



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIOPÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR EL PROCESO
PRODUCTIVO EN EL CENTRO
AUTOMOTRIZ SOLUCIONES EXPRESS, C.A.**

García Fredery C.I: 25.317.696

Martínez Orliandys C.I: 22.304.085

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Telefono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL
PROCESO PRODUCTIVO EN EL CENTRO AUTOMOTRIZ
SOLUCIONES EXPRESS, C.A.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autor(es): García Fredery C.I: 25.317.696
Martínez Orliandys C.I: 22.304.085

Tutor(a): Lcda. Nohelia Duran

San Diego, Marzo de 2018



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 00081-3-2017

San Diego, 01 de Marzo de 2018

Ciudadanos

Federy Gregorio Garcia González

C.I. 25.317.696

Orliandys Jhoseimar Martínez Sequera

C.I. 22.304.085

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“Lineamientos de control interno para mejorar el proceso productivo en el centro Automotriz Soluciones Express C.A;”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



Dra. Belkys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales



ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado _____

Lineamientos de Control Interno para mejorar el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, CA

Realizado por el (la) Br. Fredery Garcia C.I. N° V-25 319 696
cursante de la carrera de Contaduría Pública hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE Veinte (20) PUNTOS.

El Jurado

Nobelva Duesan
Tutor Académico (Coordinador)
Nombre Nobelva Duesan
C.I. V-2195886

Jurado [Signature]
Nombre [Signature]
C.I. 1008485

Jurado [Signature]
Nombre [Signature]
C.I. 17699360



Fecha: 09/04/2019



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Lineamientos de Control Interno para mejorar el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Expres CA

Realizado por el (la) Br. Orlandys Martínez C.I. N° V-22304085

cursante de la carrera de Contaduría Pública hace constar después de

analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos

suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: Veinte (20) PUNTOS.

El Jurado

Natalia Duran
Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Natalia Duran
C.I. V-7155386

Jurado
Nombre
C.I.

17691360

Jurado
Nombre
C.I.

Orlandys Martínez
22304085



Fecha: 09.04.2017



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

San Diego, Marzo de 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lcda. Nohelia Duran, titular de la cédula de identidad V-7.135.386 en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado, presentado por el ciudadano: **FREDERY GREGORIO GARCÍA GONZÁLEZ** titular de la cédula de identidad Numero **V-25.317.696**, y la ciudadana: **ORLIANDYS JHOSEIMAR MARTÍNEZ SEQUERA** titular de la cédula de identidad Numero **V-22.304.085**, titulado: **“LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO PRODUCTIVO EN EL CENTRO AUTOMOTRIZ SOLUCIONES EXPRESS, C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los cinco (05) días del mes de marzo del año dos mil dieciocho (2018).

Lcda. Nohelia Duran

Nro. 7.135.386

DEDICATORIA

Primeramente, quiero dedicar este proyecto a Dios, el cual me ha permitido vivir este momento y ha estado a mi lado en los días buenos y malos de mi vida.

le dedico este proyecto a la mujer de mi vida, la mejor mama que puede existir en este universo, por estar para mí siempre, por darme un ejemplo a seguir y especialmente porque a pesar de todo siempre ha sido y será una hija, hermana y madre espectacular. Mama te amo, este título es por ti y para ti. A mi papa, por darme la mejor infancia que puede existir, te doy gracias por estar siempre. Hermana, te dedico este proyecto por estar siempre conmigo, juntos para lo que venga.

A Maita, por ser una de las personas más influyentes en mi vida, aprendí mucho de ti mi doña por eso te dedico este proyecto. Me enseñaste que hay que superarse en la vida así se te presenten obstáculos en el camino, que hay que ser fuerte y no dejarse vencer por nada ni por nadie. Recuerdo que me dijiste al terminar el segundo semestre, que querías verme graduado y ver a tu nieto con título en mano, lamentablemente te fuiste antes, pero sé que desde el cielo me has apoyado y has estado conmigo siempre. Eres una de las personas más importantes en mi vida por eso te dedico este proyecto y te digo “maita lo logre esto es para ti, espero y te sientas muy orgullosa de mi”.

A tío Neudis, por ser un excelente padre para mí, eres otra de las personas más importantes en mi vida, eres un ejemplo a seguir. Sé que te fuiste muy pronto pero así lo dispuso chuchito. Te doy gracias por estar conmigo siempre. Te dedico este proyecto a ti por ser el mejor tío-papa que puede existir, por malcriarme, por regañarme cuando era necesario, por enseñarme que en la vida se puede lograr lo que uno se propone. Te amo tío

Finalmente, a toda mi familia que me ha apoyado para poder realizar este logro.

ATT: FREDERY GARCÍA

DEDICATORIA

A Dios por permitirme lograr cada uno de mis metas, por guiarme siempre en los bajos y altos momentos de mi vida y brindarme salud para seguir cosechando éxitos.

A mi MADRE por apoyarme en todo momento y apostar a mis logros, por ser mi compañera incondicional y vivir junto a mí cada etapa de mi vida.

A mi Ángel favorito mi PADRE, que siempre en vida aposto a cada reto y meta que me trazaba y que desde el cielo sé que siempre me has acompañado.

Ambos son luz en mi vida, lucharon siempre por brindarme educación, y verme realizada profesionalmente, creyeron en mí inculcándome valores y siendo ejemplo de superación y entrega, gracias a ustedes hoy puedo culminar una de mis tantas metas. Los AMO

A mi hermano y familiares que me apoyaron durante toda la carrera y creyeron en mí.

A mis compañeros de clase que se convirtieron en personas importantes durante toda la carrera y que se fortalecieron vínculos de amistad. Por su colaboración, consejos y por brindarme momentos inolvidables en esta etapa.

ATT: ORLIANDYS MARTÍNEZ

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, hermana y familiares por permitirme cumplir con este proyecto y apoyarme en el desarrollo de mi profesión.

A la Lcda. Nohelia Duran, por ser una excelente tutora académica, quien nos apoyó en la realización de la tesis y estuvo pendiente siempre en guiarnos, por su paciencia y dedicación para con nosotros.

Al Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. por permitirnos realizar el proyecto con ellos, por su colaboración y por abrirnos sus puertas y plantearnos su problemática.

A los profesores de cada materia de la carrera por la cual pase, por compartir e impartir sus conocimientos con nosotros.

A mis compañeros y amigos con quien compartí en el proceso de mi formación académica. Muchas gracias a todos.

ATT: FREDERY GARCÍA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mis Padres, hermano y familiares que durante lo largo de mi profesión me han acompañado y han sido constantes.

A mi tutora la Lcda. Nohelia Durán quien nos ha guiado y apoyado en el desarrollo de la tesis y permitido tener el privilegio de ser nuestra tutora y ayudarnos con el cumplimiento de los parámetros establecidos para dar fin a esta etapa, por transmitir su conocimiento. Por su dedicación, constancia y paciencia.

A todos los profesores que fueron importantes en todo este recorrido durante la carrera, por transmitir sus conocimientos con cada uno de nosotros y prepararnos, guiarnos a ser mejores personas y excelentes profesionales. Gracias.

A la empresa Centro Automotriz Soluciones Express, C.A., por la colaboración prestada, por permitirnos hacer un estudio y posteriormente dar una propuesta a los problemas presentes.

A los compañeros de clase que formaron parte de mi formación académica, por su amistad y sus consejos. Gracias a todos.

ATT: ORLIANDYS MARTÍNEZ

ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	DEDICATORIA, GARCÍA.....	vii
	DEDICATORIA, MARTÍNEZ	viii
	AGRADECIMIENTO, GARCÍA.....	ix
	AGRADECIMIENTO, MARTÍNEZ	x
	ÍNDICE.....	xi
	LISTA DE CUADROS	xiv
	LISTA DE GRÁFICOS.....	xv
	RESUMEN INFORMATIVO	xvi
	INTRODUCCIÓN.....	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA.....	4
	1.1. Planteamiento Del Problema.....	4
	1.2. Formulación Del Problema	6
	1.3. objetivos del estudio	6
	1.3. objetivo General.....	6
	1.3. objetivos Específicos	6
	1.3. Justificación de la Investigación	6
II	MARCO TEÓRICO	9
	2.1. Antecedentes de la Investigación.....	9
	2.2. Bases Teóricas	12
	2.2.1. Proceso productivo	12
	2.2.2. Control.....	13
	2.2.3. Control Interno	13
	2.2.4. Objetivos del Control Interno	14
	2.2.5. Principios del Control Interno	15
	2.2.6. Características del Control Interno	15

	2.2.7. Elementos del Control Interno.....	16
	2.2.8. Normas del Control Interno.....	16
	2.2.9. Componentes del Control Interno.....	16
	2.3. Bases Legales.....	20
	2.4. Definición de Términos Básicos.....	21
III	MARCO METODOLÓGICO.....	23
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	23
	3.2. Fases de la Investigación.....	24
	FASE I.....	24
	FASE II.....	25
	FASE III.....	26
IV	RESULTADOS.....	28
	4.1. Análisis y presentación de resultados.....	28
V	LA PROPUESTA.....	39
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	39
	5.2. Planteamiento del problema de la Propuesta.....	40
	5.3. Formulación del problema de la Propuesta.....	42
	5.4. Objetivos de la Propuesta.....	42
	5.4.1. Objetivo General de la Propuesta.....	42
	5.4.2. Objetivos Específicos de la Propuesta.....	42
	5.5. Justificación de la Propuesta.....	42
	5.6. Factibilidad de la Propuesta.....	43
	5.7. Desarrollo de la Propuesta.....	44
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
	CONCLUSIONES.....	56
	RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....		60
	ANEXOS.....	62

Anexo A: Encuesta	62
Anexo B: Formato para Validar el instrumento 1	63
Anexo C: Formato para Validar el instrumento 2	65
Anexo D: Formato para Validar el instrumento 3	67

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		pp.
1	Cuadro N°1	25
2	Cuadro N°2	27
3	Cuadro N°3	29
4	Cuadro N°4	30
5	Cuadro N°5	31
6	Cuadro N°6	32
7	Cuadro N°7	33
8	Cuadro N°8	34
9	Cuadro N°9	35
10	Cuadro N°10	36
11	Cuadro N°11	37
12	Cuadro N°12	38
13	Cuadro N°13	48
14	Cuadro N°14	49
15	Cuadro N°15	50
16	Cuadro N°16	51
17	Cuadro N°17	52
18	Cuadro N°18	53
19	Cuadro N°19	54

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICO		pp.
1	Gráfico N°1.....	29
2	Gráfico N°2.....	30
3	Gráfico N°3.....	31
4	Gráfico N°4.....	32
5	Gráfico N°5.....	33
6	Gráfico N°6.....	34
7	Gráfico N°7.....	35
8	Gráfico N°8.....	36
9	Gráfico N°9.....	37
10	Gráfico N°10.....	38



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL
PROCESO PRODUCTIVO EN EL CENTRO AUTOMOTRIZ
SOLUCIONES EXPRESS, C.A.**

Autor(es): Fredery Gregorio García González
OrliandysJhoseimar Martínez Sequera
Tutor(a): Lcda. Nohelia Duran
Fecha: Marzo de 2018

RESUMEN INFORMATIVO

El presente proyecto de trabajo de grado tuvo como objeto de estudio proponer lineamientos de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. ubicada en el municipio Valencia, Estado Carabobo, se realizó particularmente en el departamento de producción. Esta investigación se centró en indagar las causas que conlleva a la empresa a no tener un buen sistema de control interno en dicho departamento, debido a que el ciclo de reparación de los vehículos presenta imperfecciones, afectando el proceso productivo en cuanto a la calidad de las reparaciones. El estudio se realizó de carácter aplicado siendo este un proyecto factible, con un nivel de investigación descriptivo. Los objetivos se desarrollaron mediante el proceso de trabajo de campo, trabajando con la población y muestra del centro automotriz siendo estos el mismo, con el fin de solucionar la problemática. Así mismo, se presentaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos para poder aplicar las técnicas de análisis, utilizando como instrumento de guía formato de google. Una vez realizado lo antes expuesto, se procedió a formalizar los lineamientos de control interno para mejorar el proceso productivo, con el fin de incrementar la productividad sin generar costos adicionales y fortalecer la comunicación dentro de la empresa, solucionando así el problema existente.

Descriptores: proceso productivo, control interno, ciclo de reparación

INTRODUCCIÓN

La importancia de la aplicación de control interno en toda entidad, demuestra el cumplimiento de los procedimientos, métodos y técnicas que permiten resguardar los activos de la empresa, con eficiencia y eficacia.

Así mismo, el control interno debe supervisar toda actividad que va dirigida al cumplimiento de los objetivos, garantizando la correcta evaluación y seguimiento de la gestión de cada departamento de la empresa.

Los elementos del control interno ayudarán a ejecutar las normas en cuanto a la protección y utilización de los recursos, que permita establecer un adecuado amaestramiento de todo el personal de cada área de la empresa a través de procesos de inducción, capacitación y actualización de dichos procesos.

La aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, será responsabilidad de todos y cada uno de los directivos, empleados y obreros, encargados de cada área o planta realizando además las buenas prácticas.

El principal objetivo de esta investigación es proponer lineamientos de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.

Es por ello, que el propósito de este trabajo es aplicar un sistema que permita que los procesos de reparación de los vehículos no se vean afectados en el acabo final, ya que esto genera reproceso que incluye un costo adicional que no es recuperado y que significa perdida para la empresa; y determinar las

condiciones que permita una óptima aplicación de los procesos obteniendo beneficios significativos en cuanto al acabado de producción de las piezas.

