



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL
CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE
REPORTE DE SCRAP EN LA EMPRESA
MANN+HUMMEL FILTRATION
TECHNOLOGY VENEZUELA, C.A.**

**EMPRESA: MANN+HUMMEL FILTRATION TECHNOLOGY
VENEZUELA, C.A.**

**Autora: Rosmary Andrade
C.I. V -24.859.668**

San Diego, Octubre de 2017



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN EL
PROCESO DE REPORTE DE SCRAP EN LA EMPRESA MANN+HUMMEL
FILTRATION TECHNOLOGY VENEZUELA, C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Lcdo. JENNER FLETTE C.I. V- 14.247.312

TUTOR ACADÉMICO

Lcdo. RAFAEL ARJONA. C.I. V – 12.035.071

TUTOR EMPRESARIAL

Autora: Rosmary Andrade
C.I. V -24.859.668

San Diego, Octubre de 2017

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por darme el ser y la sabiduría; siempre me ha ayudado a salir adelante, en todo momento. En especial en los más difíciles.

A mis padres Rafael Angel Andrade Rosas y Lastenia Josefina Araujo Rodríguez y a mi hermano Anyelo Rafael Andrade Araujo fuente de inspiración, este logro es de ustedes por guiarme diariamente e impulsar el cumplimiento de mis metas. Aunque muchas veces el camino es un poco complicado me han motivado con sus consejos y aptitudes a realizar uno de mis primeros sueños. Tomando en cuenta que este es el primer escalón para lograr subir a la escalera de la vida.

Rosmary A. Andrade A.

AGRADECIMIENTO

A mi Padre y Creador Dios Todopoderoso y a mi Madre Santísima la Virgen de Chiquinquirá y mi Divina Pastora, por tan innumerables bendiciones, dones y talentos que me han regalado a lo largo de la carrera, por ser la piedra angular en la cual he iniciado la construcción de los cimientos de mi vida.

A mi Abuela Yolanda Rodríguez por ser la motivación, ejemplo y ayuda para mis Padres y para Mí, porque han construido una vida ejemplar en la fe y en los valores agradables a Cristo y muestran la posibilidad de alcanzar una vida edificada en la gracia celestial y en la dignidad humana.

A mis Padres Rafael Andrade y Lastenia Araujo por todos los esfuerzos y sacrificios que han realizado para ayudarme a construir las bases de la edificación de mi plan de vida, por el amor, respeto y valores que han sembrado en mí desde temprana edad, por ayudarme a cultivar lo que hoy comienza a dar frutos.

A mi Hermano Anyelo Andrade por formar parte de mi vida por darle alegría y motivación a edificarla y ser ejemplo a sus ojos, por su cariño, compañía y amor que han ido regando las semillas sembradas.

A mis Familiares Isbelia Araujo, Heberto Araujo, Duver Araujo y Carlos Guerrero por ejemplificar mi vida hacia el éxito académico profesional y personal.

A mis Amigos, Compañeros y Ejemplares Luis Ramos, Jenner Flette, Rafael Arjona, Nataly Castillo, Carlos Chirinos, José Pinto, Iskra Izquierdo porque en el día a día fueron los instrumentos que facilitaron, apoyaron y orientaron la construcción de este sueño profesional.

Y a todos cuanto hoy no puedo nombrar que a lo largo de mi vida han sido el abono para hoy dar los frutos del sacrificio ofrecido. La meta se ha cumplido y es gracias a la BENDICIÓN de Dios que los ha puesto a todos en mi camino para lograr en mí el cumplimiento de su voluntad.

Rosmary A. Andrade A.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I LA EMPRESA	
1.1. Ubicación de la empresa	5
1.2. Reseña Histórica	5
1.3. Actividad Económica	5
1.4. Mercado	6
1.5. Misión	6
1.6. Visión	6
1.7. Valores	6
1.8. Capital Humano	7
1.9. Objetivos	7
1.10. Estructura Organizativa de la Empresa	8
1.11. Departamento de Administración	8
1.12. Estructura Organizativa del Departamento de Administración.	9
1.13. Actividades desarrolladas durante la pasantía	10
CAPÍTULO	
II EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema	11
2.2. Formulación del Problema	15
2.3. Objetivos del Informe	15
2.4. Justificación de Informe	15
2.5. Alcance del Informe	17
CAPÍTULO	
III MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
3.1. Antecedentes	18
3.2. Bases Teóricas	24
3.2.1 Estrategias	25
3.2.2 Análisis FODA	25
3.2.3 Sistema de información	27
3.2.4 Gestión de la información	28
3.2.5 Control interno	30
3.2.6 Eficiencia	36
3.2.7 Eficacia	37
3.2.8 Efectividad	37
3.2.9 El scrap	37
3.3. Definición de Términos Básicos	39
CAPÍTULO	

IV	FASES METODOLOGICAS	
	4.1. Fases del Informe	41
	4.1.1 Diagnóstico de la situación actual.	41
	4.1.2 Identificación de los elementos que involucren.	44
	4.1.3 Elaboración de estrategias	45
CAPÍTULO		
V	RESULTADOS	
	5.1. Análisis de los Resultados	47
CAPÍTULO		
VI	LA PROPUESTA	
	6.1. Presentación de la Propuesta	62
	6.2. Objetivos de la Propuesta	63
	6.3. Justificación de la Propuesta	63
	6.4. Factibilidad de la Propuesta	64
	6.5. Desarrollo de la Propuesta	65
	CONCLUSIONES	76
	RECOMENDACIONES	79
	REFERENCIAS	80
	ANEXOS	83

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1.- Conocimiento del contenido del reporte de scrap	50
2.- Emisión eficiente de reportes de scrap	51
3.- Capacitación e Inducción para emisión del reporte de scrap	52
4.- Retrasos en la emisión del reporte de scrap	53
5.- Supervisión del contenido del reporte de scrap	54
6.- Retrasos en el registro del reporte de scrap	55
7.- Importancia del registro oportuno del reporte de scrap	56
8.- Errores en los costos de producción	57
9.- Mejora de procesos con implantación de estrategias propuestas	58
10. Disposición de implantación de estrategias	59

INTRODUCCION

En la actualidad, las empresas se mantienen en constantes cambios, producto de los efectos que en ellas inciden, debido a la acelerada evolución que presentan los avances tecnológicos, los efectos de la globalización y los fenómenos económicos y sociales, por lo que se hace necesaria una evolución de manera acelerada dirigida a la búsqueda del desarrollo de los procesos que elaboran sus productos, que permita su estabilidad en el mercado nacional y en algunos casos las que quieren lograr ir más allá al mercado internacional, con la finalidad de aumentar su competitividad por medio de un servicio de excelencia, a bajos costos y manteniendo su calidad.

En relación con las implicaciones, el control interno ha venido siendo adoptado por las organizaciones como una herramienta fundamental, ya que permite proteger y resguardar los activos, genera confianza en los datos contables y eficiencia en las operaciones, es por ello que en la actualidad la importancia de establecer un sistema efectivo de control interno se ha ido incrementando notablemente, ya que tiende a dar seguridad razonables a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas y de igual manera señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas.

Se puede decir que estos controles permiten definir la forma sistemática como las empresas se han visto en la necesidad de implementar controles administrativos y contables, en todas y cada una de sus operaciones diarias; por lo que existe una gran cantidad de información enfocadas a guiar a las empresas a implementar dicha herramienta.

Los controles internos permiten servir a las organizaciones, no solo para la salvaguarda de los activos, sino además que la información registrada y emitida en los reportes, sean confiables, veraces y oportunos, para la toma de decisiones acertadas. Asimismo, sirve para detectar posibles desviaciones y poder establecer los

correctivos necesarios y poder lograr las metas, planes y objetivos establecidos en la organización.

Por su parte, el sistema de calidad abarca todas las actividades del ciclo de calidad, hace énfasis en la prevención de defectos, involucran a todo el personal en las actividades de calidad e incorporan a las auditorías, destacan los compromisos de la alta gerencia, buscan el desarrollo de las relaciones con los clientes y los proveedores, se esfuerzan en el entrenamiento del personal, promulgan el uso de técnicas estadísticas, el mejoramiento continuo, los costos de prevención, reduciendo los de evaluación y fallas, promueven la gerencia de servicios, fomenta la normalización de la empresa, manejo de la información, destacan la satisfacción del cliente e incorpora las funciones de mercadeo, diseño, compras y ventas como elemento clave para función de calidad, a través de los controles interno, los cuales permiten evaluar si se están cumpliendo los objetivos propuestos, y efectuar correctivos oportunamente.

Dentro de este marco, la cantidad de scrap constituye un aspecto de gran importancia en la estimación de los costos operativos; así como también en la evaluación del desempeño de la empresa, afectando directamente la productividad, el cual es un indicador de eficiencia en las organizaciones. Es por ello, que se deben emitir reportes confiables en los cuales se establezcan las cantidades de scrap generado en el proceso productivo, con la finalidad de determinar los costos que estos generan.

Bajo las premisas anteriores, el presente informe de pasantía está fundamentado en dar solución a la problemática expuesta por la empresa MANN+HUMMEL FILTRATION TECHNOLOGY VENEZUELA, C.A., la cual requiere mejoras en sus procesos, mediante la implementación de controles internos para la emisión de reportes de scrap, debido a que no se tiene claro un mapa de procedimiento, así como de los actores que participan en él, debido a que conocen parcialmente el proceso

actual que se debe llevar, por lo que puede estar creando cierta cantidad de material scrapeado más de lo esperado, sin una investigación afondo de las causas del mismo.

La gerencia debe ser la garante de la administración de los recursos tanto, materiales, técnicos y humano, por lo que debe mejorar los proceso a través de normas, políticas y procedimientos claros que direccionen las actividades que debe llevar a cabo el personal para el logro de los objetivos organizacionales, de manera eficiente y efectiva, haciendo a la misma más productiva, y sirviendo esto de una ventaja competitiva para mantenerse en el mercado en el cual se desarrolla, permitiendo además, controlar los costos, lograr su disminución y establecer los precios asequibles para los clientes, como estrategia competitiva.

Por esta razón, es que el presente informe de pasantías tiene como objetivo proponer estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. El tiempo de investigación, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas serán de un semestre académico regular y se estructura de la siguiente manera:

El Capítulo I: La empresa: En él se da a conocer la misión, visión, valores ubicación, reseña histórica de la empresa y el organigrama y actividades a desarrollar durante el periodo de pasantías, por parte del pasante.

Capítulo II: El Problema: se desarrolla en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por la investigadora y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización y ejecución de un plan estratégico, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

Capítulo VI: Fases Metodológicas, se establecen en función de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general. Y por último,

Capítulo V: se muestran los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información y sus respectivos análisis necesarios para el desarrollo de las fases metodológicas para desarrollar el informe de pasantías.

Capítulo VI: la Propuesta, en ella se desarrolló los lineamientos propuestos para darle solución a la problemática existente y mejorar sus procesos de control en el área donde se desarrolló el informe.

Para finalizar se describen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó la autora, de igual forma las recomendaciones sobre la aplicación de las estrategias planteadas.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente informe.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Ubicación

Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., es una empresa manufacturera del sector industrial, ubicada en la Avenida Luis Ernesto Branger cruce con Iribarren Borges, local N° N/A, Zona Industrial Sur II, en el Municipio Valencia, del Estado Carabobo.

1.2 Reseña Histórica

En 1.939, Filtros WIX fue fundada por John Doan Jack Wicks y Paul G. Crawshaw y se basó en la idea de que fabricar repuestos para filtros debería simplificar el proceso del cambio de los mismos. En esa época, WIX estaba enfocada en fabricar los primeros repuestos cubiertos por medidas para los filtros de aceite populares que eran económicos y altamente eficientes en la industria de las granjas. WIX posee 4 fábricas en USA, una en Canadá, una en Inglaterra, una en Polonia, una en China y una pequeña operación en Brasil.

Para 1982 WIX inicia la fabricación de sus productos en Venezuela. Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela – Wix Filtration Corp. Exporta a varios países y es líder en el mercado venezolano en tecnología de filtración de aceite, aire y combustible para vehículos de pasajeros, camionetas, autobuses, camiones y maquinaria fuera de carretera .En Venezuela, WIX tiene entre sus clientes de equipo original de reposición a Ford Motors de Venezuela, DaimlerChrysler de Venezuela y Encava.

1.3 Actividad Económica

Mann Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. se dedica a la fabricación de filtros automotrices e industriales, distribuyendo una amplia variedad de estos.

Guardando especial celo en que los productos sean de calidad y adaptados al gusto y tradiciones venezolanas. Distribuidores de una amplia gama de productos que durante años han sido preferidos por el consumidor nacional.

1.4 Mercado

El objetivo principal de la Empresa es ser líder en el mercado Centro- Occidental del país, llevando a sus clientes actuales y potenciales aquellos productos que brinden la mayor satisfacción posible, manteniendo así la fidelidad de los mismos.

1.5 Misión

Inspirar a su gente, satisfacer a sus clientes, e impresionar a sus accionistas con productos y servicios innovadores para el mercado de reposición en Suramérica, consistentemente de alta calidad y siempre competitivos en el mercado.

1.6 Visión

Ser reconocida como líder en el diseño, manufactura, comercialización y servicios, de productos de filtración para el mercado de reposición en Sudamérica.

1.7 Valores y Creencias

Ética: conciencia limpia.

Integridad: hacer lo correcto. Cumplir su palabra. Siempre hacer lo correcto.

Justicia/confianza: bases de la creatividad e innovación.

Actitud: siempre positiva multiplicará sus fuerzas.

Respeto: entre su gente, clientes y relacionados, como fortaleza frente a sus competidores.

Aprendizaje: hacer algo en la misma forma, probablemente este mal. Capacidad de adaptación.

Excelencia: eficiencia y eficacia en todo lo que hacen. Proactivos y dinámicos ante cada situación.

Salud/bienestar: por ellos mismos y sus familias.

Ciudadanía: protegen la gente, el ambiente y la comunidad.

Pasión: por el servicio al cliente y por alcanzar las metas.

Solidaridad: brindar apoyo a sus compañeros.

1.8 Capital Humano

La empresa genera empleo directo a trabajadores. Se ha renovado el compromiso de orientar al recurso humano hacia una cultura de mejora a nivel profesional y personal con la puesta en marcha del programa de entrenamiento a todo nivel en la organización. El personal de Wix Filters de Venezuela, C.A., se distingue por ser competente, íntegro y comprometido con la visión, misión y objetivos de la empresa.

1.9.Objetivos

Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la Empresa y a su puesto de trabajo, mediante el suministro de la información relacionada con las características y dimensiones de la misma.

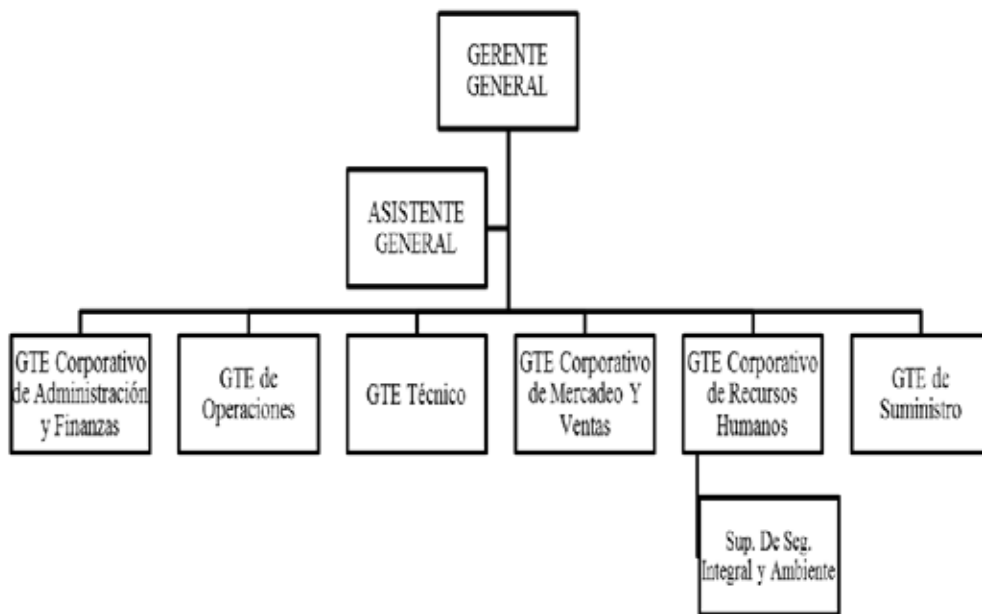
- Proporcionar al trabajador información referente al contexto general.
- Dar a conocer a los nuevos trabajadores sobre sus derechos y deberes dentro de la organización a la cual ingresa.
- Suministrar al trabajador información sobre los beneficios sociales, económicos, actividades deportivas y culturales, actividades de desarrollo y de adiestramiento de personal.
- Contribuir a la identificación del trabajador con su situación de trabajo y todo lo que ello implica.

