



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PRÁCTICAS DE CONTROL Y GESTIÓN EN LAS MYPES  
DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA AUTOMOTRIZ  
TOYOMOTORS. S.R.L. – CALLERÍA, 2020**

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

AUTORA

**GARCIA PANAIFO, XIOMY PATRICIA**

**ORCID: 0000-0001-6872-4660**

ASESORA

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

García Panaifo Xiomy Patricia

ORCID: 0000-0001-6872-4660

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Pucallpa, Perú

### **ASESOR**

Palacios de Briceño Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Piura, Perú

### **JURADO**

Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Carmen Rosa Azabache Arquinio

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID: 0000-0002-7260-5581

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Victor Hugo Vilela Vargas  
ORCID: 0000-0003-2027-6920  
Presidente

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio  
ORCID: 0000-0001-8071-8327  
Miembro

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoyá  
ORCID: 0000-0002-7260-5581  
Miembro

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño  
ORCID: 0000-0001-8823-2655  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad por el apoyo con la biblioteca virtual, a las MYPES por existir y permitirme trabajar con ellos, a los docentes por su ardua labor de enseñanza que nos inculcan día a día para ser un profesional de excelencia.

## **DEDICATORIA**

A mi madre y mi hermano por su amor infinito, que día a día me motivan a seguir creciendo profesionalmente, por ser fuente de mi fortaleza el cual me motiva a continuar con esta aventura.

## RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar las prácticas de control que inciden en la mejora de la gestión en las MYPES del sector servicio: caso empresa automotriz Toyomotors S.R.L. – Callería, 2020; con un enunciado del problema ¿Cómo la determinación de las prácticas de control mejoraran la gestión en las MYPES del sector servicio: caso empresa automotriz Toyomotors S.R.L. – Callería, 2020?; aplicando una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, a una población determinada de la empresa Toyomotors S.R.L del distrito de Callería la cual lleva una muestra de 10 trabajadores con un muestreo no probabilístico; utilizando la encuesta valida como técnica y el cuestionario como el instrumento de recolección de datos, teniendo como resultado una regular practica del control que inciden en la gestión de la empresa. Concluyendo que se deben mejorar las prácticas de control que son la actualización de los balances, mantener el punto de equilibrio de las pérdidas y ganancias, la evaluación financiera, el registro de inventario de ingresos y salidas, satisfacer las necesidades del cliente y aplicar el mejoramiento continuo, el desarrollo con calidad del plan estratégico de la empresa, al desarrollo del talento humano la cual todos ellos inciden en la gestión que permiten mejorar el desarrollo de la empresa.

***Palabras clave:*** prácticas de control, gestión, mejorar, MYPE.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the control practices that affect the improvement of management in the MYPES of the service sector: the case of the automotive company Toyomotors S.R.L. - Callería, 2020; with a statement of the problem How will the determination of control practices improve management in the MYPES of the service sector: case of the automotive company Toyomotors S.R.L. - Callería, 2020?; applying a methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental cross-sectional design, to a determined population of the company Toyomotors S.R.L. of the Callería district, which has a sample of 10 workers with a probabilistic sampling; Using the survey as a valid technique and the questionnaire as the data collection instrument, resulting in a regular practice of control that affects the management of the company. Concluding that control practices should be improved, which are updating balance sheets, maintaining the balance point of profit and loss, financial evaluation, recording inventory of income and outputs, meeting customer needs and applying improvement. continuous, quality development of the strategic plan of the company, the development of human talent which all affect the management that allow to improve the development of the company.

**Keywords: control practices, management, improve, MYPE.**

## CONTENIDO

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	ii
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>CONTENIDO</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	4
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	4
<b>2.1.1. Variable 1: Control</b> .....	4
<b>2.1.2. Variable 2: Gestión</b> .....	7
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	10
<b>2.2.1. Variable 1: Control Proceso administrativo</b> .....	10
<b>2.2.1.1. Gestión del control de la empresa</b> .....	10
<b>2.2.1.2. Clasificación de los modelos de inventarios</b> .....	11
<b>2.2.1.3. Componentes de un modelo de inventario</b> .....	11
<b>2.2.2. Variable 2: Gestión operativa del almacén</b> .....	12
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	13
<b>IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	13
<b>4.1. Tipo de investigación</b> .....	13
<b>4.2. Nivel de investigación</b> .....	14
<b>4.3. Diseño de investigación</b> .....	14
<b>4.4. Población y muestra</b> .....	14
<b>4.4.1. Población</b> .....	14
<b>4.4.2. Muestra</b> .....	15
<b>4.5. Definición y operacionalización de variables</b> .....	16
<b>4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	17
<b>4.6.1. Técnicas</b> .....	17
<b>4.6.2. Instrumentos</b> .....	17

<b>4.8. Matriz de consistencia .....</b>	<b>18</b>
<b>4.9. Principios éticos.....</b>	<b>19</b>
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1. Resultados .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1.1. Variable de Control.....</b>	<b>22</b>
<b>5.1.2. Variable Gestión.....</b>	<b>35</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>47</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población .....	15
Tabla 2: Operacionalización de variables .....	16
Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación. ....	18
Tabla 4 Características Demográficas .....	21
Tabla 5 ¿Ayuda a mejorar las políticas de financiación e inversión a la empresa? .....	22
Tabla 6: ¿Con cuanta frecuencia actualiza los balances de la empresa? .....	23
Tabla 7: ¿Existe equilibrio en el control de pérdidas y ganancias? .....	24
Tabla 8: ¿Mediante el análisis de los costos fijos y variables la determinación del punto de equilibrio económico de la empresa? .....	25
Tabla 9: ¿Considera que el apalancamiento financiero es de gran ayuda para la empresa? 26	
Tabla 10: ¿Los indicadores financieros son importantes ya que son impulsores para el crecimiento de la empresa?.....	27
Tabla 11: ¿Cuán importante es la evaluación financiera de su empresa?.....	28
Tabla 12: ¿Cuentan con una estructura organizativa? .....	29
Tabla 13: ¿Cumple con el registro e inventario de lo que ingresa y sale y entra de la empresa? .....	30
Tabla 14: ¿Conoce usted los principios y normas generales de empresa? .....	31
Tabla 15: ¿Tiene establecido un pronóstico de ventas?.....	32
Tabla 16: ¿Se cumple con las necesidades exigidas por el cliente? .....	33
Tabla 17: ¿Aplica el mejoramiento continuo en el día a día de sus actividades?.....	34
Tabla 18: ¿Se realiza el cumplimiento del plan estratégico con calidad? .....	35
Tabla 19: ¿Está de acuerdo con la estructura del desarrollo de la empresa? .....	36
Tabla 20: ¿Cree usted que lleva una correcta evaluación en los procesos de desarrollo de su empresa? .....	37
Tabla 21: ¿Motiva la empresa al desarrollo del talento humano? .....	38
Tabla 22: ¿Existe un buen ambiente laboral dentro de la organización? .....	39
Tabla 23: ¿Con cuanta frecuencia se evalúa las capacidades de los colaboradores de la empresa? .....	40
Tabla 24: ¿Los incentivos general motivación a los colaboradores de la empresa? .....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Ayuda a mejorar las políticas de financiación e inversión a la empresa? .....	22
Figura 2: ¿Con cuanta frecuencia actualiza los balances de la empresa? .....	23
Figura 3: ¿Existe equilibrio en el control de pérdidas y ganancias? .....	24
Figura 4: ¿Mediante el análisis de los costos fijos y variables la determinación del punto de equilibrio económico de la empresa? .....	25
Figura 5: ¿Considera que el apalancamiento financiero es de gran ayuda para la empresa? 26	
Ilustración 6: ¿Los indicadores financieros son importantes ya que son impulsores para el crecimiento de la empresa? .....	27
Figura 7: ¿Cuán importante es la evaluación financiera de su empresa? .....	28
Figura 8: ¿Cuentan con una estructura organizativa? .....	29
Figura 9: ¿Cumple con el registro e inventario de lo que ingresa y sale y entra de la empresa? .....	30
Figura 10: ¿Conoce usted los principios y normas generales de empresa? .....	31
Figura 11: ¿Tiene establecido un pronóstico de ventas? .....	32
Figura 12: ¿Se cumple con las necesidades exigidas por el cliente? .....	33
Figura 13: ¿Aplica el mejoramiento continuo en el día a día de sus actividades? .....	34
Figura 14: ¿Se realiza el cumplimiento del plan estratégico con calidad? .....	35
Figura 15: ¿Está de acuerdo con la estructura del desarrollo de la empresa? .....	36
Figura 16: ¿Cree usted que lleva una correcta evaluación en los procesos de desarrollo de su empresa? .....	37
Figura 17: ¿Motiva la empresa al desarrollo del talento humano? .....	38
Figura 18: ¿Existe un buen ambiente laboral dentro de la organización? .....	39
Figura 19: ¿Con cuanta frecuencia se evalúa las capacidades de los colaboradores de la empresa? .....	40
Figura 20: ¿Los incentivos general motivación a los colaboradores de la empresa? .....	41

## **I. INTRODUCCIÓN**

Cuando hablamos de control, existen una infinidad de definiciones, según algunos autores:

Henry Fayol: “control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente” (Gutierrez, 2012).