Se realizará la presente investigación enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, para la búsqueda de resultados y para el logro de los objetivos planteados en un lapso de ocho (8) meses, durante los cuales se desarrollarán los diferentes capítulos, y estará estructurada de la siguiente manera:

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

Capítulo II: Marco Teórico: se contempla los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados con el control interno del proceso de producción, así como las bases legales que soportan la investigación y finaliza con la definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico: se establece en función del tipo y diseño de investigación, de las fases metodológicas de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general.

Capítulo IV: Se muestran los resultados obtenidos del instrumento aplicado, en este caso una encuesta la cual fue empleada a la población, siendo esta la misma muestra y objeto de estudio; y finalmente.

Capítulo V: Se desarrolla la presentación de la propuesta dirigida al Centro Automotriz Soluciones Express, C.A., esta propuesta cuenta con un planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos trazados en la propuesta, la factibilidad de la propuesta, siendo esta un instrumento que sirve para orientar la toma de decisiones en la evaluación de la propuesta.

Finalmente, el desarrollo de la propuesta la cual se considera necesaria su implementación en el centro automotriz.

Conclusiones y Recomendaciones: Las conclusiones permiten evaluar el problema existente, permitiendo desarrollar las recomendaciones para mejorar el proceso productivo generando efectividad y eficiencia en la empresa.

Por último, se encuentran las referencias bibliográficas que se usaron para sustentar y desarrollar este proyecto.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento Del Problema

El control interno tiene su origen a finales del siglo XIX, cuando los hombres de negocios en esa época se preocuparon por cuidar sus intereses, es por ello que decidieron formar y establecer sistemas adecuados para la protección de dichos intereses. Con el paso del tiempo el control interno se fue adaptando en cada país obteniendo mejoras en la producción en cada empresa delegando así funciones dentro de las organizaciones lo que ayudo a incrementar los ingresos notablemente. El control interno en las empresas mayormente se encuentra divididas en departamentos ya que es más sencillo a la hora de evaluar los riesgos; uno de los departamentos más importantes es el departamento de producción puesto que de allí sale el producto final para el mercado.

El control interno se implantó para mantener empresas y negocios en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como minimizar posibles riesgos en el futuro. A su vez, el control interno provee la eficiencia, reduce los riesgos de pérdida de activos, ayuda a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de leyes y regulación de las empresas.

En la actualidad, el control interno a nivel internacional es esencial para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. Además, este tiene un impacto positivo en las empresas, pues ayuda a minimizar los distintos riesgos que se puedan presentar. Dicho lo anterior, es

necesario que las empresas obtengan conocimiento acerca de los objetivos y normas nacionales e internacionales de control interno para un mejor desenvolvimiento de las mismas.

En Venezuela actualmente el control interno es fundamental en las empresas debido a que estas tratan en lo más posible, proteger sus recursos, promover la eficiencia y efectividad en las operaciones, mostrar información financiera válida y confiable al ser auditadas. Por otra parte, la Contraloría General de Venezuela dictamino las Normas Generales de Control Interno, normas que tienen por objeto establecer los estándares mínimos que deben ser observados por los órganos y entes de la Administración Pública, a los fines de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno.

Así mismo, el artículo 40 de la norma antes expuesta con respecto a las actividades de control establece que el supervisor responsable de unidades, debe comunicar claramente las funciones y responsabilidades atribuidas a cada supervisado, examinar sistemáticamente su trabajo y asegurarse que se ejecute conforme a las instrucciones dictadas al efecto. Dicho artículo no aplica en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. puesto que el departamento de producción no presenta un buen sistema de control interno, ya que los reprocesos en las reparaciones de los vehículos presentan imperfecciones a la hora de finalizar el ciclo de reparación, afectando el proceso productivo en cuanto a la calidad de las reparaciones, debido a que el supervisor en el área de producción no verifica cada fase en el ciclo de reparación, trayendo como consecuencia costos adicionales por los reprocesos constantes que se generan.

Por otra parte, es necesario conocer los componentes del control interno para prevenir posibles riesgos. Componentes que están descritos en las Normas Generales de Control Interno y que toda empresa debería tener impreso para el conocimiento de los jefes y empleados, facilitando el ejercicio de las potestades de orientación, coordinación, ordenación y evaluación, ayudando a mantener la estructura organizativa. Igualmente, las empresas deben tomar en

consideración que, al implementar los componentes, el buen manejo de los recursos genera mayores ingresos, De igual manera, evitan sanciones y/o multas por posibles riesgos al ser auditadas.

Usando como objeto de estudio el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.se puede observar que debido al mal funcionamiento en el proceso productivo, se generan gastos adicionales por reprocesos, además de clientes insatisfechos lo que puede generar mala reputación para la empresa. Es por ello que surge la necesidad de plantear lineamientos específicos para mejorar el proceso productivo con respecto a las reparaciones de los vehículos.

1.2.Formulación Del Problema

¿Cuáles son los lineamientos de control interno para mejorar el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.?

1.3.Objetivos Del Estudio

1.3.1. Objetivo General

- ✓ Proponer lineamientos de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express,C.A.

1.3.2. Objetivo Especifico

- ✓ Diagnosticar la situación actual del proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express,C.A.
- ✓ Identificar factores internos y externos que intervienen en el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express,C.A.
- ✓ Diseñar lineamientos de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express,C.A.

1.4.Justificación De La Investigación

La investigación tiene como finalidad presentar las causas y consecuencias que conllevan a un sistema de control interno erróneo, debido a que muchas empresas no toman en serio la importancia que tiene el control

interno sobre ellas, es por ello que se ha dado a conocer la problemática en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. en el departamento de producción. Al investigar directamente al centro automotriz, se podrá descubrir la deficiencia que presenta el departamento de producción con respecto a las reparaciones de los vehículos y su ciclo de reparación.

Además, se permitirá por medio de la investigación, tener una visión objetiva que posibilite conocer las causas y derivaciones del control interno, logrando así contribuir con un diagnóstico que podrá aportar soluciones a la situación planteada.

A nivel social, el control interno es de suma importancia puesto que este es una herramienta que ayuda a todo tipo de organización, lo que genera una mayor comunicación entre los empleados, provocando un gran impacto en la sociedad, mejorando el rendimiento en las empresas y organizaciones.

A nivel empresarial, el proyecto tendrá como beneficio el hecho de que al aplicar el control interno de manera correcta en todos los departamentos de la empresa y principalmente en el departamento de producción, la empresa puede mejorar significativamente el proceso productivo y por consiguiente los vehículos tendrán un acabado pulcro para la satisfacción de los clientes, generando así, una estupenda reputación y un incremento considerable en su capital.

A nivel académico, en la Universidad José Antonio Páez, institución de educación superior, la investigación tendrá la oportunidad de proyectar y ser de gran aporte para futuros proyectos relacionados con el tema a través de la biblioteca virtual de la casa de estudio, puesto que el control interno es de gran importancia en las empresas con el fin de llevar a cabo un mejor proceso productivo permitiendo lograr los objetivos planteados.

Como investigadores, se pretende lograr con los resultados de la investigación, hallar soluciones concretas a la problemática para optimizar el ciclo de reparación en el departamento de producción. Para así plantear estrategias y soluciones para la empresa. Además, cabe destacar que la investigación podrá ser utilizada como referencia bibliográfica para posteriores trabajos de grado sobre el tema, para esta institución como para otras casas de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Esta parte de la investigación, representa la explicación teórica donde se proporcionan los conocimientos necesarios que le dan sentido a la investigación, es aquí donde se generan nuevos conocimientos y se sustenta teóricamente el estudio. En tal sentido, el marco teórico según Tamayo (2012:148) amplía la descripción del problema. Integrando la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas.

2.1. Antecedentes de la Investigación

En esta parte de la investigación se presenta en forma compendiada, aquellas investigaciones desarrolladas en los últimos años que se vinculan directamente con el control interno. Cuyos hallazgos, terminaciones y formulaciones teóricas sirven de referencia y están relacionadas con la presente investigación. Entre estas investigaciones previas, se mencionan las siguientes:

Primeramente, Tantaruna, Ramírez, Yalta y Adams (2016), presentaron un trabajo de grado nombrado **“Incidencia Del Control Interno Del Departamento De Producción En La Rentabilidad De La Empresa Industrial Tableros OMA S.A.C. En El Distrito Independencia, Año 2014”** presentado en la Universidad de Ciencias y Humanidades en Lima-Perú para optar por el título profesional de contador público, teniendo como objetivo principal analizar la incidencia del control interno del departamento de producción en la rentabilidad de la empresa industrial Tableros OMA S.A.C. en el distrito independencia, durante el año 2014. La metodología utilizada fue de tipo de investigación de campo. La población estuvo conformada por veinte (20) personas, se elaboró como técnica de recolección

de información una encuesta la cual estuvo constituida por ocho (08) preguntas cerradas.

Concluyendo que el control interno es ineficiente, no cuenta con políticas y procedimientos bien definidos que ayude a establecer el correcto funcionamiento y control del área de producción.

Esta investigación presenta la importancia que tienen los encargados del personal (supervisores) y cómo influyen en los estados financieros de la empresa por lo que es una referencia fundamental para el estudio que se está realizando.

A su vez, Delgado (2014), realizó un trabajo de grado titulado **“El Control Interno En El Departamento De Producción Y Su Incidencia En La Productividad En La Empresa Fundimega S.A”**, presentado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en Ambato-Ecuador, estableciendo el siguiente objetivo general “Analizar el control interno en el departamento de producción mediante herramientas de evaluación con la finalidad de determinar la productividad”.

Metodológicamente, se enmarco bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo-descriptiva. Como técnica de recolección de información se empleó la observación directa, además se realizó una encuesta para evaluar la problemática de la empresa la cual estuvo representada por preguntas cerrada, que fue aplicada a la población objeto de estudio conformada por diecisiete (17) personas. Durante la investigación concluye que el control interno en el proceso de producción es inadecuado, porque los objetivos no se cumplen con normalidad por varias falencias en la comunicación interna que tiene la empresa. Además, las capacitaciones en la empresa se realizan con poca frecuencia.

Esta investigación muestra la importancia que tiene el control interno en el departamento de producción, además que la actividad de cada empleado es

primordial para el acabado de los productos, es por ello que se toma como referencia para el trabajo de investigación que se está ejecutando.

A sí mismo, Romero (2013), presentó un trabajo de grado denominado **“Propuesta De Acciones Para El Control De Repuestos Y Servicios De La Empresa La Casa Del Motor C.A, Ubicada En Puerto Ordaz, Estado Bolívar 2010-2011”** presentado en la Universidad Nacional Experimental De Guayana en el Estado Bolívar, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, el objetivo fue proponer acciones para el control de repuesto y servicios de la empresa La Casa del Motor, C.A., ubicada en Puerto Ordaz, Estado Bolívar. La investigación se fundamentó en un diseño de campo con un nivel descriptivo, apoyada en una revisión documental. Como técnicas de recolección de información se empleó un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio, conformada por catorce (14) trabajadores.

Se concluyó que el personal que labora en la empresa, no posee los conocimientos necesarios para llevar a cabo el registro y control de repuestos y servicios. Por otra parte, la empresa no cuenta con una persona encargada de vigilar la mercancía, ni con un espacio físico destinado al área de almacén.

La tesis realizada por Romero es fundamental para la investigación que se está realizando, puesto que esta muestra lo importante que es para una empresa manejar normas, políticas y procedimientos para llevar a cabo los objetivos planteados.

Por otra parte, Mejías (2013), realizó un trabajo de grado titulado **“Estrategias De Control Interno Para El Proceso De Almacén-Inventarios De La Empresa Amal Productos C.A.”** presentado en la Universidad José Antonio Páez en el Estado Carabobo, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, su objetivo de estudio fue proponer estrategias de control interno para el proceso de almacén-inventarios de la empresa Amal Productos C.A., se implementó un diseño de investigación de campo para la recolección de información diseñándose un cuestionario constituido por diecisiete (17)

preguntas cerradas, el cual se le aplico a la muestra representada por siete (07) trabajadores siendo esta el objeto de estudio.

En la investigación se concluyó que el personal desconoce cuál es la cantidad exacta que se encuentra en los almacenes de la empresa por lo que se infiere que no hay un control en las existencias de la empresa. A su vez, la mercancía no está calificada, ni ubicada en su lugar dentro del almacén, ocasionando tardanzas en la entrega de mercancías a los clientes de la empresa.

La investigación presentada expresa la importancia que tiene el control interno en los distintos departamentos de una empresa lo que permite controlar las actividades que se desarrollan dentro de esta. Es por ello que esta investigación se toma como referencia para la elaboración del proyecto que se está plasmando.

Finalmente, Ortega y Puerto (2013), realizaron un trabajo de grado presentado con el título de **“Lineamientos Para Optimizar El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada En San Diego, Edo. Carabobo”** propuesto en la Universidad José Antonio Páez en el Estado Carabobo, para optar por el título de Licenciado en Contaduría pública, su objetivo general fue proponer lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. ubicada en San Diego, Edo. Carabobo. Metodológicamente, se consideró un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo descriptivo. La población estuvo conformada por ocho (08) personas a las cuales se les aplico como un cuestionario constituido por diez (10) preguntas cerradas.