1.10 Estructura Organizativa de la Empresa

A continuación, se presente la estructura organizativa representativa de la empresa en estudio, detallada en la figura No. 1:

Figura N° 1

Organigrama Estructural de la Empresa.



Fuente: Departamento de Administración de Mann Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. (2017)

1.11. Departamento de Administración

Este departamento se encarga de la planificación necesaria en materia de gestión y de la supervisión en lo que concierne a presupuestos, finanzas, recaudación de contribuciones, gestión de recursos humanos, tecnología de la información,

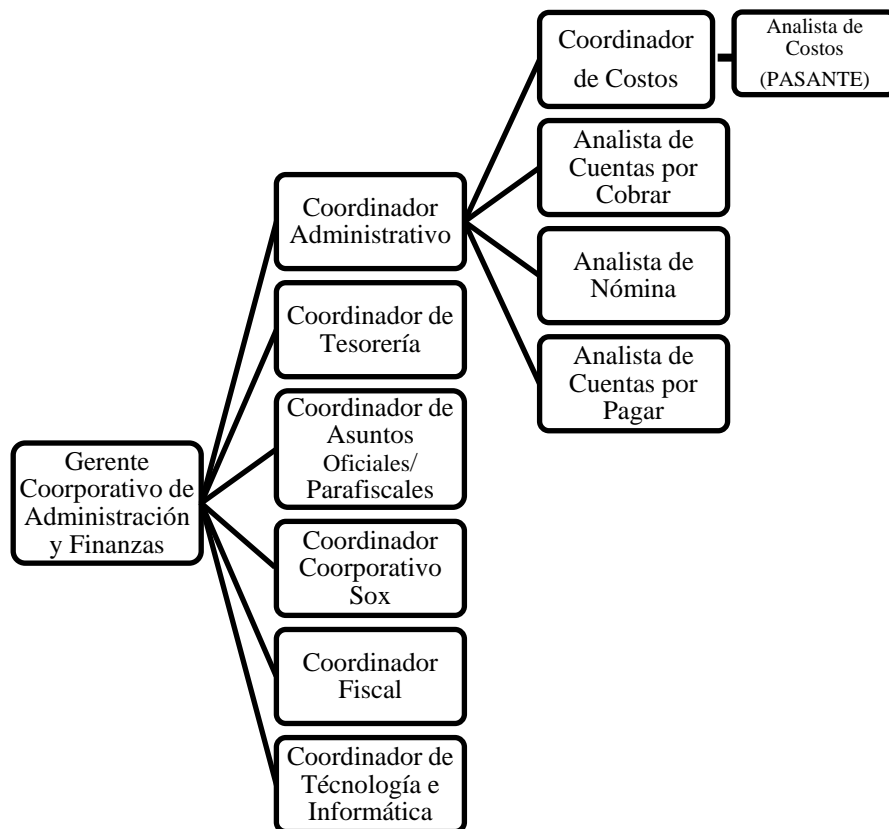
adquisiciones y servicios generales. Además facilita información precisa y detallada sobre su ámbito de competencia a los órganos rectores y otras partes interesadas.

1.12. Estructura Organizativa del Departamento de Administración de la Empresa.

Seguidamente, se expone el organigrama del departamento de administración de la empresa en la cual se desarrolla el presente informe, donde se realizó la pasantía por parte de la autora, el mismo se encuentra detallado en la figura No. 2.

Figura N°2

Organigrama Departamento de Administración de la Empresa



Fuente: Departamento de Administración de Mann Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. (2017)

1.13. Actividades Desarrolladas por el pasante en el cargo de Analista de Costos, bajo la supervisión del Coordinador de Costos:

- Revisión y aprobación de sumarios y órdenes de compra (semanal).
- Actualización de los costos de materia prima (semanal) en sistema BAAN IV.
- Control de las cuentas de gastos (semanal) en sistema BAAN IV.
- Arreglo y mejora del archivo activo e inactivo.
- Registro de las liquidaciones de importación en sistema BAAN IV.
- Conciliación de cuentas contables (mensual).
- Auditorias de scrap (diario).
- Control y revisión de los aumentos de los precios de materia prima.
- Monitoreo del reintegro de los depósitos en garantía por devolución de contenedor vacío (aplicables a importaciones directas).
- Análisis de variaciones en compras de materia prima y productos terminados.
- Codificación de gastos aduanales para su registro.
- Elaborar mayor analítico del inventario.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del Problema

Hoy en día, las organizaciones han dirigido sus esfuerzos en ser más competitiva con la finalidad de mantenerse en los mercados nacionales, o abarcar nuevos mercados, inclusive internacionales, para ello busca herramientas que permitan enfrentar los efectos de la globalización, avances tecnológicos, fenómenos socio-económicos, para ello adoptan nuevas estrategias que permitan que sus procesos sean más eficientes en todos los niveles, donde la excelencia es su mayor baluarte competitivo.

A tales efectos, la dirección de las organizaciones comienza a replantear sus procesos operativos, y se han visto en la necesidad de realizar cambios para poder adecuar sus volúmenes de producción, optimizando al máximo la eficiencia de sus procesos y recursos, así como también la utilización de herramientas y una serie de métodos orientados para la mejora de sus procesos productivos, minimización de los costos y obtención de productos de calidad. En Venezuela, la empresas del sector de producción, requieren tener mayor cuidado en la optimización de los recursos, en especial los materiales, que son utilizados para la elaboración de sus productos, minimizando el volumen de desperdicios, desechos, así como el scrap, generados durante proceso productivo, el cual requiere de gran cuidado, debido a que esto incide en los costos de producción.

En consecuencia, la gerencia requiere mejorar sus procesos administrativos y contables, implementando el control interno como herramienta, para optimizar sus procesos, salvaguardar sus recursos y establecer mecanismos correctivos en el caso de sufrir desviaciones, con el fin de lograr los objetivos propuestos, los planes y metas establecidos. Por consiguiente, la función administrativa del control es indispensable, ya que tiene el carácter de una revisión para garantizar por una parte, la salvaguarda de los activos y por otra parte que los registros e informes contables sean confiables.

Dentro de este orden de ideas, señala Kohler (2007), en su definición del control interno lo señala como:

Metodología general de acuerdo con el cual se lleva a cabo la administración dentro de una organización dada; asimismo, cualquiera de las numerosas medidas que se toman para supervisar y dirigir la operación y operaciones en general de una empresa. (p: 127).

De acuerdo a lo antes citado, la evaluación del control interno contable debe estar dirigida a garantizar la efectividad del mismo, y por ende de los registros que dan origen a los estados financieros, los cuales sirven para tomar decisiones acertadas en la etapa de identificación, selección, formulación y cumplimiento de objetivos. Dentro de este contexto, el control administrativo, se refiere al proceso que utiliza la gerencia, para influir sobre las actividades, los acontecimientos y la fuerza de la organización para alcanzar metas que se ha trazado, así como, en las tareas que la empresa distribuye y ejecuta de acuerdo con los requerimientos o planes de la organización.

Por lo antes mencionado, deben existir políticas que permitan establecer normas, que controlen las operaciones y resguarden los recursos de las empresas para evitar deficiencias, fraudes y otras situaciones que perturben el entorno interno de la misma. De esta manera, se hace indispensable implementar un eficiente sistema de control interno que constituya un proceso efectuado en todos los niveles de la organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos, y en este sentido, según Mantilla (2005), expresa que:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (p: 11).

En términos generales, la importancia de un eficiente control radica en que su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; asimismo, es importante,

porque el control interno promueve la eficiencia de las operaciones, ayuda a reducir los riesgos y aporta mayor confiabilidad a la información financiera y operacional. En efecto, son los métodos y mediciones empleadas para promover la eficiencia laboral, e incluyen políticas y procedimientos propuestos por la dirección de la empresa para tal fin. Debido a ellos, es necesario que se evalúe el control interno en la organización en cuanto a las implantaciones de controles relativos la evaluación de la generación de desperdicios, desechos o scrap, en sus procesos productivos.

Por otro lado, cabe destacar que en todo proceso productivo se debe cumplir que la entrada de la cantidad de materia prima al proceso coincida con la salida de la cantidad de unidades de producto terminado; teniendo en cuenta un margen de desperdicios, el cual por más óptimo que se encuentre el proceso siempre existirá. De esta manera, el control de scrap resulta indispensable para lograr la meta de producción, sin embargo es necesario determinar y comunicar la cantidad generada en el proceso productivo para evaluar que no supere el límite establecido por la gerencia de planta en la planificación, las cuales pueden generar pérdidas económicas y materiales.

Es por ello, que al establecer controles internos en los procesos de determinación, elaboración de reportes y registros permiten dar a conocer las cifras reales de las cantidades de scrap generados en el proceso productivos y determinar los costos de producción que estos generan, para que la gerencia pueda determinar si se cumplen con los planes establecidos o detectar las posibles desviaciones en los límites establecidos, así como poder incorporar los correctivos necesarios de manera oportuna.

En este mismo orden de ideas, el presente informe se fundamentó en la problemática expuesta por la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., dedicada a la fabricación de filtros automotrices e industriales, distribuyendo una amplia variedad de estos. La misma, presenta debilidades en sus procesos productivos, debido a la falta de procedimientos para el cumplimiento de las normas y políticas establecidos por la gerencia, en relación a la elaboración del reporte de scrap, por lo que los actores que participan en él, conocen parcialmente el proceso actual que se debe llevar, lo que puede estar creando cierta cantidad de material

scrapeado superior a los límites esperados sin una investigación afondo de las causas del mismo, debido a que la información necesaria para medir la efectividad del proceso son entregados a destiempo, no realizándose los ajuste o cálculos de los costos en el periodo causado y a las órdenes de producción correspondientes.

A tales efectos, la gerencia manifiesta la necesidad de implantar estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap de la empresa objeto de estudio, con la finalidad de establecer lineamientos claros, a través de procesos de control interno claramente definidos y formalmente establecidos, revisión de las políticas y normativas, con la finalidad de garantizar el logro de los objetivos organizacionales, permitiendo detectar a través de un diagnóstico adecuado sobre la situación actual, determinar las causas de las variaciones existentes, y de esta manera plantear una estrategia que permita brindar una solución viable para la elaboración de manera oportuna adecuada de estos reportes y su debido registro en el periodo correspondiente.

Al establecer las estrategias de control interno a ser propuestas, esta herramienta permitirá al personal que labora en el área de costos, poder desempeñar sus actividades de manera eficiente y efectiva, con la finalidad de que la elaboración del reporte de scrap sea eficaz en el proceso de comunicación de los resultados obtenidos de los desperdicios generados en el proceso productivo, y poder determinar los costos que estos generen, poder medir la eficiencia de producción y del personal que labora en esa área, o establecer los correctivos que la gerencia considere necesarios para lograr los niveles establecidos en la planeación.

De no corregir la situación antes planteada, traería como consecuencia que la situación financiera y resultados de operación para la toma de decisiones, presenten información distorsionada poco veraz, actual, relevante y precisa afectando tanto el cálculo de los costos del scrap generado, de acuerdo a la planificación de producción y generando posibles conflictos entre los departamentos involucrados, así como dificultando la toma de decisiones.

2.2. Formulación del Problema

De lo antes expuesto, surge la interrogante siguiente: ¿Cuáles son las estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A.?

2.3. Objetivos del Informe

2.3.1. Objetivo General

Proponer estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual que se presenta para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap.
- Identificar los elementos que involucren mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap.
- Elaborar estrategias para mejorar el control interno en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. en el proceso de reporte de scrap.

2.4. Justificación del Informe

El presente informe se justifica, debido a que mediante el diseño de estrategias de control se podría mejorar el proceso de elaboración del reporte de scrap, y registro oportunos en el sistema administrativo computarizado de la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., con la finalidad de tener un mayor control en las operaciones, asegurando el correcto funcionamiento y administración de los costos derivados del scrap generado en el proceso productivo, y determinar el nivel de eficiencia en que el personal que labora en el departamento de producción está realizando sus actividades en el proceso de transformación y terminación de los

productos, el control sobre el manejo de la documentación soporte representada por los comprobantes de control del scrap y su entrega oportuna en el departamento respectivo, y evitar realizar registros fuera de los lapsos correspondientes y a las órdenes de producción a la cual corresponda.

Por su parte, permitirá además, que el personal que labora en el área contable y de costos de producción sean más eficientes y efectivos en el cumplimiento de sus actividades, al conocer la importancia que tienen el hacer seguimiento a la elaboración, recepción, registro y cálculo de los costos ocasionados por el scrap generado, logrando de manera eficiente los objetivos organizacionales, en materia de costos.

El presente estudio se considera de suma importancia para dicha organización, porque al diseñar las estrategias de control interno a ser propuestas para mejorar los procesos de elaboración del reporte de scrap, se obtendría un mapa de procedimiento de acuerdo a las políticas y normas establecidas por la gerencia, de manera que exista una unificación de procesos, y optimice el desempeño del personal, de manera eficiente y eficaz para el logro de sus objetivos organizacionales, y mejorar la comunicación con los departamentos involucrados. Asimismo, la recepción y registro de los reporte de scrap podrán ser realizados de manera oportuna, y con la información veraz confiable, que puede ser utilizada por la gerencia para evaluar sus procesos de producción y si se están logrando con los niveles de generación de desperdicios planificados, o si la gerencia debe establecer correctivos de manera oportuna para el cumplimiento de los mismos.

Por otro lado, el estudio sirve para otras empresas que presenten problemática similar y que pueda evaluar las estrategias de control interno propuestas, con la finalidad de tomar de ellas las más relevantes de acuerdo a sus necesidades, permitiendo de esta manera evaluar sus procesos, detectar las debilidades, corregir las posibles desviaciones, minimizar los costos de producción y de desperdicios o scrap, y brindar productos de calidad, permitiéndoles ser competitivos en el mercado en el cual se encuentran inmersas, y aportar un mayor crecimiento a la economía del país, con empresas productivas.

Además de ello, la investigación generará a los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez un excelente aporte para los futuros trabajos relacionados con control interno ya que el presente informe servirá de antecedente para otras investigaciones con problemas similares en el área en materia costos, de acuerdo a las exigencias de la Carrera de Contaduría Pública. Finalmente, el presente estudio será de gran ayuda para la autora, ya que aportará conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral relacionado al control interno en el área de costos, para el control del scrap generado en el proceso productivo, y de la elaboración de los reportes necesarios para la gerencia, que permita mejorar sus procesos.

2.5. Alcance del Informe

Las presentes estrategias de control interno buscan mejorar el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela C.A., específicamente en el departamento de costos, que se encargan en la elaboración del reporte de scrap, así como los departamento involucrados de producción y contabilidad, que brindan la información y el respectivo cálculo y registro de los costos generados en el proceso productivo por el scrap generado, y medir si se encuentran en los estándares establecidos o si es necesario tomar medidas para evaluar y optimizar el proceso, para minimizar el riesgo de pérdidas económicas y materiales, evaluar la necesidad de capacitación del personal de producción, evaluar la calidad de la materia prima, o si la maquinaria se encuentra en las condiciones óptimas de producción.

Por lo que estos departamentos, brindaran la información necesaria para la realización del diagnóstico, cuyos datos serán recolectados de acuerdo a las técnicas e instrumentos necesarios, y analizar los datos para identificar los elementos que involucren el control interno en el proceso de reporte de scrap, y poder elaborar la matriz DOFA; que brinde las posibles estrategias de control interno, seleccionar las más adecuadas de acuerdo a la factibilidad y necesidades de la empresa en estudio, para lograr el objetivo general y dar solución a la problemática existente.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

En el presente capítulo se desarrolla el marco conceptual o marco teórico en el cual se basa el presente informe. De acuerdo a Méndez (2008:218), lo menciona como la “descripción de los elementos teóricos planteados por uno o más autores, dando oportunidad al investigador de fundamentar su proceso de investigación”, es por ello que para dar el sustento teórico al presente informe a continuación se presentan los antecedentes, bases teóricas y los términos básicos. De esta misma forma, Bernal (2006), señala que el marco teórico es:

Una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestra el nivel de conocimiento en dicho campo, los principales debates, resultados, instrumentos utilizados y demás aspectos pertinentes y relevantes sobre el tema de interés. (p: 125).