El parque automotriz de la ciudad de Pucallpa ha ido en crecimiento estos últimos 10 años, por ende, la empresa automotriz Toyomotors S.R.L ha ido creciendo y su sistema de control se ha visto afectado, ya que la dimensión de la empresa ha incrementado y resulta deficiente la gestión del control de inventario, en la actualidad se encuentra en la necesidad de mejorar su sistema administrativo de control y gestión que le genere eficiencia de sus servicios.

Esta investigación parte del problema sobre que el proceso de control que maneja la empresa ha quedado desfasado el cual perjudica la buena gestión y genera pérdidas a la empresa, entonces ¿Cómo la determinación de las prácticas de control mejorara la gestión en las MYPES del sector servicio: ¿caso empresa automotriz Toyomotors S.R.L. – Callería, 2020?

Como objetivo principal en la investigación se ha planteado determinar las prácticas de control que inciden en la mejora de la gestión en las MYPES del sector servicio: caso empresa automotriz Toyomotors S.R.L. – Callería, 2020. Los objetivos específicos: Determinar las prácticas de control en las MYPES del sector servicio: caso Empresa Automotriz Toyomotors S.R.L. – Callería, 2020 y determinar el nivel de gestión en las MYPES del sector comercio: caso Empresa Automotriz Toyomotors S.R.L. – Callería, 2020.

El presente trabajo de investigación se justifica en la necesidad de mejorar los diseños de control y gestión administrativa.

Esta investigación se desarrolla con la metodología del tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal – descriptivo a todos los trabajadores de la empresa.

Se obtuvo como resultado una regular práctica del control que inciden en la gestión de la empresa. Concluyendo que se deben mejorar las prácticas de control que son la actualización de los balances, mantener el punto de equilibrio de las pérdidas y ganancias, la evaluación financiera, el registro de inventario de ingresos y salidas, satisfacer las necesidades del cliente y aplicar el mejoramiento continuo, el desarrollo con calidad del plan estratégico de la empresa, al desarrollo del talento humano la cual

todos ellos inciden en la gestión que permiten mejorar el desarrollo de la empresa.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Variable 1: Control

Melo, Uribe, (2017), en la investigación *“Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S, Santiago de Cali, 2017”* de la Pontificia Universidad Javeriana Cali, Colombia. Tuvo como objetivo general: proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S. Para el desarrollo del trabajo la metodología fue tipo deductivo, con el objetivo de identificar la situación actual del proceso de contabilidad en la empresa Sajoma S.A.S. en relación con la falta de un sistema de control interno apropiado, para conocer los riesgos a los que están expuestos los procesos y actividades; y establezca los controles mitigantes que actúen en pro de la continuidad de la compañía. Al final de la investigación, se llega a la conclusión proponer la implementación de 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.

Gómez, Guzmán, (2016), en su tesis *“Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción Ingeniería Sólida Ltda”* de la Universidad Libre – Bogotá, Colombia. Tuvo como objetivo general: desarrollar un sistema de inventarios en la empresa Ingeniería Sólida Ltda para la gestión eficiente de los materiales, equipos y herramientas para su operación, como principal control de sus materias primas. Para el desarrollo del trabajo de investigación, la metodología fue de tipo proyectiva y de campo, con el objetivo de realizar un mejoramiento al sistema de inventario, la

metodología fue de diagnóstico de necesidades, procesos explicativos y resultados de un proceso investigativo. Al final de la investigación, se llega a la conclusión que el mejoramiento del sistema de inventario dentro del almacén, brinda más tiempo al momento de realizar el inventario físico y se obtiene una mejor información en cuanto a la existencia de mercancía.

A continuación, se presentan los antecedentes nacionales

Ríos, (2018), en su tesis *“El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería y Servicios San Eloy S.R.L. – Chimbote, 2017”* de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general describir la influencia del control interno en la gestión de inventario de la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería y Servicios San Eloy S.R.L.- Chimbote, 2017. Para el desarrollo del trabajo de investigación, la metodología fue de tipo descriptivo, con el objetivo de descubrir un diseño de sistema de control interno que permita identificar y analizar los riesgos internos y externos, y darles el trato correspondiente, para que no afecte el cumplimiento de los objetivos organizacionales para la empresa Ferretería y Servicios San Eloy S.R.L., el diseño fue no experimental, bibliográfico – documental y de caso. Al final de la investigación, se concluye que al aplicar un componente de control interno este podría influenciar una buena gestión de inventario con un control interno eficiente y eficaz para el cumplimiento de sus objetivos trazados y el buen uso de sus recursos.

Condezo, Cristóbal (2018), en su tesis *“El Control interno como instrumento de gestión y su contribución para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018”* de la universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Tuvo como objetivo general: Conocer de qué manera el control interno como instrumento de gestión contribuye para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018. Para el desarrollo de la investigación, la metodología fue de tipo descriptivo y correlacional. Al final de la investigación, se llega a la conclusión existe un gran número de gobiernos locales de la provincia de Pasco, que si bien es cierto han elaborado el diagnóstico del sistema de control interno, sin embargo, se encuentran con serias dificultades para la Implementación del SCI, porque tienen limitaciones para elaborar el plan de trabajo (que es paso previo), que permita continuar con la fase de ejecución del sistema de control interno y proteger al gobierno local de actos de corrupción.

Silva, (2017), en su tesis *“El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa Camar Perú S.A.C. – Tarapoto, 2016”* de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Camar Perú S.A.C.”, de Tarapoto, 2016. Para el desarrollo del trabajo de investigación, la metodología fue de tipo descriptiva, con el objetivo de demostrar que el control interno influye positivamente en la gestión de inventarios de la empresa “Camar Perú S.A.C.”, de Tarapoto, el diseño fue no experimental, bibliográfico – documental y de caso. Al final de la investigación, se llega a la conclusión que el control interno influye de forma positiva en la gestión de inventarios siendo de gran ayuda si intervención para lograr poseer una mayor vigilancia tanto de salidas como entradas de los respectivos productos comercializados.

Herrera, L (2017), en su tesis *“Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Automotrices B y M S.A.C AÑO 2017”* de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. Tuvo como objetivo general: Analizar el Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa de Servicios Automotrices B Y M S.A.C AÑO 2017. Para el desarrollo del trabajo de investigación, la metodología fue tipo descriptiva, de diseño no experimental. Al final de la investigación, se concluye que de acuerdo a la evaluación al control interno se determinó que la empresa de Servicios Automotrices B Y M S.A.C posee un adecuado control interno y por ello le favorece directamente en la rentabilidad, ya que a diferencia del año 2016 presentaba deficiencias en las áreas tales como el incumplimientos de políticas, falta de capacitación en los empleados, suministros en stock y así mismo se puso observar que la organización no cuenta con un manual de organización y funciones.

### **2.1.2. Variable 2: Gestión**

Dávila, Fernández, Lay, (2018), en su investigación *“El control interno de inventario y su influencia en la gestión empresarial del sector comercio de las pequeñas y micro empresas del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali año 2018”* de la Universidad Nacional de Ucayali. Tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno de inventario en la gestión empresarial del sector comercio de las pequeñas y micro empresas del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali año 2018. Como enunciado ¿De qué manera el control interno de inventario influyó en la gestión empresarial del sector comercio de las pequeñas y micro empresas del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali año 2018?; con una

metodología de tipo aplicada con un diseño descriptivo correlacional; con una población conformada por 120 pequeñas micro empresas y una muestra cuyo tamaño fue de 60 elegida por un muestreo de tipo no probabilístico; aplicando la técnica como encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Concluyendo que el control interno de inventario influyó significativamente en la gestión empresarial del sector comercio de las pequeñas y micro empresas del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali año 2018.

Huamán, A. (2017), en su tesis “*Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016*” de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: describir las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016. Para el desarrollo del trabajo de investigación, la metodología fue de tipo cuantitativo-descriptivo, no experimental- transversal-retrospectiva. Al final de la investigación en referencia a la gestión empresarial de las Mypes en estudio, tienen cierta fortaleza en temas de gestión empresarial, pero necesitan fortalecer los aspectos relacionados a la comunicación entre empresario y trabajador ya que ello les permitirá subsistir, ser rentables y competitivos a mediano y largo plazo.

Chuquizuta, A. (2017), en su tesis “*Caracterización del control interno y la información financiera en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2016*” de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: describir las principales características del control interno y la información financiera en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2016. Para el desarrollo del trabajo de

investigación, la metodología fue de tipo cuantitativa – descriptiva, como resultado de la investigación: la Municipalidad conoce la ley del control interno pero no pone en práctica los principios de eficiencia, eficacia, economía, responsabilidad, transparencia y no aplican los componentes del control interno, no aplican los objetivos de la información financiera, por ello se le sugiere poner en marcha los instrumentos de gestión según la Ley N° 27785 “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control”, Ley N° 28716 “Ley de Control Interno para las Entidades Públicas del Perú”.

Benzaquen, E. (2017), en su investigación “*Incidencia del control interno en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Manantay-2017*” de la Universidad Nacional de Ucayali. Tuvo como objetivo determinar el control interno y el grado de relación en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Manantay. Como enunciado ¿Cuál será la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017; con una metodología de tipo descriptivo cuantitativo de diseño transversal; con una población y muestra de 70 colaboradores, aplicando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos? os resultados permitieron establecer que el control interno adquiere relevancia, considerando que para que esta funcione de manera efectiva se debe contar con un ambiente de control adecuado, en el que se efectúen las evaluaciones de riesgo en el que las actividades de control sean instrumentos para la gestión administrativa a fin de estas logren sus propósitos con eficiencia, eficacia y efectividad en la Municipalidad Distrital de Manantay.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Control Proceso administrativo**

Se denomina así porque en las organizaciones se sistematiza todas sus actividades para lograr el cumplimiento de los objetivos, es decir primero fijan, después delimitan, tercero coordinan y por ultimo verifican que se haya cumplido con todos los objetivos. El proceso administrativo se resume en: planear, organizar, dirigir y controlar.