En el estudio se pudo concluir que se encontraron aspectos deficientes con respecto a la evaluación de riesgos y actividades de control por el mal registro o duplicidad en los documentos, detallando que la información en el sistema no es la correcta. Así mismo, se encontró deficiencia en la segregación de funciones, mal registro de operaciones y disponibles bancarios erróneos para el momento de la conciliación.

El estudio realizado por Ortega y Puerto, expone lo factible que puede ser la viabilidad de lineamientos en el control interno con respecto a los aspectos técnicos, económicos y operativos, por lo que se toma el estudio como referencia esencial para el proyecto de investigación.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas de la investigación representan el núcleo del trabajo de investigación, en este caso el control interno. Además, esta presenta una estructura sobre el cual se diseña el estudio. Las bases teóricas según Bavaresco (2006:91) tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento.

2.2.1. Proceso productivo

El proceso productivo es un conjunto de operaciones que son necesarias para llevar a cabo la elaboración de un producto o el diseño de un servicio. Para ello, un procedimiento para realizar la transformación de los materiales, objetos o sistemas, debe ser planificado.

Según Pérez (2008:45):

Un proceso de producción es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos).

2.2.2. Control

“El control es una comprobación, intervención o inspección. El propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados”. Cepeda, (1999:3).

Con relación a lo anterior, un control debe ser objeto para que una organización establezca su planeación efectiva en cuanto al manejo de los recursos presupuestarios y los utilizados durante su proceso.

2.2.3. Control interno

El control interno es la base donde destacan las actividades y operaciones de una entidad, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. Es un instrumento de eficacia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la entidad.

Según Holmes (1994:134) lo define como una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Así mismo, Cepeda (1999:4), ha definido el control interno bajo como:

El conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

2.2.4. Objetivos del control interno

Según Meigs (1994:178), los objetivos del control interno son los siguientes:

- ✓ Proteger los activos en contra del desperdicio, el fraude y el uso ineficiente.

- ✓ Alentar y medir el cumplimiento de las políticas en la empresa.
- ✓ Promover la exactitud y la confiabilidad de los registros contables.
- ✓ Evaluar la eficiencia de las operaciones.

Por otra parte, Hernández y Ortiz (2007:28), mencionan que los objetivos específicos del control interno son los siguientes:

- ✓ **De Autorización:** deben establecerse como una necesidad para sentar las bases de la confiabilidad del sistema como un todo.
- ✓ **De Integridad:** permiten asegurar que se registran todas las transacciones en el periodo al cual corresponden. Las violaciones al objetivo de integridad existen cuando en el inicio de las transacciones o en el procesamiento no se incluye todas las informaciones.
- ✓ **De Existencia:** permiten asegurar que solo se registren operaciones que afecten la entidad. El objetivo de existencia de los controles internos minimiza el registro contable contengan información que no corresponde a transacciones reales de la entidad. Los estados financieros deben reflejar solamente las operaciones o intercambios que realmente hayan afectado una entidad.
- ✓ **De Exactitud:** establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se derivan de ella, este objetivo es sumamente importante ya que exige que las cifras sean registradas en forma exacta.
- ✓ **De Custodia:** establecen para tratar de controlar el uso o disposición no autorizada de los activos de la empresa.

2.2.5. Principios del control interno

- ✓ Segregación de funciones: operación, custodia y registro.
- ✓ Dualidad de personas en cada operación: cuando menos deben intervenir dos personas en cada operación.

- ✓ Asignación de responsabilidades: debe establecerse claramente las responsabilidades de las personas que participan en cada proceso.
- ✓ Costo/Beneficio: el costo del control debe relacionarse con el beneficio esperado.
- ✓ Independencia de funciones: los controles no deben depender entre sí.
- ✓ Individualidad: el control interno es parte integral de todos los sistemas, no es un área individualizada y especializada.
- ✓ Documentación probatoria: representa el respaldo de toda operación constituyendo hasta su evidencia.

2.2.6. Características del control interno

- ✓ Organización de manera tal que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativa a las actividades de la empresa.
- ✓ Autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control.
- ✓ Eficiencia para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres (3) persona para evitar fraude.

2.2.7. Elementos del control interno

Hernández y Ortiz (2007:26), describen los elementos de un buen sistema de control interno en:

- ✓ Plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad
- ✓ Plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contables sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.
- ✓ Procedimientos eficaces con los que se lleve a cabo el plan proyectado.

- ✓ Personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

2.2.8. Normas del control interno:

- ✓ Aprobación por parte de la gerencia de firmas autorizadas hasta por cierto límite, siendo deseable la existencia de firmas mancomunadas.
- ✓ Debe existir segregación de funciones.
- ✓ Debe establecerse un sistema de comprobantes numerados para un mejor control de las entradas de efectivo.
- ✓ Los custodios del efectivo deben estar amparados por pólizas de seguros.
- ✓ Todos los desembolsos principales de la empresa deben hacerse mediante cheques nominativos.
- ✓ Todas las entradas diarias de efectivo deben ser depositadas en forma íntegra en el siguiente día hábil a su recepción.

2.2.9. Componentes del control interno

Según el informe COSO, el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Supervisión y Monitoreo.

Ambiente de Control

Cosiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- ✓ Se estructuran las actividades del negocio.
- ✓ Se asigna autoridad y responsabilidad.
- ✓ Se organiza y desarrolla la gente.
- ✓ Se comparten y comunican los valores y creencias.
- ✓ El personal toma conciencia de la importancia del control.

Factores del Ambiente de Control:

- ✓ La integridad y los valores éticos.
- ✓ El compromiso a ser competente.
- ✓ Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- ✓ La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- ✓ La estructura de la organización.
- ✓ La asignación de autoridad y responsabilidades.
- ✓ Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado.

Evaluación de Riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

Los riesgos de actividades también deben ser identificados, ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes; las causas en este nivel pertenecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación, deben incluir entre otros aspectos los siguientes:

- ✓ La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
- ✓ La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- ✓ El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- ✓ La evaluación periódica del proceso anterior.

Actividades de Control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

Información y Comunicación

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

- ✓ Controles Generales: se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.
- ✓ Controles de Aplicación: Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfases con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

La información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles.

Supervisión y Monitoreo

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a tanto factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control.

Para un adecuado monitoreo se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- ✓ El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- ✓ Sí las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- ✓ Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- ✓ Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.
- ✓ Sí son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

2.3. Bases Legales

En esta parte de la investigación se fundamenta la parte legal que regula el Control Interno en Venezuela presentado por la Contraloría General de la República. Por lo tanto, se desglosa de la siguiente manera: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Normas Generales de Control Interno.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999)

La Constitución designa a la Contraloría General de la República para hacer cumplir el control interno en las empresas de la mano del control fiscal. La Contraloría General de la República es el órgano de control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos, bienes públicos y bienes nacionales.

Para realizar la investigación sobre el control interno se tomará como referencia el artículo 287.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. (2010)

La presente ley tiene por objeto regular las funciones de la contraloría general de la república, el sistema nacional de control fiscal y la participación de los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio de la función contralora. Para efectuar la investigación se tomará como referencia los artículos 4 y 14, numeral 12, y el artículo 33, numerales 1 y 8 de la Ley

Normas Generales de Control Interno. (2015)

Las presentes normas tienen por objeto establecer los estándares mínimos que deben ser observados por los órganos y entes de la administración pública, a los fines de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno. Dichas normas cuentan con nueve (9) capítulos y sesenta seis (66) artículos todos relacionados con el control interno en las empresas.

Para realizar el estudio sobre el control interno en el área de producción se tendrán como referencia los artículos 30, 34, 40 y 44.

2.4. Definición de términos Básicos

Ciclo de reparaciones: fases del producto de acuerdo a las funciones de cada supervisor, para satisfacer con productividad, calidad y rentabilidad.

Ciclo operativo: conjunto de procesos, actividades e información que se debe realizar para producir valor agregado y satisfacer con calidad, productividad y rentabilidad.

Componentes del control interno: guía de acción a los fines de enviar fallas o debilidades que puedan ser reportados en el informe de evaluación del sistema financiero.

Efectividad: grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

Eficacia: grado en que el producto o servicio satisface las necesidades.

Eficiencia: lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos recursos.

Estructura organizativa: disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.

Funciones: actividad que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez de manera complementaria y en orden a la consecución de un objetivo definido.

Normas: reglas u ordenación del comportamiento humano dictada por la autoridad competente del caso.

Políticas: proceso y actividad orientada a la toma de decisiones de un grupo para la consecución de unos objetivos.

Proceso: secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica para lograr el resultado esperado.

Procedimientos: serie de actos en que se concreta la actuación para la realización de un fin.

Reparaciones: resultado de reparar objetos que no funcionan correctamente o que fueron mal hechos.

Supervisado: persona vigilada para cumplir con sus funciones dentro de una organización.

Supervisor: persona que observa y dirige al personal para dirigirlo y vigilarlo en el cumplimiento de sus funciones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En esta parte de la investigación se explican los mecanismos utilizados para el análisis de nuestra problemática. Además, se determinan las herramientas de estudio que se van a emplear y que ayudaran de manera factible a solucionar el problema. Según Arias (2006:16). Explica el marco metodológico como el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para resolver problemas.

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

El propósito de la investigación que se llevó a cabo dentro de este trabajo es de carácter aplicado, debido a que se pudo encontrar la solución al problema presentado en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. Según Sabino (1993:18) la investigación es aplicada, si los conocimientos a obtener son insumos necesarios para proceder luego a la acción.

Así mismo, la investigación mostró un nivel de conocimiento descriptivo, ya que según Arias (2012:24) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Considerando lo anterior, la presente investigación es de campo, los datos obtenidos de primera fuente de los empleados del departamento de producción en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. según Arias (2012:31) Una investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los

hechos, sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

3.2. Fases de la Investigación

Fase I. Diagnóstico de la situación actual del proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.

Para diagnosticar la situación que presenta el Centro Automotriz con respecto al proceso productivo, se manejó como técnica de recolección de datos para esta investigación una encuesta, la cual fue aplicada a los empleados que laboran en el departamento de producción del Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. La técnica se utilizó para recolectar información, por medio de la apreciación visual observando los hechos y las personas investigadas. Por otro lado, el instrumento se aplicó mediante una lista de preguntas, Arias (1999:53) define que los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Aplicada a la población siendo esta, la misma muestra y objeto de estudio para conocer la situación en cuanto al proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.

Según los datos obtenidos directamente del Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. la población para esta investigación estuvo representada por siete (7) personas, distribuidas de la siguiente manera, un (01) jefe de taller, un (01) pintor, un (01) latonero, un (01) armador, un (01) preparador, un (01) pulidor y un (01) lavador, considerándose para la muestra la totalidad de la población, la cual representa el objeto de estudio en la investigación.

CuadroN°1. Población y Muestra de la investigación

CARGO	POBLACIÓN
Jefe de taller	01
Pintor	01
Latonero	01
Armador	01
Preparador	01
Pulidor	01
Lavador	01
POBLACIÓN TOTAL	07
MUESTRA	07

Fuente: García y Martínez

En este sentido, Balestrini (2006:137) define la población como un “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que representan características comunes”. Así mismo, Balestrini (2006:141) señala que “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible”.

A través de esta fase se pudo determinar las actividades que son llevadas a cabo en el departamento de producción con respecto al ciclo de reparación y el ciclo operativo.

Fase II. Identificación de los factores internos y externos que intervienen en el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express,C.A.

Para cumplir con esta fase de la investigación, se examinaron los factores existentes en el departamento de producción que ocasionan un bajo rendimiento del sistema de control interno, se analizaron los resultados que se obtendrán de la herramienta (encuesta). Según Tamayo y Tamayo (2008:24) la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos

descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. Por medio de este se identificaron los factores que inciden en el departamento, logrando así un diagnóstico real de la investigación, facilitando la propuesta de los lineamientos de control interno para mejorar el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express,C.A.

A los fines de esta investigación se relacionaron los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta, la cual fue aplicada a los empleados que laboran en el departamento de producción del Centro Automotriz Soluciones Express, C.A., la cual estuvo conformada por (10) ítems, de preguntas cerradas con las que se pudo hacer un análisis del porque existe un mal sistema de control interno en dicho departamento.

Fase III. Diseño de lineamientos de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express,C.A.

En esta última fase de la investigación, se diseñaron los lineamientos de control interno para mejorar el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A., por medio de la descripción de la propuesta se proporcionará una valiosa herramienta que le va a permitir un eficiente control interno de las actividades y procedimientos llevados a cabo en el proceso productivo del departamento. Esta propuesta estará desarrollada de la siguiente manera: la presentación de la propuesta, donde estará explicado cada uno de los aspectos a considerar para su desarrollo, el objetivo general que muestra cual será el propósito principal, los objetivos específicos, siendo estos los pasos a seguir para cumplir con el objetivo principal, justificación, desarrollo de la propuesta y el análisis de factibilidad.

Cuadro N°2: Cuadro de Operacionalización de Variables.

Objetivo General	Proponer lineamientos de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A					
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diagnosticar la situación actual del proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.	Situación actual del proceso de producción	Información suministrada por la empresa	Planificación Información	1-2-4 3-5-6	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empresa: Departamento de producción
Identificar los factores internos y externos que intervienen en el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.	Factores que se interponen en el proceso de producción	Impacto directo en el acabado de los vehículos	Observación	7-8-9	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empresa: Departamento de producción
Proponer lineamientos de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.	Lineamientos de control interno para el proceso de producción	Logro de objetivos	Aplicación y alcance	10	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empresa: Departamento de producción

Fuente: García y Martínez (2017)

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y presentación de resultados

El presente capítulo muestra los resultados recaudados con respecto a las fases metodológicas planteadas en el capítulo anterior, permitiendo el cumplimiento de los objetivos específicos propuestos para el desarrollo de los lineamientos de control interno para mejorar el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.