3.1 Antecedentes de la Investigación

En toda investigación que se realiza es indispensable tomar en consideración, los trabajos o investigaciones anteriores referidos a la temática en estudio, con el fin de dar al lector toda la información necesaria sobre el tema que se pretende investigar y buscar en ellos los aspectos más relevantes que fortalezcan el estudio. Al respecto, Balestrini (2014:63), destaca que “los antecedentes de la investigación son los que toman en cuenta el conocimiento previamente construido, por lo que cada investigación hace parte de una estructura teórica ya existente”. De acuerdo a lo antes descrito, a continuación se mencionan los antecedentes que sirvieron de referencia, que fueron seleccionados luego de la revisión de estos, realizados con la temática del presente informe:

Como primer antecedente, Aguilar y Quero (2015), presentaron una investigación titulada **“Modelo de gestión para el control de inventarios basado en los principios de producción esbelta. Caso: Concretera Santa Rosa, C.A. Estado Carabobo.”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. La investigación tuvo como finalidad de solucionar la problemática que presenta, ya que viene atravesando inconsistencias y desviaciones de inventario; pues, al cierre del ejercicio se han encontrado con que este es menor que el valor en el libro de cuentas. Metodológicamente, se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, con enfoque cuantitativo, apoyada en un estudio con diseño de campo no experimental a nivel descriptivo. La población estuvo constituida por cuarenta y dos (42) personas que desempeñan en diferentes cargos.

Se aplicó un muestreo no probabilístico intencional, y estableció como muestra serian ocho (08) trabajadores, a los cuales se les aplicó como técnica de recolección de datos la entrevista semi-estructurada, la encuesta y la observación directa, apoyadas en los instrumentos un grabador, un cuestionario y la lista de cotejo, respectivamente. Las autoras concluyen en su investigación, mediante los resultados obtenidos y analizados, que el problema reside en la falta de orden y limpieza, inexistencia de formatos para controlar las entradas y salidas del almacén y fallas generales en el sistema de control de inventario. Su aporte a la presente investigación, es que serán aplicadas las técnicas de recolección de información a una muestra representativa de la población, para poder realizar un diagnóstico y desarrollar los objetivos establecidos en la investigación mediante tres fases metodológicas.

Seguidamente, González y Machado (2015), presentaron un trabajo de grado titulado **“Procedimientos para mejorar los procesos de manejo de inventario de materia prima y producto terminado de la empresa procesadora Naturalyst S.A., ubicada en Naguanagua, Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciadas de Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como objetivo principal procedimientos para mejorar los procesos de manejo de inventario de materia prima y producto terminado de la empresa procesadora Naturalyst s.a.,

ubicada en Naguanagua, Estado Carabobo, con la finalidad de lograr una mayor eficiencia durante el desarrollo de los mismos, pues presentan dificultades para su seguimiento, debido a que no aplican los procedimientos adecuados y por ello, no conocen con exactitud cuáles son sus existencias, generando compras innecesarias de sus productos y errores en la planificación de las mismas.

La investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un estudio de campo, en el cual se aplicó como técnica de recolección de información la encuesta y la observación directa a través del cuestionario y el cuadro de observación como instrumento, los cuales se aplicaron a una población y muestra representativa compuesta diez (10) personas involucradas en el proceso del área de almacén.

Las investigadoras concluyeron en su estudio que, que se pudieron identificar las debilidades en el proceso de manejo de materia prima y productos terminados, con la finalidad de establecer fundamentos que permitan lograr el objetivo general de la investigación, entre los cuales hicieron énfasis en no cuenta con manuales de normas y procedimientos, formalmente establecidos, y que a pesar que cuentan con formatos para los registros de entradas, salidas y traslados de materia prima, productos en proceso y productos terminados y vendidos, no tienen un adecuado registro en un sistema administrativo computarizado que le permita generar con mayor rapidez y confiabilidad la información financiera necesaria sobre los inventarios, además, no cuenta con controles internos para el manejo de los inventarios.

Su aporte a la presente investigación es que al establecer los procedimientos para mejorar los procesos de manejo de inventarios, brindan información necesaria para elaborar los procedimientos, normas y políticas necesarias para mejorar los procesos de emisión de reportes, debido a que en el antecedente establecieron todo lo que implica la emisión de reportes, el llenado, la entrega efectiva en los departamentos involucrados, y el registro diario que brinde una información veraz, confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Asimismo, Baute y Hernández (2014), presentaron un trabajo de grado titulado **“Propuesta de mejoras para la reducción de scrap, en la línea dos, del área de llenado de cuidado bucal, en la empresa Colgate Palmolive de Venezuela”**, para optar al título de Ingeniero Industrial, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como objetivo proponer mejoras para la reducción de scrap, en la línea dos (02) del área de llenado bucal, en la empresa Colgate Palmolive Venezuela, a través de la implementación de herramientas de la ingeniería industrial, con la cantidad de reducir los costos, desperdicios y a su vez mejorar continuamente los procesos.

Metodológicamente se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, basado en una investigación de campo a nivel descriptivo y documental, en el cual se aplicó como técnica la revisión documental, bibliográfica, la entrevista, inspecciones, análisis operacional y observación directa. Mediante el estudio se permitió realizar el análisis y diagnóstico de la situación actual, para reducción del scrap, mediante las técnicas de ingeniería industrial logrando proponer un plan de mejoras que conduzca a la disminución del material scrap y finalmente un análisis de costos beneficios.

Los autores concluyen en su investigación, que en la fase IV, se logró evaluar la relación costo-beneficio que genera el plan de mejoras diseñado, cada propuesta planteada presenta costos asociados al estudio resaltando los montos facilitados por la empresa lo cual es fueron montos aproximados debido a las políticas de la empresa. El resultado obtenido fue que se recuperaría la inversión aproximadamente en un máximo un año de producción. De esta manera luego del estudio, diagnóstico y análisis de diversas fallas encontradas durante el proceso productivo, se logró obtener la respuesta a la formulación del problema sobre diversas soluciones para implementar mejoras en la reducción de la cantidad de scrap que se genera en la misma, logrando un porcentaje de 0,2% de scrap en dicha línea.

Su relación con la presente investigación, es que en esta se utilizarán las técnicas la observación directa y la encuesta para la recolección de información, y poder desarrollar las fases metodológicas a ser aplicadas con la finalidad de poder realizar un

diagnóstico de la situación actual sobre los procesos de reporte de scrap, y poder identificar las variables que intervienen en el control interno y de esta manera poder desarrollar las estrategias que se adecuen a la solución de la propuesta dependiendo de las factibilidad técnica, operativa y económica, en el cual se evalúe el costo beneficio y considerar la más adecuada de acuerdo a las necesidades de la organización.

Por su parte, Ferrer (2013), presentó una investigación titulada **“Lineamientos de control interno para los inventarios de mercancía de la empresa VYF Distribuidor C.A.”**, para optar al título de Especialista en Contaduría, mención Auditoría, en la Universidad Simón Bolívar, en la Universidad del Zulia. La investigación tuvo como finalidad analizar el control interno a partir de la correlación que existe entre el inventario de mercancía y de la existencia o no de dichas normas en busca de un buen funcionamiento para la empresa. Metodológicamente se calificó como un estudio bajo un diseño de campo transeccional e invariable, a nivel descriptivo, la población se eligió en su totalidad, conformando la muestra constituida por ocho (unidades informales que laboran en las distintas áreas operativas para el manejo de los inventarios).

Se aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos apoyada en el instrumento el cuestionario, conformada por cuarenta y ocho (48) ítems. Los datos fueron analizados, y mediante ellos la autora concluye que al aplicar componentes del sistema de control interno, controles internos contables y factores de riesgo, la empresa presentó debilidades notorias en la asignación de autoridad y responsabilidad motivo por el cual existe un mal registro en los procesos de inventario acarreando problemas de almacenamiento obsolescencia, por tal motivo se hace necesario la aplicación de Lineamientos de Control Interno. Su aporte, es que mediante los elementos que integran el control interno se podrán diseñar las estrategias que permitan mejorar tanto los procesos administrativos de planificación, y ejecución del control, los controles contables que garanticen el registro oportuno y se emitan las cifras reales de las existencias, para realizar las compras y programar las ventas.

Par finalizar, Silverio (2012), presentó un trabajo de grado titulado **“Reducción de Scrap%. Empresa: Providing Appliance System S.A. de C.V.”**, para optar al título de Ingeniero en Procesos y Operaciones Industriales, en la Universidad Tecnológica de Querátaro, México. El proyecto estuvo orientado a la eliminación de situaciones que impiden lograr el crecimiento y la competitividad de la empresa Providing Appliance Solutions (PAS), mediante el aprovechamiento efectivo y la recuperación del material no conforme, esto en todas las área de la empresa, iniciando por las áreas que generan un mayor volumen como son: Corte Crimp, prensas, corte IDC, y ensamblés MABE. Mediante la aplicación de la metodología seis sigmas (DMAIC), con dicha metodología se pretende reducir el scrap a nivel planta al 0,8% vs. Ventas.

El proyecto comenzará siguiendo los pasos detallados por la metodología DMAIC para mejorar el proceso crítico de la empresa, esto será iniciando con la definición, siguiéndonos con la medición, posteriormente realizando el análisis de los procesos, se proseguirá con mejorar y controlar. A través de DMAIC, se buscarán identificar las causas que afectan el material dañado, procediendo posteriormente a atacar los principales defectos con base en los reportes diarios de scrap y de auditorías frecuentes en contenedores de material no conforme.

Para que los defectos que generan mayor cantidad de scrap se vean minimizados en el mejor de los casos eliminados de raíz, se utilizó diagramas de causa de efecto, considerando las 6M’s de acuerdo a la metodología para realizar dichos diagramas y así identificar las causas que están generando el material no conforme, tales como: materia prima dañada, personal con falta de capacitación para operar las máquinas, maquinaria vieja, diseños mal especificados, criterios de calidad no definidos y falta de herramientas.

El autor concluye en su investigación, que de acuerdo a la participación constante y disciplina de todos los involucrados en el proyecto han sido vitales para poder minimizar el indicador del scrap en comparación al año anterior, donde los resultados obtenidos y analizados hasta el momento han sido significativos, señalando que el

objetivo planteado al inicio del proyecto es de 0,8% el cual debe ser mantenido durante todo el 2012, comparando en scrap contra las ventas que realiza la organización y en el mes de diciembre, es decir al cierre del año pasado el indicador promedio era del 1,10% y actualmente el indicador es de 0,65%, por lo que se puede decir, que hasta ese momento las actividades realizadas se han visto reflejadas en la minimización del indicador en un 40%.

Su relación con el presente estudio, es la quinta etapa de la investigación que consistió en el control y documentar todas las acciones que se vinieron realizando y las que surgieron a lo largo del año 2012, ya que debido a los registros oportunos del scrap mediante los reportes generados, permitieron determinar los niveles de scrap producido en el proceso productivo, y comparar con los registros posteriores pudiendo determinar el porcentaje de disminución, dándole la importancia que tiene para esta investigación establecer controles internos para el proceso de registro de scrap, que brinde una herramienta para controlar y mejorar el desempeño del personal que labora en el área de costos.

3.2 Bases Teóricas

Continuando con el marco conceptual en el cual se basa el presente informe, se presentan a continuación las bases teóricas, con las cuales se realizó un recorrido sobre las estrategias, matriz DOFA, gestión de información, control interno, desperdicios, scrap, que aportan de alguna forma un beneficio para todo lo que se refiere el estudio, que permita brindar la información necesaria para dar solución a la problemática planteada, además de presentar aquellas teorías que sustentan de alguna forma la investigación la cual tiene como objetivo general proponer estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2012:56), plantean que el marco teórico “Sustenta teóricamente el estudio, implica analizar y exponer el enfoque teórico de la investigación y los antecedentes en general se considera válido para el correcto

cuadre del estudio”. De acuerdo a lo planteado anteriormente a continuación se plasman algunos conceptos y definiciones que permiten sustentar el proceso de dicha investigación

3.2.1 Estrategias

Primeramente, es necesario señalar lo que es estrategias debido a que es la herramienta que se ha seleccionado en el presente informe para brindar la propuesta posible que pueda darle solución a la problemática planteada, que será utilizada por la gerencia de acuerdo a las necesidades que se manifiesten en el estudio.

Según Kenneth (2007), afirma que:

La estrategia es el patrón de los principales objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para lograrlos, establecidos de forma que definan en qué clase de negocio la empresa está, o quiere estar, y que clase de empresa es o quiere ser. (p: 59).

Asimismo, Chandler (2012:75), señala que “se entiende que la estrategia se relaciona con el planteamiento de los objetivos a largo plazo y la asignación de los recursos disponibles para el logro eficiente de dichos objetivos”.

Según lo antes citado, se relaciona con el presente informe porque es una guía que se planifica para lograr calidad dentro de la gestión de los procedimientos de cada cuerpo perteneciente a la empresa, lograr los objetivos a largo plazo, y preparar el camino para lo que se espera, sea una organización exitosa. Con calidad de gestión se logra la rapidez, economía, eficiencia y eficacia, y se puede responder de manera efectiva a la directiva, al establecer estrategias que permitan el logro de los objetivos organizacionales.

3.2.2 Análisis FODA

De acuerdo a Borello (2014:157), señala que el análisis FODA es un “Análisis que permite determinar los factores que pueden fortalecer (fortalezas u oportunidades) u obstaculizar (debilidades y amenazas) cuatro logros de los objetivos establecidos con

autoridad para la empresa”. A tales fines, la matriz DOFA, es una herramienta que permite obtener un diagnóstico exacto y preciso en la toma de decisiones de acuerdo con los objetivos y políticas existentes. Según Francés (2005:98), define “La matriz DOFA es una herramienta básica, de gran utilidad en el análisis estratégico. La matriz DOFA permite resumir los resultados del análisis externo e interno y sirve de base para la formulación estratégica”. Según a lo antes expuesto, la matriz DOFA permite conformar un cuadro de situación actual de la empresa, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas propuestos.

Esta matriz consta de dos partes; una interna y otra externa.

- La parte interna tienen que ver con las fortalezas y las debilidades, aspectos sobre los cuales se tiene algún grado de control.
- La parte externa, mira las oportunidades que ofrecen el mercado y las amenazas que se deben enfrentar, que se encuentran en el medio.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual éste compite. El análisis DOFA, tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la organización y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocio, entre otros.

Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis DOFA, podrá ser de gran utilidad en el análisis del mercado y en las estrategias de mercado que se diseñen y que califiquen para ser incorporadas en el plan de negocios. De acuerdo a Serna (2010:144), refiere que “Dicho análisis le permitirá a la organización formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse al efecto de las amenazas”.

Esta última teoría, será de gran significado y aporte al presente informe debido a que al desarrollar el segundo objetivo específico, permitirá presentar el análisis de resultados de los instrumentos utilizados, ya que la misma brindará la información

necesaria para identificar los elementos que involucren mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A.

3.2.3 Sistema de Información

Un sistema de información, según Gómez (2007:125), lo define como “una organización compuesta de hombres y máquinas empeñadas en una actividad coordinada dirigida hacia una meta enlazado mediante sistemas de información e influidos por el ambiente externo”. En la actualidad, se reconoce que el conocimiento de sistemas de información es esencial para los gerentes, porque la mayoría de las organizaciones necesitan información para sobrevivir y prosperar.

Para Laudon y Laudon (2004:4) “Los sistemas de información pueden ayudar a las compañías a ampliar su alcance hasta lugares muy retirados, ofrecer productos y servicios nuevos, reformar empleos y flujos de trabajo y quizás cambiar profundamente la manera de conducir sus negocios. Cabe señalar, que los sistemas de información se han usado a través del tiempo desde las formas más rudimentarias hasta las más complejas y modernas pero por igual, con la idea de registrar la información en función de comunicar o establecer ideas, es el tiempo, las necesidades y la innovación los factores que han influido en la evolución de estos sistemas.

En este mismo orden de ideas, es necesario señalar que los hechos cronológicos acerca de los sistemas de información los define Sieber, Valor y Porta (2006:4), como “el conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa”, los procesos sin los datos o viceversa no cubren las necesidades de las empresas u organizaciones, esto debido a la interrelación entre ellos, no funcionan los procesos sin la alimentación de los datos y los datos por si solos no generan procesos, de esta idea el punto de partida de los sistemas de información.

