



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL
EN LA PLANTA ABASTECEDORA DE AGUA DE MESA
INVERSIONES “EL YURIMAGÜINO” EN EL
DISTRITO DE CALLERÍA, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

GARCIA RAMIREZ, ALEX GERMAN

ORCID: 0000-0003-1160-2915

ASESOR

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

García Ramírez, Alex German

ORCID: 0000-0003-1160-2915

Investigador principal

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

JURADO

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

MORILLO CAMPOS YULY YOLANDA

ORCID: 0000-0002-5746-9374

ESPINOSA OTOYA, VÍCTOR HUGO

ORCID: 0000-0002-7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel
Presidente

Mgtr. Morillo Campos Yuly Yolanda
Miembro

Lic. Adm. Espinosa Otoyá Víctor Hugo
Miembro

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés
Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mis padres, a mis hermanos, a mi cuñado, a mis tíos, que a lo largo de los años siempre me brindaron su máximo apoyo.

Agradezco también a todos los docentes que formaron parte de mi crecimiento profesional, ya que eso me ayudo a mejorar.

DEDICATORIA

A mis padres y a toda mi familia
por apoyarme y guiarme. Es a
quienes debo mi formación y
carácter.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar Cómo es el proceso de control en la planta abastecedora de agua de mesa Inversiones “El Yurimagüino”, en el distrito de Callería, 2019. La metodología de investigación fue tipo cuantitativa; nivel descriptivo, con diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por todas las mypes abastecedoras de agua de mesa del distrito de Callería, la muestra fue conformada por todos los trabajadores de la mype Inversiones “El Yurimagüino”. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario lo cual estuvo estructurado de 23 preguntas, que respondieron los trabajadores de la mype, según el objetivo general: Determinar cómo es el proceso de control en la planta abastecedora de agua de mesa Inversiones “El Yurimagüino”, en el distrito de Callería, 2019, los resultados obtenidos en todas las tablas, se puede evidenciar un nivel de correlación positiva de la aplicación del proceso de control en la mype Inversiones el “Yurimagüino”, pero eso no significa que todo va bien, hay puntos que se debe mejorar y aplicar mejor el control. Con lo que se pudo concluir lo siguiente: Según los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores y dueños de la mype Inversiones “El Yurimagüino” están aplicando estrategias de evaluación de desempeño a sus trabajadores, ya que el 100% de respuestas favorecen y corroboran en ello, lo que significa que está funcionando bien, eso indica los trabajadores y los dueños de la mype son conscientes que se debe mejorar el control para reducir errores y mejorar la entrega del producto al cliente, y por ende mejorar la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Gestión de calidad, proceso de control, control interno

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine how is the control process in the Inversiones “El Yurimagüino” table water supply plant, in the Callería district, 2019. The research methodology was quantitative; descriptive level, with non-experimental and cross-sectional design. The population was made up of all the mypes supplying table water in the Callería district, the sample was made up of all the workers of the mype Inversiones "El Yurimagüino". To carry out the research, the survey technique and the questionnaire were used, which was structured of 23 questions, which the mype workers answered, according to the general objective: Determine how the control process is in the table water supply plant Inversiones "El Yurimagüino", in the district of Callería, 2019, the results obtained in all the tables show a positive correlation level of the application of the control process in the mype Inversiones el "Yurimagüino", but that does not mean that everything is going well, there are points that must be improved and the control applied better. With which it was possible to conclude the following: According to the results of the survey carried out to the workers and owners of the mype Inversiones "El Yurimagüino" they are applying performance evaluation strategies to their workers, since 100% of the responses favor and corroborate In this, which means that it is working well, that indicates the workers and owners of the mype are aware that control must be improved to reduce errors and improve the delivery of the product to the client, and therefore improve client satisfaction.

Keywords: Quality management, control process, internal control

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. JURADO EVALUADOR	iii
4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT	vii
6. CONTENIDO	viii
7. INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	3
III. HIPÓTESIS	28
IV. METODOLOGÍA	29
4.1 Diseño de investigación	29
4.2 Población y muestra	31
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
4.5 Plan de análisis	35
4.6 Matriz de consistencia	36
4.7 Principios éticos	37
V. RESULTADOS	41
5.1 Resultados	61
5.2 Análisis de resultados	62
VI. CONCLUSIONES	67

VII.	RECOMENDACIONES	70
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
	ANEXOS	76
1.	CUESTIONARIO	76
4.	MATRIZ DE DATOS.....	82
5.	CONSENTIMIENTO INFORMADO	84
6.	TURNITIN.....	86
7.	CODIGO ORCID.....	87

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	35
Tabla 2. Matriz de consistencia	38
Tabla 3. Edad del trabajador... ..	41
Tabla 4. Sexo del trabajador de la empresa	42
Tabla 5. Grado de instrucción del trabajador de la empresa.....	43
Tabla 6. ¿Cuántos años tiene laborando en la empresa?.....	44
Tabla 7. ¿Cuántos colaboradores cuenta la empresa?.....	45
Tabla 8. ¿Considera Ud. que la mype inversiones el Yurimagüino contrata sus actividades?.....	46
Tabla 9. ¿Ejerce algún estándar o criterio de evaluación brindado por la mype?... ..	47
Tabla 10. ¿La mype inversiones el Yurimagüino evalúa el desempeño de los trabajadores?.....	48
Tabla 11. ¿La mype inversiones el Yurimagüino guía a sus trabajadores para corregir su desempeño?	49
Tabla 12. ¿Aplican algún manual de funciones que guíe el comportamiento brindado por la jmype?	50
Tabla 13. ¿Te consideras un trabajador eficaz en la entrega del producto?.....	51
Tabla 14. ¿Consideras que los consumidores se sienten satisfechos con el tiempo de entrega del producto?.....	52
Tabla 15. ¿Considera Ud. que la mype inversiones el Yurimagüino aplica el control previo a sus actividades?.....	53
Tabla 16. ¿Considera Ud. que la mype inversiones el Yurimagüino aplica el control posterior a sus actividades?.....	54
Tabla 17. ¿Cuida y resguarda los recursos y bienes de la empresa?.....	55
Tabla 18. ¿Sigue estándares en el proceso de purificación del agua en la mype inversiones el Yurimagüino?	56
Tabla 19. ¿Conoces el plan de contingencia que cuenta la mype?	57
Tabla 20. ¿La mype inversiones el Yurimagüino verifica las desviaciones que se dan en el desarrollo de sus actividades operativas?.....	58
Tabla 21. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?	59
Tabla 22. ¿Consideras que el clima laboral es el adecuado en la empresa?	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del proceso de control	21
Figura 2. Edad del trabajador... ..	41
Figura 3. Sexo del trabajador de la empresa.....	42
Figura 4. Grado de instrucción del trabajador de la empresa.....	43
Figura 5. ¿Cuántos años tiene laborando en la empresa?.....	44
Figura 6. ¿Cuántos colaboradores cuenta la empresa?.....	45
Figura 7. ¿Considera Ud. que la mype inversiones el Yurimagüino contrala sus actividades?.....	46
Figura 8. ¿Ejerce algún estándar o criterio de evaluación brindado por la mype? ...	47
Figura 9. ¿La mype inversiones el Yurimagüino evalúa el desempeño de los trabajadores?	48
Figura10. ¿La mype inversiones el Yurimagüino guía a sus trabajadores para corregir su desempeño?	49
Figura 11. ¿Aplican algún manual de funciones que guie el comportamiento brindado por la jmype?.....	50
Figura 12. ¿Te consideras un trabajador eficaz en la entrega del producto?.....	51
Figura 13. ¿Consideras que los consumidores se sienten satisfechos con el tiempo de entrega del producto?.....	52
Figura 14. ¿Considera Ud. que la mype inversiones el Yurimagüino aplica el control previo a sus actividades?.....	53
Figura 15. ¿Considera Ud. que la mype inversiones el Yurimagüino aplica el control posterior a sus actividades?.....	54
Figura 16. ¿Cuida y resguarda los recursos y bienes de la empresa?.....	55
Figura 17. ¿Sigue estándares en el proceso de purificación del agua en la mype inversiones el Yurimagüino?	56
Figura 18. ¿Conoces el plan de contingencia que cuenta la mype?.....	57
Figura 19. ¿La mype inversiones el Yurimagüino verifica las desviaciones que se dan en el desarrollo de sus actividades operativas?.....	58
Figura 20. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?.....	59
Figura 21. ¿Consideras que el clima laboral es el adecuado en la empresa?.....	60

I. INTRODUCCIÓN

Las micros y pequeñas empresas a diario enfrentan las exigencias de satisfacción de sus consumidores, ya que el consumidor siempre exige calidad, eso hace que las mypes enfrenten diversos problemas debido a la falta de estrategias que ayuden a mejorar esas exigencias, creando una necesidad por parte de la mype y adoptar procesos y estrategias que ayuden a mejorar y poder generar satisfacción en los clientes y así mantener la ventaja competitiva. Muchas de estas mypes del rubro agua de mesa, tienen problemas relacionados al tiempo de entrega de los buyones de agua a los clientes, eso hace que las mypes tengan el reto satisfacer esas necesidades aplicando procesos y estrategias que ayuden a mejorar dichas exigencias. Este trabajo de investigación su finalidad principal es: determinar Cómo es el proceso de control en la planta abastecedora de agua de mesa Inversiones “El Yurimagüino”, en el distrito de Callería, 2019. Para la cual se utilizó el siguiente enunciado: ¿Cómo es el proceso de control en la planta abastecedora de agua de mesa inversiones "El Yurimagüino", en el distrito de Callería, 2019?. Se buscó soluciones basado en el siguiente objetivo principal: Determinar cómo es el Proceso de Control en la planta abastecedora de agua de mesa Inversiones “El Yurimagüino”, en el distrito de Callería, 2019, y en los siguientes objetivos específicos: Determinar si la Mype Inversiones el "Yurimagüino" mide el desempeño de sus trabajadores en cada puesto donde laboran, describir de qué manera es el control en el proceso de purificación de la Mype Inversiones el “Yurimagüino” y determinar de qué manera la Mype inversiones el “Yurimagüino” corrige las desviaciones de su planificación.

Este trabajo de investigación se justificó en la descripción de las características principales del Proceso de Control en la planta abastecedora de agua

de mesa Inversiones "El Yurimagüino", en el distrito de Callería, 2019. De tal forma poder dar soluciones a los problemas que afectan a la mype. Además, este trabajo de investigación será utilizado como guía a todas las mypes y a futuros investigadores de este rubro de agua de mesa. De la encuesta aplicada a la mype Inversiones "El Yurimagüino" podemos concluir que la mype está aplicando estrategias de evaluación de desempeño a sus trabajadores, ya que el 100% de respuestas favorecen y corroboran en ello, lo que significa que está funcionando bien, eso indica los trabajadores y los dueños de la mype son conscientes que se debe mejorar el control para reducir errores y mejorar el tiempo de entrega del producto al cliente para satisfacerlos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedente internacional

Catuche y Benavides (2017), en su tesis titulada: *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS*. En la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, para optar por el título de Contador Público. Tuvo como objetivo general: Diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística Internacional SAS, Cali-Colombia, para la cual se utilizó una metodología: tipo de investigación descriptiva y aplicada, técnica: la entrevista y el análisis documental, llego a las siguientes conclusiones: Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido. Así mismo se debe tener presente el sector en el que se desarrolla la compañía, el cual es complejo, debido a los riesgos de transporte, como costos altos, robo o pérdida de la mercancía, algún tipo de accidente de tránsito; también por la parte normativa, estas pueden cambiar o se puede generar implementación de estas, lo cual conlleva a una constante capacitación y actualización de estas. También aplicar controles y medidas preventivas a otros factores externos como lo son los precios del mercado internacional, con el cual no existe la posibilidad de competir, el mal estado de algunas carreteras, a causa de la baja inversión en la infraestructura vial, costos del gas y energía.

Melo y Uribe (2017), en su tesis titulada: *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.* En la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, para optar por el título de Contador Público. Tuvo como objetivo general: Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S, Santiago de Cali-Colombia, para la cual se utilizó una metodología: tipo de investigación descriptiva y deductivo, técnica: la entrevista, llego a las siguientes conclusiones: De acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de prestación de servicios, se propone implementar un procedimiento de control que evalué el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra las etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros. Adicionalmente, se realizó un estudio de las actividades de control establecidas, el cual permitió identificar la ausencia de políticas, procedimientos, manuales, e instructivos de control que no están implementados en la organización en cada uno de los procesos y actividades que se desarrollan. Para estructurar los procedimientos de control requeridos para el proceso de contabilidad y demás procesos de la empresa SAJOMA S.A.S., la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones, fortaleciendo el control interno con el diseño de procedimientos de control con los responsables de los diferentes procesos para identificar falencias actuales en realización a cada uno y posibles respuestas a riesgos no identificados.

Gonzabay y Torres (2017), en su tesis titulada: *Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en VENTASCORP S.A.* En la Universidad de Guayaquil, para optar por el título de Contador Público. Tuvo como objetivo general: Diseñar una propuesta de mejora en el sistema de Control Interno en la empresa VENTASCORP S.A. en la Ciudad de Quevedo basado en el Informe COSO, para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones, Guayaquil-Ecuador, para la cual se utilizó una metodología: tipo de investigación descriptiva, técnica: la entrevista y la observación, llego a las siguientes conclusiones: Aplicar el Informe COSO mediante las entrevistas estructuradas para evaluar el Control Interno de VENTASCORP S.A. nos permitió identificar los riesgos y evidenciar que en ciertas áreas no existen procedimientos de control y otros no proporcionan seguridad razonable a los procesos por lo cual es necesario que se realicen mejoras que permitan disminuir los riesgos a lo que se ve expuesta la empresa. Asimismo, presenta falencias importantes como la falta de: direccionamiento ético, manuales de funciones y procedimientos, indicadores claves de rendimiento e ineficiencia para alcanzar metas y objetivos. Además, dentro del área financiera se pudo evidenciar mediante la observación que existen algunos procedimientos de control interno que no están permitiendo que las actividades de la empresa sean llevadas a cabo correctamente. Para perfeccionar los procedimientos dentro de las áreas de la empresa se hace necesario proponer mejoras que permitan a la misma detectar a tiempo las dificultades que puedan afectarle para el logro de sus objetivos.