Para alcanzar el primer objetivo específico, diagnosticar la situación actual del proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. se empleó una encuesta aplicada a la muestra seleccionada, la cual permitió dar cumplimiento a la primera fase de la investigación. Así mismo, la encuesta fue empleada como un instrumento para dar cumplimiento a la segunda fase de la investigación, siendo esta la identificación de los factores internos y externos que intervienen en el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.

La información obtenida por medio de la encuesta fue organizada y posteriormente analizada por gráficos circulares, cuadros de frecuencias porcentuales, elaborando la disquisición de los resultados. A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados.

Objetivo 1. Diagnóstico de la situación actual del proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.

Ítem N°1 ¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con un manual para el desarrollo de los procesos en el departamento de producción?

Cuadro N°3 Frecuencia de personas que opinan si la empresa cuenta con algún manual

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	01	14%
NO	06	86%
TOTAL	07	100%

Fuente: García y Martínez (2018)

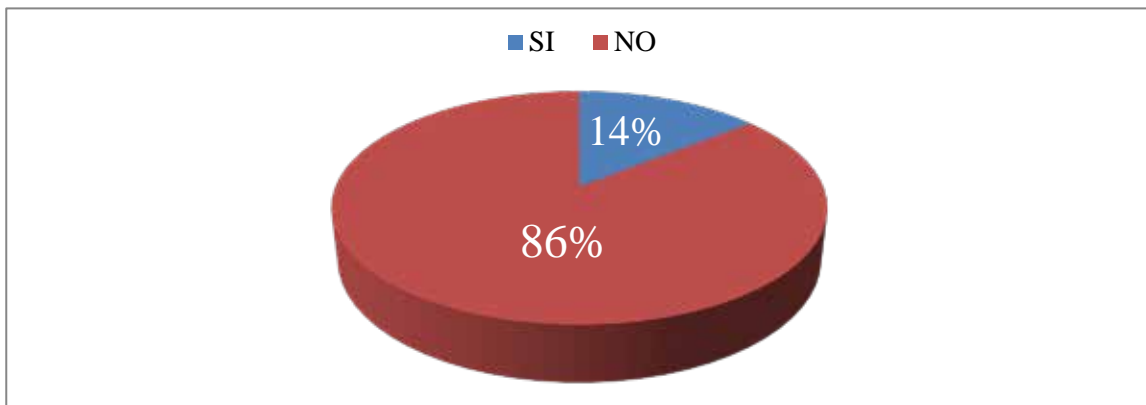


Gráfico: N°1

Fuente: García y Martínez (2018)

Análisis:

En los resultados obtenidos en este ítem se observa, que el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados, señala que no tiene conocimiento alguno sobre un manual para el desarrollo de los procesos en el departamento de producción de la empresa; es importante señalar, que las empresas deben contar con manuales para los diferentes procesos. Por otra parte, el catorce por ciento (14%) de los trabajadores afirma tener conocimiento de la existencia de un manual de los procesos productivos.

Ítem N°2: ¿Sabe usted si existe un sistema de control interno en la empresa que permita un buen desarrollo en el proceso productivo?

Cuadro N°4 Frecuencia de personas que opinan si existe un sistema de control interno

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	00	0%
NO	07	100%
TOTAL	07	100%

Fuente: García y Martínez (2018)

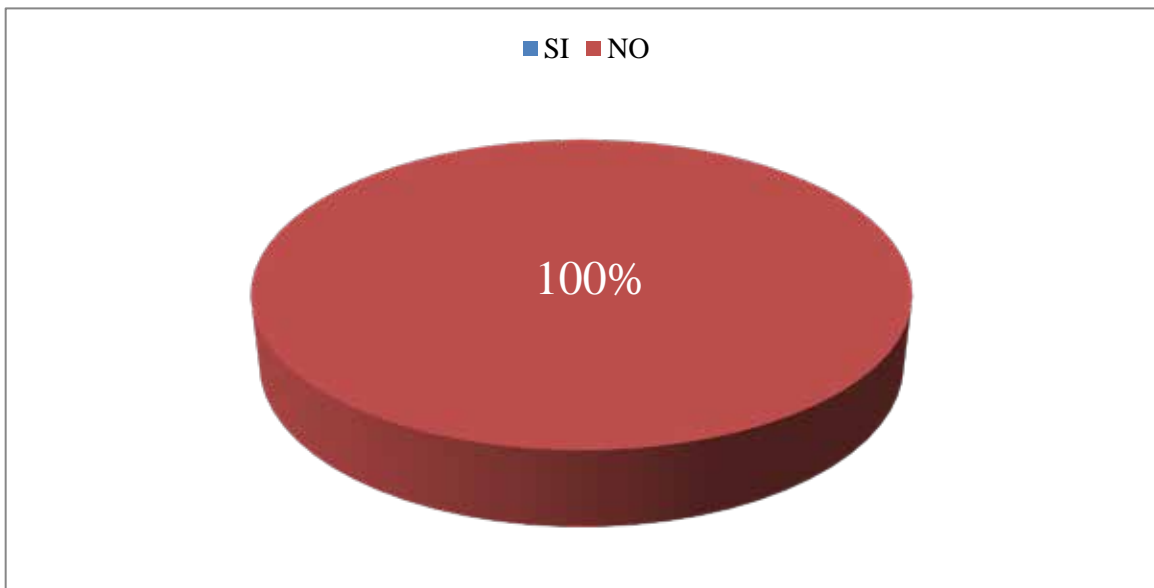


Gráfico: N°2

Fuente: García y Martínez (2018)

Análisis:

Como se observa en los resultados obtenidos, el cien por ciento (100%) de los encuestados no tiene conocimiento si existe un sistema de control interno en la empresa que permita un buen desarrollo en el proceso productivo. Este resultado refleja una falla por parte de la empresa ya que no permite que los procesos se lleven a cabo de manera correcta.

Ítem N°3: ¿Cree usted que el supervisor verifica con precisión cada fase de reparación de los vehículos?

Cuadro N°5 Frecuencia de personas que opinan que el supervisor verifica cada fase

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	03	43%
NO	04	57%
TOTAL	07	100%

Fuente: García y Martínez (2018)

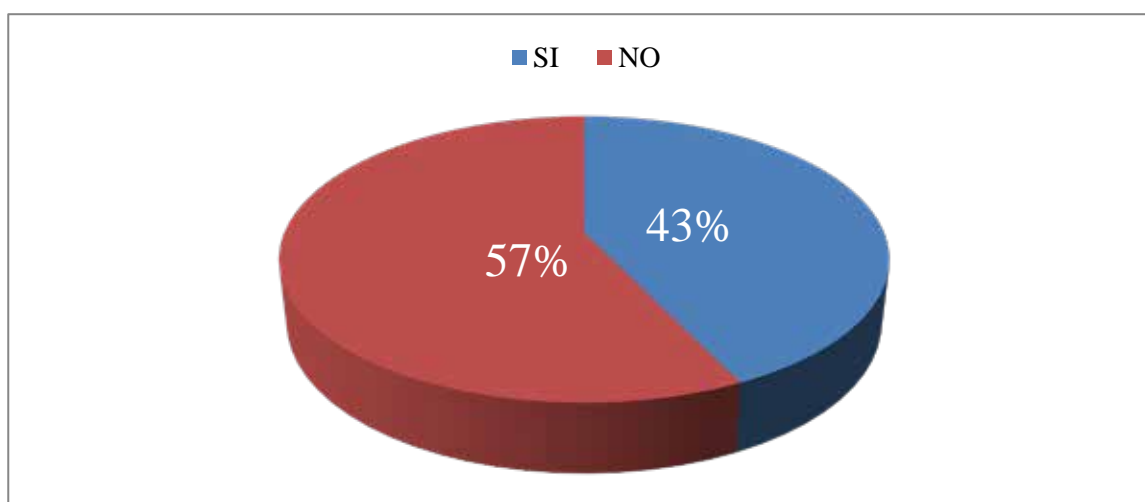


Gráfico: N°3

Fuente: García y Martínez (2018)

Análisis:

Se observa que el cincuenta y siete por ciento (57%) de las personas encuestadas considera que el supervisor no verifica cada fase de reparación de los vehículos correctamente, lo que ocasiona un retraso eminente en la entrega de los vehículos. Otrocuarenta y tres por ciento (43%) indica, que el supervisor verifica cada fase de reparación con exactitud. Esta dispersión de opiniones existe ya que se presenta una gran debilidad en el monitoreo constante de cada fase de reparación.

Ítem N°4: ¿Sabe usted si en la empresa, el departamento de producción cuenta con un servicio de movilidad desde el almacén al área de trabajo, para llevar los productos?

Cuadro N°6 Frecuencia de personas que opinan si existe un servicio de movilidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	02	29%
NO	05	71%
TOTAL	07	100%

Fuente: García y Martínez (2018)

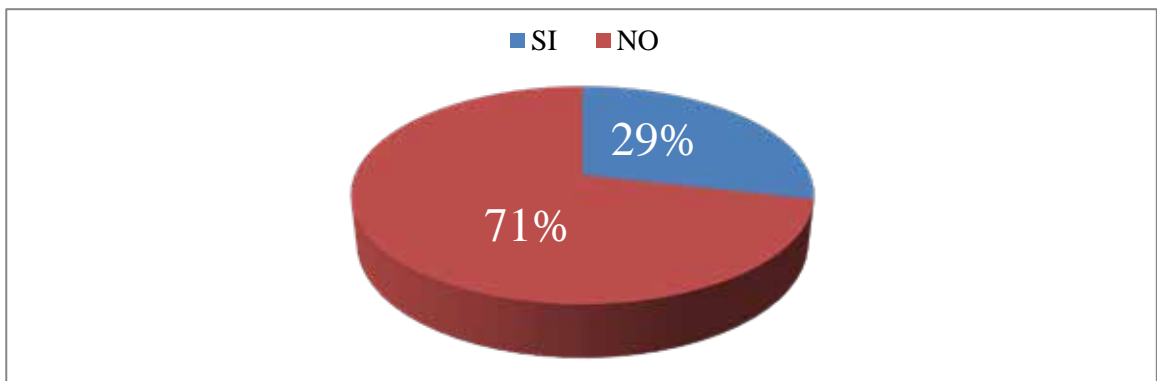


Gráfico: N°4

Fuente: García y Martínez (2018)

Análisis:

Se observa que un setenta y un por ciento (71%) de las personas encuestadas desconoce la existencia de un servicio de movilidad de los materiales en el área de trabajo; lo cual podría generar conflicto al momento de ubicar dichos materiales. Por otra parte, un veintinueve por ciento (29%) opina que la empresa cuenta con un servicio de movilidad, esto se debe a que los procesos de movilidad son llevados a cabo por una persona encargada (jefe de taller) y la mayoría desconoce este proceso ya que no está vinculado directamente con el proceso productivo.

Ítem N°5 ¿Cree usted que existe una adecuada segregación de funciones en el departamento de producción?

Cuadro N°7 Frecuencia de personas que opinan que existe una adecuada segregación de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	04	57%
NO	03	43%
TOTAL	07	100%

Fuente: García y Martínez (2018)

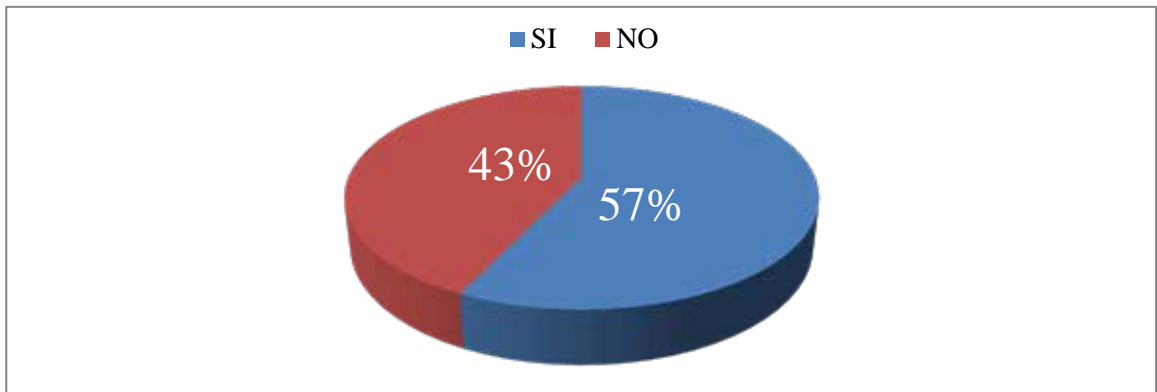


Gráfico: N°5

Fuente: García y Martínez (2018)

Análisis:

Los resultados obtenidos muestran, que un cincuenta y siete por ciento(57%) de los encuestados opina que se llevan a cabo la segregación de funciones en el departamento de producción ya que dentro del ciclo de reparación se logra apreciar la distribución de las funciones y esto permite una óptima elaboración de los procesos. Sin embargo, un cuarenta y tres por ciento (43%) considera que la segregación de funciones en el departamento de producción no es la adecuada, debido a que muchas veces la segregación de funciones es interrumpida por factores externos que no permite cumplir con dicha asignación, generando así la contradicción de las funciones.