Como complemento, las estrategias son ideas surgidas de una necesidad de cambio y en los sistemas de información, son la clave en este entorno cambiante que

exige un mayor rendimiento en la empresa y una visión más amplia llegando a veces a diversificar el negocio o simplemente cambiarlo, en este orden de ideas Laudon y Laudon (2004:91), explican que “los sistemas de información estratégicos modifican profundamente la manera en que una empresa dirige sus negocios o los negocios mismos de la empresa”. En otro orden de ideas, determinar la información que en realidad sea relevante para la empresa, cuando se diseñe un formato o procedimiento. Se debe tener en cuenta al personal que maneje las estadísticas o las bases de datos que se requiere rescatar en un proceso.

3.2.4 Gestión de la Información

La gestión de la información, es necesaria en la nueva sociedad de la información, para las empresas y las organizaciones, debido a que es un factor esencial para su éxito. Sus productos son indispensables para aumentar la competitividad, mejorar la calidad de los productos y servicios, procurar la satisfacción de los clientes y desarrollar un fructífero mercado. El desempeño satisfactorio de las organizaciones en la sociedad de la información está determinado por su capacidad para crear valores a partir de la solución de los problemas y retos que plantea el entorno, mediante la identificación y perfeccionamiento de los flujos de información útiles mediante la gestión del conocimiento.

Según Rojas, (2006:65), señala que la gestión del conocimiento “se ocupa precisamente de la identificación, captura, recuperación, presentación y transmisión de los datos, informaciones y conocimientos de la organización”. La información puede captarse desde el interior como del exterior de la empresa. El objetivo es que el conocimiento que reside en la organización pueda utilizarse por aquellos que lo necesitan para actuar de una manera adecuada en cada momento. Una organización que aspire a competir con éxito, debe ser una organización que aprenda; debe, también revelar los procesos que permitan incorporar a su actividad la información pertinente y relevante que posee.

Está obligada a aplicar, con creatividad e iniciativa, las experiencias y saberes que le ofrecen, en primer lugar, sus propios trabajadores, sus proveedores, los grupos de interés y los clientes, es decir, la sociedad en su conjunto y más específicamente aquellos sectores en los que dicha organización opera. En la actualidad, las empresas que buscan mantenerse líderes en su sector, son aquellas que, dentro de sí, gestionan conocimiento y mejoran su capacidad de aprendizaje.

El conocimiento en una organización, es mucho más que simples datos e información, es el recurso de los individuos y grupos para tomar decisiones, y por ello, uno de sus principales activos estratégicos. Administrar el conocimiento en una empresa significa detectar, organizar y difundir el conocimiento existente en la organización y colocarlo a disposición de sus usuarios. Un elemento clave en la gestión del conocimiento, es una correcta organización de la información, porque ambas actividades se encuentran estrechamente relacionadas.

El conocimiento, se constituye a partir de la información recibida, y esta última se manifiesta como conocimiento explícito en el entorno empresarial mediante distintas formas de ejemplo; mensajes, informes, circulares, normas, manuales de procedimientos, estudios de mercados, bases de datos, entre otros. Los sistemas de gestión documental que se ocupan de su gestión, son por tanto, fundamentales. El análisis de información es decisivo para la interacción con aquellos profesionales implicados en la dirección, que tienen ante sí, la responsabilidad de la toma de decisiones. Entre los principales beneficios que pueden esperarse de una adecuada gestión de la información en las organizaciones, se encuentran:

- Disponer de la información necesaria en el momento oportuno.
- Colocar a disposición de todos los miembros de la empresa recursos de información generados dentro de la propia empresa, necesarios para el desarrollo de las tareas cotidianas.
- Integrar y administrar la información interna y externa como un todo para facilitar la toma de decisiones más eficiente.

- Crear una estructura organizativa que garantice y facilite la comunicación entre sus miembros.
- Desarrollar una cultura empresarial de coordinación entre los individuos de la empresa.
- Reducir los costos de la administración de documentos.
- Mejorar la respuesta a los clientes, suministradores, distribuidores y a quienes financian la empresa.
- Generar productos más innovadores y menos costosos, a partir del aprovechamiento de las experiencias y de la información que reducirá el trabajo.

Lo antes citado se relaciona con el presente informe debido a que es necesario que la información fluya entre los departamentos relacionados a la problemática de estudio, debido a que a través del proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., los departamentos involucrados podrán mantener un registro oportuno sobre las piezas defectuosas y los desperdicios que se generen en el proceso productivo, de manera que pueda brindarse una información oportuna para la toma de decisiones.

3.2.5 Control Interno

Es una herramienta que está orientada a prevenir o detectar errores e irregularidades. Al respecto, Dromi (2002:127), define el control interno como “metodología General de acuerdo con la cual se lleva a cabo la administración, dentro de una organización dada; así mismo, cualquiera de las numerosas medidas para supervisar y dirigir la operación u operaciones en general de una empresa”. En ese mismo orden de ideas, Robbin y Decenzo (2002), afirman que el control interno consta de todas las medidas empleadas por una organización

- Protegen los activos contra el desperdicio, el fraude, y el uso Ineficiente;
- Promover la exactitud y la confiabilidad en los registros contables;

- Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía:
- Evaluar la eficiencia en las operaciones. En pocas palabras, el control Interno está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo está funcionando como debe ser. (p: 203).

Existe coincidencia entre las definiciones de los autores citados, ya que exponen que el control interno consiste en una organización de las actividades por parte de la gerencia con la finalidad de ofrecer una vigilancia del desarrollo de la misma y evitar desembolsos indebidos de fondos y adquirir deudas sin automatización, así como reguardar los bienes de la organización y asegurar la veracidad de los registros. Planteando la posibilidad de promover la eficiencia operacional e incentivar la adherencia a la políticas emanadas de la administración.

Dentro de este marco, una herramienta que facilita las actividades de control gerencial es el nuevo enfoque de control interno que de acuerdo al Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO) es definido como:

El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos de las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 16).

Clasificación de los Control Internos

Control Interno Administrativo. Es aquel que incluye pero no limita el plan de la organización, el procedimiento y registro que se refiere al plan de decisiones contundentes a la autorización de transacciones por la gerencia. Tal autorización de la gerencia directamente relacionada con la responsabilidad. **Control Interno Contable.** Comprende el plan de organización, los procedimientos y registros que se refiere a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros y consecuentemente están diseñados para suministrar razonablemente seguridad de que:

- Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la Gerencia.
- Las transacciones se registran conforme es necesario, para así permitir la preparación de los estados financieros y en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Control Interno de los Procedimientos. Son reglas o procedimientos establecidos que sirven de guía o base para poder coordinar los trabajos en forma útil y eficaz a fin de lograr los objetivos de la organización. Existen una serie de factores que son básicos para llevar a cabo un Control Interno eficiente, entre ellos podemos señalar: una estructura contable bien diseñada, una función de auditoría interna; y la calidad de entrenamiento del personal.

Elementos del control Interno

Dromi (2002), define los elementos de control interno de la siguiente forma:

- Definición de Función y Responsabilidades. En toda organización deben estar claramente definidas las funciones y responsabilidades que componen a cada departamento.
- Separación de Funciones. Este elemento viene a ser el complemento del anterior, puesto que aquí es donde se define claramente las funciones de operación, custodia y registro. Procedimiento. Son las normas establecidas en la empresa, que indican la forma de actuación, en cada una de las distintas situaciones más comunes que la actividad de la empresa pueda prestar. Supervisión. Sistema de verificación que permita comprobar que el personal desarrolle las funciones asignadas de acuerdo con las normativas establecidas en los procedimientos.
- Personal. El factor humano dentro de una organización es muy importante, ya que a través de ellos se van a obtener los objetivos, por consiguiente para el sistema de control interno funciones correctamente dependerá de que la organización disponga de un personal competente y capacitado.

- Protección de activos. Son los medios establecidos por la empresa para proteger los activos bien sea físicamente contra bandos, hurtos y pérdidas; o bien sea para protegerlo de cualquier contingencia posible.

Evaluación del Control Interno

La evaluación del control interno debe estar dirigida a garantizar la efectividad del mismo, dentro de la organización, de tal manera que los resultados obtenidos puedan dirigir los esfuerzos del talento humano hacia el logro de los objetivos organizacionales. Al respecto, Gómez (2003), afirma que:

Esta norma exige que el auditor realice un estudio y evaluación objetiva del sistema de control interno, Adoptado por la organización que va a auditar; con el propósito de que lo tome como base para la escogencia de los procedimientos de auditoria más apropiados a tales controles, a los fines perseguidos por la auditoria y a las característica y condiciones de la entidad por auditarse. (p: 3).

Este informe debe conducir a una evaluación de la entidad considerada como un todo. No limitarse a los controles contabilísticos; sino que ha de incluir también la estructura organizacional, grado de confiabilidad de los procedimientos, registro y controles; tanto financieros, como de los activos de la organización. Para diseñar su plan de trabajo eficientemente, el auditor debe conocer y evaluar previamente:

- Los procedimientos de control interno de registros y operativos;
- La medida, en que tales procedimientos se acatan y funcionan con efectividad. Se suele denominar “Revisión del sistema” y “Prueba de Cumplimiento”; que deben considerarse siempre, conjunta y simultáneamente.

Método de Evaluación del Control Interno

Existen varios métodos que permiten efectuar una evaluación del control interno, entre los cuales se pueden mencionar:

Método de Revisión Informal: este método consiste en una revisión acerca del control interno sin usar métodos técnicos, sino basados en la confianza y habilidades del contador y los ayudantes que tienen a su cargo el trabajo, en algunos casos, mediante instrucciones orales impartidas al auditor por los socios. Este método se utiliza con frecuencia en las empresas pequeñas, en donde el control interno no es muy adecuado. De igual modo, en el caso de auditorías subsecuentes, la familiaridad con los registros y procedimientos del cliente, hace que se ponga poco énfasis en la utilización de investigaciones metódicas y la revisión del control interno.

Las razones que se argumentan, para utilizar una revisión informal en vez de una investigación metódica, es la que la empresa es muy pequeña y no tiene un sistema adecuado de control interno. Existen dos formas principales, para determinar la existencia y alcance de los controles, como son: las preguntas que se formulan y la observación. Como estas forman parte de los procedimientos generales de auditoría, es evidente que el control interno puede revisarse, hasta cierto punto, si lo consideramos como una base integral de la auditoría.

Método de lista recordatorio: este método de revisión del control interno consiste en un enunciado, más o menos detallado, de los métodos y prácticas que caracterizan un buen sistema del control interno. Con él se pretende guiar al auditor en su trabajo de investigación, complementándolo con instrucciones sobre las preguntas y las observaciones que se deben realizar. Se ha encontrado, que este sistema de recordatorio, ahorra tiempo para la formulación del programa de auditoría y también para la elaboración del cuestionario de control interno; adaptable para cada cliente, debido a que proporciona a los ayudantes del auditor un resumen, con el cual realizan la revisión y evita la respuesta a las preguntas en forma rutinaria.

Entre las desventajas que presenta este método tenemos:

- Puede resultar innecesario, o impráctico, en una empresa muy pequeña.

- Limita la iniciativa del auditor, si el resumen es muy detallado.
- Un recordatorio general puede resultar inadecuado, para una empresa con características especiales.
- No proporciona un registro de las observaciones del auditor, ya que solamente es una guía para el control interno.

Método de investigación sobre registro contable: este método puede ser un punto de partida para la revisión del control interno, ya que se trata de una lista de los registros contables, o una copia del manual de procedimientos contables. Una de las ventajas de este método es que la investigación se realiza en forma individualizada, es decir, de acuerdo al tipo de cliente y, de esta forma, la iniciativa del auditor se estimula y a través de las conversaciones con el cliente, puede detectar las fallas, dando por resultado que las recomendaciones puedan hacerse de una forma fácil y eficiente. Este método presenta las siguientes variantes:

- Obtener una lista de los empleados y las funciones desempeñadas por cada uno de ellos y revisar su responsabilidad en función de la forma de operar los registros contables, desde el punto de vista del control interno.
- Revisar los manuales de contabilidad y otros instructivos.
- Obtener una lista de los registros contables, junto con los nombres de los empleados que los manipulan, una lista de las personas responsables de la custodia de los activos una lista del origen de los documentos de contabilidad, que representan los registros de entrada y salidas de activo.

Algunos auditores consideran que este método prolonga la cantidad de preguntas, sin aumentar la efectividad del examen, cuando se trata de la investigación de los registros contables de una empresa importante. Igualmente, consideran que los registros contables no contienen toda la información necesaria para efectos del control y por esta razón, el método resulta inadecuado. Por ello, se recomienda utilizarlo combinado con otros métodos.

Método de investigación a través de graficas de la organización y de flujo: Para determinar el grado de control interno, se practica por la firma de contadores pequeñas.

En los casos en que se requiera la revisión del sistema de contabilidad, se hace un diagrama de procedimientos, en los que se muestra los sistemas, organizaciones y rutinas, en forma esquemática: de los puestos, y lugares donde se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones. Los símbolos utilizados son estándar y la mayoría son de aceptación internacional.

Objetivo de la Evaluación del control Interno

Según Gómez (2003:85), “establecer la base para confiar en el sistema de control interno con el fin de determinar la naturaleza extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría que se deben aplicar en el examen”. Es decir, obtener una base para formular sugerencias constructivas a la empresa, con respecto al mejoramiento de su control interno. Para esto, es necesario conocer que la auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen.

Asimismo, como establecer si dichos informes se han elaborado observando los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), establecidos para el caso; posteriormente se le comunicará los resultados a las personas interesadas. Se practica por profesionales calificados e independientes, de conformidad con normas y procedimientos técnicos además estos auditores deben de seguir las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) el cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

3.2.6 Eficiencia

Es hacer bien las cosas, es decir, hacer las cosas buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. La eficiencia tiene que ver con cómo se hacen las cosas

3.2.7 Eficacia

Es hacer las cosas correctas, es decir, hacer las cosas que mejor conducen a la consecución de los resultados. La eficacia tiene que ver con qué cosas se hacen.

3.2.8 Efectividad

Es hacer bien las cosas correctas, es decir, hacer las cosas de forma eficiente y eficaz. La efectividad tiene que ver con qué cosas se hacen y con cómo se hacen esas cosas.

3.2.9 El Scrap

El scrap es un término comúnmente usado para describir materiales reciclables y otros sobrantes de cada tipo de consumibles de producción, tales como partes de vehículos, materiales de construcción, y el material sobrante. Se confunde a menudo con residuos, desechos, de hecho tiene un valor monetario significativo. Como complemento, el scrap es el desperdicio o material rechazado, es decir, suma de materiales que por algún motivo incumplen las especificaciones de calidad. El mismo está asociado a un proceso en particular y su cuantificación se hace a través del pasaje o conteo directo de los productos rechazados.

La necesidad de reacondicionar partes en proceso o productos terminados, como así también reciclar o destruir productos que no reúnen las condiciones óptimas de calidad, provocan importantes pérdidas. A ello, se debe sumar las pérdidas generadas por los gastos de garantías, servicios técnicos, recambio de productos, y pérdida de cliente y ventas. Es lo que en materia de costos de mala calidad se denomina costos por fallas internas y costos por fallas externas. Un buen método para aumentar el rendimiento de una máquina es disminuir la cantidad que genera.

Debido al nivel económico que puede representar el scrap, es de fundamental importancia cuantificar y medir los niveles de scrap que se generan durante una operación productiva, y comparar los resultados contra el total de producto obtenido al final de la operación, es decir, se deben realizar todos los registros necesarios para

identificar las actividades en las cuales no se están aprovechando debidamente los materiales y la forma en que los materiales pueden ser reciclados. Al hacer un análisis económico de las operaciones, dentro de la organización se deben establecer lineamientos respecto a aquellos datos que pueden tener valores ocultos como es el caso del scrap. En este mismo orden de ideas, el término calidad es un concepto directamente ligado al scrap. La calidad ha sido definida a través de la historia, siendo en fechas recientes que e inicio con la asociación de la idea de “excelencia a lago de calidad”.

Nota: Se sugiere a la gerencia a tomar en cuenta el scrap en cuanto el valor del mismo debido a que este puede estar impactando de manera importante en la determinación del ISLR neto a pagar al final de cada ejercicio económico, ya que al no estar cumpliendo con los procedimientos legalmente establecidos por el SENIAT referente a la destrucción de inventario.