Ramos (2015), en su tesis titulada: *Diseño del sistema de Control Interno en la Empresa Ab Optical de la Ciudad de Loja.* En la Universidad Nacional de Loja, para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor.

Tuvo como objetivo general: Promover el ordenamiento de los procesos, controlar las desviaciones de las tareas y los principios de la organización y para retroalimentar y fortalecer la gestión de calidad, eficiencia y eficacia que se traducirá en mejor prestación de servicios. Loja – Ecuador, para la cual se utilizó una metodología: tipo científico y analítico, técnica: la entrevista, la encuesta, la observación, llegó a las siguientes conclusiones: La empresa AB Optical no cuenta con un Sistema de Control Interno que permita tener un adecuado control de las actividades que realiza diariamente, así como también las aplicaciones de los procedimientos efectuados en la presente tesis son de gran importancia en el correcto y eficaz desarrollo de la empresa, ya que son un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una empresa. También el manual de funciones que se elaboró está orientado a las políticas administrativas y financieras, los métodos y procedimientos que están relacionados, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración, como también a la eficiencia de las operaciones.

Arceda (2015), en su tesis titulada: *Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola “Jacinto López” S.A del Municipio de Jinotega durante el año 2014.* En la Universidad Autónoma de Nicaragua, para optar el grado de Master en Contabilidad con énfasis de Auditoría. Tuvo como objetivo general: Evaluar la efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de

administración y contabilidad en la empresa agrícola “Jacinto López” S.A en el municipio de Jinotega durante el año 2014, Matagalpa-Nicaragua, para la cual se utilizó una metodología: tipo cualitativa-descriptiva, técnica: la entrevista y el cuestionario, llegó a las siguientes conclusiones: Los procedimientos de control interno que realizan la empresa son: los recursos de la empresa son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van trabajar, la contratación de personal lo realizan, a medida en que se necesitan en cada área, los arqueos de caja se realizan eventualmente, los gastos y compras se realizan en el momento que se necesitan y las responsabilidades son centralizadas.

Antecedentes nacionales

Quispe (2020), en su tesis titulada: *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén*. En la Universidad Señor de Sipán, para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general: Proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén – 2018, Pimentel-Perú, para la cual se utilizó una metodología: tipo de investigación descriptiva y prospectiva, técnica: la entrevista la encuesta y la observación, llegó a las siguientes conclusiones: El diagnóstico sobre el control interno que tiene la empresa en el proceso de facturación se ha realizado considerando aspectos generales y específicos, como que la empresa tiene definida una estructura orgánica definida (82%), permitiendo relacionar el funcionamiento articulado entre las diferentes áreas y departamentos los cuales están definidos al interior de la empresa (73%), tienen un Manual de Manual de Organizaciones y Funciones (64%), las actividades en cada área y departamento están definidas para su ejecución y control (73%), el personal es

calificado tienen nivel educativo de los técnicos superior (64%), la empresa tiene un personal que controla el ingreso y salida de la mercadería (82%); tienen limitaciones en establecer un plan de compras según los requerimientos (55%), los proveedores son acuerdo a los requerimientos de la empresa (82%); los inventarios no se realizan de manera frecuente (55%) y no tiene controles necesarios para el buen manejo de inventarios (55%). En los ambientes de la empresa y en especial en los almacenes existen medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería (82%). Existen reclamos de manera frecuente por el tema de una mala facturación de sus consumos de agua que realizan (82%). El proceso de facturación en la empresa se basa en un sistema de facturación aprobado y validado por la empresa a nivel nacional (73%), el cual proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables (73%). El personal del área de facturación de la empresa tiene conocimientos básicos sobre el uso de un sistema de control interno para los temas de facturación (82%), por lo cual están de acuerdo para la implementación de un sistema de facturación con un sistema de control interno que facilite el proceso de facturación, organice la información y contribuya con la rentabilidad de la empresa (82%). A pesar que la empresa se sujeta por las normas y leyes vigentes a nivel nacional, está ha tenido inconvenientes en el proceso de facturación para cumplir con las normas correspondientes (82%), por eso el proceso de facturación está afectando el funcionamiento normal y generando conflictos internos y externos (91%). La empresa viene cumpliendo con las normas legales actuales sobre facturación electrónica (82%). La propuesta de un sistema de control interno en el proceso de facturación es necesaria para la empresa y así mejorar el proceso y flujo de información contable (91%). Los elementos de este sistema de control interno son: control interno general, control

interno del efectivo, control interno del pasivo, control interno de las compras, control interno de la documentación y las cuentas por pagar, control interno de los pagos por servicios, control interno de los gastos

Cahui (2020), en su tesis titulada: *Propuesta de control interno para el logro de objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Gaucho 2 S.A.C. de la ciudad de Arequipa, periodo 2015*. En la Universidad Nacional de San Agustín, para optar el título profesional de contadora pública. Tuvo como objetivo general: Proporcionar una herramienta que tenga como intención lograr objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Gaucho 2 S.A.C., de la ciudad de Arequipa, periodo 2015, Arequipa-Perú, para la cual se utilizó una metodología: tipo de investigación descriptiva y explicativo, técnica: la entrevista y el cuestionario, luego a las siguientes conclusiones: Se puede concluir que la empresa no cuenta con un sistema de control interno que permita lograr integración y coordinación de las acciones que deben cumplir las diferentes áreas tanto administrativas como operativas para el procedimiento de actividades financieras contables, y de proceso como es en este caso de prestación de servicios, que permitan a su vez presentar una información verídica y confiable. Además, se concluye que el control interno proporciona seguridad mediante las disposiciones o procedimientos que indican estos en el desarrollo económico de la empresa mediante sus manuales, flujo gramas, organigramas y formatos que usando estos darán seguridad a la empresa. Aplicando las normas de control interno la empresa se ve fortificada y obtiene seguridad en sus transacciones. Logrando de esta manera una mayor seguridad que mediante esto se puede lograr de una manera más firme los objetivos que las empresas se trazan, no solo en el ámbito económico y financiero, sino como grupo humano, lográndose esto

debido a que cada integrante de las empresas sabrá las funciones a realizar. También, se deduce que la empresa no cuenta con un Manual Organizacional de Funciones, Flujogramas, Organigramas, entre otros, que son importantes debido a que permite conocer las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa, trabajar siguiendo los procesos ya establecidos y mejorarlos en el crecimiento de la entidad. Por último, se infiere que una de las áreas que necesita mayor importancia en cuanto a control interno es el área administrativa, ya que las labores se realizan de manera general, pudiendo existir puntos críticos que puedan impedir la eficacia y eficiencia de operaciones.

Hervias (2019), en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso hostel "Las Tejas E.I.R.L." - Chimbote, 2015*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de contador público. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel "Las Tejas E.I.R.L. Chimbote – Perú, para la cual se utilizó una metodología: tipo de investigación bibliográfico, documental y de caso, técnica: la entrevista y la revisión bibliográficas fichas bibliográficas, llego a las siguientes conclusiones: La mayoría de los autores revisados establecen que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica de gestión que permite monitorear (evaluar en forma periódica), para detectar, prevenir y corregir oportunamente fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la gerencia de la empresa, involucrando a todo su personal para el logro de los objetivos institucionales a través del eficiente y eficaz funcionamiento de las actividades dentro de ella, para así ser más competitiva en el mercado. En el caso del

hostal “Las Tejas E.I.R.L.”, y de acuerdo a lo manifestado por el gerente: El hostal no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, si toma en cuenta al control interno y la aplica de manera empírica, así mismo, se muestra con mayor énfasis en algunos componentes del informe COSO, como, información y comunicación, supervisión y monitoreo; con la finalidad de mejorar su gestión administrativa y operativa, lo cual permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos, metas, visión y misión planteadas en el establecimiento.

Claux (2018), en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título de Contador Público. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017. Cañete-Perú, para la cual se utilizó una metodología: tipo de investigación descriptiva, bibliográfico, documental y de caso, técnica: las fichas bibliográficas, llego a las siguientes conclusiones: Según los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al gerente encargado de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete; se puede analizar en las preguntas realizadas referentes al primer componente de control que la empresa cuenta con un control interno ya establecido, procesos definidos, los cuales ayudan a que se puedan resolver los problemas de manera oportuna ejecutando actividades de control las cuales son importantes para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa, el control no solo ayuda al encargado de la administración sino también a todo el personal en mejorar sus actividades diarias. Según los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al encargado de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete; se puede analizar en las

preguntas realizadas referente al segundo componente de control que la empresa cuenta con un plan de contingencia la cual proporciona técnicas para evaluar los riesgos y poder identificarlos para que los riesgos tanto internos como externos no puedan afectar el desarrollo de la empresa, se capacita a los colaboradores de manera regular realizando exámenes virtuales, charlas y presentando diapositivas didácticas a los colaboradores.

Ronceros (2015), en su tesis titulada: *Caracterización del control interno y su incidencia en el área de producción de textos escolares en la empresa editorial escuela nueva S.A. en el distrito de Lima, en el periodo 2015*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título de contador público. Tuvo como objetivo general: Determinar el control interno en el departamento de producción mediante herramientas de evaluación con la finalidad de determinar la productividad del departamento de diagramación de la editorial, Lima-Perú, para la cual se utilizó una metodología: tipo de investigación cualitativa, técnica: análisis documental, llego a las siguientes conclusiones: Se logró describir la incidencia del control interno en el área de producción. Se logró determinar que los componentes del control interno pueden facilitar el proceso de la producción. Se logró describir la incidencia del control interno en el área de producción, según demuestra los antecedentes bibliográficos. Además, Se logró determinar que los componentes del control interno pueden facilitar el proceso de la producción. Según las encuestas realizadas en la empresa de editorial San Marcos E. I. R. L. LTDA. Por último, Proponer un modelo de control interno basados en políticas y procedimientos en el departamento de producción y que los trabajadores se sientan comprometidos con la empresa, con la finalidad de incrementar la productividad en la empresa Editorial Escuela Nueva S.A.

Antecedentes locales

Talaverano (2019), en su tesis titulada: *Caracterización del control interno y la gestión de la empresa Logística Peruana del Oriente SA, Pucallpa, 2016*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para obtener el título de Contador Público. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno y la gestión de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016, Pucallpa-Perú, para lo cual se utilizó una metodología: tipo de investigación cuantitativa-descriptivo, técnica: el cálculo estadístico, llego a las siguientes conclusiones: Según los resultados más relevantes de la empresa estudiada, se establece que se fundó entre los años 2011-2014, es decir, es una empresa joven no teniendo la antigüedad suficientes para ser estables, tienen entre 31 a más trabajadores, es decir son empresas que se configuran como mypes por la cantidad de trabajadores que poseen; adicional a su giro del negocio brindan el servicio de transporte de carga por carretera, es decir diversifican sus servicios para poder obtener mayor ingreso, realizaron de tres a más auditorías en los últimos seis años, es decir la empresa estudiada cuentan con asesoramiento contable y le dan importancia a las auditorías, por lo tanto se recomienda a la empresa implementar la oficina de control interno. Según los resultados más de la empresa estudiada, se establece que el 61% de los empleados sus edades fluctúan entre los 31 a 40 años, el 82% son del sexo masculino, es decir sus trabajadores son jóvenes con prevaleciendo el sexo masculino esto se explica por el tipo de negocio, el 73% tiene secundaria, el 70% son convivientes. Es decir, son empleados jóvenes que no cuentan con estudios superiores. Según los resultados más relevantes de la empresa estudiada, la empresa difunde su visión y misión, el personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales

procesos y proyectos a cargo de la administración, se promueve el código de ética, el 94% manifestó que en la empresa se fomentan la integración de su personal y favorecen al clima laboral, su manual de organización y funciones MOF lo tienen actualizados, el 94% precisa que en la empresa se difunde y promueve las normas de control. También en la empresa estudiada se promueve una administración de riesgo, el 85% considera la posibilidad de fraude en los procesos administrativos, cuentan con planes de contingencias; estos resultados indican que se cumplen con la administración de riesgo. Asimismo, el 94% manifestó que en la empresa estudiada se implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, los programas de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos entre el personal, el 94% precisó que se documenta el control y seguimiento de los indicadores de gestión, el 94% precisa que los recursos de la empresa están debidamente resguardados, el 94% indica que se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control.

Benavides (2018), en su tesis titulada: *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: Caso de la empresa Comercial INAFE S.A.C. de Pucallpa, 2015*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título de contador público. Tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del Perú y de la empresa comercial INAFE S.A.C. de Pucallpa, 2015, Pucallpa-Perú, para lo cual utilizó una metodología: tipo de investigación cualitativa, diseño bibliográfico – documental –descriptivo y de caso, técnica: la técnica de la revisión bibliográfica y documental y la entrevista, llegó a las siguientes conclusiones: Se puede afirmar en forma general a través de la bibliografía recogida de los antecedentes que los autores en mención han determinado que el control interno influye

positivamente que la aplicación de un eficiente control de inventarios sirve como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo, ya que para determinar el movimiento de existencias en toda empresa debe ser controlado rigurosamente mediante un registro efectivo y confiable. Se ha concluido que la empresa comercial INAFE S.A.C., cuenta con un control interno que influye positivamente, pero con algunas mínimas deficiencias ya que la entidad si tiene un adecuado servicio de soporte técnico para las tecnologías de la información y comunicación, también cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por ella misma, también se elaboran y difunden documentos que orienten la comunicación interna. Se ha demostrado lo importante que es el control interno en las empresas comerciales del Perú, específicamente para el área de inventarios, así también el caso de la empresa INAFE S.A.C. que si cuenta con un sistema de control interno, pero tiene mínimas falencias que fortalecer para que la empresa logre sus objetivos y metas.

Rodríguez (2018), en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa Municipal del Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A de Pucallpa, 2018*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de contador público. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa Municipal del Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A de Pucallpa, 2018, Pucallpa-Perú, para la cual se utilizó una metodología: tipo de investigación descriptivo, técnica: la entrevista y el cuestionario, llego a las siguientes conclusiones: Las empresas del sector servicio del Perú y la empresa en estudio (Empresa Municipal del Agua Potable

y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018) carecen de un sistema de control interno lo cual se ven perjudicadas ya que se propicia una reducción en la productividad. En aquellas empresas que no se realicen procesos de control interno se debe reestructurar esa política y buscar la manera que se apliquen esos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de esa entidad, cuando una empresa no efectúa controles internos ve medalla su productividad en un 25 %.