Ítem N°6: ¿Cree usted que el sistema utilizado para el ciclo de reparación se realiza correctamente?

Cuadro N°8 Frecuencia de personas que opinan que se realiza correctamente el ciclo de reparación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	01	14%
NO	06	86%
TOTAL	07	100%

Fuente: García y Martínez (2018)

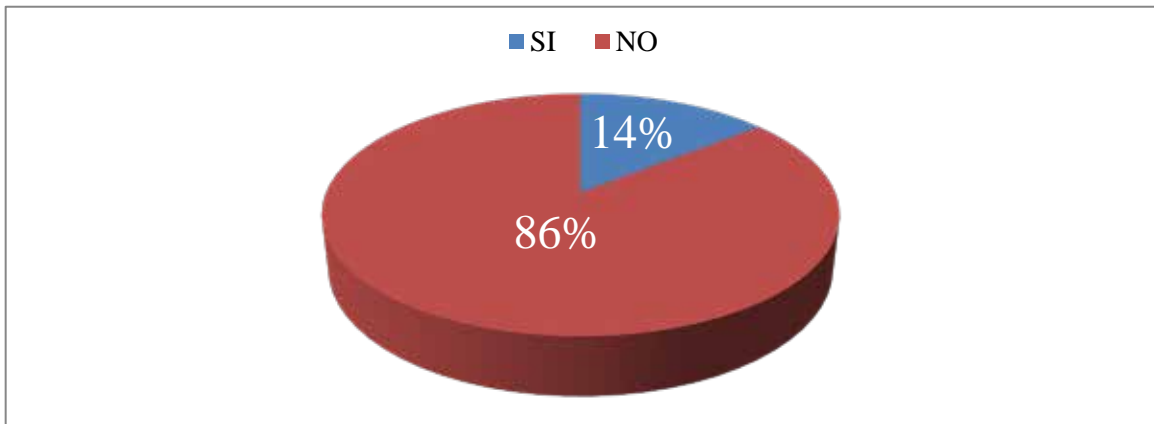


Gráfico: N°6

Fuente: García y Martínez (2018)

Análisis:

Se observa, según los resultados obtenidos, que el ochenta y seis por ciento (86%) de las personas encuestadas considera que el sistema utilizado en el ciclo de reparación no se realiza correctamente, puesto que mayormente los vehículos salen con imperfecciones. Por otra parte, un catorce por ciento (14%) opina que el sistema utilizado en el proceso es el correcto. Todo esto porque existen debilidades en los procesos de control de calidad que no permite en muchas áreas cumplir con los estándares establecidos por la empresa.

Objetivo 2.Identificación de los factores internos y externos que intervienen en el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express,C.A.

Ítem N°7;¿Considera usted que los factores climáticos inciden en el acabado de las reparaciones?

Cuadro N°9 Frecuencia de personas que opinan que los factores climáticos afectan el acabado de las reparaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	07	100%
NO	00	0%
TOTAL	07	100%

Fuente: García y Martínez (2018)



Gráfico: N°7

Fuente: García y Martínez (2018)

Análisis:

Con lo que respecta a los resultados obtenidos en este ítem, se tiene que el cien por ciento(100%) de los encuestados, considera que los factores climáticos inciden radicalmente en el acabado de las reparaciones; ya que la empresa trabaja con una cabina permeabilizada, la cual no permite trabajar en los vehículos cuando existe un clima cambiante que pueda modificar el acabado de los autos, e igualmente la posible contaminación de la cabina por partículas externas que puedan interferir en el acabado de los vehículos.

Ítem N°8: ¿Cree usted que la línea de producción se encuentra organizada en cuanto a la función de los procesos llevados a cabo para el ciclo de reparación de los vehículos?

Cuadro N°10 Frecuencia de personas que opinan que se encuentra organizada la línea de producción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	06	86%
NO	01	14%
TOTAL	07	100%

Fuente: García y Martínez (2018)

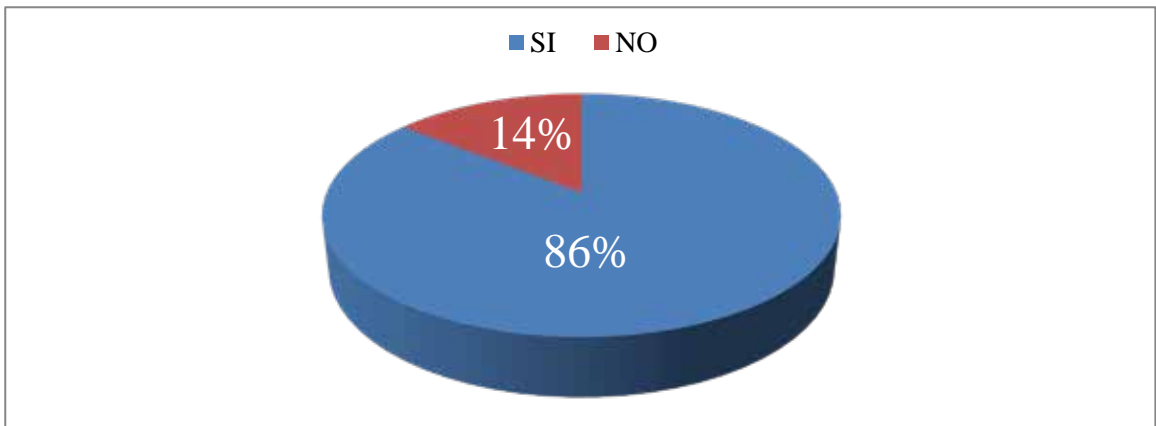


Gráfico: N°8

Fuente: García y Martínez (2018)

Análisis:

Como se puede notar, el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados opinan que la línea de producción se encuentra organizada correctamente en cuanto a la función de los procesos llevados a cabo para el ciclo de reparación de los vehículos, puesto que las fases del ciclo de reparación se encuentran ordenadas según la secuencia correspondiente para dicho ciclo. por otra parte,uncatorce por ciento (14%) señala que no se encuentra organizada la línea de producción en el ciclo de reparación, ya que los vehículos suelen presentar imperfecciones en su acabado final.

Ítem N°9: ¿Cree usted que la calidad de los materiales influye en el desarrollo del proceso productivo en cuanto al acabado final de las reparaciones?

Cuadro N°11 Frecuencia de personas que opinan que la calidad de los materiales influye en el acabado final de las reparaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	07	100%
NO	00	0%
TOTAL	07	100%

Fuente: García v Martínez (2018)

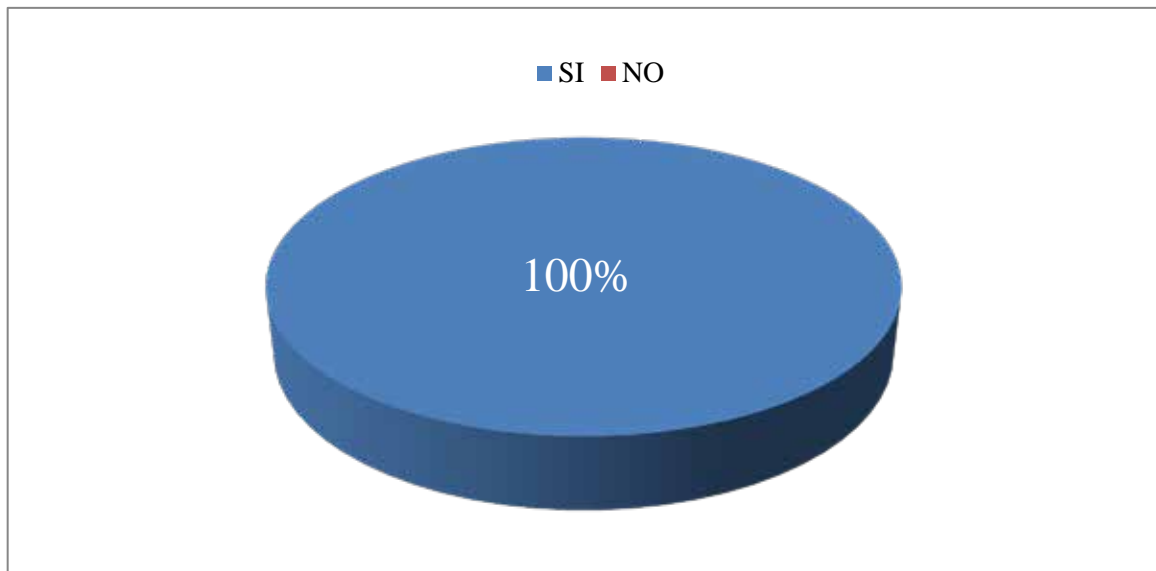


Gráfico: N°9

Fuente: García y Martínez (2018)

Análisis:

Como se observa en los resultados que se muestran, El cien por ciento(100%) de las personas encuestadas, considera que la calidad de los materiales influye directamente en el desarrollo del proceso productivo; debido a que, si existe mayor calidad de los materiales, existirá un mejor acabado y una efectividad en las reparaciones de los vehículos.

Objetivo 3. Diseño delimitaciones de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express,C.A.

Ítem N°10¿Cree usted que es necesario implementar nuevos procesos de control en los ciclos de reparaciones?

Cuadro N°12Frecuencia de personas que opinan que es necesario implementar nuevos procesos de control

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	06	86%
NO	01	14%
TOTAL	07	100%

Fuente: García y Martínez (2018)

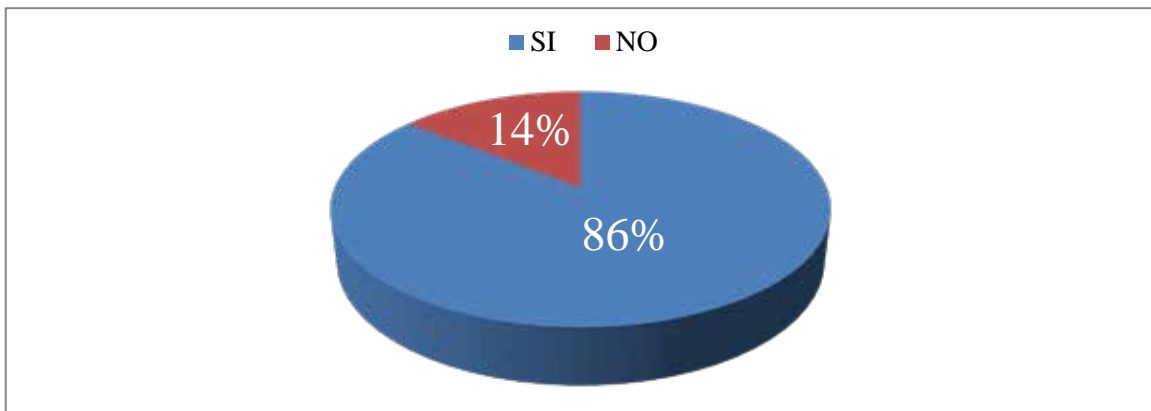


Gráfico: N°10

Fuente: García y Martínez (2018)

Análisis:

Los resultados muestran que un ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados, considera que es ineludible implementar nuevos procesos de control en los ciclos de reparaciones para lograr un mejor sistema de control interno que permita optimizar toda imperfección del acabado de los vehículos. Por otra parte, un catorce por ciento (14%)opina que no es necesario implementar nuevos procesos, puesto que cambiaría completamente el proceso productivo actual.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

El proceso de producción de una empresa, implica elaborar un producto de calidad pertinente, cumpliendo con las exigencias del cliente obteniendo la satisfacción de este. Es por ello, que esta área es de suma importancia para la organización, porque a través de ella se determina la secuencia de las operaciones, se verifica cada fase en el proceso productivo, se evalúan los métodos de trabajo y la calidad en el acabado de los productos.

Por lo tanto, es necesario para las empresas llevar un adecuado seguimiento de los procesos productivos verificando cada fase en el ciclo de reparación y/o producción, que permita desarrollar perfectamente el acabado final del producto al menor costo y mejor calidad, cubriendo las expectativas del cliente.

La presente propuesta tiene como finalidad diseñar lineamientos de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A., eliminando así las fallas existentes. En cuanto a lo anterior, se implementarán normas y procedimientos para la mejora del proceso productivo, así como la elaboración de un flujograma y el bosquejo de formatos de chequeo para el departamento de producción. Permitiendo llevar un control interno correcto en el área de producción con el fin de suscitar el desarrollo y la eficiencia en la realización de los productos.

Así mismo, la presente propuesta estará compuesta por el planteamiento del problema, la formulación del problema de la propuesta, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación de la propuesta, la factibilidad, la cual estará representada económicamente, operativamente, técnicamente e

institucionalmente. Finalmente se desarrollará la propuesta de la investigación con el diseño de lineamientos de control interno el cual puede permitir el correcto funcionamiento de los procesos productivos.

5.2 Planteamiento del problema de la propuesta

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo que los rodea. El control interno fue evolucionando significativamente, principalmente en los negocios que establecieron sistemas adecuados para la protección de sus intereses, evitando posibles desfalcos. Se dice que el control interno, es una herramienta que surge de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de minimizar la multitud de riesgos. Las empresas mayormente se encuentran divididas en departamentos para una mayor efectividad en control interno, puesto que resulta más factible evaluar los riesgos. Uno de los departamentos más importantes que tiene una empresa es el departamento de producción, ya que es la fuente de salida del producto final al mercado.