Pasos para la eliminación de scrap

Los pasos que deben realizarse para disminuir el scrap son los siguientes:

- Lo fundamental es que la alta dirección tome conciencia de los diversos tipos de desperdicios a los cuales está sujeta la empresa, a los efectos de tomar decisiones estratégicas para su eliminación.
- Debe capacitarse a los niveles medidos, de supervisión y empleados de primera línea en los siguientes aspectos:
 - a) Concientización acerca de los diversos tipos de desperdicios y sus efectos para la organización.
 - b) Capacitación en tareas de detección, medición, resolución de problemas, prevención y eliminación de los diversos tipos de desperdicios.
 - c) Capacitar al personal en materia de: trabajo de equipo, herramientas de gestión, SPC (Control estadístico de procesos), calidad, productividad y mejora continua.

- d) Capacitar y entrenar en la detección y eliminación de actividades sin valor agregado.
- Instaurar o mejorar los sistemas de información, a los efectos de contar con sistemas que permitan conocer en tiempo, con exactitud y a un bajo costo los desvíos, niveles de desperdicios y los diversos ratios vinculados a la calidad, productividad y satisfacción de los clientes y consumidores.
 - Instaurar los sistemas de medición de costos de calidad y de control estadísticos de procesos.
 - Conformación de equipos para la detección, prevención y eliminación de desperdicios.
 - Aplicar para los procesos críticos o estratégicos labores de benchmarking destinados a llevar sus niveles de productividad y calidad a la altura de los mejores competidores u organizaciones.
 - Puesta en práctica de los planes previstos, la evaluación de los resultados respectivos, y las medidas correctivas (PERA – Planificar/Realizar/Evaluar/Actuar).
 - Reinicio del proceso partiendo de la planificación a los efectos de desarrollar un proceso de mejora continua.

Estas bases teóricas tienen relación con el presente informe debido a que es importante que, para poder evaluar que los planes establecidos se estén cumpliendo, y poder tomar medidas correctivas ante las desviaciones, es a través de la elaboración oportuna y efectiva de los reportes de scrap en la empresa en estudio, para ello se requiere de mejorar los procesos para la elaboración de los mismos, en la empresa en estudio, permitiendo optimizar los procesos y minimizar los costos.

3.3 Definición de Términos Básicos.

Calidad: Calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Mejora: Cambio o progreso de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.

Normas: Son un conjunto de reglas que deben ser respetadas y que permiten ajustar ciertas conductas o actividades.

Procedimientos: Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Proceso: Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla. Reunir los datos en una base que permita un proceso fácil de la información.

Proceso Productivo: Es el conjunto de operaciones planificadas de transformación de unos determinados factores o insumos en bienes o servicios mediante la aplicación de un procedimiento tecnológico

Productividad: Puede definirse como lo producido en el tiempo, en el lenguaje empresarial, es la producción del número de objetos en un tiempo. Es afectada por el nivel de eficiencia, está siempre es menor proporcionalmente a la unidad. La eficiencia siempre reduce de forma directa a la productividad y la convierte en una productividad estándar, sirve para calcular y planear, la cantidad y la capacidad de producción.

Reporte: Es un informe o una noticia. Este tipo de documento (que puede ser impreso, digital, audiovisual, entre otros), pretende transmitir una información, aunque puede tener diversos objetivos.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se desarrolló el marco metodológico por medio del cual se logró cumplir con los objetivos propuestos en el presente informe, el cual tuvo como finalidad establecer estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., de manera que la información presentada en sea lo más veraz posible, dando confiabilidad a los gerentes, y ésta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones. Por lo tanto, la metodología del proyecto de acuerdo a Ramírez (2007:26), “incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”, permitiendo definir cómo se realizó el estudio para responder al problema planteado, por lo tanto, la finalidad de este capítulo consistió en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio.

4.1 Fases Metodológicas

Para la elaboración del presente estudio, se tomaron en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados con anterioridad, las cuales se detallan a continuación:

4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual que se presenta para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap.

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual que se presenta para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. Para realizar dicho diagnóstico se deben establecer las técnicas e instrumentos de recolección de información a ser aplicados, así como determinar la

población y muestra objeto de estudio que aportó los datos primarios para realizar un adecuado diagnóstico.

Técnica de Recolección de Información

De acuerdo a Sabino (2008), define las técnicas y métodos de recolección de datos como:

Cuando se refiere a las técnicas de recolección de datos es simplemente las distintas formas de obtener información, las mismas pueden ser observación directa, la encuesta en lo que se encuentra la entrevista o cuestionario, el análisis documental y el análisis de contenido. (p:55).

A tales efectos, se utilizaron las técnicas de recolección de información la observación directa, que según Arias (2006:105), define la observación directa como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. Seguidamente, se aplicó la técnica de recolección de datos la encuesta la cual es definida por Arias (2006:96), “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”.

Instrumentos de Recolección de Información

Ramírez (2007:108), indica que un instrumento de recolección de datos “es un dispositivo de sustrato de material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes”. El instrumento fue utilizado para la aplicación la técnica la observación directa fue el un cuadro de observación, que según Palella y Martins (2006:70), “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. En el cuadro de observación, se señalaron ítems que contengan variables para determinar la ausencia o presencia de control interno en el área de estudio. En cuanto a la técnica la encuesta, se utilizó el instrumento el

cuestionario, que de acuerdo a Tamayo y Tamayo (2012:122), “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”.

El cuestionario estuvo contenido de diez (10) preguntas cerradas dicotómicas de únicas posibles respuestas si-no, en este sentido, Hernández, Fernández y Batista (2012:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”. Mediante este último instrumento, se buscó realizar un diagnóstico real de cómo se están llevando los procesos de reportes de scrap, que evidencien la necesidad de proponer estrategias de control y que estas sean diseñadas de acuerdo a las necesidades de la empresa, a través de los datos suministrados por la población y muestra en estudio.

Población y Muestra de la Investigación

Asimismo, se hizo necesario definir la población y muestra objeto de estudio, la cual suministró la información necesaria, a través de los instrumentos de recolección de información. Con respecto a la población, según población Palella y Martins (2006:91), indican que “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”. De allí que, la población del presente estudio fue representada por ciento noventa personas (190), integrada por ciento ochenta y cuatro (184) operarios y por seis (06) personas que trabajan en el departamento de producción, de control de calidad y administración, específicamente coordinación de costos.

En cuanto a la muestra que se tomó en cuenta para la aplicación de los instrumentos fue la una porción de cantidad de la población, los cuales están relacionados directamente en el proceso de reporte de scrap, la cual estuvo conformada por diez (10) personas que trabajan en el departamento de producción, control de calidad y administración, específicamente coordinación de costos de la empresa en

estudio y cuatro (04) operarios, a la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos. Por su parte, Morles (2002:54), afirma que la muestra “Es un subconjunto representativo de un universo o población”. En detalle, la muestra se conforma por los siguientes integrantes:

- Dos (02) Personas de control de Calidad.
- Un (01) Coordinador de planificación y producción, y un (01) pasante de producción.
- Un (01) coordinador de costos y un (01) pasante del área de costos.
- Cuatro (04) operarios

Una vez empleada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, presentados en gráficos de tortas, y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva. Estos resultados fueron, posteriormente, utilizados para desarrollar las fases posteriores, permitiendo identificar los elementos que involucren mejorar el control interno del reporte de scrap así como diseñar las estrategias de acuerdo a las necesidades propias de la empresa en estudio.

4.1.2. Fase II: Identificación de los elementos que involucren mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap.

Esta fase es primordial, debido a que a través de ella se pudo hacer énfasis y tomar las características más importante en los procesos, para el establecimiento de controles internos, identificados a través de los elementos que involucren mejorar el proceso de reporte scrap, que requieran controles internos, y que a su vez permitan determinar las estrategias a realizar para el desarrollo de una solución viable que se van a proponer, ya que si se logra realizar el diagnóstico real del área en estudio, se podrán atacar las debilidades y amenazas, así como también se podrán fortalecer las oportunidades encontradas.

Por lo tanto, la herramienta aplicada en esta etapa es la matriz DOFA, en la cual se expusieron los factores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas), mediante los resultados extraídos de las técnicas aplicada en la fase anterior, de donde surgieron las estrategias posibles que permitan dar solución a la problemática actual, a través del cruce de estrategias FA, FO, DA y DO, de donde se seleccionarán las más idóneas y de acuerdo al análisis de factibilidad que puedan brindar una solución viable a la problemática actual.

4.1.3. Fase III: Elaboración de estrategias para mejorar el control interno en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. en el proceso de reporte de scrap.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró la propuesta que consiste en el diseño de estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., a fin de contribuir a mejorar los procesos y establecer procedimientos de control interno que sirvan de guía a los trabajadores del área de costos encargados en la elaboración del reporte de scrap, poder realizar los cálculos de costos que estos implican, realizar el registro oportuno y brindar la información necesaria a la gerencia para evaluar la efectividad del alcance de los nieves de scrap generados en el proceso productivo de acuerdo a la planificación, o poder ver si estos están por encima de los mismos.

A tales efectos, poder establecer medidas para evaluar el porqué de tal incremento, y establecer medidas correctivas de manera oportuna, tales como evaluación del funcionamiento de las maquinarias, capacitación del personal de producción, calidad de la materia prima, entre otros, que permitan brindar productos de calidad, y ser eficientes en los procesos productivos. Por lo tanto, es fundamental contar con información suficiente y necesaria para minimizar los costos, aumentar la utilidad y mantener un nivel de producción óptimo, con el volumen necesario para

cubrir los planes de ventas, para ello, se elaboró una propuesta estructurada de la manera siguiente:

- Presentación de la propuesta.
- Objetivo de la propuesta.
- Justificación de la propuesta.
- Factibilidad de la Propuesta.
- Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis de los Resultados

A continuación se presentarán los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de información mediante los cuales se pudo desarrollar las fases metodológicas, dando un diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa en cuanto al control interno del proceso de scrap, con los resultados se pudo elaborar una matriz DOFA, en donde se identificaron las debilidades encontradas, permitiendo hacer un cruce de estrategias entre los controles internos y externos para desarrollar la propuesta en el diseño de estrategias de control que permitan darle una solución viable a la problemática planteada.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual que se presenta para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap.

Esta fase de investigación, tuvo como finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual que se presenta para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., para ello la población del presente estudio fue representada por ciento noventa personas (190), integrada por ciento ochenta y cuatro (184) operarios y por seis (06) personas que trabajan en el departamento de producción, control de calidad y administración, específicamente coordinación de costos, cuya muestra que se tomó en cuenta para la aplicación de los instrumentos fue la una porción de cantidad de la población, los cuales están relacionados directamente en el proceso de reporte de scrap, la cual estuvo conformada por seis (06) personas que trabajan en el departamento de producción, control de calidad y administración, específicamente coordinación de costos de la empresa en estudio. Primeramente se expondrán los resultados obtenidos

de la técnica la observación directa, apoyado en un cuadro de observación, cuyos datos fueron analizados e interpretados y se muestran a continuación, con relación al control interno en cuanto al reporte de scrap. Seguidamente, los datos obtenidos de la aplicación del instrumento el cuestionario, correspondiente a la técnica la encuesta, conformado por diez (10) preguntas de respuestas cerradas dicotómicas tipo si-no, los cuales se exponen a continuación.

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

Empresa: Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A.			
Departamento: Producción, control de calidad y administración.			
Ítem	Variable	Alternativa	
		Presente	Ausente
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos para la elaboración de reportes de scrap	X	
2	Existencia de lineamientos de control interno para la elaboración de reportes de scrap formalmente establecidos.		X
3	Existencia de reportes de scrap pre-elaborados.	X	
4	Numeración de los Reportes de scrap para su control.	X	
5	Capacitación e inducción para la emisión de reportes de scrap.		X
6	Existencia de un sistema administrativo computarizado para el registro de los reportes de scrap.	X	

Fuente: Andrade (2017)

Análisis

Se puede exponer en el presente cuadro las siguientes observaciones encontradas:

- Existencia de manuales de normas y procedimientos para la elaboración de reportes de scrap, lo cual es una fortaleza en los procedimientos. La existencia de manuales permiten ser una guía de acción para que el personal realice los procedimientos correspondientes para cumplir con los planes y metas planteados. Sin embargo, estos deben ser actualizados acorde con los

procedimientos reales para ello deben ser evaluados y verificar que los mismos estén alineados a los objetivos planteados, y realizar los correctivos necesarios para su cumplimiento

- No existen lineamientos de control interno formalmente establecidos, para la elaboración de reportes de scrap, lo cual es una debilidad, ya que los lineamientos de control permiten garantizar que los procedimientos se cumplan, los registros sean efectuados a tiempo y que los reportes sean emitidos con información confiable para la toma de decisiones.
- Cuentan con reportes de scrap pre-elaborados, lo cual es una fortaleza para mejorar sus procesos, ya que ellos permiten mantener un registro de las notificaciones de scrap, y sirve de soporte para justificar el registro contable, en el cual se indica que realmente fue evaluado y auditado el scrap generado.
- También se encuentran enumerados de los reportes de scrap para su control, lo cual es una fortaleza, de esta manera se hace seguimiento que todos los reportes hayan sido registrados.
- No cuentan con una capacitación e inducción para la emisión de reportes de scrap, lo cual es una debilidad ya que es una herramienta que sirve para reportar los scrap que se generan en la línea de producción, como esto debe ser contabilizado y efectuado el procedimiento requerido para su desecho, es necesario que el personal sea debidamente capacitado en este proceso.
- Cuentan con un sistema administrativo computarizado para el registro de los reportes de scrap, lo cual es una fortaleza para el área de producción y contabilidad, ya que esto permite agilizar la gestión de registro y emisión de reporte scrap, permitiendo obtener una información con mayor prontitud y minimizar el margen de error en los registros.

Tras estas observaciones, se puede realizar un diagnóstico y detectar un conjunto de debilidades y fortalezas presentes expuestas en la siguiente fase.

A continuación se presentan los resultados obtenidos del instrumento el

cuestionario, cuyos datos fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, expuestos de la manera siguiente:

1.- ¿Tiene usted conocimiento de la información que debe contener los reportes de scrap?

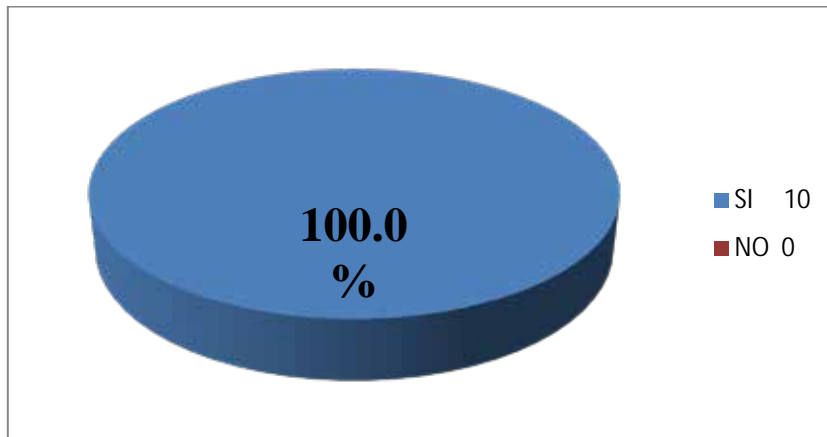


Gráfico 1.- Conocimiento del contenido del reporte de scrap

Fuente: Andrade (2017)

Análisis

Ante esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que si tiene conocimiento de la información que debe contener los reportes de scrap, lo cual es una fortaleza de control para la empresa, debido a que tiene fortaleza en comunicación.

2.- ¿Sabe usted, si los reportes de scrap se efectúan de manera eficiente durante el proceso productivo?

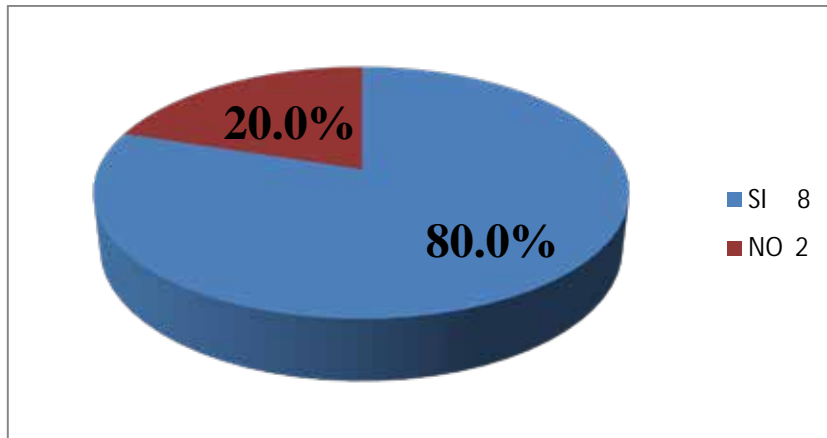


Gráfico 2.- Emisión eficiente de reportes de scrap
Fuente: Andrade (2017)

Análisis

Se puede observar ante esta interrogante que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió que reportes de scrap se efectúan de manera eficiente durante el proceso productivo, en cambio el veinte por ciento (20%) restante, señalan que no se realiza con tal eficiencia. Esto evidencia que los procesos no se están cumpliendo a cabalidad lo que ha venido generando los retrasos de la problemática expuesta.