Romero (2018), en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017*. En la Universidad Privada de Pucallpa, para optar el título de contador público. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017, Pucallpa-Perú, para lo cual utilizo una metodología: tipo de investigación cuantitativa y descriptivo, la técnica: la encuesta y el cuestionario, llego a las siguientes conclusiones: Según los resultados más relevantes de las empresas estudiadas, la empresa difunde su visión y misión, el personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, se promueve el código de ética, el 80% manifestó que en sus empresas se fomentan la integración de su personal y favorecen al clima laboral, su manual de organización y funciones-MOF lo tienen actualizados, difunden y promueven las normas de control. Asimismo, se concluye que en la componente ambiente de control el 90% de encuestados manifestaron que en sus empresas se promueve el ambiente de control, seguido del 10% refieren que no. Además, Asimismo, el 70% manifestó que en la empresa estudiada se implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, los

programas de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos entre el personal, se documenta el control y seguimiento de los indicadores de gestión, los recursos de la empresa están debidamente resguardados, el 80% indica que se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control. Asimismo, se concluye que en la componente actividades de control el 90% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan actividades de control y 10% refieren que no.

Ramírez (2017), en su tesis titulada: *Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: Caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título de contador público. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017, Pucallpa-Perú, para lo cual utilizo una metodología: tipo de investigación cuantitativa y descriptivo, la técnica: la encuesta y el cuestionario, llego a las siguientes conclusiones: El 45% opinan que, Si preparan informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 55% de los encuestados opinan que No. También, el 55% de los empleados encuestados opinan que Si hay personal seleccionado está capacitado para la labor que desempeña en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 45% de los encuestados opinan que No. Además, El 55% opinan que, Si hay un sistema de control interno implementado formalmente en la Empresa Municipal de Agua

Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el otro 45% de los encuestados opinan que No. El 40% opinan que, Si hay un sistema de proceso para el reclutamiento de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, mientras que el 60% de los encuestados opinan que No.

2.2 Bases teóricas de la Investigación (variables)

Proceso de control

“La función administrativa del control es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos. La planeación y el control están estrechamente relacionados, de hecho, algunos autores piensan que estas funciones no se pueden separar. Sin embargo, es aconsejable separarlas desde el punto de vista conceptual y esta es la razón por la que se estudian según su enfoque y necesidades dentro de una organización.” (Posso y Barrios, 2014, p.22).

“A pesar de ello, la planeación y el control se pueden considerar como las hojas de unas tijeras: éstas no pueden funcionar a menos que existan las dos. El control no es posible si no se tienen objetivos y planes, debido a que el desempeño se puede medir con criterios establecidos. Aunque el alcance del control varía según los administradores, todos ellos, en todos los niveles, tienen la responsabilidad sobre la ejecución de los planes y, por consiguiente, el control es una función administrativa básica en todas las áreas” (Posso y Barrios, 2014, p.22).

Según Robbins (1996) afirma. “que el control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p.654).

Mientras que para Chiavenato (2001) afirma. “que el control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador”

Finalmente, Robert B. Buchele (2005) afirma. “que es el proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias”

Fases del proceso de control

Fase 1: Establecer estándares. “En esta fase se definen los parámetros de medición o evaluación, ya que son muy imprescindible porque ayudan a ver que tan bien o mal sale el producto. Esto implica cuatro tipos de estándares: de cantidad, de calidad, de tiempo y de costos” (Raffino, 2020).

Fase 2: Evaluación del desempeño. “La medición propiamente dicha de los procesos organizacionales” (Raffino, 2020).

Fase 3: Comparación de desempeño. “Se cotejan los márgenes esperados del desempeño con aquellos obtenidos, se los compara con los estándares iniciales para determinar el margen de éxito u error” (Raffino, 2020).

Fase 4: Acción correctiva. “Se elabora un informe que registre todo lo anterior y se arrojan las acciones necesarias para mejorar o perfeccionar el proceso, como determinar a qué altura de la estructura empresarial están los problemas y cuáles son sus posibles soluciones” (Raffino, 2020).



Fuente: proceso administrativo: control

Tipos de Control

Existen los siguientes tipos de control administrativo:

Control previo. “Al ser previos a la acción, se encargan en dar resultados en los recursos tanto materiales, financieros y humanos para identificar los gastos financieros presupuestados, anticipar las actividades por realizar y prever lo que costará llevarlas a cabo” (Raffino, 2020).

Control directivo o de dirección. “Se les conoce como controles de avance o controles cibernéticos, y supervisan el recorrido de los procesos organizacionales antes de que acaben, para tener tiempo de tomar medidas o forzar un cambio de ruta. Estos controles sólo dan resultado si se posee una retroalimentación adecuada” (Raffino, 2020).

Control a corriente. “Este control se lleva a cabo a lo largo del proceso empresarial, es decir, a la par que están transcurriendo, de la mano de directivos o del propio personal operativo” (Raffino, 2020).

Control posterior. “Se llevan a cabo una vez finalizada la acción productiva y se dan de manera retrospectiva, evaluando todo el recorrido y extrayendo las conclusiones pertinentes de lo que salió bien y lo que no tanto. Luego se recoge un

informe que sirve para futuras gestiones y para recompensar o alentar a los trabajadores” (Raffino, 2020).

El control interno

Según Calle (2017) afirma. “Control interno es un proceso ejecutado por los directores, la administración y otro personal de la entidad, esta actividad de control interno es, por lo tanto, la actividad más importante y clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones. En particular, para una organización el diseño de control interno consiste en ajustar el criterio de control seleccionado a las necesidades en características particulares de dicha organización y diseñado para promocionar seguridad razonable con miras a consecución de los objetivos en las siguientes categorías”

“También podemos definir el control interno como el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardia de los activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimientos de políticas definidas, es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial” (Posso y Barrios, 2014, p.21).

Importancia del control interno

“El control interno trae muchos beneficios, por lo que invertir en él, lo convierte en una acción estratégica de gran importancia. En lo financiera genera ahorros al promover eficiencia operativa; en lo administrativo genera información de mayor calidad para la toma de decisiones; en materia de salvaguarda del patrimonio empresarial, reduce la posibilidad de ser víctima de pérdidas por fraude al disminuir las operaciones de los perpetradores, entre otros beneficios” (Ramos, 2015, p.12).

“El control interno fue definido por primera vez en 1949 por el comité American Institute of Accotans, el mismo se refería a un plan de organización y todas las medidas y sistemas coordinados que se adoptan en una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y confiabilidad de su contabilidad. Promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas por dirección, debido a que el mismo va más allá de los problemas relacionados de manera directa con los departamentos de contabilidad y finanzas” (Cabello, 2013).

“Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa” (Posso y Barrios, 2014, p.22).

Objetivos del control interno

Ramón, J. (s.f.) Afirma. “La obtención de la información financiera oportuna”
“Confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control:

- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias, idoneidad y eficiencia del recurso humano y crear conciencia de control” (Ramón, s.f.).

Según Ramon (s.f) afirma que los objetivos del control interno son: “Prevenir fraudes o Descubrir hurtos o malversaciones”, “Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable segura y oportuna”, “Localizar errores administrativos, contables y financieros”, “Promover y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria”, “Promover la eficiencia del personal”, “Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general” y “Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación”.

“Estimaciones de cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor. Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como la plataforma tecnológica” (Cardozo, 2006).

Gestión de la Calidad

Según Atkinson (1990) afirma. “la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización”

Por otro lado, James (1997) afirma. “que la gestión de la calidad, es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo”

Finalmente, Deming (1989) propone. “la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente”

Principios de la gestión de la calidad

“La gestión de una organización es muy importante para toda organización ya que comprende la gestión de la calidad, además, otras disciplinas de gestión. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño” (Madueño, 2019).

“Un principio de gestión de la calidad es una regla o creencia profunda y fundamental, para dirigir y hacer funcionar una organización, enfocada a una mejora continua de la ejecución a largo plazo y centrándose en los clientes. Enfoque al cliente Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de estos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas” (Madueño, 2019).

Según Remondegui (2009) afirma: “Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas”, “Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización”, “Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”, “Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos”, “Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos”, “Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta”, “Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa”, “Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor” (Pág.17).

2.3 Marco conceptual

Las mypes

“La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que

tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (Course Hero, s.f., p.3).

Inversiones “El Yurimagüino”

La mype Inversiones “El Yurimagüino” fue creada y fundada el 05/07/2017. La mype tuvo inicio de las actividades el día 01/09/2017. La mype realiza ningún tipo actividad de comercio exterior. También, está registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una SOC.COM.RESPONS. LTDA. Se encuentra ubicada en el Jr. Antunez De Mayolo Nro. 145 A.H. Nuevo Paraíso (a 2 cdras de machaca) Ucayali / Coronel Cortillo / Callería. La mype inversiones el “Yurimagüino” está especializada en otras actividades de venta al por menor no realizadas en comercios, puestos de venta o mercados, pero en la actualidad se dedica al rubro de agua de mesas, siendo unos de los principales abastecedores de agua de mesa del distrito de Callería, y otros distritos.

Proceso de Control

“El control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (Robbins, 1996).

Estrategias de control

“Es el arte de planear, organizar, dirigir y coordinar las actividades de control en el mediano y largo plazo, con el objeto de contribuir a la optimización de la gestión” (Coz y Pérez, 2017, p.64).

Mecanismos de control

“Son las formas de realizar el control; por ejemplo, la evaluación del plan estratégico, la evaluación del presupuesto y el análisis e interpretación de los estados financieros” (Rodríguez, 2016, p.31).

Sistema de control

“Conjunto de elementos, principios, procesos, procedimientos y técnicas de control enlazados entre sí, con el objeto de evaluar la gestión empresarial y contribuir a su eficiencia y eficacia” (Rodríguez, 2016, p.31).

Eficacia de las operaciones

“Capacidad de las operaciones para contribuir al logro de los objetivos organizacionales de conformidad con los parámetros establecidos” (Coz y Pérez, 2017, p.64).

Eficiencia de las operaciones

“Capacidad de las operaciones para aprovechar racionalmente los recursos disponibles en pro del logro de los objetivos organizacionales, procurando la optimización de aquéllos y evitando dispendios y errores” (Coz y Pérez, 2017, p.64).

HIPÓTESIS

El Proceso de control mejorara en la gestión de calidad de la planta abastecedora de agua de mesa Inversiones “El Yurimagüino” en el distrito de Callería, 2019

“Una hipótesis, son las guías precisas hacia el problema de investigación o fenómeno que se estudia” (Hernández, 2011)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se concluyó que el proceso de control mejora la gestión en la planta abastecedora de agua de mesa Inversiones “El Yurimagüino” en el distrito de Callería, 2019

III. METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Es del tipo Cuantitativa. En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) afirma. “El tipo de investigación es cuantitativo ya que presenta procesos de formas secuenciales y probatorias. Cada fase antepone al siguiente por lo cual no podríamos evadir los pasos. De las preguntas se constituyen las hipótesis y se fijan las variables, se trazan un plan para sustentarlas, se determinan las variables y se utiliza métodos estadísticos para extraer nuestras conclusiones” (pág. 4).

Nivel de investigación

Es nivel descriptivo: para el desarrollo de la investigación se priorizó comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) afirma. “Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción” (pág. 155).

Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación fue No Experimental-Descriptivo-Transversal

Es decir, la recolección de los datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.

$$M \Rightarrow O$$

Dónde: **M** = Muestra conformada por la Mype a encuestar

O = Observación de la Variable

No Experimental. La investigación es No Experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolos tal como se muestran dentro de su contexto.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Afirma. “No se manipula las variables. Se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas” (pág. 152).

Descriptivo. La investigación tuvo carácter descriptivo, solo se describió las partes más relevantes de la variable en estudio.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) afirma. “Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción” (pág. 155).

Transversal. Todas las variables son medidas en una sola ocasión; es decir un solo periodo de tiempo, por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) afirma. “Llamado también transeccional. “Es la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único.

Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (pág. 154).

Población y muestra

Población

Para la presente investigación se consideró una población conformada por todas las mypes abastecedoras de agua de mesa del distrito de Callería, Pucallpa. Lo que hacen un total de 15 mypes.

“El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros” (Pineda, et al, 1994, p.108).

Muestra

- a) La muestra fue **No probabilística** ya que estuvo compuesta por el estudio de caso la mype Inversiones el “Yurimagüino” en el distrito de Callería, 2019 ya que acepto el consentimiento informado
Según Cuesta, (2009) afirma. “El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados”

Criterios de Inclusión: Fue incluida la mype Inversiones el “Yurimagüino” en el distrito de Callería, 2019.

Criterios de Exclusión: Las mypes de exclusión fueron todas aquellas mypes de que conforman la población (22 mypes del distrito de Callería) pero que no serán investigadas.

b) La muestra fue Probabilística ya que fue una técnica de por la cual las muestras fueron recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. para el estudio de caso de una mype y será aplicada a la mype Inversiones “El Yurimagüino” en el distrito de Callería.

Según López, (2010) afirma. “Cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra. Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra”

Tabla 1. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Proceso De Control	“El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador” (Chiavenato, 2001).	Desempeño del trabajador	Chiavenato, (2000) afirma. “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (pag.359).	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del Cliente • Efectividad en la entrega del producto • Grado de productividad del trabajador 	Nominal
		El control en el proceso de purificación	Robbins, (1996) afirma. “Es el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p.654).	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de error • Porcentaje de desperdicio • Tiempo de elaboración del producto 	
		Desviaciones en la planificación.	“Es una lista que incluye todos aquellos cambios que implican una modificación del alcance inicial del proyecto; siempre que estos cambios hayan sido aprobados”	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de Metas cumplidas • Porcentaje de objetivos alcanzados • Establecimiento de objetivos y metas 	

Fuente: Elaboración Alex German García Ramírez

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se aplicó para el desarrollo de este trabajo de investigación fue la encuesta

“Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (Rodríguez, 2008, p.10).

Instrumento

El instrumento que se aplicó para la recolección de datos e información fue el cuestionario.

“El volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema” (Rojas, 1996, p.197).

Plan de análisis.