Es necesario implementar un sistema de control interno en las empresas que contribuya al crecimiento y permanencia en el mercado, lo cual permite promover la efectividad en las operaciones, la protección de los recursos, velar por el cumplimiento de todas las actividades de la empresa a través de sus reglamentos, normas, políticas y procedimientos.

Actualmente, el control interno a nivel mundial es esencial para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros, así como el control de las actividades realizadas en los diferentes departamentos que tenga una organización. Además, este tiene un impacto positivo en las empresas, debido a que ayuda a disminuir los diferentes riesgos que se puedan presentar. Expuesto lo anterior, es necesario que las empresas obtengan conocimientos acerca de los objetivos y normas nacionales e

internacionales de control interno para un mejor desenvolvimiento de las mismas.

En Venezuela actualmente el control interno es primordial para las empresas debido a que éstas tratan en lo más posible, proteger sus recursos, promover la eficiencia y efectividad en las operaciones, mostrar información financiera positiva y honesta. Estas empresas tienen como premisa, el cumplimiento de las Normas Generales de Control Interno, normas que tienen por objeto establecer los estándares mínimos que deben ser observados por los órganos y entes de la Administración Pública, a los fines de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno.

Así mismo, el artículo 40 de la norma antes expuesta, con respecto a las actividades de control, establece que el supervisor responsable de unidades, debe comunicar claramente las funciones y responsabilidades atribuidas a cada supervisor, examinar sistemáticamente su trabajo y asegurarse que se ejecute conforme a las instrucciones dictadas al efecto. Dicho artículo no aplica en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. puesto que el departamento de producción no presenta un buen sistema de control interno, y el ciclo de reparación de los vehículos no se cumple correctamente, debido a que el supervisor del área de producción no verifica cada fase de dicho ciclo, afectando el proceso productivo en cuanto a la calidad de las reparaciones, trayendo como consecuencia costos adicionales no previstos por la empresa y el descontento de los clientes.

Usando como objeto de estudio el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. se pudo observar el mal funcionamiento en el proceso productivo del ciclo de reparación de la empresa, por lo que resulta necesaria la verificación y/o el monitoreo constante en cada fase de dicho ciclo por parte del encargado del departamento de producción. Por esta razón, surge la necesidad de proponer lineamientos de control interno que permita optimizar el proceso productivo de la empresa. Dichos lineamientos cuentan con la creación

de normas y procedimientos, un flujograma donde especifique claramente la segregación de funciones y por último el diseño e implementación de formatos de chequeo elaborados individualmente para cada fase del ciclo de reparación.

5.3 Formulación del problema de la propuesta

¿Cuáles son los lineamientos de control interno para optimizar el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.?

5.4 Objetivos de la Propuesta

5.4.1 Objetivo General de la Propuesta

- ✓ Diseñar lineamientos de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.

5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- ✓ Implantar normas y procedimientos para mejorar el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.
- ✓ Elaborar un flujograma para una adecuada segregación de funciones en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.
- ✓ Diseñar formatos de chequeo para cada fase de operación en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A.

5.5 Justificación de la Propuesta

La propuesta tiene como propósito proponer lineamientos de control interno para el proceso productivo del Centro Automotriz Soluciones Express, C.A., mejorando el desempeño de la empresa, la eficiencia en los trabajos realizados, fortificando así los controles internos para el desarrollo adecuado en cuanto a las funciones de la empresa.

Asimismo, permitirá a la empresa cumplir con las fases en el ciclo de reparación en el tiempo estipulado, a través de la verificación de cada fase en el proceso de producción, de manera que la empresa pueda obtener acabados de primera calidad en los vehículos sin necesidad de procesarlos nuevamente por imperfecciones, lo cual beneficia a la empresa respecto a su rentabilidad.

El desarrollo de esta propuesta tiene como base los resultados obtenidos al encausar la información proporcionada por los trabajadores del Centro Automotriz Soluciones Express, C.A., a través de los instrumentos aplicados.

5.6 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Económica

Desde el punto de vista económico, la propuesta es factible, ya que no se requiere de una inversión significativa, debido a que los gastos incurridos serán gastos de papelería e impresión, con la finalidad de proporcionar la información sobre la propuesta al personal implicado en el proceso productivo para un mejor funcionamiento de sus actividades.

Factibilidad Operativa

La presente propuesta dispone con la aceptación del personal de la empresa, ya que fue tomada en cuenta la opinión de cada individuo del departamento de producción para la elaboración de esta propuesta. El personal de la empresa está apto para llevar a cabo esta propuesta, la cual permitirá optimizar el control interno en el proceso productivo.

Factibilidad Técnica

El Centro Automotriz Soluciones Express, C.A, dispone con las herramientas necesarias para la ejecución de la propuesta, puesto que cuenta con equipos tecnológicos (computadoras e impresoras) necesarios para aplicar los lineamientos de control interno en el proceso productivo.

Factibilidad Institucional

El desarrollo de la propuesta cuenta con la disponibilidad y apoyo de la empresa, lo cual permite para llevar a cabo las medidas necesarias para el cumplimiento y desarrollo de los lineamientos de control interno para mejorar y optimizar del proceso productivo.

5.7 Desarrollo de la Propuesta

En la presente investigación se desarrolló la propuesta que consiste en diseñar lineamientos de control interno para el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A., que permita el correcto funcionamiento de este proceso siendo eficaz y eficiente en el mismo. El ciclo de reparación en el centro automotriz es el más importante, ya que el departamento de producción está directamente conectado con los demás departamentos de la empresa, como lo son: administración, contabilidad y cuentas por cobrar.

Para llevar un mejor control interno en la organización es necesario implementar normas y procedimientos en el proceso productivo, con la finalidad de establecer evaluación de riesgo, un entorno de trabajo sano, una guía para la toma de decisiones.

Normas del proceso productivo

- ✓ Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar el proceso perfecto de los vehículos.
- ✓ Estipular la secuencia de cada fase reparación dentro del proceso productivo.
- ✓ Revisar cada pieza del vehículo antes de entrar en el proceso de producción.
- ✓ Notificar al jefe de taller al culminar cada fase de reparación, para el chequeo detallado de las piezas.
- ✓ Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la ejecución del proyecto.
- ✓ Comprobar la calidad de los productos, para una mejor satisfacción tanto para la empresa como para el cliente.
- ✓ Evaluación de los efectos climáticos para tomar las medidas necesarias en el proceso del vehículo.
- ✓ Verificar el mantenimiento de la maquinaria utilizada en el ciclo de reparación de los vehículos.

Procedimientos del proceso productivo

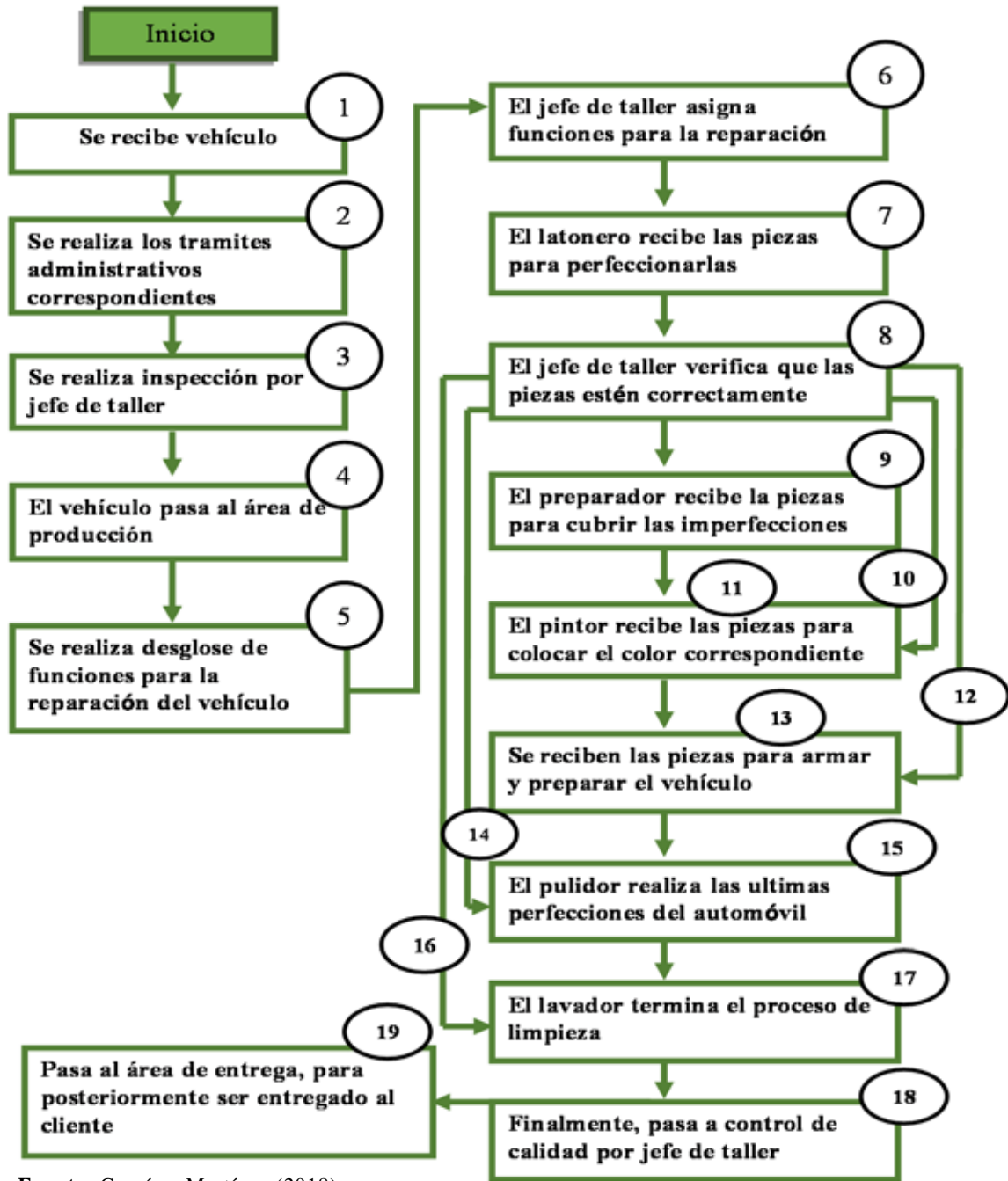
- ✓ **Recepción:** verificación de órdenes, condiciones en las que ingresa el vehículo observando visualmente, se toman fotografías del auto y se chequean las partes internas y mecánicas para saber las condiciones del vehículo al momento de ser ingresado.
- ✓ **Desarmado:** se procede a desmontar las piezas con los daños a reparar. Ejemplo: si es puerta se retiran manillas y partes internas de la puerta.
- ✓ **Latonería:** se procede a reparar la pieza que tenga un daño fuerte. Ejemplo: una puerta con abolladuras o golpes fuertes.
- ✓ **Preparación:** se procede el alistamiento de las piezas que fueron previamente reparadas en latonería, con masillas, fondos y todo el sistema de lijado; se empapela la pieza y se le coloca un líquido anti fogueo a todo el vehículo.
- ✓ **Cabina de pintura:** se detallan las posibles imperfecciones que quedaron en el área de preparación. Posteriormente, se procede a colocar la base color, se coloca la capa de transparente si lo amerita. Se chequea que haya quedado en perfectas condiciones y se deja reposar en la cabina en un tiempo estimado de entre 10 a 15 minutos, para luego pasarlo al área de armado.
- ✓ **Armado:** se procede a armar todas las piezas que anteriormente fueron retiradas en la segunda fase. Luego se verifica que todo funcione correctamente, pasando inmediatamente al área de pulitura.
- ✓ **Pulitura:** se lava el vehículo para quitar el producto anti fogueo colocado anteriormente, se verifica el color y alguna imperfección de cabina. En el caso de presentar imperfección este se corrige y se procede a lijar las piezas a pulir, usando ceras para pulitura como rubbingcompound como primer paso, seguidamente se aplica el compuesto abrillantador o cera. Se verifica que el brillo haya quedado correctamente y pasa al área de lavado.

- ✓ **Lavado:** se lava el vehículo con shampoo especial para vehículos; se limpian los neumáticos con abrillantador a base de agua y se preparada para ser llevado al área de entrega.
- ✓ **Control de calidad:** el jefe de taller verifica que la reparación del automóvil haya sido óptima, permitiendo tener los estándares de calidad apropiados. Seguidamente el vehículo pasará al área de almacén donde este será retirado por el cliente.

Por último, se generan los procesos administrativos de facturación terminando así el ciclo de reparación.

Las fases en el ciclo de reparación dentro del proceso de producción se miden a través de un proceso lineal generando eficiencia y efectividad en los mismos. Según Hernández (1991:23), menciona que el proceso lineal es un proceso que está compuesto por una serie de etapas, las cuales se derivan unas de otras. El Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. utiliza este proceso lineal lo cual genera mayor productividad en la empresa, sin embargo, está siendo utilizado de manera errónea por lo que genera imperfecciones en los vehículos. A continuación, se presenta un flujograma de cómo debe ser el proceso lineal desde el momento que se recibe el vehículo hasta el momento que se entrega.

Flujograma de segregación de funciones



Fuente: García y Martínez (2018)

Paso N°1: La empresa realiza la recepción del vehículo.

Paso N°2: El área administrativa realiza los trámites correspondientes para pasar al área de producción.

Paso N°3: El jefe de taller realiza las inspecciones necesarias antes de pasar el vehículo al departamento de producción.