Planeación. Se trazan los objetivos y cursos para la acción, en la planeación se determina las metas, las mejores estrategias para el logro de los objetivos.

Organización. Se basa en la distribución del trabajo entre el grupo, ayudando a establecer y reconocer las autoridades y relaciones necesarias.

Dirección. Se enfoca en dirigir el talento y el esfuerzo de los otros para obtener los resultados esperados, esto implica orientar al personal al cambio, crear estrategias para solución de problemas y toma de decisiones.

Control. Es la revisión de todo lo planeado y todo lo logrado, también determina las actividades que necesitan controlarse y cuáles serán los medios de control que se manejaran (Blandez, 2014).

#### **2.2.1.1. Gestión del control de la empresa**

El control de una empresa es imprescindible para que este pueda mantenerse a flote. Es indiscutible, según muestran las estadísticas la mayoría de las empresas ya sean medianas o pequeñas mueren, puede ser por la falta de control o también por un sistema de control inadecuado.

Muchas muertes fueron omitidas cuando era la época de crecimiento y bonanza, se daba que, si una empresa moría, rápidamente era sustituida por otra. Pero al llegar nuevos entornos de crisis, pasaron a primera plana las exigencias de aumentar y reforzar todos los niveles del control de la empresa. Un control que se ha hecho necesario tanto desde la perspectiva interna de la empresa así como de los crecientes requerimientos de control externo de las actividades que maneja la empresa (De Jaime Eslava, 2013).

### **2.2.1.2. Clasificación de los modelos de inventarios**

Su clasificación general va de acuerdo al tipo de demanda que tiene un artículo. En esta demanda se encuentran dos modelos: **determinística y probabilística**, podemos ver en el primer caso se refiere a que la demanda de un artículo para un futuro periodo se conoce con exactitud, y en el segundo caso podemos ver que la demanda de un artículo para un futuro periodo no se conoce con seguridad (Guerrero, 2009).

### **2.2.1.3. Componentes de un modelo de inventario**

Podemos encontrar los siguientes componentes:

- **Costos.** Entre los costos podemos ver que pueden ser por mantenimiento, por variable, por orden o penalización.
- **Demanda.** Se refiere a la cantidad proyectada para vender un futuro.
- **Tiempo de anticipación.** Es el que transcurre al momento de colocar una orden y el momento en que se inicia la compra (Guerrero, 2009).

### **2.2.2. Variable 2: Gestión operativa del almacén**

No es suficiente diseñar de la mejor forma los medios del almacén, ni la forma operativa de funcionamiento más eficiente para las necesidades. Se necesita que la gestión diaria de un almacén atienda sus principales objetivos, tales como:

- Reducir la manipulación de materiales
- Aprovechar el espacio disponible
- Responder de acuerdo a los compromisos con los clientes
- Ser flexible ante cambios que se presenten en la carga del trabajo, para evitar que los plazos de servicios con los clientes no se prolonguen esporádicamente.

En la necesidad del control de las operaciones se favorecen las siguientes circunstancias:

- En el bajo margen de los productos.
- Se prevé alternativas de configuración operativa o la subcontratación.
- La situación es cambiante a nivel general de la actividad, diferentes características de los medios de distribución.

Entonces como consecuencia el almacén aporta un valor a la logística y ya no se queda como una zona de espera, de manera continua se necesita controlar el desempeño de las funciones del almacén. El control que se debe realizar al almacén debe ser económico y operativo (Cardós, 2004).

**Control.** Forma parte del proceso administrativo, el cual ayuda a la empresa a verificar el cumplimiento de todo lo propuesto, evitando irregularidades que impidan la productividad.

**Gestión.** Es el conjunto de acciones que se relacionan con la administración que se ejecutan con el fin de resolver algún asunto.

**Práctica.** Es la acción de realizar las cosas de forma continua conforme las reglas para mejorar los objetivos que tiene la empresa.

**Inventario.** Es una lista detallada y ordenada que representa todos los bienes que están almacenados en la empresa, el cual están para ser usados, vendidos, alquilados, para una operación o transformación.

**Suministrar.** Se define como la actividad que ayuda satisfacer una necesidad de consumo.

**Rentabilidad.** Se refiere al beneficio que la empresa obtiene o puede obtener en respuesta a una inversión.

### III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación no se formulará la hipótesis ya que este llevara un estudio de tipo descriptivo, donde se realizarán análisis a las características de las variables.

### IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Tipo de investigación

Es de tipo cuantitativa, es decir este trata de contrastar la hipótesis desde un punto probabilístico, y si estas son aceptadas y demostradas en varias circunstancias se pueden elaborar teorías generales (Guerrero G. , 2015).

## 4.2. Nivel de investigación

Descriptiva: este se da cuando una investigación ya tiene un avance en el tratamiento de un problema pudiendo establecer relaciones entre los elementos que entran en juego. En otras palabras un trabajo descriptivo realiza diagnósticos referentes a un tema particular (Ernesto, 2013).

## 4.3. Diseño de investigación

Estará compuesto por las siguientes características:

**No experimental:** estudio a través de distribución de variables que son dependientes e independientes y se basan en datos obtenidos desde las estadísticas. (Asti, 2015)

**Transversal:** en ello los datos son examinados de manera conjunta global. (Navas , 2012)

**Descriptiva:** tiene como propósito describir la realidad de un objeto de estudio, de sus partes, las clases, categorías y relaciones en las que se establecen varios objetos, que tiene como fin aclarar una verdad, confirmar un enunciado o demostrar una hipótesis (Niño, 2011).

## 4.4. Población y muestra

### 4.4.1. Población

La población es finita la cual se aplica a los trabajadores de la empresa Automotriz Toyomoters S.R.L

Tabla 1: Población

<b>N°</b>	<b>Razón Social</b>
1	Toyomotors S.R.L
2	18 trabajadores

**Fuente:** elaboración propia

#### **4.4.2. Muestra**

Según Ackerman (2013), “la muestra es la porción del universo total de elementos que vamos a utilizar para llevar a cabo esta investigación.”

En donde N equivale a 10 trabajadores y es igual a n.

$$N = n$$

#### **Muestreo**

Según Cuesta (2009), “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.”

#### 4.5. Definición y operacionalización de variables

Tabla 2: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
<b>Control</b>	Es considerada la última etapa del proceso administrativo. Es el que mide, valora y evalúa a la planificación, a la organización, a la integración y la dirección con el fin de una corrección y retroalimentación de los procesos que permitan alcanzar los objetivos de la empresa. <b>Autor:</b> Luna González, Alfredo (2015).	Es el proceso que analiza, fija patrones, supervisa, brinda garantías de información, el cual permiten que los resultados sean los esperados.	Principios del control	- Eficiencia del control	¿Gestiona con eficiencia el control?	Likert
				- Responsabilidad del control	¿Gestiona con responsabilidad el control?	
				- Equilibrio del control	¿Existe equilibrio en el control?	
			Clasificación	- Finanzas	¿Tiene establecido un control financiero?	
				- De administración	¿Gestiona la administración el control?	
				- De ventas	¿Tiene establecido un pronóstico de ventas?	
<b>Gestión</b>	Se relaciona con la administración, se refiere a la ejecución de las acciones que ayudan a llegar a un resultado. <b>Autor:</b> Ramírez, C. (2005).	Es el conjunto de procesos que se enfocan en la mejora de las organizaciones y ayudan a cumplir con los objetivos propuestos.	Sistemas	- Calidad	¿Se revisa el cumplimiento de la calidad de gestión?	
				- Prevención	¿La gestión previene pérdidas?	

*Fuente: elaborado por Xiomy García.*

## **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.6.1. Técnicas**

Rojas, I. (2011), indica que la técnica de investigación se orienta a la obtención y transformación de información útil que dan solución a problemas de conocimiento de las disciplinas científicas.

En la presente investigación se utiliza la técnica de encuesta.

### **4.6.2. Instrumentos**

Para Martínez, C. (2014), los instrumentos para recoger información son los más importantes, puede ser un cuestionario, una encuesta telefónica como también una entrevista, en donde las preguntas deben ser formuladas de una manera clara, unívoco, que se adecue al objetivo que tiene la investigación.

En la presente investigación el instrumento de recolección de datos será un cuestionario.