El análisis de datos durante el proceso de investigación implicó ciertas etapas, la primera fue una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluye la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema en estudio. En la fase final el investigador relativizó sus descubrimientos, es decir, comprendió los datos en el contexto que fueron recogidos. Las respuestas recabadas en las encuestas, fueron estudiadas y

analizadas una por una, y se relacionaron con el objeto de este trabajo de investigación para poder analizarlas de forma individual y grupal de la muestra elegida. Para el análisis de los datos, se realizó un análisis descriptivo.

A partir de los datos obtenidos se creó una base de datos temporal en el programa EXCEL, y se procedió a la tabulación de los mismos. Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 22 a través del cual se obtuvo las frecuencias, para realizar luego el análisis de distribución de dichas frecuencias con sus respectivas figuras.

Por lo general, las investigaciones requieren ambos enfoques de análisis, el procesamiento de datos, entonces, implica el análisis de cada información recabada, independientemente de su naturaleza, para resolver el problema planteado, verificar las hipótesis, obtener conclusiones y elaborar el informe final. (Bastar, 2012)

Tabla 2. Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Cómo es el proceso de control en la planta abastecedora de agua de mesa inversiones "El Yurimagüino", en el distrito de Callería, 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo es el Proceso de Control en la Planta Abastecedora de Agua de Mesa Inversiones “El Yurimagüino”, en el Distrito de Callería, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar si la Mype Inversiones el "Yurimagüino" mide el desempeño de sus trabajadores en cada puesto donde laboran.</p> <p>b. Describir de qué manera es el control en el proceso de purificación de la Mype Inversiones el “Yurimagüino”.</p> <p>c. Determinar de qué manera la Mype inversiones el “Yurimagüino” corrige las desviaciones de su planificación.</p>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>Proceso de Control</p> <p><u>Variable Dependiente</u></p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>El proceso de control mejorará en la gestión de calidad de la planta abastecedora de agua de mesa Inversiones “El Yurimagüino” en el distrito de Callería, 2019.</p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2014). Afirma. “La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque basa su investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones. (p.04)</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Nivel de la investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>No Experimental</p> <p>Descriptivo</p> <p>Transversal</p>	<p>Población:</p> <p>Todas las mypes abastecedoras de agua de mesa del distrito de Callería, Pucallpa. La cual son un total de 15 mypes.</p> <p>Muestra:</p> <p>Todos los trabajadores de la Mype Inversiones “El Yurimagüino” del distrito de Callería, 2019</p>	<p>Técnica:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Instrumento:</p> <p>Encuesta</p>

Fuente: Elaboración Alex German García Ramírez

Principios éticos.

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, están en concordancia al Código de ética para la Investigación en su versión 002, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica de fecha 16-08-2019:

Protección a las personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad. (Ortiz, 2019, p.86)

Beneficencia y no maleficencia. “Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios” (Ortiz, 2019, p.86).

Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también

obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación. (Ortiz, 2019, p.86)

Integridad científica. La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. (Ortiz, 2019, p.87)

Consentimiento informado y expreso. “En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto” (Ortiz, 2019, p.87).

V. RESULTADOS

Resultados

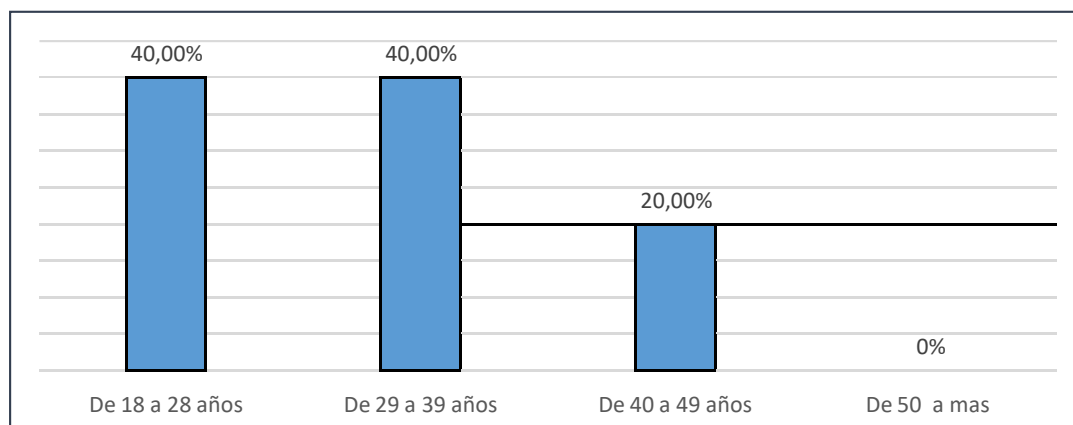
Relacionados a la empresa

Tabla 3: Edad del trabajador de la microempresa

	Cantidad	Porcentaje
De 18 a 28 años	4	40%
De 29 a 39 años	4	40%
De 40 a 49 años	2	20%
De 50 a mas	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 2: Edad del trabajador de la microempresa



Fuente: tabla 3

Elaboración Alex García

Interpretación:

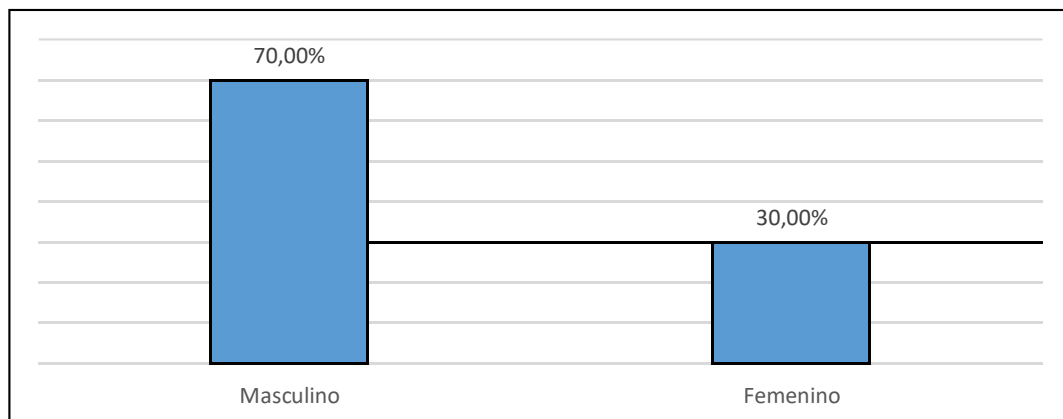
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mayoría de los trabajadores de la mype son jóvenes y adultos, y un porcentaje menor son adultos mayores, lo que indica un equilibrio entre la experiencia y la juventud (40% de los trabajadores tienen entre 18 a 28 años, 40% tienen entre 29 a 39 años y el 20% restante tienen de 40 a 49 años).

Tabla 4: Sexo del trabajador de la microempresa

	Cantidad	Porcentaje
Masculino	7	70%
Femenino	3	30%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 3: Sexo del trabajador de la microempresa



Fuente: tabla 4

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

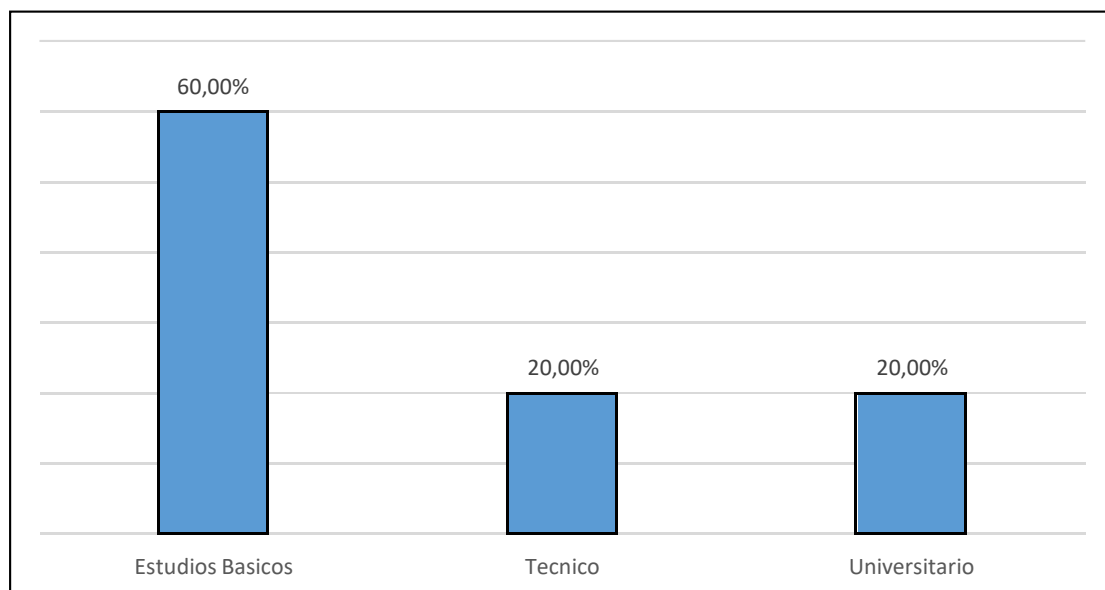
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mayoría de trabajadores de la mype son varones ya que la labor siempre es pesada (el 70% de trabajadores son de sexo masculino, el 30% son de sexo femenino).

Tabla 5: Grado de instrucción del trabajador de la microempresa

	Cantidad	Porcentaje
Estudios Básicos	6	60%
Técnico	2	20%
Universitario	2	20%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 4: Grado de instrucción del trabajador de la microempresa



Fuente: tabla 5

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

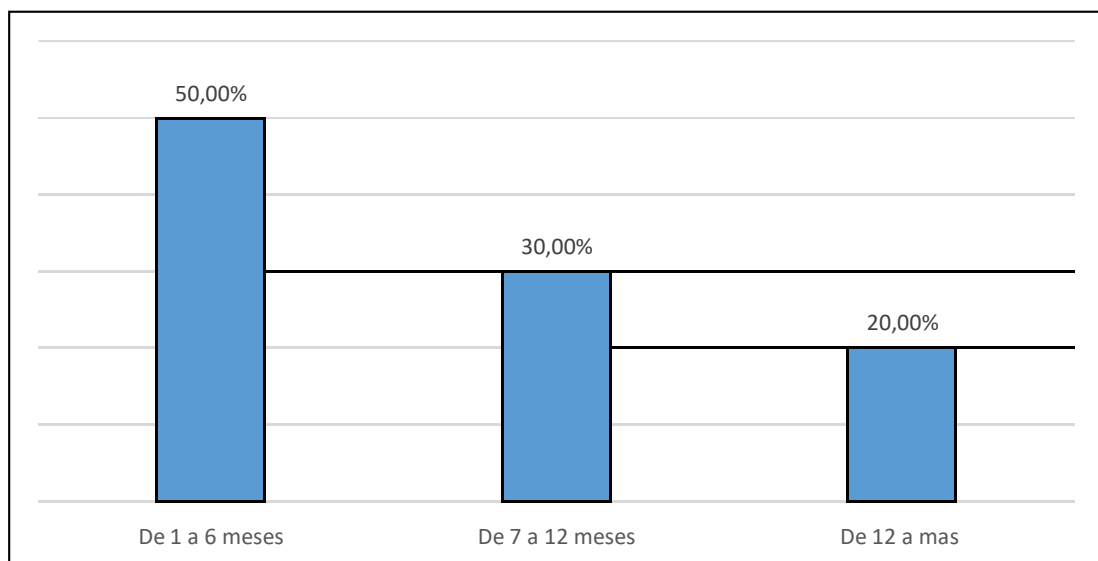
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mayoría de los trabajadores solo tienen estudios básicos (parte operativa) y el restante de personal tienen estudios técnicos y universitarios (parte administrativa), lo que indica: 60% con estudios básicos, 20% con estudios técnicos y 20% con estudios universitarios.

Tabla 6: ¿Cuántos años tiene laborando en la empresa?

	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 6 meses	5	50%
De 7 a 12 meses	3	30%
De 12 a mas	2	20%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 5: ¿Cuántos años tiene laborando en la empresa?



Fuente: tabla 6

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

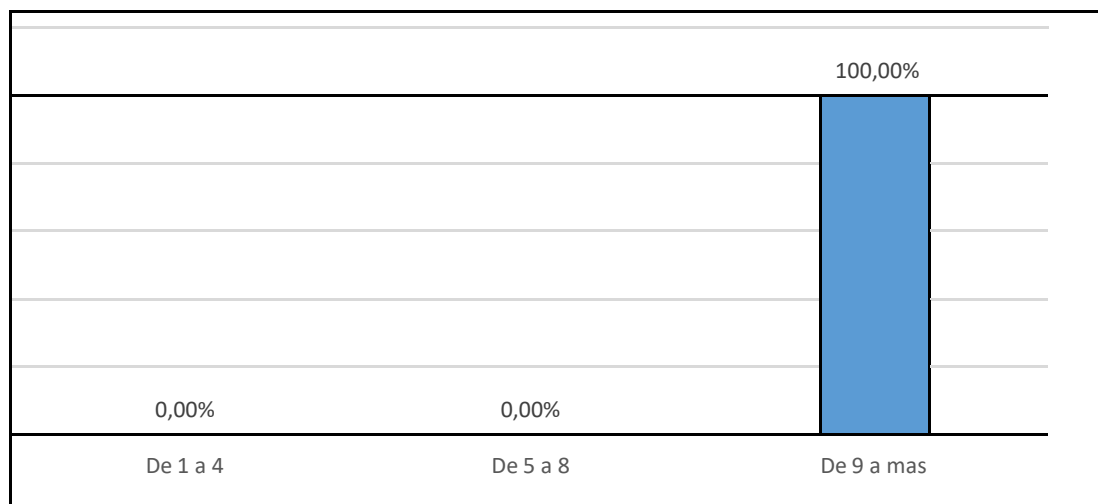
Los resultados de la encuesta nos indica que la mayoría de trabajadores están laborando en la empresa un periodo mínimo de 6 meses, es decir no tienen estabilidad laboral, y el resto de porcentaje tiene más tiempo en la mype, (50% de 1 a 6 meses, 30% de 7 a 12 meses y 20% de 1 año a más).

Tabla 7: ¿Cuántos colaboradores cuenta la empresa?

	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 4	0	0%
De 5 a 8	0	0%
De 9 a mas	10	100%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 6: ¿Cuántos colaboradores cuenta la empresa?



Fuente: tabla 7

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mype inversiones El Yurimagüino cuenta con más de 9 trabajadores (100%).

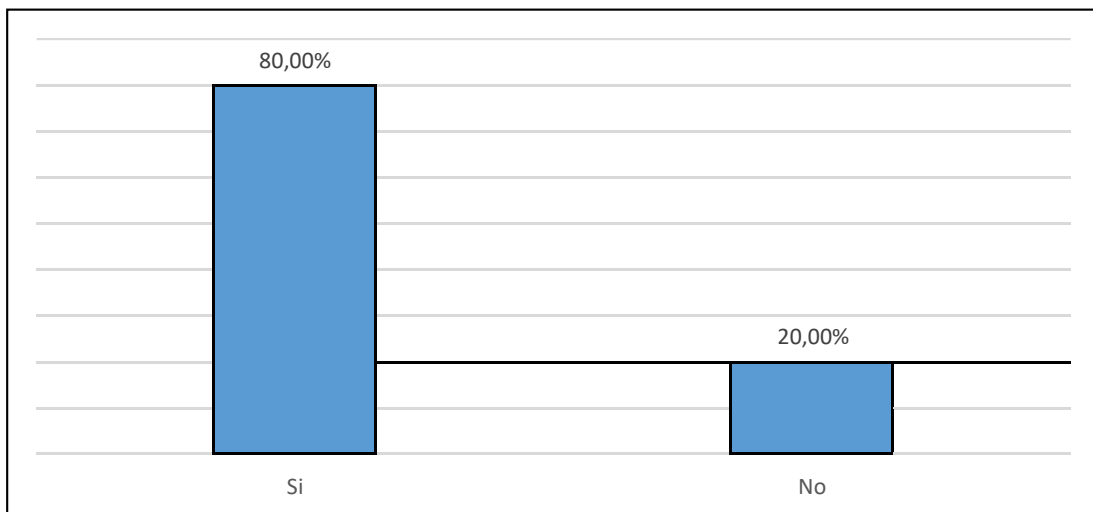
Relacionados con la dimensión 1: Desempeño del trabajador

Tabla 8: ¿Considera Ud. que la mype Inversiones el “Yurimagüino” controla sus actividades?

	Cantidad	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 7: ¿Considera Ud. que la mype Inversiones el “Yurimagüino” controla sus actividades?



Fuente: tabla 8

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

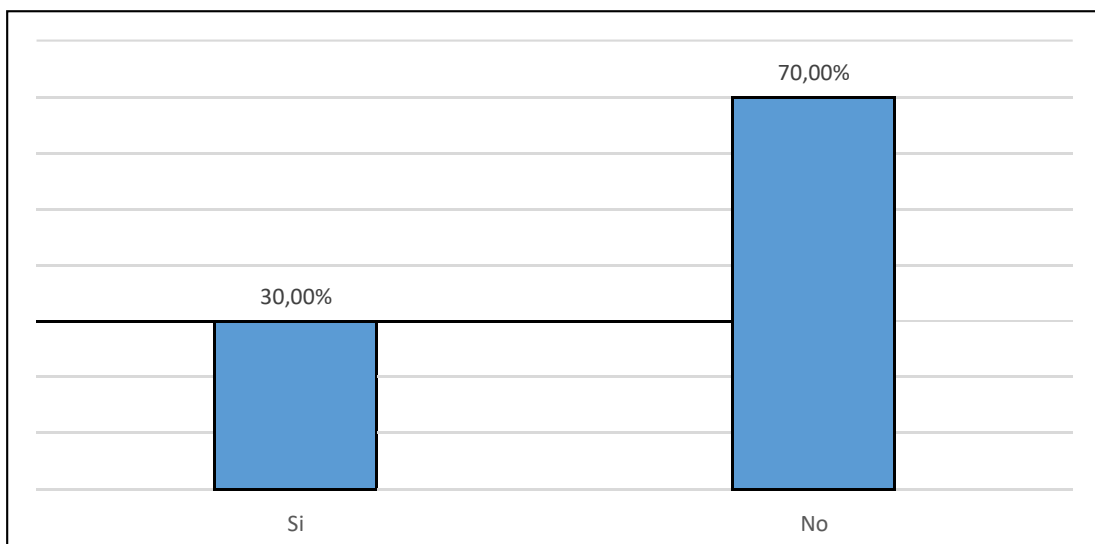
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mype está controlando todas las actividades realizadas, el resto del porcentaje de trabajadores considera lo contrario (80% sobre 20%).

Tabla 9: ¿Ejerce algún estándar o criterio de evaluación brindado por la mype?

	Cantidad	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 8: ¿Ejerce algún estándar o criterio de evaluación brindado por la mype?



Fuente: tabla 9

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

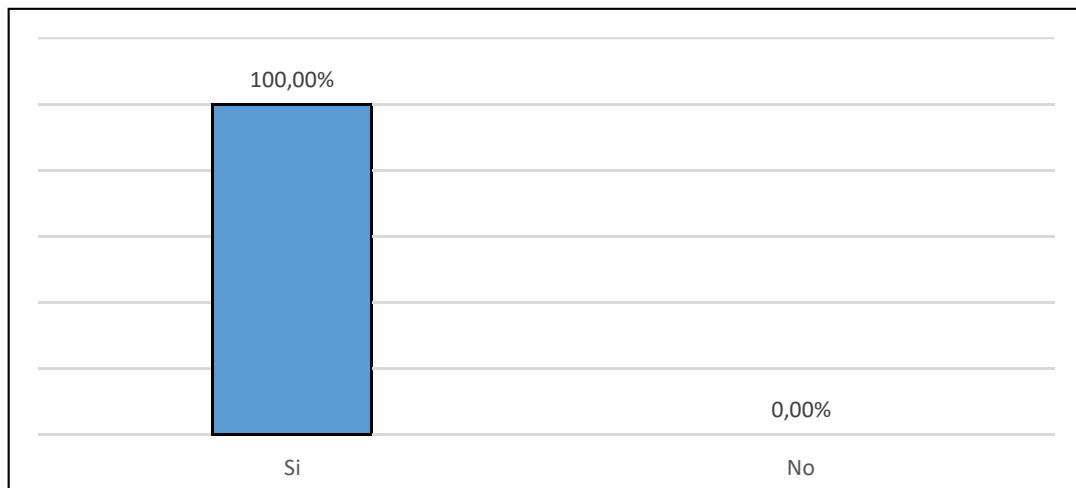
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mayoría de los trabajadores están ejerciendo criterios de evaluación, el resto nos afirma que trabajan sin ningún criterio de evaluación (70% a favor, 30% en contra).

Tabla 10: ¿La mype Inversiones el “Yurimagüino” evalúa el desempeño de los trabajadores?

	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 9: ¿La mype Inversiones el “Yurimagüino” evalúa el desempeño de los trabajadores?



Fuente: tabla 10

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

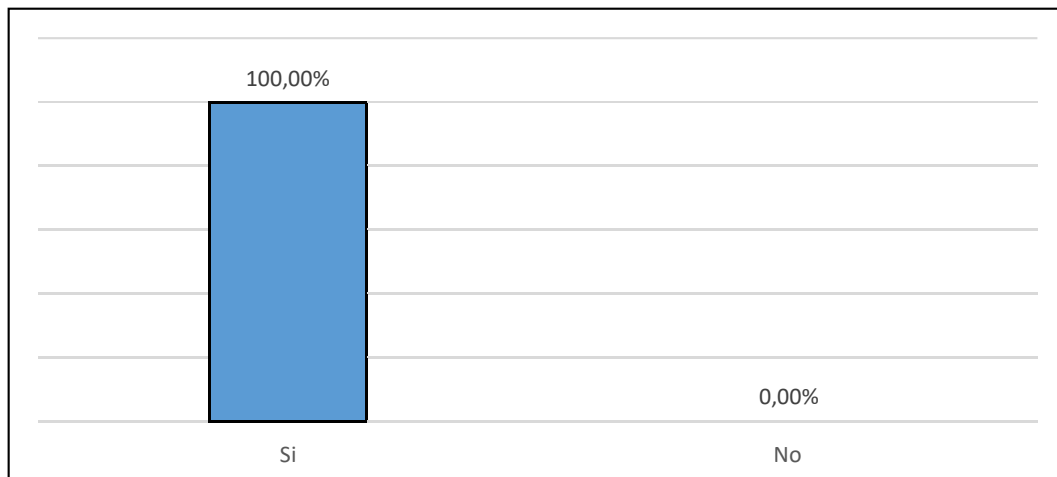
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que los todos los trabajadores seguido son evaluados el rendimiento y producción, es decir el 100% de los trabajadores encuestados son evaluados por la mype.

Tabla 11: ¿La mype Inversiones el “Yurimagüino” guía a los trabajadores para corregir su desempeño?

	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 10: La Mype Inversiones el “Yurimagüino” guía a los trabajadores para corregir su desempeño?



Fuente: tabla 11

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

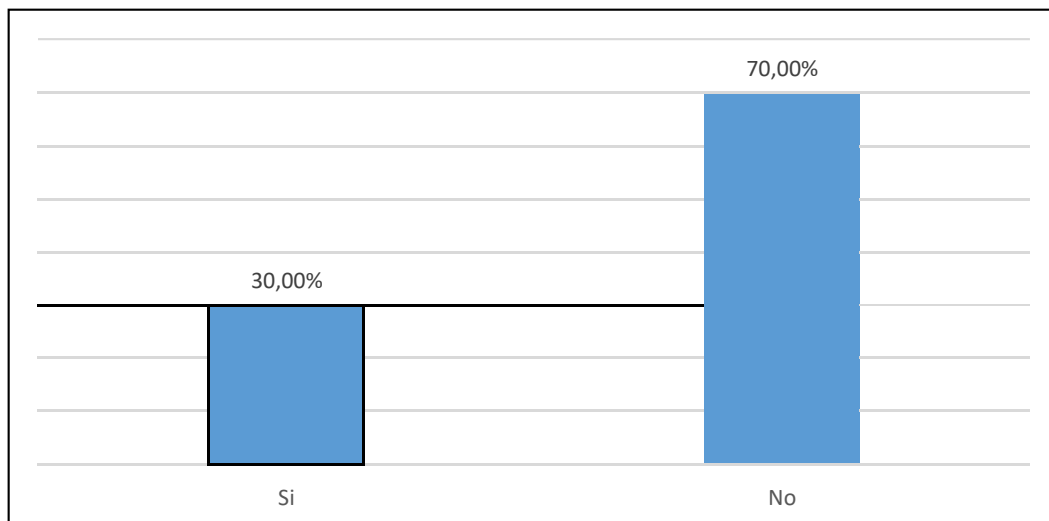
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que los todos los trabajadores seguido son guiados por parte de la mype, apoyando a los nuevos y haciendo indicaciones que mejoren el rendimiento tanto de los trabajadores como de la mype (100%).

Tabla 12: ¿Aplican algún manual de funciones que guie el comportamiento brindado por la mype?

	Cantidad	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 11: ¿Aplican algún manual de funciones que guie el comportamiento brindado por la mype?



Fuente: tabla 12

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

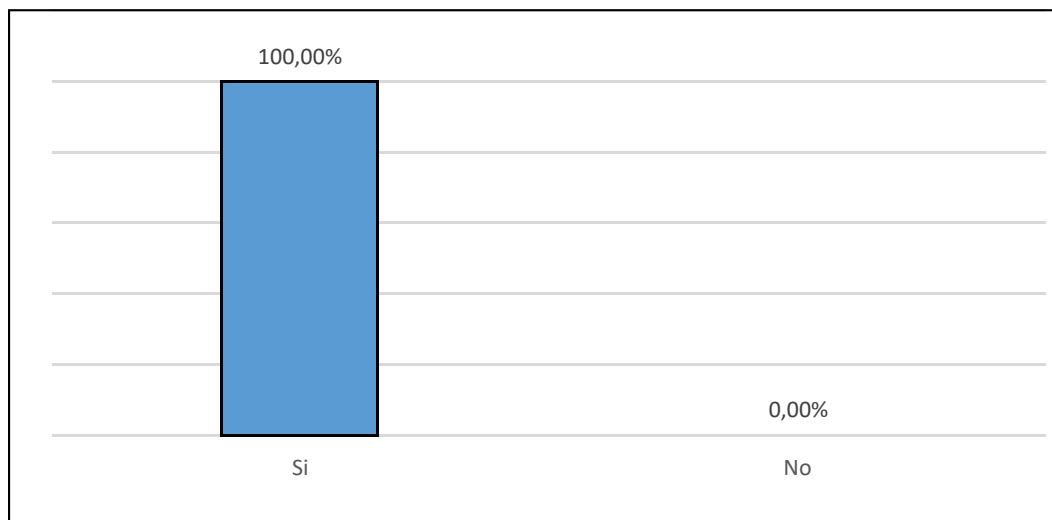
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que del 100% de los trabajadores el 70% no está aplicando ningún tipo de manual de funciones solo se basan en las indicaciones el dueño y jefe, el 30% restante nos indican que si están aplicando manuales lo que se puede deducir que la mype si cuenta con manuales de funciones solo que los trabajadores no están aplicando.

Tabla 13: ¿Te consideras un trabajador eficaz en la entrega del producto?

	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Fuente: Elaboración Alex García

Figura 12: ¿Te consideras un trabajador eficaz en la entrega del producto?



Fuente: tabla 13

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

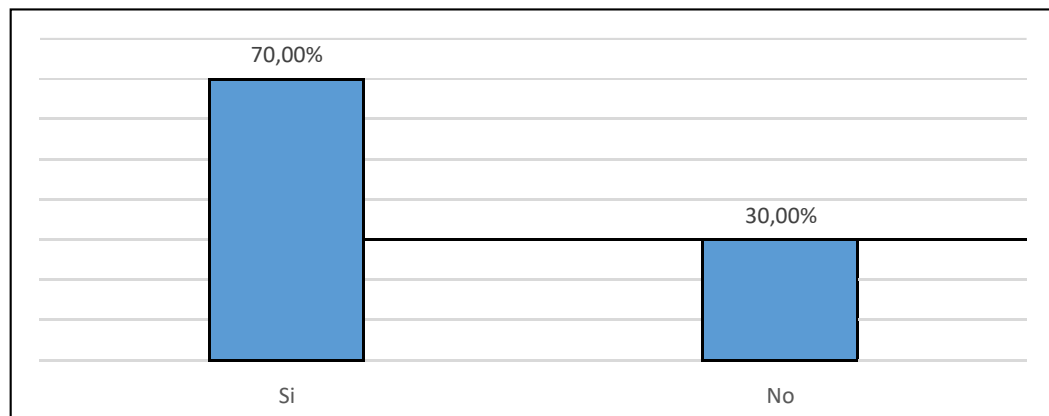
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que todos los trabajadores encuestados se consideran eficaces, lo cual es muy importante ya que ayuda en la mejora de resultados. (100%).

Tabla 14: ¿Consideras que los consumidores se sienten satisfechos con el tiempo de entrega del producto?

	Cantidad	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Fuente: Elaboración Alex García

Figura 13: ¿Consideras que los consumidores se sienten satisfechos con el tiempo de entrega del producto?



Fuente: tabla 14

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada nos indica que el 70% de los clientes están contentos con el tiempo de entrega del producto, mientras que el 30% no consideran que los consumidores estén satisfechos con el tiempo de entrega del producto, lo que significa que la mype debe mejorar en ese punto para mejorar la satisfacción del cliente.

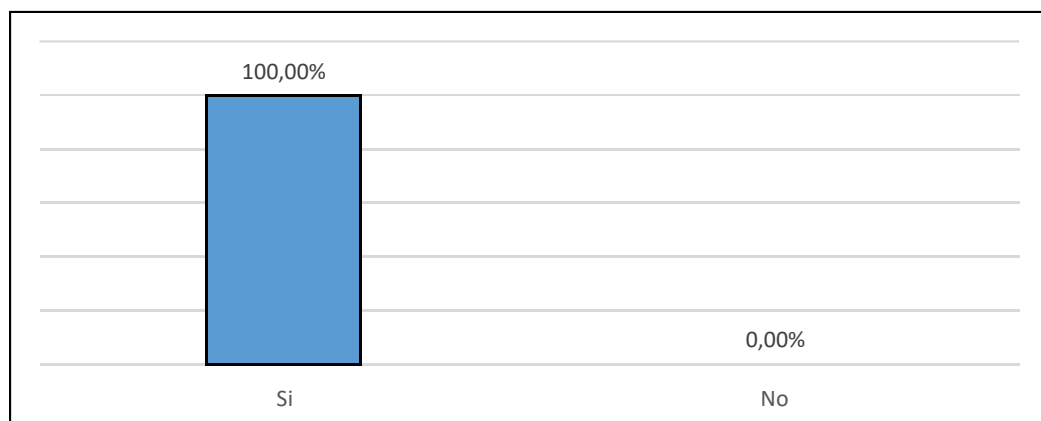
Relacionados a la dimensión 2: EL control en el proceso de purificación

Tabla 15: ¿Considera Ud. que la mype Inversiones el “Yurimagüino” aplica el control previo de sus actividades?

	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 14: ¿Considera Ud. que la mype Inversiones el “Yurimagüino” aplica el control previo de sus actividades?



Fuente: tabla 15

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

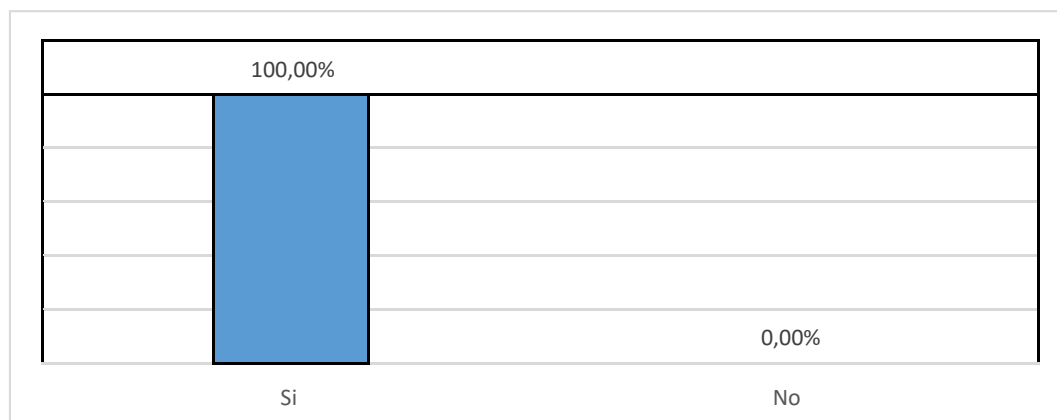
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mype está aplicando el control previo a sus actividades, y la encuesta corrobora en ella ya que el 100% dijo que sí.

Tabla 16: ¿Considera Ud. que la mype Inversiones el “Yurimagüino” controla posterior a sus actividades?

	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 15: ¿Considera Ud. que la mype Inversiones el “Yurimagüino” controla posterior a sus actividades?



Fuente: tabla 16

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

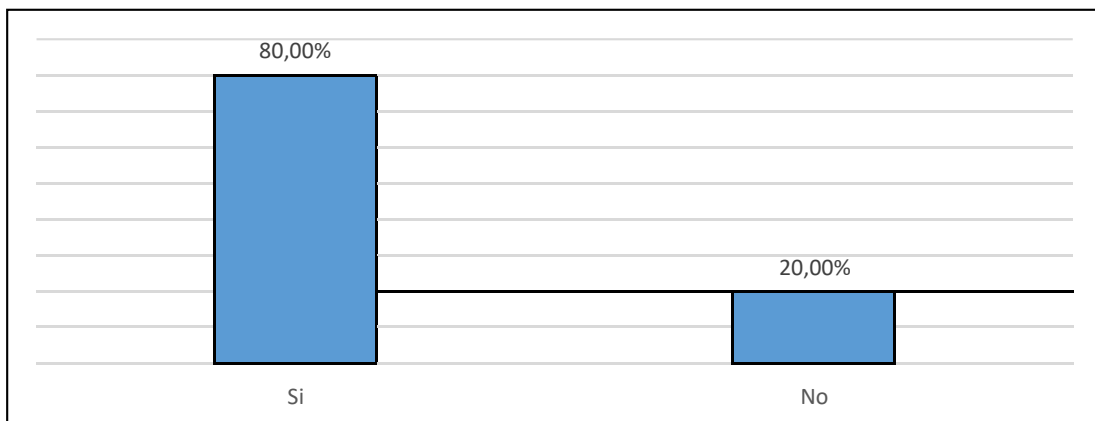
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mype está aplicando el control posterior a sus actividades, y la encuesta corrobora en ella ya que el 100% dijo que sí.

Tabla 17: ¿Cuida y resguarda los recursos y bienes de la empresa?

	Cantidad	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 16: ¿Cuida y resguarda los recursos y bienes de la empresa?



Fuente: tabla 17

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

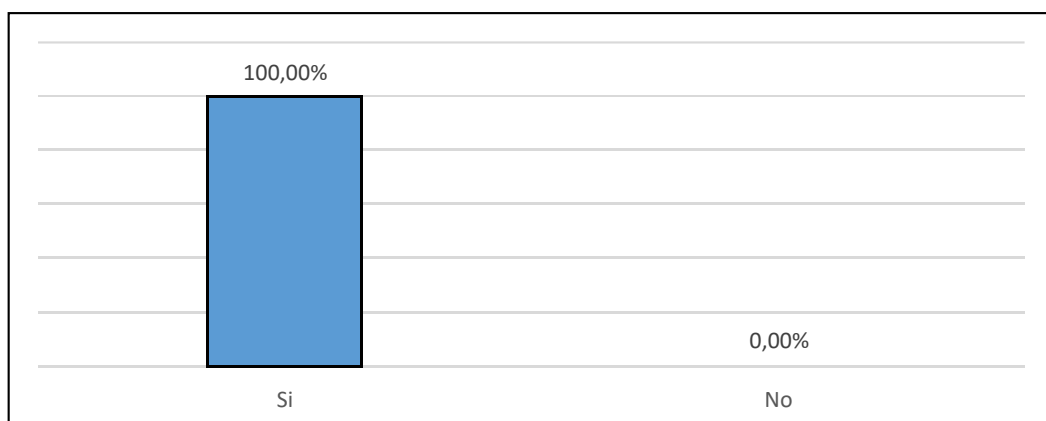
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mayoría de los trabajadores cuida y resguarda los viene de la mype, del 100%, el 80· dijo que si y el restante lo contrario.

Tabla 18: ¿Sigues estándares en el proceso de purificación del agua, en la mype Inversiones el “Yurimagüino”?

	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 17: ¿Sigues estándares en el proceso de purificación del agua, en la mype Inversiones el “Yurimagüino”?



Fuente: tabla 18

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mype sigue y aplica el control de calidad en el proceso de elaboración de agua purificada, (100%). Lo que indica que la mype cumple con los requisitos desanidad para seguir funcionando.

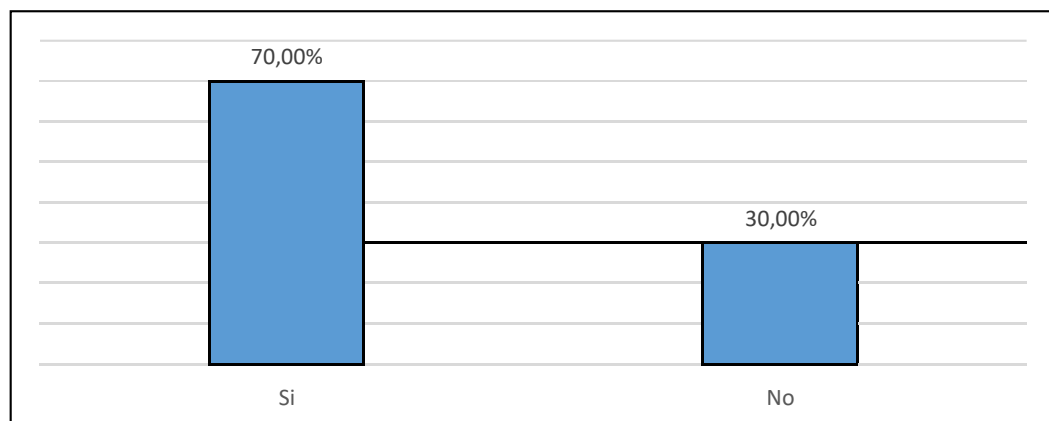
Relacionados a la dimensión 3: Desviaciones en la planificación

Tabla 19: ¿Conoces el plan de contingencia que cuenta la Mype?

	Cantidad	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 18: ¿Conoces el plan de contingencia que cuenta la Mype?



Fuente: tabla 19

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

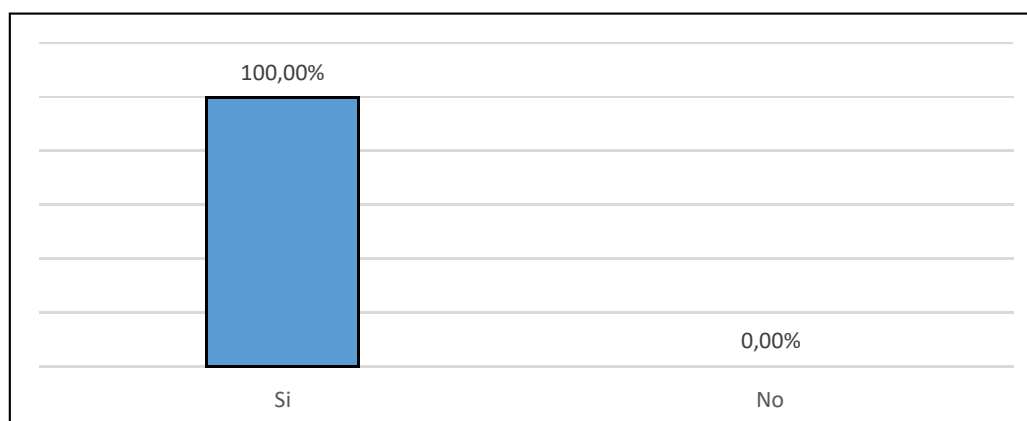
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que no todos los trabajadores de la mype conocen el plan de contingencia (30%), mientras tanto el 70% del personal conoce el plan de contingencia.

Tabla 20: ¿La mype Inversiones el “Yurimagüino” verifica las desviaciones que se dan en el desarrollo de sus actividades operativas?

	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 19: ¿La mype Inversiones el “Yurimagüino” verifica las desviaciones que se dan en el desarrollo de sus actividades operativas?



Fuente: tabla 20

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

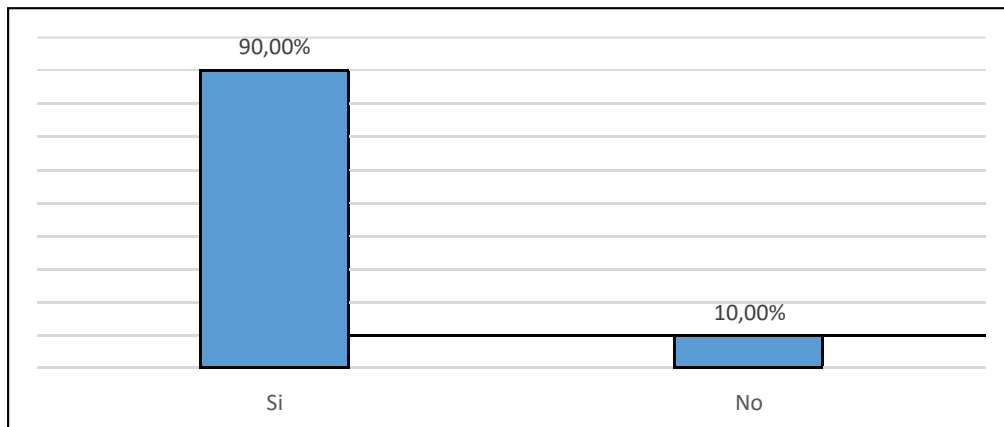
Los resultados de la encuesta realizada nos indica que los dueños y gerentes están revisando de manera continua (el 100%). Lo que significa que la mype está aplicando un buen control para no tener problemas con respecto a su planificación (metas y objetivos).

Tabla 21: ¿Conoce la misión y la visión de la empresa?