3.- ¿Ha tenido usted algún tipo de capacitación o inducción para la elaboración de los reportes de scrap en la empresa?

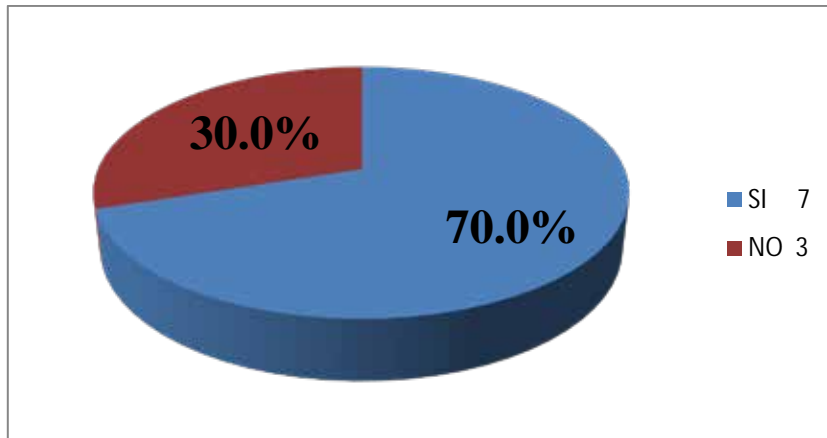


Gráfico 3.- Capacitación e Inducción para emisión del reporte de scrap

Fuente: Andrade (2017)

Análisis

Ante esta interrogante el setenta por ciento (70%) de los encuestados respondió afirmativamente, señalando que ha recibido algún tipo de capacitación o inducción para la elaboración de los reportes de scrap en la empresa, por su parte el treinta por ciento (30%) restante señaló que no reciben tal capacitación. Es necesario que todo el personal, reciba una capacitación adecuada en los procesos de manejo de scrap, con la finalidad de que cumplan con los procedimientos establecidos y lograr los objetivos planteados.

4.- ¿Considera usted, que se han generado retrasos en la emisión de reportes de scrap?

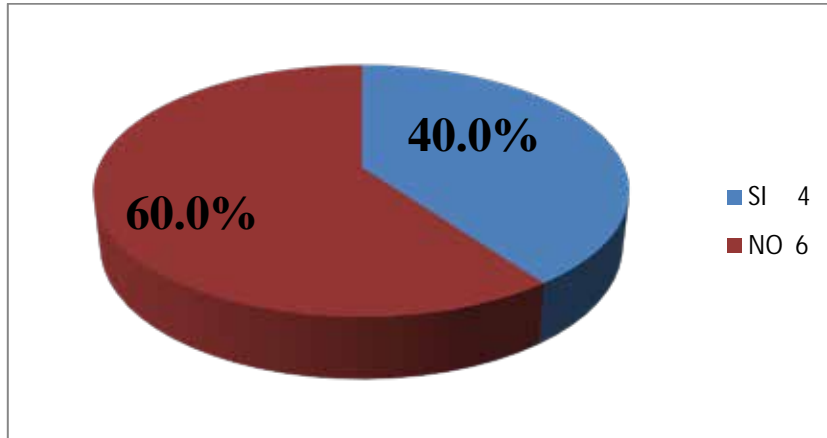


Gráfico 4.- Retrasos en la emisión del reporte de scrap

Fuente: Andrade (2017)

Análisis

Ante esta interrogante el sesenta (60%) de los encuestados respondió negativamente, en cambio el cuarenta por ciento (40%) indica que se han generado retrasos en la emisión de reportes de scrap. Esto indica, una de las debilidades en los procesos debido a que los reportes de scrap deben realizarse inmediatamente, al momento que fue detectado en el proceso productivo, para realizar la correspondiente auditoría emitir reportes para su registro, y poder ser desechados bajo las normativas establecidas en la empresa.

5.- ¿Sabe usted si existe un supervisor de planta que revise los reportes de scrap antes de ser entregados a departamento de administración para su registro?

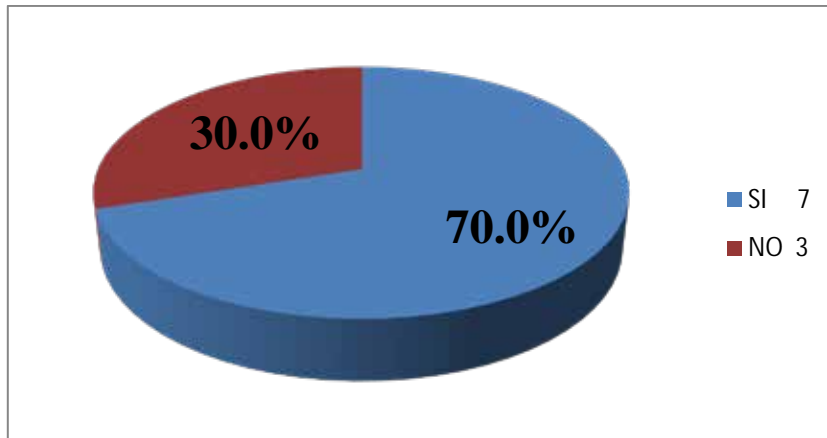


Gráfico 5.- Supervisión del contenido del reporte de scrap

Fuente: Andrade (2017)

Análisis

Se puede observar que ante esta interrogante, el setenta por ciento (70%), de los encuestados señala que existe un supervisor de planta que revise los reportes de scrap antes de ser entregados al departamento de administración para su registro, por su parte el treinta por ciento (30%) restante señala que no existe. La supervisión es necesaria para hacer seguimiento a las actividades y garantizar que los trabajadores realicen adecuadamente sus funciones, además permite detectar posibles desviaciones para poder establecer los correctivos oportunamente.

6.- ¿Tiene usted conocimiento, si existen retrasos en el registro de los reportes de scrap en el sistema administrativo computarizado?

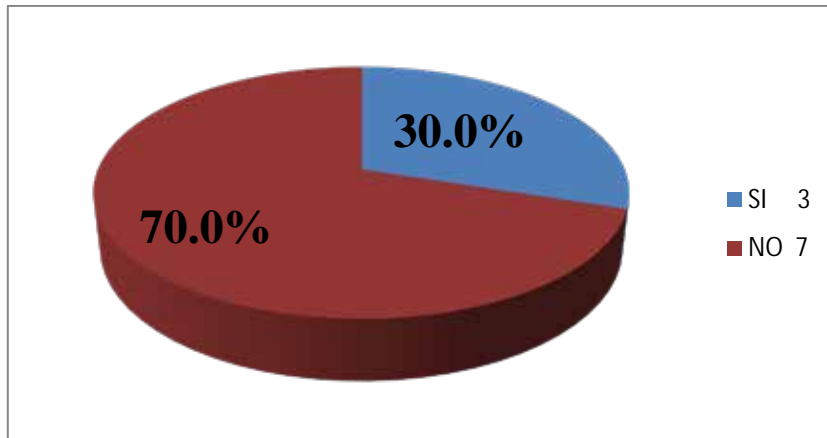


Gráfico 6.- Retrasos en el registro del reporte de scrap

Fuente: Andrade (2017)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el setenta por ciento (70%) de los encuestados respondió negativamente, ante esta interrogante, debido a que no si existen retrasos en el registro de los reportes de scrap en el sistema administrativo computarizado, por su parte el treinta por ciento (30%) restante señala que si existen. Es necesario que los reportes scrap sean realizados al momento en que son detectados en la línea de producción para poder ajustar los costos de producción de manera oportuna, y establecer cifras reales al momento en que se ocasionan, además, permite agilizar el proceso de auditoría para poder desocupar el área de almacenaje de los mismos..

7.- ¿Tiene usted conocimiento, de la importancia de registrar la información obtenida de los reportes de scrap de manera oportuna y su incidencia en los costos de producción?

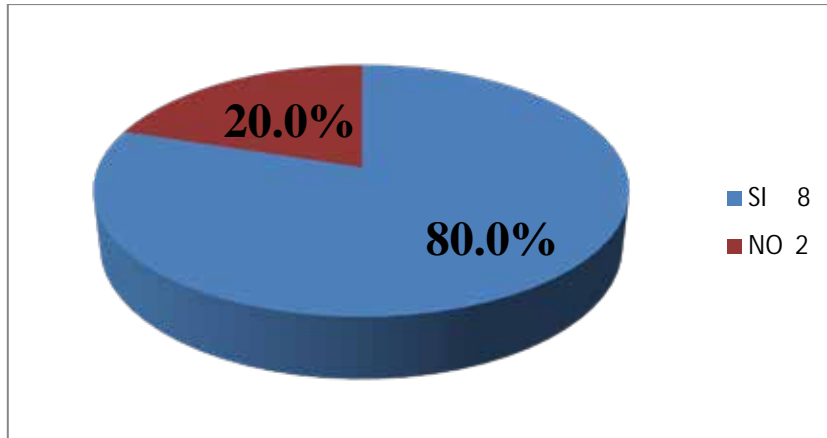


Gráfico 7.- Importancia del registro oportuno del reporte de scrap

Fuente: Andrade (2017)

Análisis

El ochenta por ciento (80%), de los encuestados respondió que sí tienen conocimiento, de la importancia de registrar la información obtenida de los reportes de scrap de manera oportuna y su incidencia en los costos de producción, por su parte el veinte por ciento (20%) restante, indica que no tienen conocimiento. Es por ello, que es necesario establecer estrategias de capacitación al personal, para dar a conocer y reforzar a todos los miembros sobre la importancia del registro oportuno, ya que mediante él se establecen los costos reales, y se determina el cuanto es el material desecho por scrap, para que la gerencia realice la toma de decisiones.

8.- ¿Considera usted que los costos de producción han tenido errores en las cifras por falta de información oportuna de los reportes de scrap?

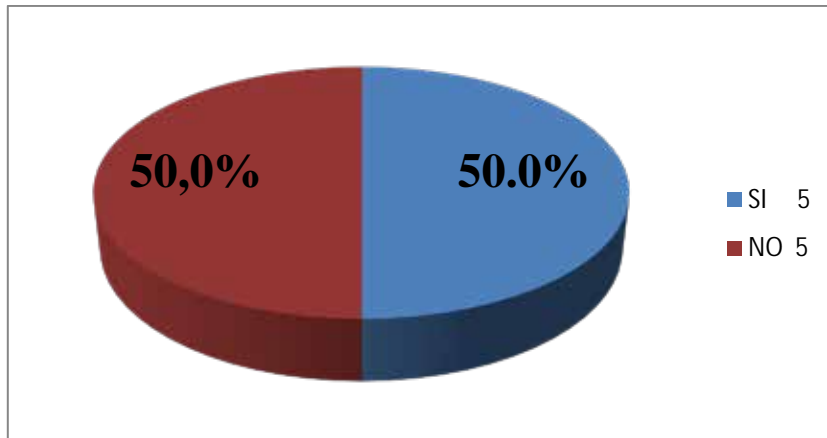


Gráfico 8.- Errores en los costos de producción
Fuente: Andrade (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, expresó el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados que los costos de producción han tenido errores en las cifras por falta de información oportuna de los reportes de scrap, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante respondió no haberlos.

9.- ¿Considera usted, que con la implantación de estrategias de control se podría mejorar el proceso de elaboración del reporte scrap?

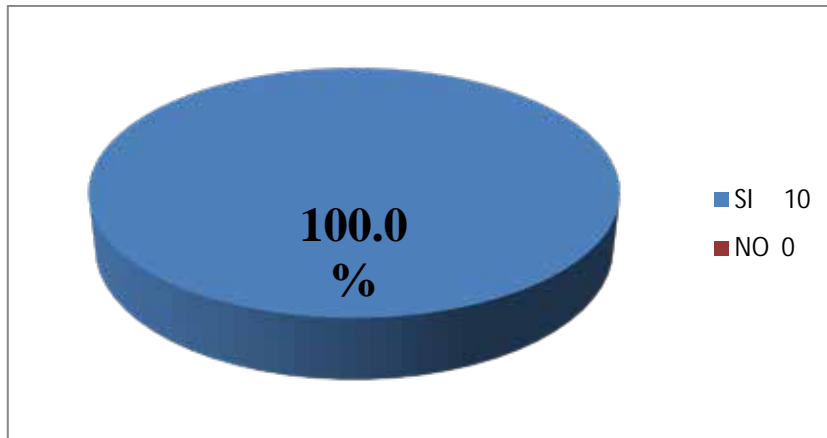


Gráfico 9.- Mejora de procesos con implantación de estrategias propuestas

Fuente: Andrade (2017)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados, considera que con la implantación de estrategias de control se podría mejorar el proceso de elaboración del reporte scrap, esto evidencia una disposición por parte del personal, en poder establecer las estrategias propuestas.

10.- ¿Usted estaría dispuesto de implantar las estrategias de control propuestas para mejorar los procesos de elaboración de reporte scrap?

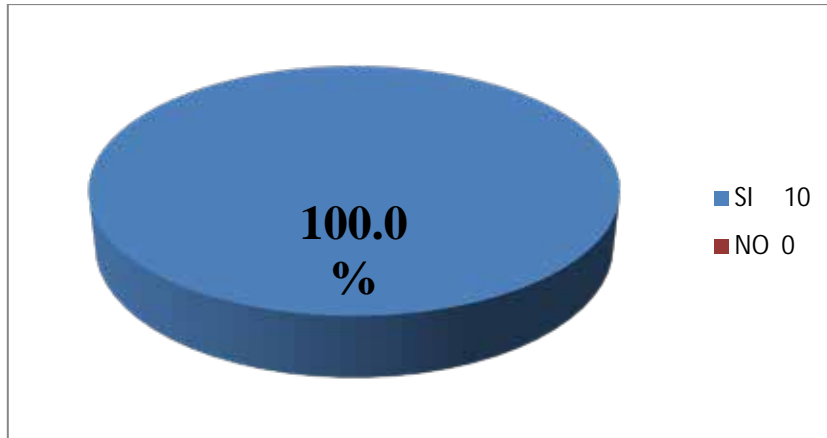


Gráfico 10.- Disposición de implantación de estrategias

Fuente: Andrade (2017)

Análisis

En cuanto a esta interrogante, el cien por ciento (100%), señala que sí está dispuesto de implantar las estrategias de control propuestas para mejorar los procesos de elaboración de reporte scrap, reforzando el ítem anterior, y dando evidencia de una factibilidad operativa, además el implantar las estrategias propuestas, permitirá además de mejorar el cumplimiento de los procesos por parte del personal, mediante del control interno, lo cual optimizará el desempeño personal trabajador.

Fase II: Identificación de los elementos que involucren mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap.

Esta fase es primordial, debido a que a través de ella se pudo hacer énfasis y tomar las características más importante en los procesos, para el establecimiento de controles internos, identificados a través de los elementos que involucren mejorar el proceso de reporte scrap, que requieran controles internos, y que a su vez permitan determinar las estrategias a realizar para el desarrollo de una solución viable que se van a proponer, ya que si se logra realizar el diagnóstico real del área en estudio, se podría atacar las debilidades y amenazas, así como también se podrían fortalecer las oportunidades encontradas. Para ello se expusieron los resultados obtenidos de la observación directa y la encuesta a través de la siguiente Matriz DOFA:

Cuadro 2.- Matriz DOFA

ANÁLISIS DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Existencia de reportes de scrap. F2. Cuentan con un sistema operativo para la emisión de reportes. F3. Cuentan con formatos para etiquetar el scrap generado en el proceso productivo. F4. Existencia de supervisor del área. F5. Auditorias de scrap generado en la línea de producción.	D1.- Los reportes no se efectúan al momento de ser detectados en la línea de producción. D2.- Los registros no se efectúan al momento oportuno. D3. No todo el personal ha sido capacitado para la emisión del reporte scrap. D4.- Las auditorias se retrasan pro falta de emisión de los reportes. D5. Cantidad de scrap se acumula por no efectuar la auditoría a tiempo.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
O1 Sistema administrativos de rápido procesamiento de datos. O2 Instituciones de capacitación para mejora continua. O3 Existencia de imprentas que emiten formatos para vaciar información sobre reportes scrap.	Elaboración estrategias para mejorar el control interno en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. en el proceso de reporte de scrap.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer actividades estratégicas para lograr la agilización de la gestión de administrativa y contable de las actividades en el proceso de reporte de scrap.

O4 Amplia cartera de clientes, lo que genera que se mantenga continuo el proceso productivo.		
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
A1 Materia prima importada. A2 Control cambiario. A3 Economía bajo fenómeno inflacionario genera incremento de los costos de producción. A4 Incumplimiento de los procedimientos riesgo de suspensión de operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Determinar los departamentos y personas responsables del cumplimiento con cada una de las estrategias a seguir para agilizar la gestión de las actividades de emisión del reporte de scrap. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover la realización de reportes de scrap periódicos y su supervisión, que permitan fortalecer el desempeño de los departamentos mediante el seguimiento de las situaciones especiales y recurrentes.

Fuente: Andrade (2017)

Fase III: Elaboración de estrategias para mejorar el control interno en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. en el proceso de reporte de scrap.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaborará la propuesta que consiste en la elaboración de estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., a fin de contribuir a mejorar los procesos y establecer procedimientos de control interno que sirvan de guía a los trabajadores del área de costos encargados en la elaboración del reporte de scrap, poder realizar los cálculos de costos que estos implican, realizar el registro oportuno y brindar la información necesaria a la gerencia para evaluar la efectividad del alcance de los nieves de scrap generados en el proceso productivo de acuerdo a la planificación, o poder ver si estos están por encima de los mismos.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Presentación de la Propuesta

Las empresas, actualmente, van incorporando en sus procesos controles internos, que garanticen la efectividad y cumplimiento de los mismos, con la finalidad de lograr las metas organizacionales, así como poder ser eficientes y efectivas para mantenerse en el mercado. Es por ellos, que al utilizar el control interno como herramienta, que garantice además, de la salvaguarda de sus activos, permitan hacer seguimiento de que se cumplan los procedimientos, normas y políticas establecidos por la gerencia, brindando una herramienta que brinde al trabajador una mejora en su desempeño, para realizar sus actividades, lográndose obtener información confiable y oportuna para la gerencia, utilizada para la toma de decisiones. La planificación, representa el modelo de gestión de trabajo a futuro, pudiendo ser a corto, mediano o largo plazo, por lo consiguiente en el desarrollo de esta fase se ubica el plan de acción, el cual representa una forma sencilla de solucionar problemas que son prioritarios para la organización.

Por lo tanto, la planificación estratégica es una gran herramienta utilizada por la gerencia para poder evaluar sus procesos, e implantar herramientas y técnicas que permitan brindarle una solución viable a la problemática que presenta, y obtener resultados óptimos, por lo tanto las estrategias deben estar orientadas al logro de los objetivos, estableciendo planes de cómo se deben llevar a cabo un conjunto de procedimientos que den como resultado los objetivos esperados. En el presentes estudio, se proponen estrategias para mejorar el control interno en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. en el proceso de reporte de scrap.

En virtud, de las consideraciones anteriores y luego de realizar el diagnóstico de la situación actual de los departamentos producción, control de calidad y

administración, específicamente coordinación de costos, de la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., e identificado las debilidades existentes del control interno en las áreas de estudio, se presenta estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap, y mejorar el desarrollo de las actividades que allí se realizan, con la finalidad de poder emitir los reportes de scrap de manera oportuna, con información confiable, y realizar el registro continuo mediante el proceso productivo, con la finalidad de tomar decisiones correctas, por parte de la gerencia en el tiempo oportuno, y establecer los correctivos necesarios para corregir posibles desviaciones que afecten los objetivos y metas propuestos.

6.2 Objetivos de la Propuesta

6.2.1 Objetivo General

Elaboración estrategias para mejorar el control interno en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. en el proceso de reporte de scrap.

6.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer actividades estratégicas para lograr la agilización de la gestión de administrativa y contable de las actividades en el proceso de reporte de scrap.
- Determinar los departamentos y personas responsables del cumplimiento con cada una de las estrategias a seguir para agilizar la gestión de las actividades de emisión del reporte de scrap.
- Promover la realización de reportes de scrap periódicos y su supervisión, que permitan fortalecer el desempeño de los departamentos mediante el seguimiento de las situaciones especiales y recurrentes.

6.3. Justificación de la Propuesta

A través de estrategias para mejorar el control interno en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. en el proceso de reporte de

scrap, la gerencia podrá determinar cambios en la gestión administrativa y contable, desarrollado en base a las debilidades observadas en los controles internos aplicados a sus procesos, los cuales fueron planteados y analizados con anterioridad, es así como se hace necesario la creación de una herramienta que permita facilitar los procesos desde que se realiza la detección del screp en el proceso productivo, la emisión del reporte, su revisión y registro, de manera más rápida y efectiva, permitiendo así mantener una información confiable y veraz, para la toma de decisiones por parte de la gerencia, así como evaluar el desempeño del personal en las diferentes áreas involucradas en especial, donde se produce el scrap para evaluar los procesos productivos.

6.4.- Factibilidad de la Propuesta

La presente propuesta tiene como propósito el diseño de un plan de acción para el desarrollo las actividades de los departamentos producción, control de calidad y administración, específicamente coordinación de costos de la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., donde es necesario tener presente todos los aspectos que inciden directamente en el desarrollo de la misma, ya que esto permite tener una visión general que garantice y proporcione la confiabilidad sobre los resultados, razón por la cual se considera factible desde diferentes puntos que se detallan a continuación:

Factibilidad Operativa

La investigación se considera operativamente factible, debido a que la misma ha sido diseñada acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa en estudio, Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., la cual no requiere de modificaciones en su estructura organizativa, ni contratación de nuevo personal, ya que cuenta con el talento humano necesario para el desarrollo de la presente propuesta.

Factibilidad Institucional

Se contó con el apoyo incondicional de la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., como objeto de estudio brindando todo el apoyo necesario para la realización de la presente investigación, así como ha manifestado implementar la presente propuesta.

Factibilidad Económica

La inversión requerida para llevar a cabo el desarrollo de la propuesta es mínima en comparación a los beneficios a futuro, es importante que se cuente con una información real de los reportes de scrap, realizadas por la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A., que permitirá una toma de decisiones oportuna. La aplicación de la propuesta es realizable, en corto tiempo, ya que las estrategias diseñadas no requieren de mayor inversión, además de que se podrá contar con un control de las actividades de emisión, supervisión, y registro de los reportes de scrap, las cuales requieren en un periodo de ajuste determinado.

De acuerdo a ello, una vez analizados los factores antes mencionados, se concluye que la propuesta es factible, debido a que la empresa cuenta con los recursos necesarios para su aplicación. El recurso humano con que cuenta la empresa, tiene disposición de implementar las estrategias propuestas, y asumir estos cambios les permitirá mejorar el desempeño de sus funciones, y realizar sus actividades de manera eficaz, eficiente y oportuna, traduciéndose en el logro de los objetivos organizacionales, y beneficiará los procesos involucrados a estas áreas.

6.5 Desarrollo de la Propuesta

La propuesta que se presenta a continuación, consiste en el diseño de estrategias para mejorar el control interno en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. en el proceso de reporte de scrap, optimizando el desarrollo las actividades de los departamentos producción, control de calidad y administración, específicamente coordinación de costos, que van dirigidas a la gerencia de la empresa

y al personal de las áreas objeto de estudio, para lograr la optimización del control interno de la gestión de la empresa, con la misma se persigue que la empresa implante las estrategias planteadas para lograr los objetivos adecuados, además que sirvan al personal para mejorar los procesos a través de la optimización de su desempeño laboral.

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA MANN+HUMMEL FILTRATION TECHNOLOGY VENEZUELA,
C.A. EN EL PROCESO DE REPORTE DE SCRAP.**

- **Estrategia 1.- Establecimiento de actividades estratégicas para lograr la agilización de la gestión de administrativa y contable de las actividades en el proceso de reporte de scrap.**

Esta estrategia tiene como finalidad establecer actividades para lograr la agilización de la gestión de administrativa y contable de las actividades en el proceso de reporte de scrap, con el objeto de mantener los costos actualizados, mediante el registro oportuno del scrap generado en la línea de producción.

- 1.- Actualización del manual de normas y procedimientos para evaluar qué pasos se están omitiendo en el proceso, que está generando que se interrumpa el proceso continuo de emisión del reporte de scrap durante la línea de producción.
- 2.- Fortalecer la comunicación al personal, mediante la difusión de los procedimientos actualizados, tanto a los operarios como los supervisores y el personal de control de calidad. Asimismo, al personal del área de costos para su oportuno registro.
- 3.- Mantener supervisión continua a los operarios de la línea de producción y solicitar oportunamente la emisión de los reportes scrap.
- 4.- Fortalecer la comunicación entre el área de costos y de producción para que fluya de manera constante la emisión del reporte scrap para poder efectuar de manera posterior la auditoria, para poder autorizar el desecho del scrap generado durante la línea de producción.

- **Estrategia 2.-**

Esta estrategia tiene como finalidad determinar los departamentos y personas responsables del cumplimiento con cada una de las estrategias a seguir para agilizar la gestión de las actividades de emisión del reporte de scrap. Dentro de los departamentos se encuentran:

- Departamento de producción:
 - Operarios.
 - Control de calidad
 - Supervisor de planta.
 - Asistente de planta.
- Departamento de Costos
 - Analista de Costos

Responsables

1 Detectar El Scrap:

Operarios de la Línea Del Scrap Generado

2 Aprobación Del Scrap:

Supervisor De Calidad Es Quien Decide Que Es Scrap

3 Elaborar Reportes De Scrap:

Operarios o Supervisor (Producción) De La Línea Del Scrap Generado

4 Registro Del Scrap En Sistema:

Analista De Producción O Pasante Carga En Sistema Lo Reportado

5 Supervisión y Revisión Del Scrap:

Analista De Costo Y Supervisor De Producción O Pasantes De Ambos Cargos

Realizan La Auditoria Para Validar Dicho Scrap

- **Estrategia 3.- Promover la realización de reportes de scrap periódicos y su supervisión, que permitan fortalecer el desempeño de los departamentos mediante el seguimiento de las situaciones especiales y recurrentes.**

Esta estrategia tiene como finalidad poder promover la realización de reportes de scrap periódicos y su supervisión, que permitan fortalecer el desempeño de los departamentos mediante el seguimiento de las situaciones especiales y recurrentes. Para ello se llevarán los siguientes procedimientos, actualizando la información sobre los procedimientos que deben ser llevados a cabo en la empresa.

1. **OBJETIVO**

Presentar los pasos a seguir del proceso de reportar y controlar los productos no conformes que no pueden ser retrabajados, ni recuperados (scrap)

2. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las líneas de producción y departamentos que requieran reportar piezas o productos no recuperados (scrap)

3. **DEFINICIONES**

Scrap: Material o producto convertido en chatarra por presentar características no recuperados

4. **NORMAS**

4.1 Responsabilidades

4.1.1 **Ingeniería de calidad**

- Participar en los equipos de trabajo conformados por producción para tomar las acciones correctivas y preventivas sobre las causas que originan el scrap
- Ensayos destructivos de laboratorio, entre otros.
- Reportar e identificar la materia prima rechazada, no recuperable, de acuerdo al procedimiento P-SIG-IC-010, “Materiales discrepantes de proveedores”.

4.1.2 **Producción**

- Reportar e identificar diariamente el scrap generado en:

- - Líneas de productivas por turno
- Verificar y dar disposición a todo el material rechazado (No Recuperable) proveniente de las líneas productivas
- Generar indicador mensual de scrap ($\$/\text{de scrap}/\$/\text{de costo de venta}$)
- Segregar todas las piezas o productos rechazados (No Recuperable) de las áreas productivas y colocarlos en el área de producto no conforme (Roja) de la línea respectiva
- Llevar diariamente las piezas o productos rechazados e identificados con la tarjeta roja F-IC-055, de rechazo, a la zona de scrap
- Conformar equipos de trabajos para tomar las acciones correctivas y preventivas sobre las causas que originan el scrap.
- Emitir y llenar el reporte de scrap, F-IC-073
- Perforar los filtros de unidad sellada y destruir filtros de aire o cualquier componente fabricado en planta

4.1.3 Suministro y/o empresas de servicio de limpieza general (outsourcing)

- Una vez verificadas las cantidades en la tarjeta roja de rechazo F-IC-055, botar las piezas o productos no recuperables (scrap) en los contenedores de desechos

4.1.4 Otros departamentos

- Destruir piezas o productos no recuperables siguiendo los pasos descritos en este procedimiento
- Participar en los equipos de trabajo cuando el departamento de producción así lo solicite

4.2 Normas

- Al finalizar el turno, un representante de producción debe llevar las piezas o productos (no recuperables) a la zona de scrap en las líneas de producción (zona roja).

- Toda cesta, caja, tambor, contenedor o paleta que contenga piezas o productos de scrap debe ser identificado con la tarjeta roja de rechazo F-IC-055, de acuerdo al procedimiento P-SIG-IC-022 “Identificación de los materiales de acuerdo a su estado de inspección y ensayo”
- Los reportes diarios del sistema Baan deben ser firmados por un representante de producción, uno de calidad y uno de administración, como constancia de revisión y aprobación.
- Si algún departamento desea destruir alguna pieza o producto deberá seguir este procedimiento desde el numeral (5.5), con la diferencia de que la firma de revisión será la del solicitante o de quien ejerza sus funciones.
- La efectividad del proceso se mide mensualmente, a través de los indicadores de scrap.

5. PROCEDIMIENTO

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	ENTRADA Identificar las piezas o productos rechazados (no recuperables) con la tarjeta de rechazo (color rojo)	Asegurador de calidad y/o representante de producción (operario)	F-IC-055 tarjeta roja (anexo E)
1.1	Al finalizar el turno en la línea de producción, elaborar el reporte de scrap, firmar y anexar la ficha del trabajador (código).	Representante de producción (supervisor de la línea u operario)	F-IC-073 Formato (anexo D)
2	El reporte de scrap Debe ser revisado, aprobado y firmado.	Asegurador de Calidad.	F-IC-073

2.1	Entregar el original y la copia a producción, para su revisión que contenga firma del operario o supervisor de la línea, y del asegurador de calidad.	Representante de producción	F-IC-073
3	Producción cargará al sistema BAAN la información referente al reporte scrap.	Asistente de producción (pasante)	F-IC-073
3.1	Producción generará un reporte impreso del scrap, anexa el formato originario para revisar que se hayan cargado las cantidades correspondientes.	Asistente de producción (pasante)	F-IC-073 Query CL115
4	Perforar los filtros de unidad sellada y asegurarse que el resto del material no recuperable se encuentre en condiciones no utilizables.	Representante de producción y operario	
5	Llevar el material a la zona de scrap de las líneas una vez entregado el reporte de scrap y colocada la tarjeta de rechazo en la cesta, caja, contenedor, tambor u otro medio de almacenaje de materiales	Representante de producción	F-IC-073 F-IC-055
6	En caso de tratarse de un departamento distinto a producción, la persona interesada en botar las piezas o productos no recuperables obtiene la revisión y aprobación del gerente del departamento solicitante	Representante del departamento solicitante y administración	F-IC-073
6.1	Una vez generado el reporte de scrap, se imprime se realiza la verificación contra el reporte de BAAN como constancia de revisión y aprobación.	Asistente de producción (pasante) Analista de costos (pasante)	F-IC-073 Query CL115 Query ABC13 Reporte de Scrap
7	Se realiza una auditoría donde se verifica que las cantidades descritas en las tarjetas de rechazo, reporte de scrap y reporte de baan coincidan con las piezas o productos recibidos de las líneas productivas	Asistente de producción (pasante) Analista de costos (pasante)	F-IC-073 F-IC-055 Query CL115 Query ABC13 Reporte de Scrap

8	En caso que las cantidades no coincidan, recontar y hacer un nuevo análisis; regresar al ítem 5	Representante de administración y producción	
8.1	En caso que las cantidades coincidan, firmar los reportes como constancia de revisión y aprobación	Representante de administración	Firma de conformidad aprobación F-IC-073 F-IC-055
9	Salida Botar las piezas o productos de scrap a los contenedores de desecho, en condiciones no utilizables	Suministro o empresa de servicio de limpieza	

6. REFERENCIAS

6.1 Internas

- Tarjeta de rechazo F-IC-055
- Reporte de scrap F-IC-073
- Reporte de BAAN Scrap
- Registro del formato F-IC-073 “Reporte de scrap” en el departamento de producción.

7. TIEMPO DE ALMACENAMIENTO

Registro	Archivo Activo	Archivo Inactivo
Registro de Baan	6 años	10 años
Registro del formato F-IC-073 “Reporte de scrap”	2 meses	05 años

8. ANEXOS

- Formato F-IC-073, “Reporte de scrap”, con su instructivo de llenado

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO F-IC-73 “REPORTE DIARIO DE SCRAP”

1. **FECHA:** Indicar el día, mes y año en el cual se elaboró el reporte diario de scrap
2. **LINEA:** Indicar el nombre de la línea a la cual pertenece el reporte diario de scrap
3. **TURNO:** Indicar el turno en el cual se elaboró el reporte diario de scrap
4. **RDS:** Indicar el numero correlativo del reporte diario de scrap.
5. **CODIGO MAQUINA:** Indicar el código de la maquina donde se generó el defecto
6. **CODIGO COMPONENTE O FILTRO:** indicar el código o el número de parte del filtro o componente
7. **DEFECTOS:** indicar el código del defecto según listado de defectos producidos
 - 7.1 Cantidad de piezas o componentes defectuosos por cada defecto
8. **PIEZAS DEFECTUOSAS:** Indicar el total de piezas defectuosas. Esta se realiza sumando en forma horizontal todos los defectos del numeral (8)
9. **KILOS DEFECTUOSOS:** Indicar el total de kilos defectuosos. Esta se realiza sumando en forma horizontal todos los defectos en el numeral (8)
10. **NUMERO DE TARJETA:** Indicar el número de tarjeta de rechazo e identificar si es (A) materia prima o (B) herramental
11. **CAUSA DEL DEFECTO:** Indicar el motivo por el cual el producto pasa a ser scrap
12. **PIEZAS PRODUCIDAS:** Indicar el total de piezas producidas buenas por cada tipo de componente o filtro
13. **TOTAL DEFECTUOSAS:** Indicar el total de piezas defectuosas por cada defecto. Esta sumatoria se hace en forma vertical.
14. **TOTAL GENERAL:** Indicar el total de piezas o kilos defectuosos, sumando en forma horizontal todos los totales parciales por defecto del numeral (13)
15. **REPRESENTANTE DE PRODUCCION:** Colocar el nombre y/o firma del representante de producción

Figura 2.- Tarjeta de Rechazo (Frontal)

The image shows the front view of a red rejection card. At the top, it reads "MATERIAL RECHAZADO". Below this, there are two identical sets of form fields. Each set includes: "FECHA: _____ N°: _____", "NOMBRE PARTE: _____", "PROCEDENCIA: _____", "LOTE: _____ CANT: _____", "OBSERVACIONES: _____", and "RESPONSABLE: _____".

Fuente: Departamento de producción.

Figura 3.- Tarjeta de Rechazo (Posterior)

The image shows the back view of a red rejection card. At the top left is the "WIX" logo. To its right, it says "N° 73401". Below the logo and number, the word "RECHAZADO" is printed in large, bold letters. Underneath, there are two small labels: "REV 2" on the left and "F-IC-055" on the right. A horizontal dashed line separates this section from the bottom section. In the bottom section, the word "RECHAZADO" is printed again. Below it, it says "RESPONSABLE: N° 73401". At the very bottom, there are two small labels: "REV 2" on the left and "F-IC-055" on the right.

Fuente: Departamento de Producción.

CONCLUSIONES

Una vez aplicados las técnicas e instrumentos de recolección de información, se pudo realizar un diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa, estrategias para mejorar el control interno en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. en el proceso de reporte de scrap, cuyos resultados permitieron identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control para la emisión del reporte de scrap, donde se pudo detectar lo siguiente:

- Cuentan con manuales de normas y procedimientos para la elaboración de reportes de scrap, lo cual es una fortaleza en los procedimientos. La existencia de manuales permiten ser una guía de acción para que el personal realice los procedimientos correspondientes para cumplir con los planes y metas planteados. Sin embargo, estos deben ser actualizados acorde con los procedimientos reales para ello deben ser evaluados y verificar que los mismos estén alineados a los objetivos planteados, y realizar los correctivos necesarios para su cumplimiento
- No existen lineamientos de control interno formalmente establecidos, para la elaboración de reportes de scrap, lo cual es una debilidad, ya que los lineamientos de control permiten garantizar que los procedimientos se cumplan, los registros sean efectuados a tiempo y que los reportes sean emitidos con información confiable para la toma de decisiones.
- Cuentan con reportes de scrap pre-elaborados, lo cual es una fortaleza para mejorar sus procesos, ya que ellos permiten mantener un registro de las notificaciones de scrap, y sirve de soporte para justificar el registro contable, en el cual se indica que realmente fue evaluado y auditado el scrap generado.
- También, se encuentran enumerados de los reportes de scrap para su control, lo cual es una fortaleza, de esta manera se hace seguimiento que todos los

reportes hayan sido registrados.

- No cuentan con una capacitación e inducción para la emisión de reportes de scrap, lo cual es una debilidad ya que es una herramienta que sirve para reportar los scrap que se generan en la línea de producción, como esto debe ser contabilizado y efectuado el procedimiento requerido para su desecho, es necesario que el personal sea debidamente capacitado en este proceso.
- Cuentan con un sistema administrativo computarizado para el registro de los reportes de scrap, lo cual es una fortaleza para el área de producción y contabilidad, ya que esto permite agilizar la gestión de registro y emisión de reporte scrap, permitiendo obtener una información con mayor prontitud y minimizar el margen de error en los registros.
- Tienen conocimiento de la información que debe contener los reportes de scrap, lo cual es una fortaleza de control para la empresa, debido a que tiene fortaleza en comunicación.
- Se pudo observar, no todos los encuestados consideran que los reportes de scrap se efectúan de manera eficiente durante el proceso productivo. Esto evidencia que los procesos no se están cumpliendo a cabalidad lo que ha venido generado los retrasos de la problemática expuesta.
- Por su parte, señalan que se han generado retrasos en la emisión de reportes de scrap. Esto indica, una de las debilidades en los procesos debido a que los reportes de scrap deben realizarse inmediatamente, al momento que fue detectado en el proceso productivo, para realizar la correspondiente auditoría emitir reportes para su registro, y poder ser desechados bajo las normativas establecidas en la empresa.
- Existe un supervisor de planta que revise los reportes de scrap antes de ser entregados al departamento de administración para su registro. La supervisión es necesaria para hacer seguimiento a las actividades y garantizar que los trabajadores realicen adecuadamente sus funciones, además permite detectar

posibles desviaciones para poder establecer los correctivos oportunamente.

Se puede concluir, que el proceso de emisión de reportes de scrap, requiere de controles internos que garanticen el cumplimiento de los procedimientos, efectuados en el proceso productivo, correspondientes a la emisión de los reportes de manera oportuna, para efectuar su debido registro, y poder establecer su incidencia en los costos de producción, por lo tanto, requirió elaboración estrategias para mejorar el control interno en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. en el proceso de reporte de scrap, alcanzándose el objetivo general propuesto en el presente informe.

RECOMENDACIONES

Considerando la realidad observada en la empresa Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A. y en aras de sugerir acciones adicionales para la implementación de las estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap, se propone tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Implementar las estrategias de control propuestos en el presente informe.
- Actualizar el manual de normas y procedimientos de todos y cada uno de los procesos que se generen en el área de producción, relacionados a la emisión de reportes de scrap, con la finalidad de brindar una guía que facilite al trabajador del área involucrado en el proceso, para que cumpla con las normas y políticas establecidas, lo cual le permitirá mejorar su desempeño laboral.
- Divulgar debidamente el manual de procedimientos recomendado, y dar a conocer a las áreas involucradas para el adecuado inicio del proceso, aunado a una inducción y capacitación sobre las estrategias propuestas.
- Implementar estrategias de mejoramiento continuo basadas en el tratamiento eficiente de los procesos de emisión de reportes de scrap, y su adecuado registro.

REFERENCIAS

- Aguilar, Annelys y Quero, Milagros (2015). **Modelo de gestión para el control de inventarios basado en los principios de producción esbelta. Caso: Concretera Santa Rosa, C.A. Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2014). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación.** 6ª Edición. Caracas. Venezuela: BL Consultores Asociado. Servicio Editorial.
- Baute, Yeisys y Hernández, Moisés (2014). **Propuesta de mejoras para la reducción de scrap, en la línea dos, del área de llenado de cuidado bucal, en la empresa Colgate Palmolive de Venezuela.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Bernal, César (2006). **Metodología de la investigación (Para Economía y Administración.** 3ª Edición. Bogotá. Colombia: Ediciones Pretice Hall. Editorial Pearsons Educación de Colombia Ltda.
- Borello, Antonio (2014). **El plan de Negocios.** 1ª Edición. Santa fé de Bogotá. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- CommitteeOf Sponsoring Organizations Of TheTredwayCommision (COSO) (2010) **“Control Interno, Estructura conceptual Integrada”** 2da. Edición.
- Chandler, Arthur (2012). Pierre S. du Pont and the Making of the Modern Corporation. Beard Books. Washington, D.C.
- Dromi, José (2002). **Derechos Administrativos Económicos.** 13ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Astrea.
- Ferrer, Oriana (2013). **Lineamientos de control interno para los inventarios de mercancía de la empresa VYF Distribuidor C.A.** Universidad del Zulia. Trabajo de grado no publicado. Maracaibo. Venezuela.
- Francés, Antonio (2005). **Estrategia para la empresa en América Latina.** 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial IESA.

- Gómez, Guillermo (2007). **Sistemas Administrativos**. 1ª Edición. México D.F.: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Gómez, Luis (2003). **Administración**. 1ª Edición. Madrid. España: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- González, Alba y Machado, Liliana (2015). **Procedimientos para mejorar los procesos de manejo de inventario de materia prima y producto terminado de la empresa procesadora Naturalyst S.A., ubicada en Naguanagua, Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Kenneth, Andrews (2007). **El concepto de Estrategia de la Empresa**. 3ª Edición. Barcelona. España: Editorial Ediciones Orbis.
- Kholer, Eric (2007). **Diccionario para Contadores**. 1ª Edición. México: Editorial Limusa
- Laudon, Kamneth y Laudon, Jane (2016). **Sistemas de Información Gerencial**. 14ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Mantilla, Samuel (2005). **Auditoría del Control Interno**. 3ª Edición. Editorial Bogotá. Colombia: ECOE Ediciones.
- Méndez, Carlos **Metodología**. 2ª Edición. Santa Fé de Bogotá. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Morles, Victor (2002). **Ciencia y Tecnología y sus Métodos o Técnica de la ciencia y Ciencia de la Técnica**. 4ª Edición. Caracas. Venezuela: Universidad Nacional Abierta Dirección de Investigaciones y Postgrado.
- Palella, Santa Martns, Feliberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 3ª Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas. Venezuela
- Ramírez, Tulio (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Robbins Steffen y Decenzo, David (2002). **Fundamentos de Administración**. 3ª Edición. Por Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. de Bogotá-Colombia.

- Rojas, Juan (2006). **Gestión Educativa en la sociedad del conocimiento**. 1ª Edición. Bogotá, D.C. Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación**. 3ª. Reimpresión Caracas. Venezuela: Ediciones Lumen/Humanitas.
- Serna, Héctor (2010), **Gerencia Estratégica: Planeación y Gestión – Teoría y Metodología**. 10ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial Legis.
- Sieber, Sandra, Valor, Josep y Porta, Valentín (2006). **Los Sistemas de Información en la Empresa Actual**. 1ª Edición. España: Editorial Mc-Graw Hill Interamericana S.A.
- Silverio, Gustavo (2012). **Reducción de Scrap%. Empresa: Providing Appliance System S.A. de C.V.** Universidad Tecnológica de Querátaro. Trabajo de Grado no publicado. Querátaro. México.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2012). **El proceso de la investigación científica**. 4ta Edición Ediciones Limusa. México.

ANEXOS

ANEXO A

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

Empresa: Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A.			
Departamento: Producción, control de calidad y administración.			
Ítem	Variable	Alternativa	
		Presente	Ausente
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos para la elaboración de reportes de scrap	X	
2	Existencia de lineamientos de control interno para la elaboración de reportes de scrap formalmente establecidos.		X
3	Existencia de reportes de scrap pre-elaborados.	X	
4	Numeración de los Reportes de scrap para su control.	X	
5	Capacitación e inducción para la emisión de reportes de scrap.		X
6	Existencia de un sistema administrativo computarizado para el registro de los reportes de scrap.	X	

Fuente: Andrade (2017)



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

MODELO DE CUESTIONARIO

Introducción

El presente cuestionario tiene como objetivo recabar la información posible acerca del estudio denominado: **Estrategias para mejorar el control interno en el proceso de reporte de scrap en la empresa MANN+HUMMEL FILTRATION TECHNOLOGY VENEZUELA, C.A.**, con la finalidad de presentar el informe de pasantías para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. Las respuestas que usted aporte serán bajo estricta confidencialidad y serán utilizadas para fines académicos.

Los datos obtenidos tienen carácter confidencial, por lo cual no es necesaria su identificación; sin embargo, se espera y se agradece su cooperación y que la misma atienda a los aspectos fundamentales de la información: sinceridad y veracidad; por lo cual, se les reitera la importancia de la objetividad que pueda usted brindar al momento de responder cada una de las preguntas planteadas, los cuales se orientan exclusivamente a la concreción de un proceso de investigación.

Instrucciones:

- Leer detenidamente cada una de las preguntas y opciones planteadas.
- Marcar con una equis (X) la opción que considere correcta.

Gracias por su colaboración,

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

Empresa: Mann+Hummel Filtration Technology Venezuela, C.A.			
Departamento: Producción, control de calidad y administración.			
Ítem	Variable	Alternativa	
		Presente	Ausente
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos para la elaboración de reportes de scrap	X	
2	Existencia de lineamientos de control interno para la elaboración de reportes de scrap formalmente establecidos.		X
3	Existencia de reportes de scrap pre-elaborados.	X	
4	Numeración de los Reportes de scrap para su control.	X	
5	Capacitación e inducción para la emisión de reportes de scrap.		X
6	Existencia de un sistema administrativo computarizado para el registro de los reportes de scrap.	X	

Fuente: Andrade (2017)

Anexo B.
El Cuestionario

1.- ¿Tiene usted conocimiento de la información que debe contener los reportes de scrap?

SI: __NO: __

2.- ¿Sabe usted, si los reportes de scrap se efectúan de manera eficiente durante el proceso productivo?

SI: __NO: __

3.- ¿Ha tenido usted algún tipo de capacitación o inducción para la elaboración de los reportes de scrap en la empresa?

SI: __NO: __

4.- ¿Considera usted, que se han generado retrasos en la emisión de reportes de scrap?

SI: __NO: __

5.- ¿Sabe usted si existe un supervisor de planta que revise los reportes de scrap antes de ser entregados a departamento de administración para su registro?

SI: __NO: __

6.- ¿Tiene usted conocimiento, si existen retrasos en el registro de los reportes de scrap en el sistema administrativo computarizado?

SI: __NO: __

7.- ¿Tiene usted conocimiento, de la importancia de registrar la información obtenida de los reportes de scrap de manera oportuna y su incidencia en los costos de producción?

SI: __NO: __

8.- ¿Considera usted que los costos de producción han tenido errores en las cifras por falta de información oportuna de los reportes de scrap?

SI: __NO: __

9.- ¿Considera usted, que con la implantación de estrategias de control se podría mejorar el proceso de elaboración del reporte scrap?

SI: __NO: __

10.- ¿Usted estaría dispuesto de implantar las estrategias de control propuestas para mejorar los procesos de elaboración de reporte scrap?

SI: __NO: __

Anexo C.- Tabla de Frecuencia

PREGUNTA		FRECUENCIA/ALTERNATIVA		FRECUENCIA/ALTERNATIVA	
ÍTEM	SI	NO	SI	NO	
1	10	0	100%	0%	
2	8	2	80%	20%	
3	7	3	70%	30%	
4	4	6	40%	60%	
5	7	3	70%	30%	
6	3	7	30%	70%	
7	8	2	80%	20%	
8	5	5	50%	50%	
9	10	0	100%	0%	
10	10	0	100%	0%	

Fuente: Andrade (2017)