Paso N°4: El vehículo es recibido en el área de producción para dar inicio al proceso productivo.

Paso N°5: Se realiza el desglose de funciones de la reparación del vehículo para dar inicio al ciclo de reparación.

Paso N°6: El jefe de taller da inicio a las funciones en el ciclo de reparación.

Paso N°7: Las piezas a reparar pasan a la fase de latonería.

Paso N°8: El supervisor o jefe de taller verifica que las piezas hayan quedado correctamente.

Paso N°9: Las piezas pasan a la fase de preparación para cubrir posibles imperfecciones que hayan quedado de la fase anterior.

Paso N°10: El supervisor o jefe de taller verifica que las piezas hayan quedado correctamente. Seguidamente;

Paso N°11: Las piezas son recibidas en la fase de pintura para colocar el fondo y el color correspondiente del vehículo.

Paso N°12: El supervisor o jefe de taller verifica que las piezas hayan quedado correctamente.

Paso N°13: Se reciben las piezas en la fase de armado donde se procede a armar todas estas que anteriormente fueron retiradas, preparadas y pintadas.

Paso N°14: El supervisor o jefe de taller verifica que las piezas hayan quedado correctamente.

Paso N°15:El vehículo pasa a la fase de pulitura donde se usan ceras para pulitura como rubbingcompound como primer paso, seguidamente se aplica el compuesto abrillantador o cera.

Paso N°16: El supervisor o jefe de taller verifica que las piezas hayan quedado correctamente. Por ultimo;


Paso N°17: Pasa a la fase de lavado donde se lava el vehículo con shampoo especial para vehículos, se limpian los neumáticos con abrillantador a base de agua y se prepara para ser llevado a control de calidad. Finalmente;

Paso N°18: El vehículo pasa a control de calidad donde el jefe de taller verifica que la reparación del automóvil haya sido óptima

Paso N°19: El vehículo pasa al área de entrega, donde posteriormente será entregado al cliente.

Formato de recepción de vehículos del Centro Automotriz Soluciones Express, C.A

Este será un formato complementario el cual deberá ser relleno en el momento que el vehículo llegue a la empresa. Siendo este inspeccionado por el jefe de taller, examinando las piezas a reparar y los daños presentes en las mismas, para una mayor percepción y receptividad al momento de pasar a cada fase del ciclo de reparación e igualmente el tiempo estimado que tomara en cada fase. Permitiendo así una mejor distribución y segregación de funciones.



Nº Control: RH_XXXXXX 1

RECEPCIÓN DE VEHÍCULOS

RIF: J29703376-9

Nombre:	2	Fecha de ingreso:	3
Dirección:	4	Teléfono:	5
Modelo:	6	Tipo:	7
		Año:	8
		Marca:	9
		Serial:	10
Placas:	11	Color:	12
		Km recorrido:	13
		Nº de motor:	14

piezas a reparar:	15

Daños de piezas a reparar:	16

Tiempo estimado de reparación:		17	
Latonería:	18	Pulitura:	21
Preparación:	19	Armado:	22
Pintura:	20	Lavado:	23


Cuadro N°13
Fuente: García y Martínez (2018)

Este formato tiene varias características, al lado superior izquierdo se encontrará el logo de la empresa con su Rif, en el centro se apreciará el

membrete del formato para su distinción y en el lado superior derecho estará reflejado el número de control que será de color rojo con ocho (08) cifras como primer (01) paso, así mismo se encontrará en la parte superior los datos del receptor del servicio; paso dos (02), tres (03), cuatro (04) y cinco (05), así como los datos del vehículo; desde el paso seis (06) al paso catorce (14). Seguidamente se identificarán tres (03) cuadros en los cuales se apreciará la descripción de las piezas, paso número quince (15), los daños sufridos en las mismas paso dieciséis (16) y posteriormente el tiempo estimado de reparación en cada fase, paso diecisiete (17), dentro de este paso se encuentran los pasos desde el dieciocho (18) al veintitrés (23).

Formato de control de calidad latonería

Con la implementación de este formato se establecerá un control óptimo que permitirá llevar un mejor registro al momento de ejecutar los procesos llevados a cabo en la fase de latonería lo cual generará un mejor desarrollo y acabado en la producción.



Control de calidad Latonería

Nº Control: **CCL_XXXXXX** 1

Fecha: _____ 2

Descripción de vehículo			
Modelo: 3	Tipo: 4	Marca: 5	Serial: 6
Placas: 7	Color: 8	Año: 9	Nº de motor: 10

Descripción	Aprobado	No aprobado
Reparación del Daño		11
Corrección del daño		12
Verificación de la calidad		13

Observaciones: 14

Realizado por: 15

Aprobado por: 16

Firma y Sello


17

Cuadro N°14
Fuente: García y Martínez (2018)

El formato establecido anteriormente, se deberá llenar cada vez que se vaya a inspeccionar el proceso de latonería, este formato posee ciertas características, al lado superior izquierdo se encontrará el logo de la empresa con su Rif, en el centro se apreciará el membrete del formato para su distinción y en el lado superior derecho estará reflejado el número de control que será de color rojo con nueve (09) cifras como primer (01) paso, así como la fecha de la evaluación del proceso, paso dos (02). Seguidamente se observará la descripción del vehículo, desde el paso tres (03) al diez (10) y los ítems que demostrará si se encuentra aprobado o no la calidad del mismo, desde el paso once (11) al trece (13). Por último, el formato deberá contar con las observaciones apreciadas en el proceso, paso catorce (14) e igualmente la realización y aprobación del formato, paso quince (15) y dieciséis (16), así como la firma y sello de la conformidad, paso diecisiete (17).

Formato de control de calidad preparación

Con la ejecución de este formato se podrá implementar un control óptimo que permitirá llevar una mejor observación al momento de ejecutar los procesos llevados a cabo en la fase de preparación lo que permitirá un mejor desarrollo y acabado en la producción.



**Control de calidad
Preparación**

Nº Control: **CCP_XXXXXX** 1

Fecha: _____ 2

Descripción de vehículo			
Modelo:	3	Tipo:	4
		Marca:	5
		Serial:	6
Placas:	7	Color:	8
		Año:	9
		Nº de motor:	10

Descripción	Aprobado	No aprobado
Revisión y aplicación de materiales		11
Verificación de lijado		12
Corrección de detalles		13
Verificación óptima de la superficie		14
Verificación de calidad		15

Observaciones: 16

Realizado por: 17

Aprobado por: 18


Firma y Sello

19

El formato señalado anteriormente, deberá ser llenado cada vez que se vaya a examinar el proceso de preparación, este formato tiene ciertas características presentes, al lado superior izquierdo se encontrará el logo de la empresa con su Rif, en el centro se apreciará el membrete del formato para su distinción y en el lado superior derecho estará reflejado el número de control que será de color rojo con nueve (09) cifras, primer (01) paso, así como la fecha de la evaluación del proceso, paso dos (02). Posteriormente se observará la descripción del vehículo, desde el paso tres (03) al diez (10) y los ítems que demostrará si se encuentra aprobado o no la calidad del mismo, desde el paso once (11) al quince (15). Por último, el formato deberá contar con las observaciones apreciadas en el proceso, paso dieciséis (16) e igualmente la realización y aprobación del formato, paso diecisiete (17) y dieciocho (18) así como la firma y sello de la conformidad, paso diecinueve (19).

Formato de control de calidad pintura

Con la elaboración de este formato se podrá efectuar un control óptimo que permitirá llevar una mejor observación al momento de ejecutar los procesos llevados a cabo en la fase de pintura lo que permitirá un mejor desarrollo y acabado en la producción.



CASE
CENTRO AUTOMÁTICO SOLUCIONES EXPRESO
RIF: J29703376-9

**Control de calidad
Pintura**

Nº Control: **CCPT_XXXXXX** 1

Fecha: _____ 2

Descripción de vehículo			
Modelo:	3	Tipo:	4
		Marca:	5
		Serial:	6
Placas:	7	Color:	8
		Año:	9
		Nº de motor:	10

Descripción	Aprobado	No aprobado
Aplicación óptima de los materiales	11	
Verificación de cubrimiento	12	
Verificación de detalles	13	
Verificación de calidad	14	

Observaciones: 15

Realizado por: 16

Aprobado por: 17


Firma y Sello

18

El formato anteriormente expuesto, deberá ser llenado una vez examinado el proceso de pintura, este formato tiene las características presentes, al lado superior izquierdo se encontrará el logo de la empresa con su Rif, en el centro se apreciará el membrete del formato para su distinción y en el lado superior derecho estará reflejado el número de control que será de color rojo con diez (10) cifras, primer (01) paso, así como la fecha de la evaluación del proceso, paso dos (02). Consecutivamente se apreciará la descripción del vehículo, desde el paso tres (03) al diez (10) y las añadiduras que demostrará si se encuentra aprobado o no la calidad del mismo, desde el paso once (11) al catorce (14). Finalmente, el formato deberá contar con las observaciones apreciadas en el proceso, paso quince (15) e igualmente la realización y aprobación del formato, paso dieciséis (16) y diecisiete (17), así como la firma y sello del asentimiento, paso dieciocho (18).

Formato de control de calidad pulitura

Con la realización de este formato se podrá observar un control óptimo que permitirá llevar una mejor vigilancia al momento de ejecutar los procesos llevados a cabo en la fase de pulitura permitiendo un mejor progreso y acabado en la producción.



CASE
CENTRO AUTOMOTRIZ SOLUCIONES EXPRESS
RIF: J29703376-9

**Control de calidad
Pulitura**

Nº Control: **CCPLT_XXXXXX** 1

Fecha: _____ 2

Descripción de vehículo			
Modelo:	3	Tipo:	4
		Marca:	5
		Serial:	6
Placas:	7	Color:	8
		Año:	9
		Nº de motor:	10

Descripción	Aprobado	No aprobado
Verificación de lijado	11	
Control de brillo	12	
Verificación de la calidad	13	

Observaciones: 14

Realizado por: 15

Aprobado por: 16


Firma y Sello

17

El formato anterior, deberá ser llenado una vez inspeccionado el proceso de pulitura, este formato tiene las siguientes características; al lado superior izquierdo se encontrará el logo de la empresa con su Rif, en el centro se apreciará el membrete del formato para su distinción y en el lado superior derecho estará reflejado el número de control que será de color rojo con once (11) cifras, primer (01) paso, así como la fecha de la evaluación del proceso, segundo (02) paso. Seguidamente se apreciará la descripción del vehículo, desde el paso tres (03) al diez (10) y las añadiduras que demostrará si se encuentra aprobado o no la calidad del mismo, desde el paso once (11) al trece (13). Finalmente, el formato deberá contar con las observaciones apreciadas en el proceso, paso catorce (14) e igualmente la realización y aprobación del formato, paso quince (15) y dieciséis (16) así como la firma y sello, paso diecisiete (17).

Formato de control de calidad armado

Con la elaboración de este formato se podrá apreciar un control óptimo que permitirá llevar un mejor seguimiento de las funciones al momento de ejecutar los procesos llevados a cabo en la fase de armado, permitiendo un mejor progreso y acabado en la producción.



CASE
CENTRO AUTOMOTRIZ SOLUCIONES EXPRESS
RIF: J29703376-9

Control de calidad Armado

Nº Control: **CCAR_XXXXXX** 1
 Fecha: _____ 2

Descripción de vehículo			
Modelo: 3	Tipo: 4	Marca: 5	Serial: 6
Placas: 7	Color: 8	Año: 9	Nº de motor: 10

Descripción	Aprobado	No aprobado
Verificación de instalación	11	
Verificación de calidad	12	

Observaciones: 13

Realizado por: 14

Aprobado por: 15


Firma y Sello

16

El formato expuesto con anterioridad, deberá ser rellenado una vez realizado el proceso de armado, este formato tiene las siguientes características; al lado superior izquierdo se encontrará el logo de la empresa con su Rif, en el centro se apreciará el membrete del formato para su distinción y en el lado superior derecho estará reflejado el número de control que será de color rojo con diez (10) cifras, como primer (01) paso, así como la fecha de la evaluación del proceso, paso dos (02). Así mismo se apreciará la descripción del vehículo, desde el paso tres (03) al diez (10) y los ítems que demostrará si se encuentra aprobado o no la calidad del mismo, paso once (11) y doce (12). Finalmente, el formato deberá contar con las observaciones apreciadas en el proceso, paso trece (13) e igualmente la realización y aprobación del formato, paso catorce (14) y quince (15), así como la firma y sello, paso dieciséis (16).

Formato de control de calidad lavado

Con la preparación de este formato se podrá observar un control óptimo que permitirá llevar un mejor proceso productivo al momento de ejecutarlos en la fase de lavado, permitiendo un mejor progreso y acabado en la producción.