	Cantidad	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 20: ¿Conoce la misión y la visión de la empresa?



Fuente: tabla 21

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

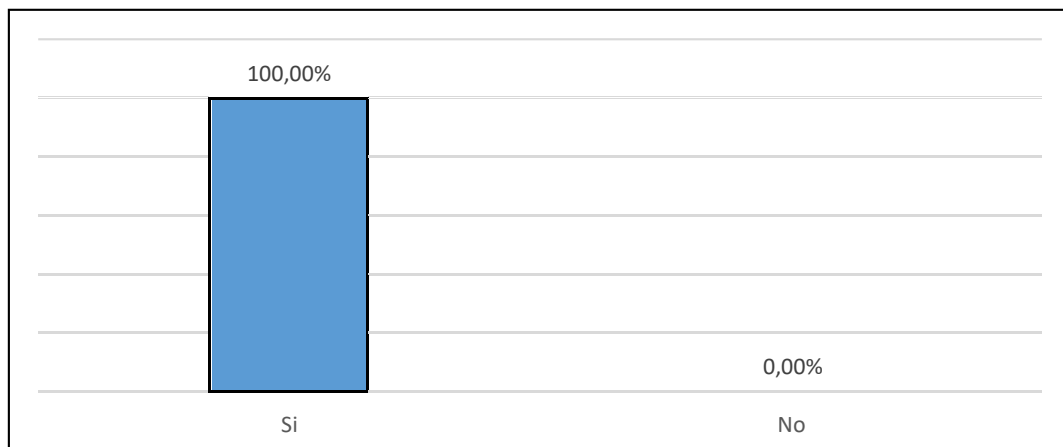
Los resultados de la encuesta nos indica que del 100% solo en 10% no conoce la misión y visión, lo cual significa el 90% conoce la misión y visión.

Tabla 22: ¿Consideras que el clima laboral es el adecuado en la empresa?

	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100 %

Fuente: Elaboración Alex García

Figura 21: ¿Consideras que el clima laboral es el adecuado en la empresa?



Fuente: tabla 22

Fuente: Elaboración Alex García

Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada nos indica que la mype cuenta con un buen clima laboral y se corrobora con los resultados (100%).

5.2. Análisis de resultados

Según el objetivo general: Determinar cómo es el Proceso de control en la planta abastecedora de agua de mesa Inversiones “El Yurimagüino”, en el distrito de Callería, 2019, los resultados obtenidos en todas las tablas, se puede evidenciar un nivel de correlación positiva de la aplicación del proceso de control en la mype Inversiones el Yurimagüino, pero eso no significa que todo va bien, hay puntos que se debe mejorar el control, dichos datos son comparados con los resultados del autor Benavides (2018) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa comercial Inafe S.A.C. de Pucallpa, 2015”. En la cual concluyó que “el control interno influye positivamente que la aplicación de un eficiente control de inventarios sirve como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo, ya que para determinar el movimiento de existencias en toda empresa debe ser controlado rigurosamente mediante un registro efectivo y confiable”. Con estos resultados podemos constatar la importancia de la aplicación de un control continuo en cada departamento de la Mype, para evitar desviaciones en la producción. Además, Stoner (2014) afirma que el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas.

Según el objetivo específico 1, determinar si la mype Inversiones el "Yurimagüino" mide el desempeño de sus trabajadores en cada puesto donde laboran, los resultados obtenidos en las tablas 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15, con relación a la tabla 9 sobre el control de las actividades en la mype, se determinó que el 80% de los trabajadores encuestados consideran que la mype Inversiones El “Yurimagüino” controla sus actividades, mientras que el 20% considera que no evalúa, con relación a

la tabla 10, sobre los estándares de evaluación al trabajador se determinó que el 30% de los trabajadores encuestados ejercen estándares de criterios de evaluación, mientras que el 70% de trabajadores encuestados no ejercen ningún estándares o criterios de evaluación, con relación a la tabla 11, sobre la evaluación del desempeño los trabajadores, se determinó que el 100% de los Trabajadores encuestados son evaluados el desempeño por parte de la mype, con relación a la tabla 12 sobre la guía y corrección sobre los errores de los trabajadores, se determinó que el 100% de los trabajadores encuestados son guiados para mejorar el desempeño, con relación a la tabla 13 sobre los manuales de funciones, se determinó que el 30% de los trabajadores encuestados aplican un manual de funciones que guie su comportamiento, mientras que el 70% de trabajadores encuestados no aplican un manual de funciones que guie su comportamiento, con relación a la tabla 14 sobre la eficacia de los trabajadores, se determinó que el 100% de los trabajadores encuestados se consideran eficaces, mientras que con relación a la tabla 15, se determinó que el 70% de los trabajadores encuestados consideran que los consumidores están satisfechos con el tiempo de entrega del producto, mientras que el 30% no consideran que los consumidores estén satisfechos con el tiempo de entrega del producto, con todos los resultados de las tablas se evidencia un nivel de corrección favorable con respecto al objetivo, lo que significa que la mype Inversiones el “Yurimagüino” tiene conocimiento sobre la evaluación del desempeños de sus trabajadores, dichos datos son comparados con el autor Claux (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017”, concluyó que la empresa cuenta con un control interno ya establecido, procesos definidos, los cuales ayudan a que se puedan resolver los problemas de manera oportuna ejecutando

actividades de control las cuales son importantes para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa, el control no solo ayuda al encargado de la administración sino también a todo el personal en mejorar sus actividades diarias. Lo que se determina que la aplicación del control en el desempeño laboral es muy beneficioso para la mype. Además, Chiavenato (2000) afirma que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para cumplir los objetivos.

Según el objetivo específico 2, describir de qué manera es el control en el proceso de purificación de la mype Inversiones el “Yurimagüino”. Los resultados obtenidos en las tablas 16, 17, 18, 19 y 20. Con relación a la tabla 16 sobre el control previo, se determinó que el 100% de los trabajadores encuestados consideran que la mype aplica el control previo a sus actividades, con relación a la tabla 17 sobre el control a posterior se determinó que el 100% de los trabajadores encuestados consideran que la mype controla posterior a sus actividades, con relación a la tabla 18 el cuidado de los recursos de la mype se determinó que el 80% de los trabajadores encuestados cuidan y resguardan los bienes de la mype, mientras que el 20% no cuidan y resguardan los bienes de la mype, con relación a la tabla 19 sobre los estándares en la purificación del agua se determinó que el 100% de los trabajadores encuestados afirman que la mype sigue estándares en la purificación del agua, mientras que con relación a la tabla 20 sobre el plan de contingencia se determinó que el 70% de los trabajadores encuestados conocen el plan de contingencia que cuenta la mype, mientras que el 30% no conocen el plan de contingencia que cuenta la mype, con todos los resultados de las tablas se evidencia un nivel de corrección favorable con respecto al objetivo, lo que significa que la mype Inversiones el Yurimagüino aplica todos los

estándares de control interno que ayudan a mejorar la productividad de la mype. Dichos resultados son comparados con los resultados del autor Ronceros (2015) en su Tesis titulada: “Caracterización del control interno y su incidencia en el área de producción de textos escolares en la empresa editorial escuela nueva S.A. en el distrito de Lima, en el periodo 2015”. En las cuales concluyó determinar que los componentes del control interno pueden facilitar el proceso de la producción. Además, Posso y Barrios (2014) afirma que “el control interno como el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardia de los activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas”.

Según el objetivo específico 3, determinar de qué manera la mype inversiones el “Yurimagüino” corrige las desviaciones de su planificación. Los resultados obtenidos en las tablas 21, 22 y 23. Con relación a la tabla 21 sobre las desviaciones de su planeación, se determinó que el 100% de los trabajadores encuestados consideran que la mype verifica las desviaciones que se dan en el desarrollo de sus actividades operativas, con relación a la tabla 22 sobre la misión y la visión de la mype, se determinó que el 90% de los trabajadores encuestados conoce la misión y la visión de la empresa mientras que el 10% no conoce la misión y la visión de la empresa y mientras que con relación a la tabla 23 sobre las verificación de las desviaciones en la parte operativa se determinó que el 100% de los trabajadores encuestados consideran que el clima laboral es el adecuado en la empresa, con todos los resultados de las tablas se evidencia un nivel de corrección favorable con respecto al objetivo, lo que significa que la mype Inversiones el Yurimagüino está verificando si se están cumpliendo los

objetivos y metas trazados con relación a la misión y la visión de la mype, aun así carece en algunos puntos. Dichos resultados son comparados con los resultados del autor Hervias (2019) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso hostel “Las Tejas E.I.R.L.” - Chimbote, 2015”. En la cual concluyó que “el control es una herramienta práctica de gestión que permite monitorear (evaluar en forma periódica), para detectar, prevenir y corregir oportunamente fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la gerencia de la empresa, pero que el hostel no tiene implementado formalmente un sistema de control interno”. Además, Fleitman (2000) afirma que “la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general: Determinar cómo es el Proceso de Control en la Planta Abastecedora de Agua de Mesa Inversiones “El Yurimagüino”, en el Distrito de Callería, 2019.

Según los resultados obtenidos en las encuestas se descubrió que la mype si aplica el control en la mayoría de sus actividades y procesos, pero de manera empírica, lo que significa que en algunos procesos carecen de un buen control, eso hace que tengan problemas con las entregas, porque mayormente la parte de la distribución es la parte más afectada.

Respecto al objetivo específico 1: Evaluación del desempeño de los trabajadores:

Según los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores y dueños de la mype Inversiones “El Yurimagüino” se pudo descubrir que la que la mype, está aplicando estrategias de evaluación de desempeño a sus trabajadores, ya que el 80% de respuestas favorecen y corroboran en ello, pero el 20% restante está afirman que no están aplicando estrategias de evaluación del desempeño, lo que significa que se debe mejorar y reducir deficiencias para tener ventaja competitiva.

Las preguntas que realizaron fueron los siguientes: ¿Considera Ud. que la mype Inversiones el “Yurimagüino” controla sus actividades? Que tuvo un resultado favorable del 80% sobre 20% desfavorable, ¿Ejerce algún estándar o criterio de evaluación brindado por la mype? Esta pregunta obtuvo el 30% a favor, 70% desfavorable. ¿La mype Inversiones el “Yurimagüino” guía a los trabajadores para corregir su desempeño? Este es un punto muy importante el 100% de trabajadores

afirman que los dueños ayudaron a corregir sus errores, lo que significa que la mype está con porcentaje muy favorable respecto al primer objetivo específico.

Respecto al objetivo específico 1: Control en el proceso de purificación:

Según los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores y dueños de la mype Inversiones “El Yurimagüino” se puede notar que la mype, respecto al control que aplica en el proceso de purificación del agua cumple con las medidas sanitarias correctas, siguiendo estándares establecidos, se puede constatar mediante las siguientes preguntas que se realizó ¿Sigue estándares en el proceso de purificación del agua, en la mype Inversiones el “Yurimagüino”? obteniendo el 100% de positivismo. Lo que podemos describir que la mype sigue un proceso de purificación muy cuidadoso ya que se debe tener mucho cuidado en varios aspectos especialmente en la cantidad de cloro que se aplica por lo que la mype siempre está controlando el proceso para evitar cualquier error.

Respecto al objetivo específico 3: Evaluación de las desviaciones de las metas

Según los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores y dueños de la mype Inversiones “El Yurimagüino” se puede notar que la mype, respecto a la evaluación de las desviaciones de la metas, se puede describir que la mype Inversiones el Yurimagüino está constantemente evaluando y corrigiendo algunos errores que se dan en el proceso de elaboración y distribución del agua de mesa, las preguntas que nos ayudaron son los siguientes, ¿La mype Inversiones el “Yurimagüino” verifica las desviaciones que se dan en el desarrollo de sus actividades operativas? Que tuvo como respuesta positiva del 100%, lo que significa que la mype está corrigiendo algunas desviaciones que se dan en el transcurso de su actividad operativa, mediante este

estándar ¿Considera Ud. que la mype Inversiones el “Yurimagüino” aplica el control previo de sus actividades? Que obtuvo el 100% de positivismo, lo cual permite de tal modo controlar anticipadamente para evitar errores futuros.

Aporte del investigador:

El proceso de control es el proceso más importante del proceso administrativo y su aplicación eficaz en toda organización garantiza buen rendimiento, más rentabilidad, ventaja competitiva, tener éxito.

Beneficio al cliente:

La aplicación del proceso de control ayudo a determinar los problemas que padece la mype, en base a eso se pudo solucionar problemas que beneficien al consumidor final, ya que todo que se hace es para la satisfacción del cliente.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se basan de acuerdo resultados obtenidos en el trabajo de investigación.

La primera recomendación es mejorar la distribución del producto para mejorar el tiempo de entrega, contratando más personal en cada sector, para así poder entregar el producto al menor tiempo posible.

La segunda recomendación es crear canales de comunicación de la marca, generar publicidad en las distintas redes sociales, basándome en que la mype aún no cuenta con una Página Oficial en ninguna red social a pesar del buen tiempo que tiene creado la mype, eso ayudaría a que la marca se haga conocida y ganar más clientes.

La tercera recomendación es mejorar en la aplicación de los procesos administrativos, porque la mayoría de control que se obtuvo de los resultados se puede notar que en su mayoría aplica el control de manera empírica, lo que les permitirá obtener mejores resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arceda, S. (2015). Efectividad de los procedimientos del control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola “Jacinto López” S.A del municipio de Jinotega durante el año 2014”. Tesis para optar el grado de master en contabilidad con énfasis de auditoria. Matagalpa-Nicaragua.
- Bastar, S. (2012). “*Metodología de la Investigación*”. Tlalnepantla de Baz, México 1a ed.: 2012.
- Benavides, J. (2018) “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa comercial Inafe S.A.C. de Pucallpa, 2015”. Tesis para optar el título de contador público. Juanjui-Peru.
- Bernal, C. (2000). Metodología de la Investigación para Administración y Economía. Bogotá: Pearson Educación de Colombia.
- Buchele, R. B. (1976). Diagnóstico de empresas en crecimiento. 2da Edición. Ed. Atlas.
- Cahui (2020). Propuesta de control interno para el logro de objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Gaucho 2 S.A.C. de la ciudad de Arequipa, periodo 2015. Tesis para optar el título profesional de contadora pública. Arequipa-Perú.
- Catuche y Benavides (2017). Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS. Tesis para optar por el título de Contador Público. Cali-Colombia.
- Chiavenato, I. (2000). “*Administración de Recursos Humanos*”. Editorial McGraw Hill. México.

- Chiavenato, I. (2001). *“Administración: Proceso Administrativo”*. Tercera Edición. Colombia: Makron Books Do Brasil Editora, LTDA.
- Claux (2018). Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017. Tesis para optar el título de Contador Público. Cañete-Perú.
- Comité Institucional de Ética en Investigación. (2016). *“Código De Ética Para La Contraloría General de la República (2014)”*. En su publicación: “Marco Conceptual de Control Interno”, disponible en: http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/web/documentos/PublicacionMarco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf.
- Cuesta, M. (2009). Introducción al muestreo. Universidad de Ovideo.
- Eco Hotel La Cocotera, Que Permitirá El Mejoramiento De La Información Financiera. Universidad De Cartagena, Cartagena, Colombia.
- Fleitman, J. (2000). *“Negocios Exitosos”*. Editorial McGraw Hill, España.
- Gómez, G. (2001). En su publicación: “control interno de la organización empresarial”, disponible en: <https://www.gestiopolis.com/control-internoorganizacionempresarial/>.
- Gonzabay y Torres (2017). Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en VENTASCORP S.A. Tesis para optar por el título de Contador Público. Guayaquil-Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). México D.F: McGraw-Hill.

- Hervias, I. (2019): “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso hostel “Las Tejas E.I.R.L.” - Chimbote, 2015.” Tesis para optar el título profesional de contador público. Chimbote – Perú. *Investigación*”. [file:///C:/Users/ADVANCE/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ADVANCE/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20(1).pdf)
- López, R. (2010). INTERPRETACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS. Nicaragua: Universidad de Managua.
- Mantilla, S. (2005). Control Interno, Informe Coso. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Melo y Uribe (2017). Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. Tesis para optar por el título de Contador Público. Cali-Colombia.
- Ortiz, C. (2019). “Control interno y su incidencia en la gerencia de Administración de la Municipalidad distrital de Amarilis, Huánuco – 2018. Tesis para optar el título de profesional de contador público. Huánuco-Perú.
- Palma, M. (2014). “Diseño De Un Sistema De Control Interno Para Organizaciones Sin Fines De Lucro” Proyecto de Grado para obtener el título de Licenciatura, La Paz-Bolivia.
- Pineda, A. & Canales (1994). “*Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud*” 2da. Edición. Serie PALTEX.
- Quispe (2020). Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Pimentel-Perú.
- Raffino, M. E. (2020). Control en administración. Argentina: Concepto.de. Recuperado de <https://concepto.de/control-en-administracion/>.

- Ramón, J. (2004). En su revista titulada “Control Interno en las Empresas Privadas” disponible en:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>.
- Ramos, M. (2015). “Diseño Del Sistema De Control Interno En La Empresa Ab Optical De La Ciudad De Loja” Tesis previa a optar el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor. Loja – Ecuador.
- Remondegui, D. (02 de octubre del 2009). Presentación ISO 9000. Slideshare.
https://www.slideshare.net/la_pampa/presentacion-iso-9000
- ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary. Administración. Quinta edición. México, 1996.
- Rodelo, J. y Barrios M. (2014). Diseño De Un Modelo De Control Interno En La Empresa Prestadora De Servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos
- Rodríguez, H. (2018). Caracterización del control interno del sector servicios del Perú: Caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. Tesis para optar el título profesional de: contador público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Rojas, S. (2013). “*Notas Sobre Redacción e Investigación*”. Colonia San Rafael, México, 1a ed. 2013.
- Romero (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017. Tesis para optar el título de contador público. Pucallpa-Perú.

- Ronceros, G. (2015). Caracterización del control interno y su incidencia en el área de producción de textos escolares de la Empresa EDITORIAL ESCUELA NUEVA S.A en el Distrito de Lima, en el periodo 2015. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Ruiz, R. (2012). En su material de estudio: Apuntes digitales 2012 “Sistema de control interno”, disponible en: <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/contaduria/4/1461.pdf>.
- Stoner, J. (2014). La administración (6ta edición). México: editorial Pearson education.
- Talaverano (2019). Caracterización del control interno y la gestión de la empresa Logística Peruana del Oriente SA, Pucallpa, 2016. Tesis para obtener el título de Contador Público. Pucallpa-Perú.
- Torres, D. (2020). ¿Que son las mypes?. Recuperado 15 de octubre de 2020, de mypes.pe website: <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario al trabajador

“Año De La Lucha Contra La Corrupción E Impunidad”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CURSO : TALLER DE INVESTIGACION II
ALUMNO : GARCIA RAMIREZ ALEX GERMAN
DOCENTE : MG. SANTILLAN TUESTA MILAGROS MERCEDES
TEMA : CUESTIONARIO
CICLO : VI

PUCALLPA-PERÚ
2019

CUESTIONARIO

1. CUESTIONARIO AL TRABAJADOR

1. Edad del trabajador de la Microempresa:

18 a 28 AÑOS (✓) 29 a 39 AÑOS () 40 a 49 AÑOS () 50 a más ()

2. Sexo:

Masculino (✓) femenino ()

3. Grado de instrucción:

a) Estudios Básicos (✓)

b) Técnico (✓)

c) Universitario (✓)

4. ¿Cuántos años tiene laborando en la empresa?

De 1 a 6 meses (✓) De 7 a 12 meses () De 12 a Mas ()

5. ¿Cuántos colaboradores cuenta la empresa?

De 1 a 4 (✓) De 5 a 8 () De 9 a Mas ()

Dimensión 1: Desempeño Laboral

6. ¿Considera Ud. que la Mype Inversiones "El Yurimaguino" controla sus actividades?

SI (✓) NO ()

7. ¿Ejerce algún estándares o criterios de evaluación brindado por la Mype?

SI (✓) NO ()

8. ¿La Mype Inversiones el "Yurimaguino" evalúa el desempeño de los trabajadores?

SI (✓) NO ()

9. ¿La Mype Inversiones el “Yurimaguino” guía a los trabajadores para corregir su desempeño?

SI (✓) NO ()

10. ¿Aplican algún manual de funciones que guie el comportamiento brindado por la Mype?

SI (✓) NO ()

11. ¿Cada que tiempo recibes capacitaciones?

ANUAL (✓) MENSUAL () TRIMESTRAL ()

12. ¿Te consideras un trabajador eficaz en la entrega del producto?

SI (✓) NO ()

13. ¿Consideras que los consumidores se sienten satisfechos con el tiempo de entrega del producto?

SI (✓) NO ()

Dimensión 2: El control en el proceso de purificación

14. ¿Considera Ud. que la Mype Inversiones el “Yurimaguino” aplica el control previo de sus actividades?

SI (✓) NO ()

15. ¿Considera Ud. que La Mype Inversiones el “Yurimaguino” controla posterior a sus actividades?

SI (✓) NO ()

16. ¿Cuida y resguarda los recursos y bienes de la empresa?

SI (✓) NO ()

17. ¿Conoces el plan de contingencia que cuenta la Mype?

SI (✓)

NO ()

Dimensión 3: Desviaciones en la planificación.

18. ¿La Mype Inversiones el “Yurimaguino” verifica las desviaciones que se dan en el desarrollo de sus actividades operativas?

SI (✓)

NO ()

19. ¿Cada que tiempo controlan el desempeño de las actividades operativas de La Mype Inversiones el “Yurimaguino”?

ANUAL (✓)

MENSUAL ()

DIARIO ()

SEMANAL ()

20. ¿Conoce la misión y la visión de la empresa?

SI (✓)

NO ()

21. ¿Consideras que el clima laboral es el adecuado en la empresa?

SI (✓)

NO ()

22. ¿Cada que tiempo se establecen nuevas metas y objetivos en la Mype?

MENSUAL (✓)

SEMESTRAL ()

ANUAL ()

23. ¿Utilizan herramientas para verificar que lo planificado sea eficiente y eficaz?

SI (✓)

NO ()

¡Gracias por tu Amabilidad!

Anexo 2: Matriz de datos

A: Cuestionario a trabajadores

#?	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
#E															
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
5	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
7	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
8	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

9	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
10	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
Si	10	3	10	10	3	10	7	10	10	8	10	7	10	9	10
No	0	7	0	0	7	0	3	0	0	2	0	3	0	1	0
Total	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Dónde: SI = 1 y NO = 2

Anexo 3: Consentimiento informado

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la ESCUELA DE ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Pucallpa, La meta de este estudio es . Determinar cómo es el Proceso de Control en la Planta Abastecedora de Agua de Mesa Inversiones “El Yurimaguino”, en el Distrito de Callería, 2019.

La participación en este estudio es estrictamente **VOLUNTARIA**. La información que se recoja **SERÁ CONFIDENCIAL** y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, la grabación será eliminada.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, (**WILDE GARCIA RAMIREZ**) acepto participar VOLUNTARIAMENTE en esta investigación, conducida por el alumno Alex German García Ramírez. HE SIDO INFORMADO (a) de que la meta de este estudio es Determinar cómo es el Proceso de Control en la Planta Abastecedora de Agua de Mesa Inversiones “El Yurimaguino”, en el Distrito de Callería, 2019.

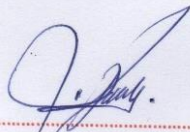
Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL** y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. he sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier

momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. de tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Alex German García Ramírez al teléfono **976631404**

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido a Alex German García Ramírez. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

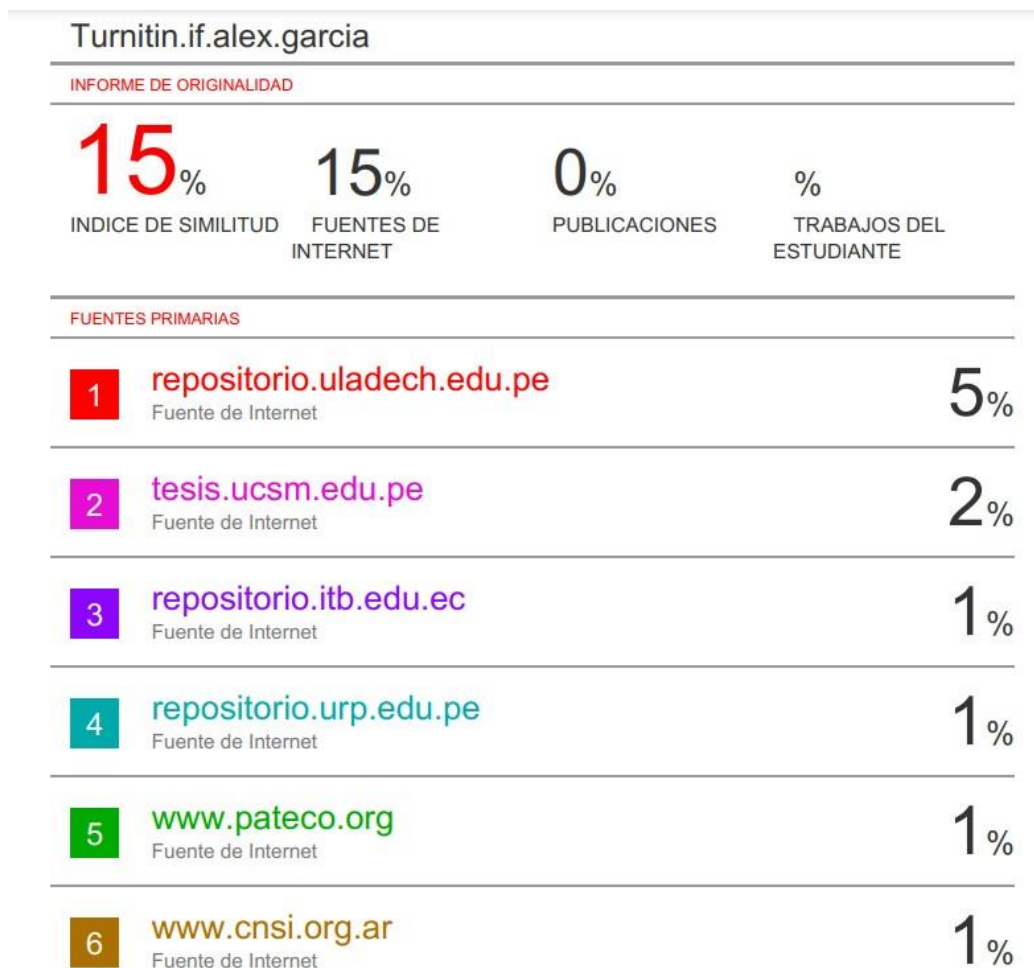
Pucallpa, 10 de octubre, 2019



WILDE GARCIA RAMIREZ

DNI: 054051286

Anexo 4: Porcentaje del turnitin



Anexo 5: Código Orcid

The screenshot shows the ORCID website interface. At the top, the ORCID logo is displayed with the tagline "Conectando a los investigadores con la investigación". A navigation bar includes links for "PARA INVESTIGADORES", "PARA ORGANIZACIONES", "QUIÉNES SOMOS", and "AYUDA". A "Registro" button is visible in the top right corner.

The main content area features the profile of Alex Germán García Ramírez. On the left, there is a sidebar with the following options: "ORCID iD" (with the URL <https://orcid.org/0000-0003-1160-2915> and a "Ver versión pública" link), "Mostrar su iD en otros sitios", "Vista de impresión de registro público", "Obtenga un código QR para su iD", "También conocido como", "País", "Palabras clave", and "Sitios web".

The main section is titled "Biografía" and contains several expandable sections, all currently collapsed to zero items:

- Empleo (0)**: "Aún no se ha agregado ningún empleo Add employer."
- Education and qualifications (0)**: "Education lists the organizations where you were educated. Add education or add qualification." (with a "+ Add quali" button)
- Invited positions and distinctions (0)**: "An invited position is an invited non-employment affiliation. A distinction is an honorary or other award position or add distinction." (with a "+ Add invit" button)
- Membership and service (0)**: "Membership is membership in any society or organization. Service is a dedication of time, money, or add service." (with a "+ Ad" button)
- Financiamiento (0)**: "No ha agregado ningún financiamiento Add funding." (with a "+ Agreg" button)
- Obras (0 of 0)**