## **4.7. Plan de análisis**

Toda la información obtenida de la investigación serán tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizará el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación

#### 4.8. Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿Cómo la determinación de las prácticas de control mejoraran la gestión en las MYPES del sector servicio: caso empresa automotriz Toyomoters. S.R.L. – Callería, 2020?	En la presente investigación no se formulará la hipótesis ya que este llevara un estudio de tipo descriptivo, donde se realizarán análisis a las características de las variables.	<p>Objetivo general: Determinar las prácticas de control que inciden en la mejora de la gestión en las MYPES del sector servicio: caso empresa automotriz Toyomoters. S.R.L. – Callería, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar las prácticas de control en las MYPES del sector servicio: caso Empresa Automotriz Toyomoters S.R.L. – Callería, 2020. Determinar el nivel de gestión en las MYPES del sector comercio: caso Empresa Automotriz Toyomoters S.R.L. – Callería, 2020.</p>	V1: Control V2: Gestión	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo. <b>Nivel:</b> Descriptivo. <b>Diseño:</b> No Experimental. <b>Población:</b> La población es finita la cual se aplica a 10 trabajadores de la empresa Toyomoters S.R.L <b>Muestra:</b> 10 trabajadores. <b>Muestreo:</b> No probabilístico. <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	Likert

*Fuente: elaborado por Xiomy García.*

#### 4.9. Principios éticos

El presente proyecto de investigación toma los principios éticos emanados del Reglamento de Ética de la Universidad Católica Uladech<sup>1</sup>, los cuales se citan a continuación:

Resaltan tres principios básicos:

- **Protección a las personas.** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

- **Libre participación y derecho a estar informado.** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

---

<sup>1</sup> Código de ética para la investigación versión 002. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N 0973-2019-CU-ULADECH católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

- **Beneficencia 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.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 4 Características Demográficas

Características	Frecuencia	Porcentaje
<b>Edad promedio del trabajador</b>		
20-35	9	90
36-54	1	10
<b>Genero</b>		
Masculino	6	60
Femenino	4	40
<b>Nivel de instrucción</b>		
Técnico	6	60
Universitario	4	40
<b>Cargo de desempeña</b>		
Propietario	1	10
Administrador	1	10
Coordinador	1	10
Empleado administrativo	7	70
<b>Tiempo de desempeño</b>		
1-2 años	3	30
3-6 años	2	20
7 a mas	5	50
<b>Permanencia de la empresa en el rubro</b>		
7 años a mas	10	100
<b>Número de trabajadores</b>		
9 trabajadores a mas	10	100
<b>Tipo de constitución de la empresa</b>		
S.R.L	10	100

Fuente: encuesta

De la tabla 3 del 100% de los trabajadores encuestados, el 90% tienen entre 20 a 35 años como rango de edad, el 10% tienen entre 36 a 54 años. Con respecto al género el 60% es de género masculino y el 40% restante es femenino. Mientras el grado de instrucción, el 60% posee nivel de instrucción técnico y el 40% universitario. El cargo que ocupan, el 70% son empleados administrativos, el 10% tiene cargo de coordinador, el 10% cargo de administrador y el 10% es el propietario de la empresa. La permanencia de los trabajadores, el 50% labora en la empresa por más de 7 años, el 30% entre 1 a 2 años y el 20% entre 3 a 6 años. El 100% de los trabajadores encuestados indicaron que la empresa lleva más de 7 años en el rubro automotriz. En la cantidad de trabajadores, el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que hay más 9 trabajadores en la empresa. Su constitución lo afirman el 100% de los trabajadores, que la empresa está

constituida como una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L).

### 5.1.1. Variable de Control

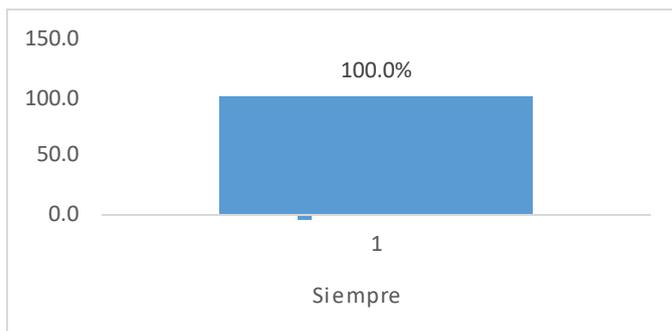
#### 5.1.1.1. Objetivo 1: Determinar las prácticas de control

Tabla 5 ¿Ayuda a mejorar las políticas de financiación e inversión a la empresa?

¿Ayuda a mejorar las políticas de financiación e inversión a la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: ¿Ayuda a mejorar las políticas de financiación e inversión a la empresa?



Fuente: Elaboración propia

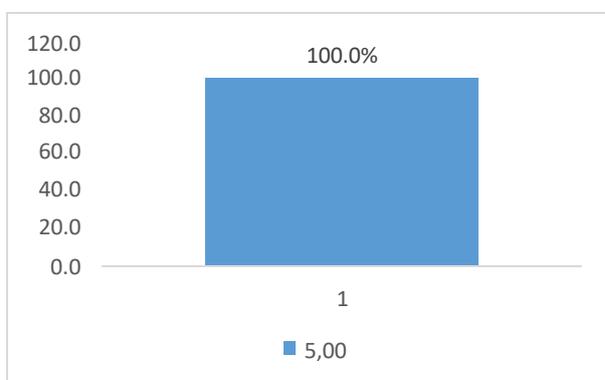
**Interpretación:** A la variable de prácticas de control del cuadro N° 09 de la pregunta ¿Ayuda a mejorar las políticas de financiación e inversión a la empresa? existe una frecuencia muy alta de Siempre (5). Según el grafico N° 09, da como resultado un 100% que las prácticas de control ayudan a las mejorar las políticas de financiación e inversión en la empresa.

Tabla 6: ¿Con cuanta frecuencia actualiza los balances de la empresa?

¿Con cuanta frecuencia actualiza los balances de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5,00	10	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: ¿Con cuanta frecuencia actualiza los balances de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

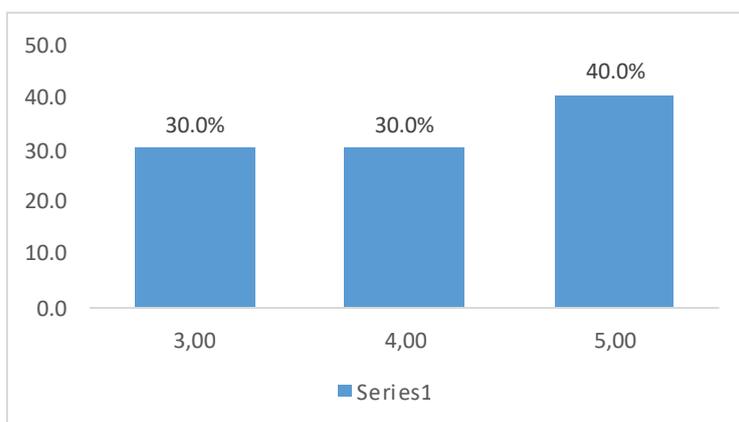
**Interpretación:** En el uso de control se emplea los balances siempre con una frecuencia según el cuadro N° 10 de siempre. Y según muestra el grafico existe un 100% de actualización constante del balance de la empresa.

Tabla 7: ¿Existe equilibrio en el control de pérdidas y ganancias?

¿Existe equilibrio en el control de pérdidas y ganancias?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	3	30.0	30.0	30.0
	4,00	3	30.0	30.0	60.0
	5,00	4	40.0	40.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: ¿Existe equilibrio en el control de pérdidas y ganancias?



Fuente: Elaboración propia

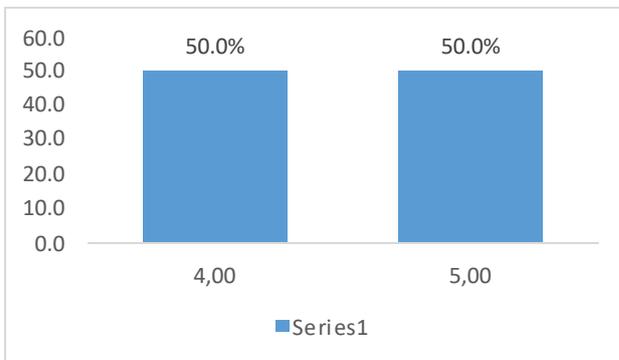
**Interpretación:** A la pregunta ¿Existe equilibrio en el control de pérdidas y ganancias? Del cuadro N° 11 existe una frecuencia de los encuestados 3 de ellos opinan que algunas veces existe equilibrio en el control de pérdidas y ganancias, y otros 3 casi siempre este control de pérdidas y ganancias da un equilibrio, y 4 restantes opinan que siempre existe un equilibrio entre las pérdidas y ganancias a favor de la empresa. De tal modo que del grafico 30% opinan que algunas veces hay equilibrio, otros 30 opinan que casi siempre, y el 40% restantes opina que siempre hay equilibrio en el control de pérdidas y ganancias a favor de la empresa.

Tabla 8: ¿Mediante el análisis de los costos fijos y variables la determinación del punto de equilibrio económico de la empresa?

¿Mediante el análisis de los costos fijos y variables es posible la determinación del punto de equilibrio económico de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	5	50.0	50.0	50.0
	5,00	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: ¿Mediante el análisis de los costos fijos y variables la determinación del punto de equilibrio económico de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

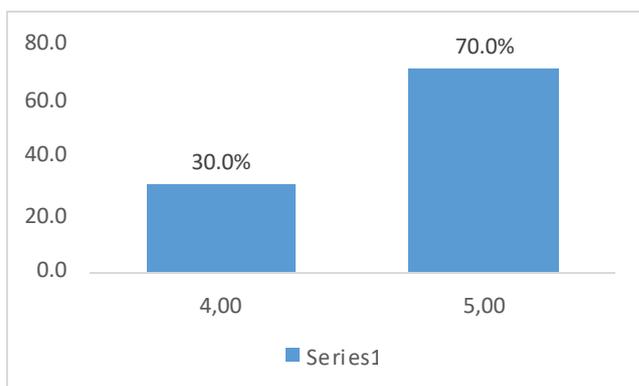
**Interpretación:** Del cuadro N° 12 muestra opiniones de los encuestados y hay una frecuencia de que 5 de ellos opinan que el análisis de costos fijos y variables casi siempre determina el punto de equilibrio económico, y otros 5 dice que siempre el análisis de costos fijos y variables. El grafico nos otorga el porcentaje de 50% opinan que casi siempre este análisis de costos fijos y variables si otorga equilibrio económico y el otro 50% siempre.

Tabla 9: ¿Considera que el apalancamiento financiero es de gran ayuda para la empresa?

¿Considera que el apalancamiento financiero es de gran ayuda para la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	3	30.0	30.0	30.0
	5,00	7	70.0	70.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: ¿Considera que el apalancamiento financiero es de gran ayuda para la empresa?



Fuente: Elaboración propia

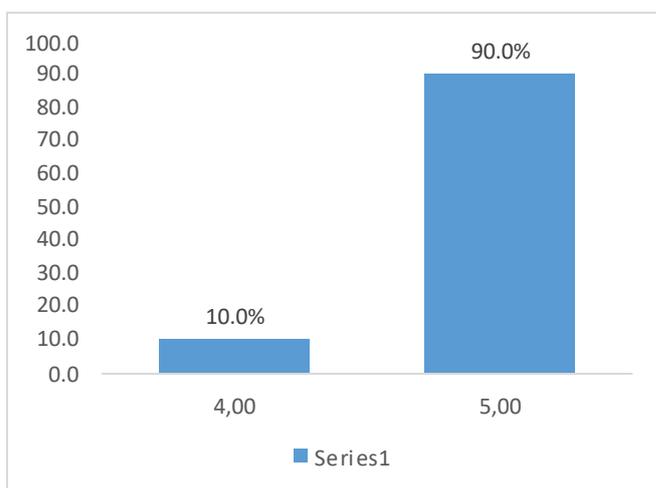
**Interpretación:** del cuadro N° 13, 3 encuestados opinan que casi siempre el apalancamiento financiero es de gran ayuda para la empresa y 7 de ellos opinan que siempre. El grafico N° 13 muestra que el 30% dice que casi siempre el apalancamiento financiero es de gran ayuda para la empresa y el otro 70% dice que siempre.

Tabla 10: ¿Los indicadores financieros son importantes ya que son impulsores para el crecimiento de la empresa?

¿Los indicadores financieros son importantes ya que son impulsores para el crecimiento de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	1	10.0	10.0	10.0
	5,00	9	90.0	90.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6: ¿Los indicadores financieros son importantes ya que son impulsores para el crecimiento de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

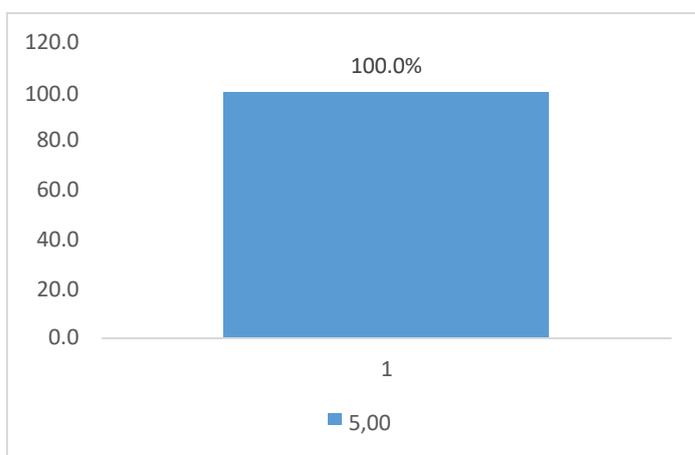
**Interpretación:** De los encuestado según el cuadro N° 14, 1 de ellos opina que los indicadores financieros casi siempre son importantes para el crecimiento de la empresa, los otros 9 encuestados dicen que siempre los indicadores financieros son importantes. El grafico N° 14 el 10% de los encuestados opina que casi siempre y el 90% restante opina que siempre es importante para la empresa los indicadores financieros como impulsores del crecimiento de la empresa.

Tabla 11: ¿Cuán importante es la evaluación financiera de su empresa?

¿Cuán importante es la evaluación financiera de su empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5,00	10	100.0	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: ¿Cuán importante es la evaluación financiera de su empresa?



Fuente: Elaboración propia

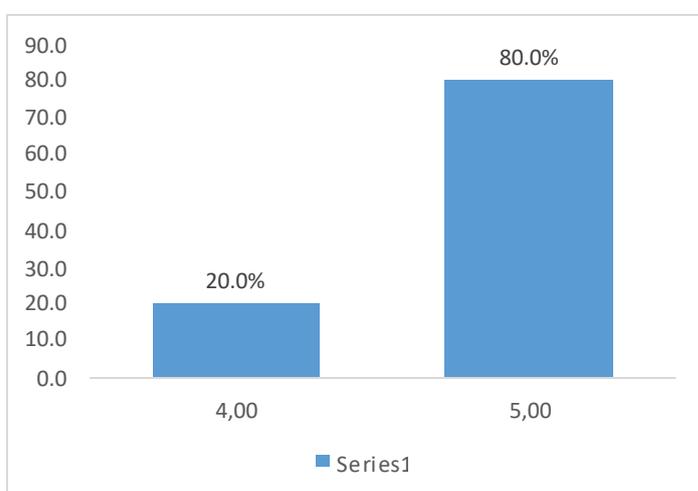
**Interpretación:** Del cuadro N° 15, los 10 encuestados opinan que siempre es importante la evaluación financiera para la empresa. Según el grafico dice que el 100% de los encuestados opina que siempre es importante la evaluación financiera de la empresa.

Tabla 12: ¿Cuentan con una estructura organizativa?

¿Cuentan con una estructura organizativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	2	20.0	20.0	20.0
	5,00	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: ¿Cuentan con una estructura organizativa?



Fuente: Elaboración propia

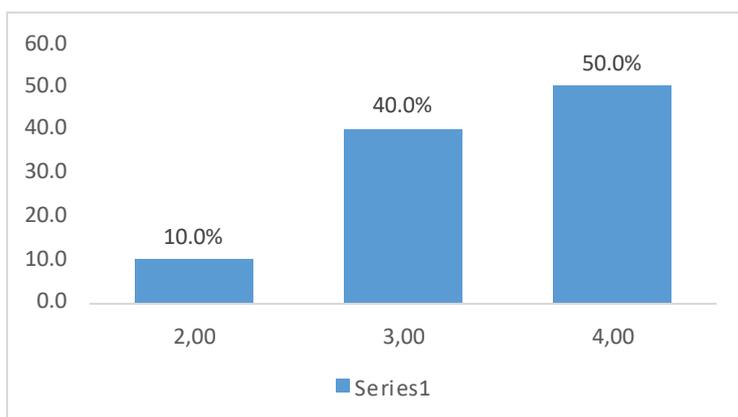
**Interpretación:** Del cuadro N° 16, 2 de los encuestados opinan que casi siempre la empresa cuenta con estructura orgánica, y los 8 restantes opinan que siempre. El grafico N° 16 el 20 % opina que casi siempre cuenta con una estructura orgánica y el 80% dice que siempre cuenta con una estructura organizativa.

Tabla 13: ¿Cumple con el registro e inventario de lo que ingresa y sale y entra de la empresa?

¿Cumple con el registro e inventario de lo que ingresa y sale de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,00	1	10.0	10.0	10.0
	3,00	4	40.0	40.0	50.0
	4,00	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: ¿Cumple con el registro e inventario de lo que ingresa y sale y entra de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

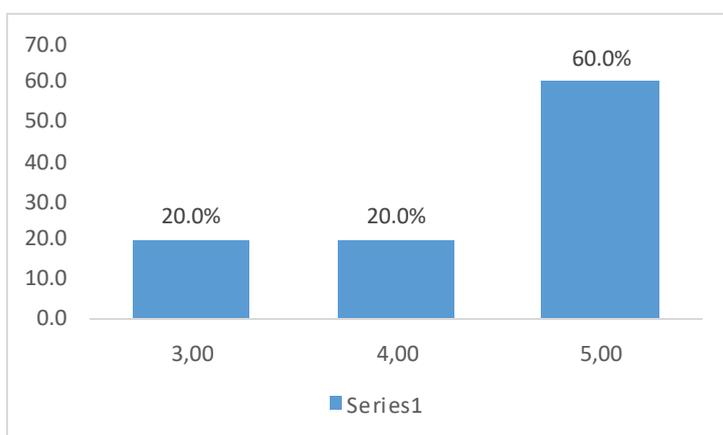
**Interpretación:** del cuadro N° 17, 1 de los encuestados dice que muy pocas veces la empresa cumple con el registro e inventario de lo que ingresa y sale, 4 de ellos dice que algunas veces cumple con el registro e inventario de lo que ingresa y sale y 5 de ellos dicen que la empresa siempre cumple con el registro de inventario de ingreso y salida. Del grafico N° 17 un 10% dice que pocas veces cumple la empresa con el registro de inventario de ingreso y salida, y el 40% dice que algunas veces, y el otro 50% dice que la empresa siempre cumple con el registro de inventario de ingreso y salida.

Tabla 14: ¿Conoce usted los principios y normas generales de empresa?

¿Conoce usted los principios y normas generales de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	2	20.0	20.0	20.0
	4,00	2	20.0	20.0	40.0
	5,00	6	60.0	60.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10: ¿Conoce usted los principios y normas generales de empresa?



Fuente: Elaboración propia

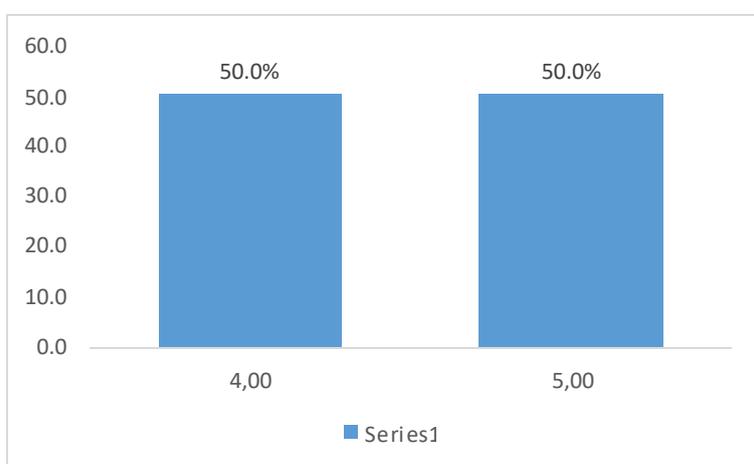
**Interpretación:** del Cuadro N° 18, 2 de los encuestados opinan que algunas veces, 2 casi siempre, y 6 de ellos siempre, conocen los principios y normas generales de la empresa. El grafico N° 18, un 20% dice que pocas veces, otro 20% dice casi siempre, y el 60% dice que siempre conoce los principios y normas generales de la empresa.

Tabla 15: ¿Tiene establecido un pronóstico de ventas?

¿Tiene establecido un pronóstico de ventas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	5	50.0	50.0	50.0
	5,00	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: ¿Tiene establecido un pronóstico de ventas?



Fuente: Elaboración propia

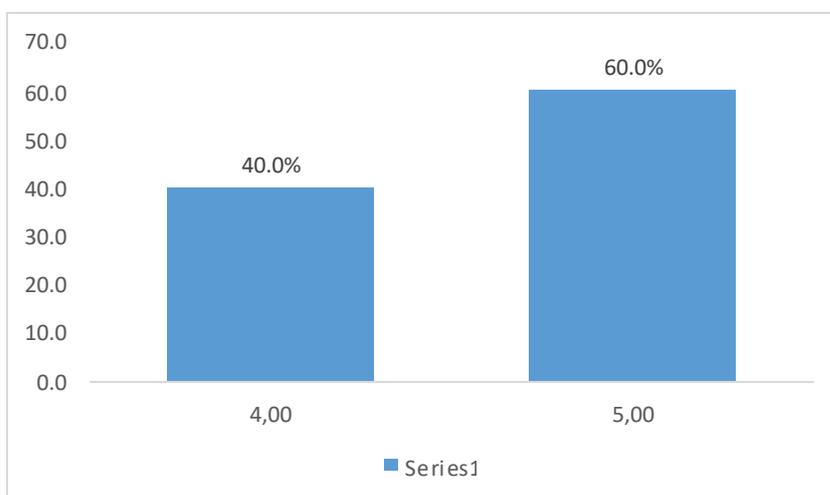
**Interpretación:** del cuadro N° 19, 5 encuestados dice que casi siempre, otros 5 dice que siempre la empresa Toyomoters tiene establecido un pronóstico de ventas. El grafico N° 19 da como resultado que el 50% opina que casi siempre y el otro 50% opina que siempre está establecido un pronóstico de venta de la empresa.

Tabla 16: ¿Se cumple con las necesidades exigidas por el cliente?

¿Se cumple con las necesidades exigidas por el cliente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	4	40.0	40.0	40.0
	5,00	6	60.0	60.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: ¿Se cumple con las necesidades exigidas por el cliente?



Fuente: Elaboración propia

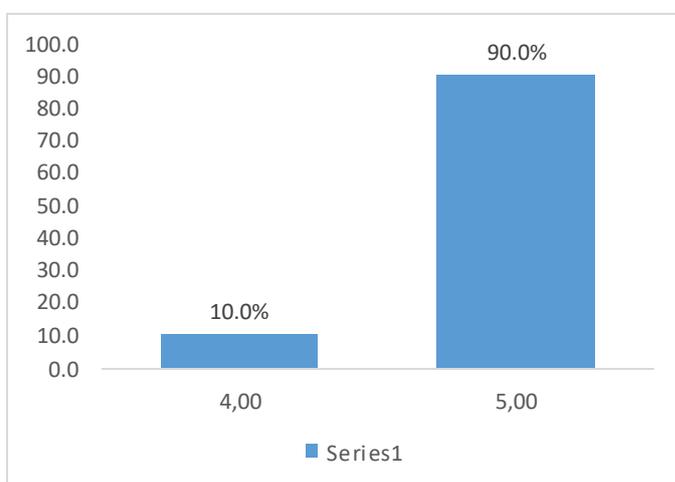
**Interpretación:** del cuadro N°20 4 de los encuestados dice que casi siempre, y 6 dice que siempre la empresa cumple con las necesidades exigidas del cliente. El grafico N°20, dice que el 40% de los encuestados casi siempre y el otro 60% siempre la empresa cumple con las necesidades exigidas por el cliente.

Tabla 17: ¿Aplica el mejoramiento continuo en el día a día de sus actividades?

¿Aplica el mejoramiento continuo en el día a día de sus actividades?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	1	10.0	10.0	10.0
	5,00	9	90.0	90.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13: ¿Aplica el mejoramiento continuo en el día a día de sus actividades?



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** del cuadro 21, 1 encuestado opina que casi siempre, y 9 siempre la empresa aplica el mejoramiento continuo en el día a día de sus actividades. Del grafico N°21 el 10 opina que casi siempre, el 90% opina que siempre la empresa aplica el mejoramiento continuo en el día a día de sus actividades.

## 5.1.2. Variable Gestión

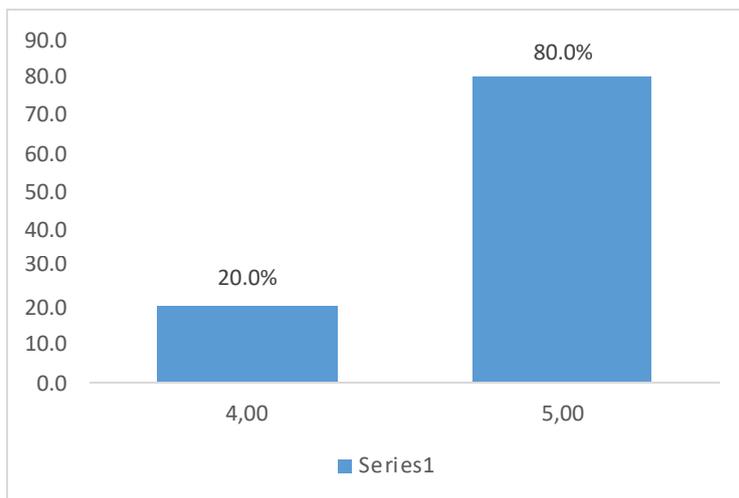
### 5.1.2.1. Objetivo 2: Determinar el nivel de gestión

Tabla 18: ¿Se realiza el cumplimiento del plan estratégico con calidad?

¿Se realiza el cumplimiento del plan estratégico con calidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	2	20.0	20.0	20.0
	5,00	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14: ¿Se realiza el cumplimiento del plan estratégico con calidad?



Fuente: Elaboración propia

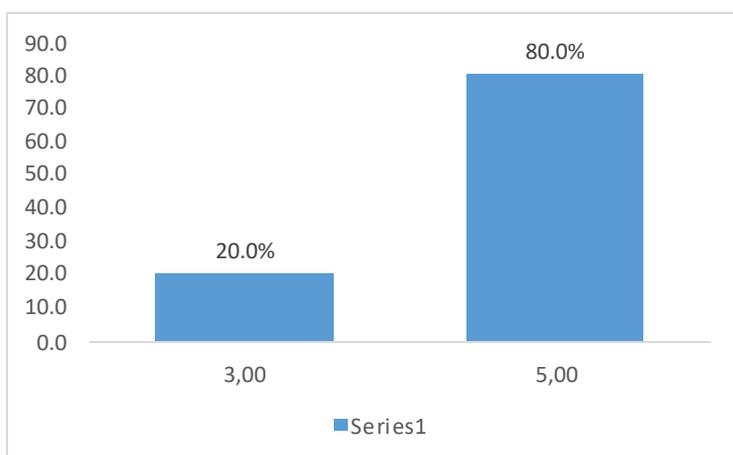
**Interpretación:** de 100% de los trabajadores encuestados, el 80% indica que la empresa siempre desarrolla con calidad el plan estratégico y el 20% indica que casi siempre.

Tabla 19: ¿Está de acuerdo con la estructura del desarrollo de la empresa?

¿Está de acuerdo con la estructura del desarrollo de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	2	20.0	20.0	20.0
	5,00	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15: ¿Está de acuerdo con la estructura del desarrollo de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

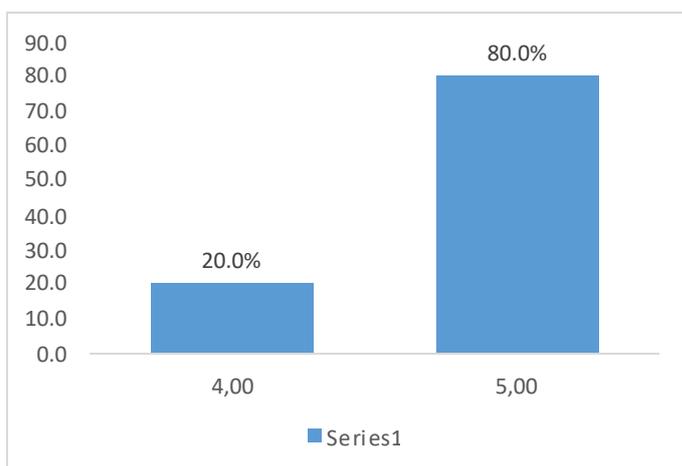
**Interpretación:** del 100% de los trabajadores encuestados, el 80% siempre está de acuerdo con la estructura de la empresa y el 20% algunas veces.

Tabla 20: ¿Cree usted que lleva una correcta evaluación en los procesos de desarrollo de su empresa?

¿Cree usted que lleva una correcta evaluación en los procesos de desarrollo de su empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	2	20.0	20.0	20.0
	5,00	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 16: ¿Cree usted que lleva una correcta evaluación en los procesos de desarrollo de su empresa?



Fuente: Elaboración propia

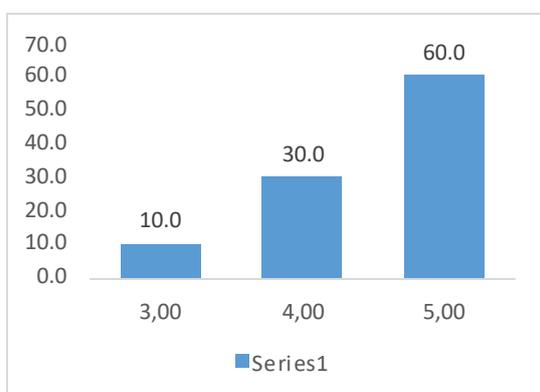
**Interpretación:** del 100% de los trabajadores encuestados, el 80% indica que siempre está de acuerdo con la correcta evaluación de la empresa y el 20% casi siempre.

Tabla 21: ¿Motiva la empresa al desarrollo del talento humano?

¿Motiva la empresa al desarrollo del talento humano?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	1	10.0	10.0	10.0
	4,00	3	30.0	30.0	40.0
	5,00	6	60.0	60.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17: ¿Motiva la empresa al desarrollo del talento humano?



Fuente: Elaboración propia

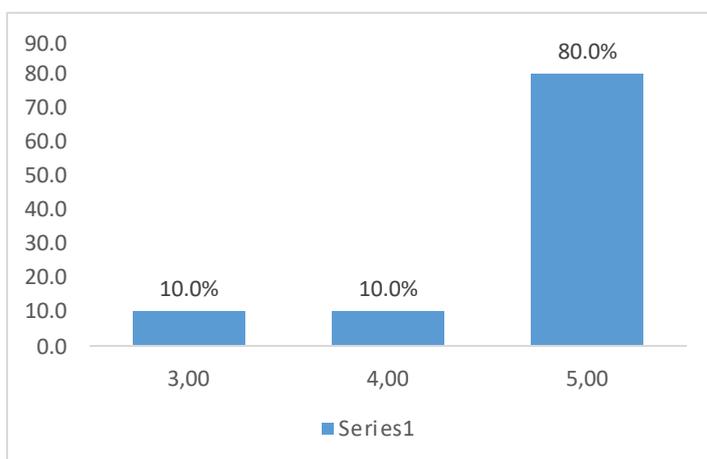
**Interpretación:** del 100% de los trabajadores encuestados, el 60% siempre cree que la empresa motiva al desarrollo del talento humano, el 30% casi siempre y el 10% algunas veces.

Tabla 22: ¿Existe un buen ambiente laboral dentro de la organización?

¿Existe un buen ambiente laboral dentro de la organización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	1	10.0	10.0	10.0
	4,00	1	10.0	10.0	20.0
	5,00	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18: ¿Existe un buen ambiente laboral dentro de la organización?



Fuente: Elaboración propia

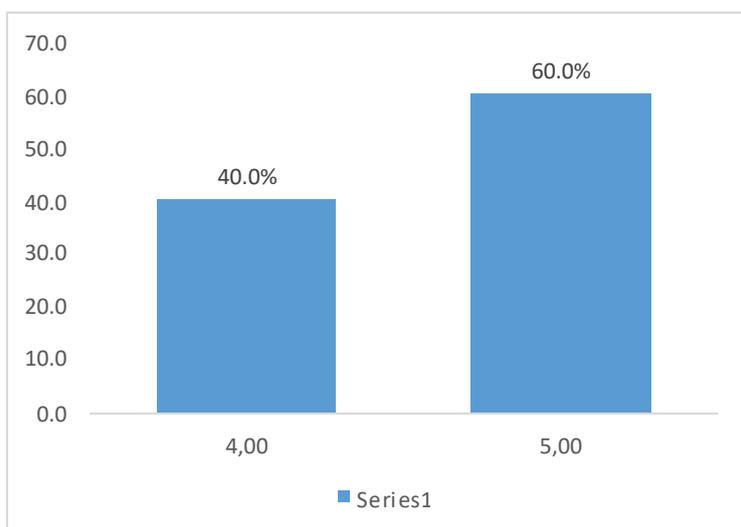
**Interpretación:** del 100% de los trabajadores encuestados, el 80% cree siempre que hay buen ambiente laboral en la empresa, el 10% casi siempre y el 10% algunas veces.

Tabla 23: ¿Con cuanta frecuencia se evalúa las capacidades de los colaboradores de la empresa?

¿Con cuanta frecuencia se evalúa las capacidades de los colaboradores de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	4	40.0	40.0	40.0
	5,00	6	60.0	60.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 19: ¿Con cuanta frecuencia se evalúa las capacidades de los colaboradores de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

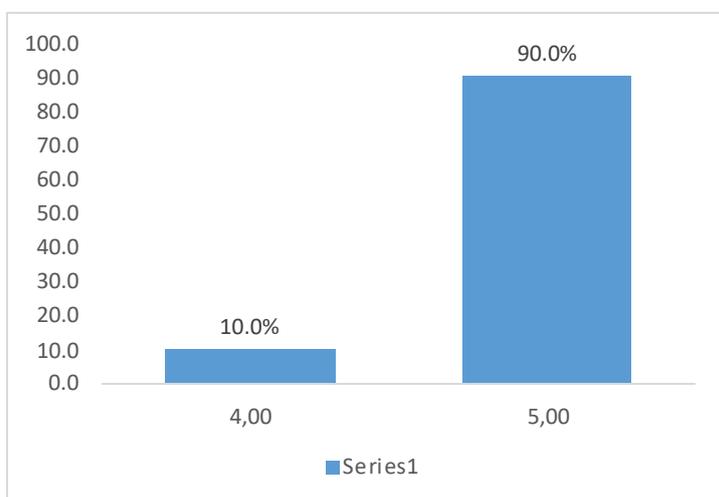
**Interpretación:** del 100% de los trabajadores encuestados, el 60% cree siempre que la empresa evalúa las capacidades de los trabajadores y el 40% casi siempre.

Tabla 24: ¿Los incentivos general motivación a los colaboradores de la empresa?

¿Los incentivos generan motivación a los colaboradores de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4,00	1	10.0	10.0	10.0
	5,00	9	90.0	90.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20: ¿Los incentivos general motivación a los colaboradores de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** del 100% de los trabajadores encuestados, el 90% cree siempre que los incentivos generan motivación dentro de la empresa y el 10% casi siempre.

## 5.2. Análisis de resultados

Luego de realizar la encuesta y recolectar los datos respecto a las respuestas emitidas por los trabajadores de Toyomotors se pudo determinar que, dentro de la variable del control, hay un 100% que afirman que las políticas de financiación e inversión ayudan a mejorar a la empresa, posterior a ello también hay un 100% que afirman que es constante la actualización de sus balances. Al existir una constante actualización de los balances se puede observar que el 40% indica que hay un equilibrio en el control de las pérdidas y ganancias dentro de la empresa, y cuando se trata de equilibrio el 50% afirma que siempre el análisis de costos fijos y variables determinan el punto de equilibrio económico dentro de la empresa, entonces Concha, C; Marín, R. (2005), dice que el control significa inspeccionar que las cosas se vayan desarrollando según como se desea y puede darse con mayor o menor precisión a través de los objetivos. Por concluyente nos dice que el control es toda aquella acción correctiva que mediante la comparación que se da entre un estado real y la meta predeterminada busca disminuir o quitar las desviaciones entre sí.

Cuando se trata que la empresa tenga un solvento económico el 70% afirma que siempre el apalancamiento financiero es de gran ayuda para la empresa, por ende 90% indica que siempre es importante para la empresa los indicadores financieros como impulsores del crecimiento de la misma, por eso el 100% afirma que siempre es importante que haya una evaluación financiera.

Del mismo modo el 80% afirma que dentro de la empresa si existe una estructura organizativa, pero solo 50% dice que la empresa realiza el registro de inventario de sus ingresos y salidas, reforzando lo que es control interno Condezo, E; Cristóbal, N. (2018), indican que este es considerado una herramienta de la

administración que le ayuda a todo tipo de organización que le ayuda a obtener la seguridad del cumplimiento de todos sus objetivos institucionales.

Cuando se habla de la empresa de sus normas y principios solo el 60% afirma conocer de ellas y para los objetivos que se llevan a cabo solo el 50% afirma existe un pronóstico de ventas establecido dentro de la empresa. Si de cliente se trata el 60% afirma que la empresa cumple con las necesidades exigidas por el cliente, es por ello que el 90% indica que la empresa siempre aplica el mejoramiento continuo en el día a día de sus actividades.

Dentro de la variable de la gestión encontramos que el 80% indica que se desarrolla con calidad el plan estratégico de la empresa y que el 80% siempre está de acuerdo con la estructura que esta lleva. Pero solo el 80% afirma que la empresa lleva una correcta evaluación de los procesos de desarrollo, es por ello que el 60% indica que siempre la empresa motiva al desarrollo del talento humano. Para reforzar la importancia del talento humano Chávez, L. (2020), establece que la gestión del talento humano es un elemento importante dentro de las organizaciones, y que gestionarlo contribuirá al logro de los objetivos y por consiguiente obtener mejores resultados en la productividad.

Cuando se trata del ambiente de su centro de labor solo el 80% afirma que hay un buen ambiente laboral y que solo el 60% afirma que la empresa evalúa sus capacidades.

Dentro de la organización el 90% afirma que los incentivos generan motivación para su productividad.

## **VI. CONCLUSIONES**

En este trabajo se determinó que las prácticas de control inciden en la mejora de la gestión en las MYPES del sector servicio: caso empresa automotriz Toyomoters S.R.L. – Callería, 2020. Lo más importante de la determinación de las prácticas de control fue que cada trabajador esta consiente de lo que ocurre alrededor de la empresa, porque eso permite ver las debilidades que deban mejorar, lo que más ayudó a determinar la práctica de control fue conocer los resultados que se obtuvo dentro de la encuesta realizada.

Respecto al objetivo específico N°01

Se determinó las prácticas de control en las MYPES del sector servicio: caso Empresa Automotriz Toyomoters S.R.L. – Callería, 2020, que son la actualización de los balances, mantener el punto de equilibrio de las pérdidas y ganancias, la evaluación financiera, el registro de inventario de ingresos y salidas, satisfacer las necesidades del cliente y aplicar el mejoramiento continuo.

Respecto al objetivo específico N°02

Se determinó el nivel de gestión en las MYPES del sector comercio: caso Empresa Automotriz Toyomoters S.R.L. – Callería, 2020 en donde se da importancia al desarrollo con calidad del plan estratégico de la empresa, al desarrollo del talento humano porque ello permite una buena gestión que impulsa al logro de los objetivos de la empresa y también genera un buen ambiente laboral.

## Referencias bibliográficas

- Ackerman, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Ediciones del Aula Taller.
- Asti Vera, A. (2015). *Metodología de la investigación*. España: Athenaica Ediciones Universitarias.
- Blandez Ricalde, M. D., & Blandez Ricalde, M. D. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Editorial Digital UNID.
- Cardós Carboneras, M. (2004). *Manutención y almacenaje: diseño, gestión y control*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Course Hero. (2020). *Historia de los inventarios el concepto de inventario*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/p97elv/Historia-de-los-inventarios-El-concepto-de-Inventario-hoy-en-d%C3%ADa-es-un-t%C3%A9rmino/>
- De Jaime Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Ernesto Ackerman, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Editorial del Aula Taller.
- Guerrero Salas, H. (2009). *Inventarios: manejo y control*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Guerro Dávila, G. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Navas Ara, M. (2012). *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Niño Rojas, V. (2011). *Metodología de la Investigación: diseño y ejecución*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Rodriguez Peres, M. J., & Torres Saldaña, J. D. (2014). *Implementación de un Sistema de Control Interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma SAC*

*y su efecto en la ventas años 2014.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.  
Obtenido de Implementación de un Sistema de Control Interno.

Servicios. (s.f). *Inventario de Existencias.* Obtenido de <https://www.jc-servicios.com/inventario-de-existencias>

Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

## ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Prácticas de control y gestión en las MYPES del sector servicio: caso empresa Automotriz Toyomotors S.R.L. – Callería, 2020”.

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

**INSTRUCCIONES:** a continuación, le presentamos 20 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no incluyen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

#### ➤ DATOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MICROEMPRESA

##### **I. Referente a las características del encuestado**

##### **1. ¿Cuál es la edad promedio del personal?**

De 20 a 35 años ( ) De 36 a 54 años ( ) De 55 a más ( )

##### **2. ¿Cuál es su género?**

a) Hombre b) Mujer

##### **3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del personal?**

a) Estudios básicos ( ) b) Técnico ( ) c) Universitario ( )

**4. Cargo que desempeña**

- a) Propietario ( ) b) Administrador ( ) c) Coordinador ( ) d) Empleado administrativo ( )

**5. Tiempo que desempeña**

- b) a) De 1 a 2 años ( ) b) De 3 a 6 años ( ) c) de 7 a más años ( )

**II. Referente a las características de la microempresa**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) De 1 a 2 años ( ) b) De 3 a 6 años ( ) c) De 7 a más años ( )

**7. Número de trabajadores**

- a) De 1 a 4 ( ) b) De 5 a 8 ( ) c) De 9 a más ( )

**8. Tipo de constitución de la empresa**

- a) Persona Natural  
b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)  
c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)  
d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)

<b>Nunca</b> (1)	<b>Muy pocas veces</b> (2)	<b>Algunas Veces</b> (3)	<b>Casi Siempre</b> (4)	<b>Siempre</b> (5)
---------------------	-------------------------------	-----------------------------	----------------------------	-----------------------

Nro.	PRÁCTICAS DE CONTROL	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
1	¿Ayuda a mejorar las políticas de financiación e inversión a la empresa?					
2	¿Con cuanta frecuencia actualiza los balances de la empresa?					
3	¿Existe equilibrio en el control de pérdidas y ganancias?					
4	¿Mediante el análisis de los costos fijos y variables es posible la determinación del punto de equilibrio económico de la empresa?					
5	¿Considera que el apalancamiento financiero es de gran ayuda para la empresa?					
6	¿Los indicadores financieros son importantes ya que son impulsores para del crecimiento de la empresa?					
7	¿Cuán importante es la evaluación financiera de su empresa?					
8	¿Cuentan con una estructura organizativa?					
9	¿Cumple con el registro e inventario de lo que ingresa y sale de la empresa?					
10	¿Conoce usted los principios y normas generales de la empresa?					
11	¿Tiene establecido un pronóstico de ventas?					
12	¿Se cumple con las necesidades exigidas por el cliente?					
13	¿Aplica el mejoramiento continuo en el día a día de sus actividades?					

Nro.	PRÁCTICAS DE GESTIÓN	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
14	¿Se realiza el cumplimiento del plan estratégico con calidad?					
15	¿Está de acuerdo con la estructura del desarrollo de la empresa?					
16	¿Cree usted que lleva una correcta evaluación en los procesos de desarrollo de su empresa?					
17	¿Motiva la empresa al desarrollo del talento humano?					
18	¿Existe un buen ambiente laboral dentro de la organización?					
19	¿Con cuanta frecuencia se evalúa las capacidades de los colaboradores de la empresa?					
20	¿Los incentivos generan motivación a los colaboradores de la empresa?					

## Anexo 02: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Prácticas de control y gestión en las mypes del sector servicio: caso empresa Automotriz Toyomotors S.R.L. – Calleria, 2020" y es dirigida por Xiomy Patricia García Panaifo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [gpanaifo.94@gmail.com](mailto:gpanaifo.94@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Rosita Tiziana Montecillo Dávila

Fecha: Pucallpa, 10 de setiembre del 2020.

Correo electrónico: [montecillo@toyomotors.com.pe](mailto:montecillo@toyomotors.com.pe)

Firma del participante: Rosita Montecillo Dávila  
Gerente Comercial  
TOYOMOTORS SRL

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Xiomy

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- I.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Sergio Oswaldo Ortiz Garcia
- I.2. Grado académico: Doctor en Administración
- I.3. Profesión: Administrador
- I.4. Institución donde labora: ESSALUD
- I.5. Cargo que desempeña: Encargado de servicios de rehabilitación ESSALUD
- I.6. Denominación del instrumento: Prácticas de Control y Gestión en las MYPES del Sector Servicio: caso empresa Automotriz Toyomoters S.R.L. – Calleria, 2020
- I.7. Autor del instrumento: Xiomy Patricia Garcia Panaifo

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					✓
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conducta observables medibles					✓
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					✓
4. COHERENCIA	Existen relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					✓
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					✓
SUMATORIA PARCIAL						✓
SUMATORIA TOTAL						✓

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

III.1. Valoración total cuantitativa..... 30 puntos

III.2. Opinión.....

FAVORABLE.....

DEBE MEJORAR.....

NO FAVORABLE.....

III.3. Observaciones.....



GLAD  
Dra. Ana Bertha Cárdenas  
Reg. Unit de Convocatoria 2022

Firma