CASE
CENTRO AUTOMOTRIZ SOLUCIONES EXPRESS
RIF: J29703376-9

Control de calidad Lavado

N° Control: **CCLAV_XXXXXX** 1

Fecha: _____ 2

Descripción de vehículo			
Modelo: 3	Tipo: 4	Marca: 5	Serial: 6
Placas: 7	Color: 8	Año: 9	N° de motor: 10

Descripción	Aprobado	No aprobado
Limpieza de superficie	11	
Revisión de desmanchado	12	
Verificación de la calidad	13	

Observaciones: 14

Realizado por: 15

Aprobado por: 16

Firma y Sello 17

El formato expuesto, deberá ser completado una vez realizado el proceso de lavado, este tiene las siguientes características; al lado superior izquierdo se encontrará el logo de la empresa con su Rif, en el centro se apreciará el membrete del formato para su distinción y en el lado superior derecho estará reflejado el número de control que será de color rojo con once (11) cifras, primer paso (01), así como la fecha de la evaluación del proceso, segundo (02) paso. También se apreciará la descripción del vehículo, desde el paso tres (03) al diez (10) y los ítems que demostrará si se encuentra aprobado o no la calidad del mismo, desde el paso once (11) al trece (13). Finalmente, el formato deberá contar con las observaciones apreciadas en el proceso, paso catorce (14) e igualmente la realización, y aprobación del formato, paso quince (15) y paso dieciséis (16), así como la firma y sello, paso diecisiete (17).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez aplicada la técnica de recolección de información a través de la encuesta, cuyos resultados fueron analizados y graficados, la cual estuvo basada en evaluar el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. Los resultados obtenidos permiten formular las siguientes conclusiones:

El diagnóstico de la situación del proceso productivo que realiza actualmente el Centro Automotriz Soluciones Express, C.A., presenta muchas debilidades en el ciclo de reparación, una de las más resaltantes es la falta de verificación de cada fase del proceso productivo por parte del jefe de taller, donde se pueda aprobar con precisión la calidad de cada fase antes de llegar al ciclo final. De igual manera la falta de un sistema de control interno que permita que todos los procesos del departamento de producción sean monitoreados constantemente y se logre una efectividad en el sistema implementado dentro de los procesos.

Así mismo, se pudo concluir que la empresa no cuenta con manuales, normas y procedimientos en el departamento de producción, no se encuentran plasmados concretamente los métodos para el adecuado funcionamiento del ciclo de reparación, trayendo como impacto negativo que los procesos sean llevados a cabo sin una previa inducción e inspección de las funciones dentro de las políticas y normas de calidad que permiten que las empresas puedan llevar un mejor control dentro de los procesos.

De igual forma, se pudo determinar que, aunque existe un sistema de segregación de funciones, ésta presenta debilidades debido a que en oportunidades es interrumpida por factores externos que desvían la asignación

de tareas, atrasando el proceso para poder ejecutar las tareas dentro en el tiempo establecido. Así mismo, el sistema de distribución de los materiales dentro del ciclo de reparación se ve afectado por la poca información y bajo control de los materiales que son suministrados, sin supervisión previa.

Por otra parte, se identificaron los factores internos y externos que intervienen en el proceso productivo en el Centro Automotriz Soluciones Express C.A., observándose debilidades en el proceso de producción, lo cual afecta directamente el acabado de los vehículos, todo esto debido a la falta de mantenimiento de algunas de las maquinarias utilizadas para llevar a cabo los procesos, como también la contaminación de la cabina de pintura por partículas externas que interfieren en el acabado de los vehículos, y finalmente la calidad de los materiales intervienen proporcionalmente en cuanto a la calidad de la reparación.

Por último, se concluyó que es necesario diseñar lineamientos de control interno para el proceso productivo, los cuales permitirán un mejor sistema de control interno en el departamento de producción en cuando al ciclo de reparación, optimizar el manejo de los recursos, verificar cada fase de reparación, y por consiguiente obtener la satisfacción del cliente.

Recomendaciones

Tomando en cuenta la situación actual del Centro Automotriz Soluciones Express, C.A., se sugiere a la empresa implementar los lineamientos de control interno para el proceso productivo con la finalidad de mejorar las debilidades existentes, generando así eficiencia y efectividad en el proceso. Se propone tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Examinar y considerar la propuesta planteada, puesto que le permitirá a la empresa optimizar el proceso productivo en el departamento de producción y así permitir el cumplimiento de los objetivos planteados por el departamento.
- ✓ Diseñar un manual de normas, políticas y procedimientos para el departamento de producción, que permita un mejor control en los procesos del ciclo de reparación.
- ✓ Capacitar al personal con todos los procesos, permitiendo una mejor objetividad de los controles y eficiencia de las reparaciones.
- ✓ Realizar un seguimiento continuo en el ciclo de reparación, verificando cada fase del mismo.
- ✓ Aplicar un servicio de movilidad para los materiales a utilizar en el área de producción, que permita llevar un registro confiable de la rotación y manejo óptimo de los recursos.
- ✓ Mejorar las áreas de almacenamiento de los materiales.
- ✓ Planificar revisiones constantes y jornadas de mantenimiento de la maquinaria utilizada en cada fase del ciclo de reparación que permita mitigar los riesgos de deterioro y el desperfecto del acabado de las reparaciones.
- ✓ Acondicionar la infraestructura de la cabina de pintura, para disminuir los riesgos a los que son sometidas las piezas debido a la entrada de partículas externas que modifican el acabado de las reparaciones.
- ✓ Verificar la calidad de los materiales para prestar un servicio de calidad.

- ✓ Diseñar una estructura organizativa para una mejor segregación de funciones, permitiendo el buen desarrollo dentro del proceso productivo.
- ✓ Dar continuidad a las estrategias plasmadas anteriormente, para fortalecer el desempeño profesional y permitir la optimización continua del proceso productivo.

REFERENCIAS

Arias, Fidas. (1999). El proyecto de investigación. “instrumento” (3ra Ed.) Caracas: Editorial Espíteme.

Arias,Fidas. (2006). Proyecto de investigación. “Marco metodológico”. (5ta Ed.) Caracas: Editorial Espíteme.

Arias, Fidas. (2012). Investigación descriptiva, investigación de campo. (5ta Ed.) Caracas: Editorial Espíteme.

Balestrini, Mirian. (2006). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. (7ma Ed.) Caracas- Venezuela: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Bavaresco (2006). Proceso metodológico en la investigación. Maracaibo, Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia

Cepeda, Gustavo. (1999). Auditoría y control Interno. Colombia: Mc Graw-Hill.

Contraloría General de la República. (2015). Normas de control interno.

Delgado, Angélica. (2014). El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A. Trabajo de grado de la Universidad Técnica de Ambato presentado en Ambato-Ecuador.

Hernández y Ortiz. (2007). “procedimientos de control interno de inventario dirigido al área de almacén de la empresa puertas automáticas de Venezuela, C.A”. Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en contaduría pública. Universidad de Carabobo.

Hurtado. (2000). “como se elabora un proyecto de investigación” – cuestionario-. Caracas: Editorial Consultores Asociados.

- Meigs. (1994).Objetivos de control interno. (2da Ed.) México Editorial Diana.
- Mejías, Mlitz. (2013). Estrategias de control interno para el proceso de almacén-inventarios de la empresa Amal Productos C.A. Universidad José Antonio Páez del Estado Carabobo-Venezuela.
- Ortega Genesis y Puerto Sindy. (2013). Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. ubicada en San Diego, Edo. Carabobo. Universidad José Antonio Páez del Estado Carabobo-Valencia.
- Pérez. (2008). Proceso de producción. Editorial Gestipolis.
- Rivero. Antecedentes y evolución del control interno. Editorial Monografía.
- Romero. (2012). Control interno y sus 5 componentes según coso. Editorial Gestipolis.
- Romero,Olianmys. (2013). Propuesta de acciones para el control de repuestos y servicios de la empresa La Casa Del Motor C.A, ubicada en puerto Ordaz, Estado Bolívar 2010-2011. Universidad Nacional Experimental De Guayana. Presentado en el Estado Bolívar-Venezuela.
- Sabino, Carlos. (1993). El proyecto de investigación. Caracas: Editorial el Cid.
- Tamayo, Mario. (2008). El proceso de la investigación científica. (4ta Ed.) México. Ediciones Limusa
- Tamayo, Mario. (2012). Proceso de la investigación científica. (5ta Ed.) México. Editorial Limusa
- Tantaruna Paz, Ramírez Juan, Yalta Juan y Adams Brian. (2016). Incidencia del control interno del departamento de producción en la rentabilidad de la empresa industrial Tableros OMA S.A.C. en el distrito independencia, año 2014. Trabajo de grado de la Universidad de Ciencias y Humanidad presentado en Lima-Perú.

ANEXOS

ANEXO A: Encuesta

ITEMS	SI	NO
¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con un manual para el desarrollo de los procesos en el departamento de producción?		
¿Sabe usted si existe un sistema de control interno en la empresa que permita un buen desarrollo en el proceso productivo?		
¿Cree usted que el supervisor verifica con precisión cada fase de reparación de los vehículos?		
¿Sabe usted si en la empresa, el departamento de producción cuenta con un servicio de movilidad desde el almacén al área de trabajo, para llevar los productos?		
¿Cree usted que existe una adecuada segregación de funciones en el departamento de producción?		
¿Cree usted que el sistema utilizado para el ciclo de reparación se realiza correctamente?		
¿Considera usted que los factores climáticos inciden en el acabado de los reparaciones?		
¿Cree usted que la línea de producción se encuentra organizada en cuanto a la función de los procesos llevados a cabo para el ciclo de reparación de los vehículos?		
¿Cree usted que la calidad de los materiales influye en el desarrollo del proceso productivo en cuanto al acabado final de las reparaciones?		
¿Cree usted que es necesario implementar nuevos procesos de control en los ciclos de reparaciones?		

ANEXO B.



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

**FORMATO PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES**

A continuación se presenta el formato que permite validar a través del juicio de expertos el instrumento de recolección de datos que será aplicado al personal del Departamento de Producción del Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. Con la finalidad de dar Cumplimiento al Objetivo General de mi trabajo de grado. Se agradece emitir su juicio en cada uno de los siguientes aspectos:

Claridad, precisión, pertinencia y coherencia, usado para ellos los siguientes criterios:

- ✓ Excelente _____
- ✓ Bueno _____
- ✓ Regular _____
- ✓ Deficiente _____

Datos e Identificación del Experto:

Nombres y Apellidos Alfonso Del Valle Ríos Brito
Mención Especialista en Contabilidad Fiscal
Egresado de Universidad de Carabobo
Firma [Firma manuscrita]

REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DISEÑADO

Escala:

4 Excelente.

3 Bueno.

2 Regular.

1 Deficiente.

Ítems	CLARIDAD				PRECISIÓN				PERTINENCIA				COHERENCIA			
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1	✓				✓				✓				✓			
2	✓				✓				✓				✓			
3	✓				✓				✓				✓			
4	✓				✓				✓				✓			
5	✓				✓				✓				✓			
6	✓				✓				✓				✓			
7	✓				✓				✓				✓			
8	✓				✓				✓				✓			
9	✓				✓				✓				✓			
10	✓				✓				✓				✓			

Observaciones:

Las preguntas engloban los cuatro (4) criterios a utilizar: Claridad, precisión, pertinencia y coherencia en los ítems.

ANEXO C.



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

**FORMATO PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES**

A continuación se presenta el formato que permite validar a través del juicio de expertos el instrumento de recolección de datos que será aplicado al personal del Departamento de Producción del Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. Con la finalidad de dar Cumplimiento al Objetivo General de mi trabajo de grado. Se agradece emitir su juicio en cada uno de los siguientes aspectos:

Claridad, precisión, pertinencia y coherencia, usado para ellos los siguientes criterios:

- ✓ Excelente _____
- ✓ Bueno _____
- ✓ Regular _____
- ✓ Deficiente _____

Datos e Identificación del Experto:

Nombres y Apellidos Daniel E. MARINO P
Mención CONTADOR
Egresado de UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
Firma D. Marino P

REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DISEÑADO

Escala:

4 Excelente.

3 Bueno.

2 Regular.

1 Deficiente.

Ítems	CLARIDAD				PRECISIÓN				PERTINENCIA				COHERENCIA			
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1	✓				✓				✓				✓			
2	✓				✓				✓				✓			
3	✓				✓				✓				✓			
4	✓				✓				✓				✓			
5	✓				✓				✓				✓			
6	✓				✓				✓				✓			
7	✓				✓				✓				✓			
8	✓				✓				✓				✓			
9	✓				✓				✓				✓			
10	✓				✓				✓				✓			

Observaciones:

NADA QUE OBJETAR

ANEXO D.



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**


**FORMATO PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES**

A continuación se presenta el formato que permite validar a través del juicio de expertos el instrumento de recolección de datos que será aplicado al personal del Departamento de Producción del Centro Automotriz Soluciones Express, C.A. Con la finalidad de dar Cumplimiento al Objetivo General de mi trabajo de grado. Se agradece emitir su juicio en cada uno de los siguientes aspectos:

Claridad, precisión, pertinencia y coherencia, usado para ellos los siguientes criterios:

- ✓ Excelente _____
- ✓ Bueno _____
- ✓ Regular _____
- ✓ Deficiente _____

Datos e Identificación del Experto:

Nombres y Apellidos Carmelo Antonio Parra Escorda
Mención Educación Matemática
Egresado de Universidad de Carabobo
Firma 

REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DISEÑADO

Escala:

4 Excelente.

3 Bueno.

2 Regular.

1 Deficiente.

Ítems	CLARIDAD				PRECISIÓN				PERTINENCIA				COHERENCIA			
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1	✓				✓				✓				✓			
2	✓				✓				✓				✓			
3	✓				✓				✓				✓			
4	✓				✓				✓				✓			
5	✓				✓				✓				✓			
6	✓				✓				✓				✓			
7	✓					✓				✓			✓			
8	✓				✓				✓				✓			
9	✓				✓					✓			✓			
10	✓				✓				✓				✓			

Observaciones:
