



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto  
SRL. La banda de Shilcayo, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

AUTORES:

Janeth Chistama Pérez (ORCID: 0000-0001-5417-4979)  
Ana Dela Diaz Martinez (ORCID: 0000-0003-2642-6790)

ASESOR:

CPCC. Carlos Daniel Rosales Bardalez (ORCID: 0000-0002-2311-1577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO- PERÚ

2019


## **Dedicatoria**

A nuestros docentes que nos inculcan siempre buenos valores para ser profesionales de bien y no cometer errores en nuestra vida laboral, a nuestros padres por ser ejemplo de superación para logara todas nuestras metas y objetivos, para así ellos se sientan orgullosos de nosotros.

## **Agradecimiento**

A nuestro asesor por estar en constante apoyo en el desarrollo de la investigación para lograr los objetivos y metas planteadas, asimismo dar gracias a Dios por cuidarnos y guiarnos siempre por el buen camino para culminación del trabajo que tanto anhelamos.

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **JANETH CHISTAMA PÉREZ** cuyo título es: **"Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL, La Banda de Shilcayo, 2017"**,

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **(12) BOCE**

Tarapoto, 20 de Julio del 2019

  
M.B.A. C.P.C. John Bautista Fasab  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 19 - 521  
PRESIDENTE

  
Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva  
CPC. N° 02 - 003427  
SECRETARIO

  
C.P.C. CARLOS ROSALES BARDALEZ  
N° MAT 19 - 209  
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) ANA DELA DÍAZ MARTÍNEZ cuyo título es: "**Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL, La Banda de Shilcayo, 2017**".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *C12) B.C.C.E*

Tarapoto, 20 de Julio del 2019

  
M.E.A.C.P.C. Jhon Bautista Fasador  
CONTADOR PÚBLICO COLEG 400  
MAT. 19. 121  
PRESIDENTE

  
Mg. Omer Ivan Urriacho Cueva  
CPC. N° 02 - 003427  
SECRETARIO

  
C.F.C. CARLOS ROSALES BARDALEZ  
N° MAT. 19. 298  
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Ana Dela Diaz Martinez y Janeth Chistama Pérez, estudiantes de Pregrado de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 43813589 y 46135735, con la tesis titulada: "Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017"

Declaranos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autonomía.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falsa de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores) autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de julio de 2019



Ana Dela Diaz Martinez  
DNI 43813589



Janeth Chistama Pérez  
DNI 46135735

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>14</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
2.2. Operacionalización de variables .....	15
2.3. Población y muestra .....	16
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	16
2.5. Métodos de análisis de datos .....	19
2.6. Aspectos Éticos .....	21
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>22</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>
Matriz de consistencia .....	55
Instrumentes de recolección de datos .....	56
Validación de instrumentos .....	63
Constancia de autorización .....	72
Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	73
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV .....	75
Autorización de versión Final de trabajo de investigación .....	76

## Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de variables</i> .....	15
Tabla 2	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	18
Tabla 3	<i>Orden de trabajo</i> .....	23
Tabla 4	<i>Detalle de las acciones en el proceso de planeación</i> .....	25
Tabla 5	<i>Programación de mantenimiento preventivo</i> .....	26
Tabla 6	<i>Programación de mantenimiento correctivo</i> .....	26
Tabla 7	<i>Programación de mantenimiento preventivo vs realizados</i> .....	27
Tabla 8	<i>Programación de mantenimiento correctivo vs realizado</i> .....	27
Tabla 9	<i>Cumplimiento de actividades en la planeación</i> .....	28
Tabla 10	<i>Cotizaciones de clientes 2017</i> .....	29
Tabla 11	<i>Cumplimiento de actividades en la programación</i> .....	30
Tabla 12	<i>Programación del servicio prestado</i> .....	31
Tabla 13	<i>Costo del servicio adicional al mantenimiento correctivo</i> .....	31
Tabla 14	<i>Programación vs ejecución</i> .....	32
Tabla 15	<i>Gastos por garantías en la venta de automóviles</i> .....	32
Tabla 16	<i>Resumen de cumplimientos de actividades</i> .....	33
Tabla 17	<i>Estado de situación financiera</i> .....	35
Tabla 18	<i>Estado de resultados integrales</i> .....	37
Tabla 19	<i>Rentabilidad sobre la inversión</i> .....	38
Tabla 20	<i>Rentabilidad operativa del activo</i> .....	39
Tabla 21	<i>ROE</i> .....	40
Tabla 22	<i>ROE comparativo</i> .....	42



## Índice de Figuras

<i>Figura 1: Flujograma del servicio de mantenimiento.....</i>	22
<i>Figura 2: Resumen de cumplimiento de actividades.....</i>	33
<i>Figura 3: Rentabilidad sobre la inversión.....</i>	38
<i>Figura 4: Rentabilidad operativa del activo.....</i>	39
<i>Figura 5: ROE.....</i>	40
<i>Figura 6: Análisis de la gestión financiera.....</i>	42

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017”. Tuvo como objetivo general Analizar el control en el servicio de mantenimiento de vehículos y determinar su incidencia en la rentabilidad de la compañía Autocentro Tarapoto SRL. La Banda de Shilcayo, 2017. El trabajo de investigación es aplicada, con una orientación descriptiva nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra estuvo conformada por el área de administración, 01 trabajador de administración y 01 trabajador de contabilidad y los informes contables generadas por el área de contabilidad, asimismo presenta como hipótesis la siguiente respuesta: El control implementado por la gerencia en el servicio de mantenimiento de vehículos tiene un 66% de incumplimiento e incide de forma negativa en la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017 en conclusión de acuerdo a las actividades en la planeación y programación es deficiente a causa de que en su mayoría no son originados de manera apropiada, pues dentro de ello esta los gastos que se generan por la noción a los pagos a proveedores y otros servicios que se relacionan con la actividad económicas de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017

**Palabras claves:** *control del servicio de mantenimiento, planeación, programación y rentabilidad.*

## **ABSTRACT**

The research entitled "Control of maintenance service and profitability of the company Autocentro Tarapoto SRL. The band from Shilcayo, 2017 ". Its general objective was to analyze the control in the vehicle maintenance service and determine its impact on the profitability of the company Autocentro Tarapoto SRL. La Banda de Shilcayo, 2017. The research work is applied, with a descriptive orientation level correlational and non-experimental cross-sectional design, whose sample was conformed by the administration area, 01 administration worker and 01 accounting worker and the accounting reports generated by the accounting area, also presents the following hypothesis as a response: The control implemented by the management in vehicle maintenance service has a 66% non-compliance and has a negative impact on the profitability of the company Autocentro Tarapoto SRL . The band of Shilcayo, 2017 in conclusion according to the activities in the planning and programming is deficient because most of them are not originated in an appropriate way, because within this is the expenses generated by the notion of payments to suppliers and other services that are related to the economic activity of the company Autocentro Tarapoto SRL. The band from Shilcayo, 2017

**Keywords:** *control of maintenance service, planning, programming and profitability.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

El futuro de los talleres independientes no es alentador, ya que los vehículos modernos están siendo equipados con mayor tecnología y complejidad técnica, y la información y conocimiento para efectuar las reparaciones es escaso, limitando a los usuarios a depender de pocas opciones en la reparación, con altos costos para su bolsillo. Motivados por este panorama, una asociación de empresas importadoras y distribuidoras de repuestos a nivel mundial, forman parte de un grupo que prepara a sus aliados para enfrentar los retos y desafíos del mercado de reparación automotriz independiente, dando origen a la red de talleres independientes líder en el mundo. Muñoz (2017).

En el Perú, Entre marzo del año 2013 y febrero del año 2014, Indecopi percibió 1.062 llamadas de clientes insatisfecho con el servicio prestado en el sector de ventas, mantenimiento y arreglo de vehículos, del cual solo 492 consiguieron una conformidad entre el consumidor y el proveedor. Redacción EC. (2014). Para ello la empresa dedicada al rubro de mantenimiento y reparaciones tendrá que estar preparada por las innovaciones tecnológicas y los nuevos procedimientos de mantenimiento preventivo y emergencia.

Las acciones de control en el mantenimiento y reparaciones refieren primero el planeamiento al desarrollo mediante el cual se determinan y disponen todos los principios solicitados para generar una labor antes de instruir una función, elaboración de un orden, lista de materiales, requisición de compra, mano de obra, tiempo, y gastos indirectos, segundo la programación de prioridades, materiales necesarios, funciones de operaciones, estimaciones, Duffuaa (2005). Actualmente en la empresa no se vienen realizando el planeamiento ni la programación de los servicios deficiencia que repercute en la situación económica de la entidad.

La situación financiera y económica se determinará a través de la renta, los cuales miden el beneficio de la entidad en correlación con su negocio, activos o capitales. Es sustancial saber estas cantidades, ya que la entidad requiere obtener utilidad para lograr coexistir. Barco (2009). La empresa en investigación no tiene un parámetro de medición en la rentabilidad de convenio a la actividad financiera y económica.

Dentro de la Realidad problemática, la investigación se desarrollará en la empresa Autocentro Tarapoto SRL, con Ruc: 20450475042, con fecha de inicio de actividades: 24 / Agosto / 2009, y sus actividades comerciales son el mantenimiento y reparación de Vehículos y la venta de partes, piezas y accesorios. Con CIU: 50203 ubicada en la dirección

legal Carretera Marginal Sur - Fernando B Km. 2.5 distrito / Ciudad: La Banda de Shilcayo, en el departamento: San Martín, Perú; de la evaluación preliminar sobre el control del mantenimiento y reparaciones de vehículos realizada a través de una entrevista, el Gerente manifiesta las deficiencias del control interno en los procesos operativos del servicio, que afectan en los resultados económicos conforme se detalla a continuación: En cuanto al planeamiento es deficiente, porque las ordenes de trabajos que inicia desde la disponibilidad de los suministros, debido a que la información mostrada en los inventarios es inexacta e imprecisa, es decir que en los almacenes no existe un correcto control en la compra y atención del servicio; igualmente se observó que presentan deficiencias, debido a que el almacén no cuenta con un stock mínimo de artículos de repuestos, originado por el desorden que se generan al no reportar con anticipación los ingresos, determinándose en algunos casos excesos y en otros escasez, situación que origina el deterioro de algunos materiales, debido a que permanecen en custodia por largo tiempo, sin que sea observado por las áreas responsables de la empresa. Referente a la programación, no existe un registro de gastos por cada servicio prestado donde reporte el número de trabajadores, valorización de planillas, materiales requeridos, valorización del trabajo realizado. Consecuentemente el año 2017 la utilidad neta de la empresa se mantiene casi constante en un 1% anual, la situación de la empresa no es la deseada, puesto que las ventas han decaído, el costo de ventas se ha conservado constantemente, los gastos de ventas y administrativos han aumentado en un 20% y el factor que ha contribuido a que las utilidades se mantengan constantes es el incremento de los otros ingresos, por operaciones ajenas a su actividad principal. La causa que genero la disminución de la rentabilidad en 4% en el 2017, se debe a la falta de planeación y programación en el servicio de mantenimiento de vehículos faltantes de repuestos y capacitación para componer los nuevos modelos de automóviles. En razón a ello, el trabajo de investigación se enmarca en la evaluación del control en el servicio de mantenimientos de vehículos para determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017.

Referente a los **Trabajos previos a nivel internacional, Rómulo, E. (2017)**. En su trabajo de investigación titulado: *Manual de procedimientos administrativos y operativos de la "Mecánica Laaz 02"*. (Tesis de cargo en contabilidad). Pontificia la Universidad Católica, Esmeraldas, Ecuador. Menciona: Logramos determinar según el problema el propósito primordial de plantear un manual de procedimiento administrativo y operativo. El modelo

de la investigación fue expresivo. La población y muestra es de 8 personas. Concluyendo: En la empresa la administración desarrolla su gestión sin considerar aspectos técnicos, ni crea estrategias para logara un mejor desempeño como empresa. La gestión de la organización no se encuentra bien definida, debido a que no cuenta con la misión, visión y objetivos. La eficiencia y la eficacia no son evaluadas constantemente, esto hace que los procesos y servicios que brinda la empresa no sean los adecuados. Para apoyar al personal encargado de la administración y las operaciones que realizan a diario, no desarrollo un adecuado manual de funcionamiento ni flujogramas adecuados para el desarrollo empresarial. **Millán, A. y Obando, J. (2015).** En su estudio de investigación titulado: *Evaluación del control interno según modelo coso 1 en el área de bodega de la compañía Tecnomillan SA. en el año 2014.* (Tesis de grado). La Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Se logró determinar el propósito principal, la organización del registro central de la bodega, por medio de la evaluación y mejora del tipo COSO 1 saber asemejar peligros y crear opciones de solución. Tipo de investigación descriptiva. Población 07 personas. Muestra 04 personas. Concluyendo: Hoy en día la empresa no cuenta con apropiado sistema de inspección central, específicamente en la zona de bodega que será sometida a investigación, no cuenta con información contundente respecto a su inventario, que nos servirá en el proceso de investigación y debido a este control que deben de realizar facilitaría a los altos mandos de la empresa para la obtención de resoluciones. Debido a que no se implementó un sistema adecuado de revisión central, los productos que se encuentran almacenados sufren daños y son productos no aptos para su uso determinado.

**López, S. (2013).** En su trabajo de investigación titulado: *Sistema de control interno contable financiero para “talleres de mecánica automotriz” de la ciudad de Tulcán.* (Tesis de grado). La Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Logramos determinar de acuerdo al problema el objetivo principal para abrir un procedimiento de inspección central que ayude al progreso de la averiguación contable y financiero. El tipo de investigación fue descriptiva. Población de 102 talleres. Muestra de 82 talleres. Llegando a concluir: Los ingresos y egresos de la mayoría de los investigados no son manejados correctamente, generando incertidumbre al no saber si tienen ganancias o pérdidas. Se evidencio que los encargados de sus respectivos talleres no tienen conocimientos en contabilidad, asimismo no tienen implementado su misión, visión y objetivos, debido a esto les será difícil llevar a cabo sus actividades para así conseguir sus metas planteadas. Esto conlleva a que se realicen actividades empíricas en el área contable, al no contar con el

personal correspondiente al área mencionada. **A nivel nacional, Abanto, L. (2017).** En su estudio de investigación titulado: *Propuesta de Diseño e Implementación de Estándares de Calidad para un Taller de Mantenimiento Mecánico Basado en la Norma ISO 9001: 2008* (Tesis de grado). La Universidad Peruana de las Américas, Perú. Plantea como objetivo principal, saber el paso para realizar el plan o ejecución normal de eficacia para un plantel de cuidado técnico asentado en reglas ISO 9001: 2008. Tiene un enfoque cualitativo. Población de 12 Trabajadores. Muestra de 4 trabajadores. Concluyendo: Según el objetivo de estudio de reglas para atender a los clientes, se logró determinar procedimientos para implementar modelos de eficacia para un plantel mecánico. Para implementar los estándares de calidad cuenta con características que se basa en normas, es necesario realizar un análisis al taller donde se implementara las normas ISO y realizar una guía que sirva para orientar y controlar las actividades y servicios que realiza la empresa. Al implementar adecuadamente los estándares de calidad, se logrará orientar y satisfacer el desempeño de los colaboradores para una buena atención en el servicio que brinda. **Chafloque, J. (2017).** En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del sistema de control interno aplicando metodología caso 1 para mejorar la gestión del proceso productivo de la empresa de King Kong Chafloque.* (Tesis de grado). La Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Establece como propósito determinar el método de inspección central para mejorar el proceso productivo. Tipo de investigación aplicada. Población 11 trabajadores. Muestra 05 trabajadores. Concluyendo: La empresa cuenta con información detallada de su giro de negocio, línea de producto, misión, visión, estructura orgánica, cuenta con el sitio de producción, lugar de compras, sección de almacén y espacio de venta. En el área de producción se identificó deficiencias que son un problema para la empresa, mediante la aplicación de diagramas de flujo. Se logró observar en el área de producción mediante una evaluación a las actividades que se realizan que tiene gran deficiencia, como el personal inadecuado en las áreas asignadas, dando como consecuencia la ocupación de resolución para el mejoramiento de la entidad. Los productos elaborados no pasan por un control adecuado que ayude a determinar la calidad para luego pasar a ser envasado y así logara obtener un producto final de muy bueno para la comercialización. **Maguiña, E. (2016).** En su trabajo de investigación titulado: *El presupuesto de reparación y su incidencia en el costo del Servicio de Mantenimiento FAP del Distrito de Surco periodo 2014 – 2015* (Tesis de grado). La Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Posee como propósito vital establecer de qué modo el presupuesto de reparación incurre en los precios de reparación en el servicio de

mantenimiento. La clase de investigación es expresiva y productora. La comunidad fue de 85 trabajadores. Muestra de 70 trabajadores del área de mantenimiento. Concluyendo: Se interpretó los resultados financieros, indicadores presupuestales, para así lograr evitar costos adicionales en el servicio que brindan. Se obtuvieron resultados negativos, donde los trabajadores, indicaron que hace falta de un adecuado control de la ejecución presupuestal de ingresos y gastos, debido a esto se incrementó el costo de servicios prestados. Generado como consecuencia la pérdida de potenciales clientes y la rentabilidad de la institución.

**Hurtado, A. (2014).** En su trabajo de investigación titulado: *Diseño de un sistema de control interno mediante la aplicación de gestión de riesgos en La empresa automotriz Corporación Mechan Service SAC durante el periodo 2013 - 2014 en la ciudad de Chiclayo.* (Tesis de pregrado en contabilidad). La Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Tiene como objetivo principal diseñar un método de inspección céntrico mediante la fase de administración de peligro. El tipo de investigación no experimental. Población de 08 trabajadores. Muestra 04 trabajadores. Concluyendo: Hoy en día la compañía no posee con un procedimiento de revisión central ni tampoco con políticas que ayuden al desarrollo de la empresa. El funcionamiento de las políticas, normas y procedimientos no cuenta con un manual de instrucciones para el adecuado progreso de las acciones, además el trabajador no se encuentra competente adecuadamente perjudicando a las áreas de la empresa. Se realizan supervisiones que no son adecuadas porque no existe un control que ayude a prevenir problemas futuros. Al implementar el correcto medio de revisión céntrico ayudara a prevenir desastres futuros, así de esta forma realizar actividades debidamente controladas y ordenadas.

**A nivel Regional Arana, E. (2015).** En su trabajo de investigación titulado: *La auditoría financiera y su influencia en la gestión de las pequeñas empresas manufactureras del régimen general del impuesto a la renta en la ciudad de Tarapoto. Año 2014.* (Tesis de grado). La Universidad Nacional de San Martín, Perú. Como objetivo se logró establecer de qué modo la audiencia bancaria interviene en la dirección de las pequeñas entidades industriales del sistema usual. Tipo de investigación aplicada. Población y muestra 19 empresas. Concluyendo: Para las pequeñas empresas es de suma importancia la auditoría financiera, debido a esto ayuda positivamente al desarrollo y crecimiento empresarial. De esta manera ayudan a los encargados en la ocupación de resolución en bases a la ejecución financiera brindada, logrando generar confianza en los usuarios que gustan saber del estado actual de la empresa. Cuando la información de los estados financieros es completa sin ninguna omisión se logra tomar decisiones correctas que influyen efectivamente en la



administración de la compañía, de esta manera los usuarios confían más en la empresa. **Mori, A. y Chistama, J.** (2013). En su trabajo de investigación titulado: *La auditoría interna y su incidencia en el control de las operaciones económico financieras en la empresa comercial L.C. GROUP S.A.C. Tarapoto.* (Tesis de grado). La Universidad Nacional de San Martín, Perú. Como propósito se logró aplicar la auditoría interna en el suceso de operaciones económico - financiera. La clase de investigación es básica. Comunidad y muestra es la empresa. Concluyendo: Al realizar la auditoría interna se podrán tomar decisiones de acuerdo al objeto y giro de negocio que ayuden a cambiar favorablemente a la empresa. Al implementar procesos de análisis del movimiento económico financiero, permitirá tener una visión adecuada, que ayudará a verificar las cuentas y operaciones. Realizando la verificación de las cuentas caja – bancos, cuentas por cobrar, se llegó a concluir que no existe actividades diseñadas de control, tomado en cuenta los aspectos normativos y operativos, generando desorden y problema en las operaciones económicas de la compañía. La entidad no implementó una técnica de auditoría para los procesos que desarrolla la empresa, ocasionando que las operaciones no sean confiables. Asimismo, que los estados financieros no sean razonables para la determinación de resoluciones.

**En Teorías relacionadas al tema,** con referencia al **Control del servicio de mantenimiento,** el escritor, Duffuaa, S. (2005). Indica que el registro en el servicio del mantenimiento representa regularizar la petición de los recursos disponibles para alcanzar el nivel esperado de la actividad con validez. (p. 47). **La Planeación.** En la mayoría de las organizaciones, las acciones de planeación en el mantenimiento comprenden los siguientes: Doctrina, predicción, capacidad, organización y programación. Es básicamente tener menos trabajadores de mantenimiento que sean permanentes con la evaluación y producción de la planta, sin que se comprometa la seguridad y que se emplean en la composición apropiada de: acciones en el proceso de planeación, costo del mantenimiento atendido, valorización de la reparación general.

Los mantenimientos se clasifican en: mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, mantenimiento de oportunidad, detección de fallas, reparación general, Reemplazo. **Cumplimiento de operaciones en la planeación,** Es una función organizacional relativa a la ejecución de bienes o prestación de servicios. Es decir, cuando se proyectan los trabajos que se tiene que realizar; así como, el presupuesto de los costos de la compañía, entre otros. **Proceso de planeación,** Conjunto de estrategias y acciones, teniendo en cuenta de lograr a obtener una meta concreta, con resultados óptimos. **Mantenimiento atendido,** se define al

procedimiento mediante el cual un determinado bien recibe tratamientos que tienen como propósito conservar o reactivar un equipo para que cumpla satisfactoriamente sus funciones.

**Mantenimiento indispensable** El objeto de la valoración es descubrir el nivel de mantenimiento preciso para lograr los propósitos de la elaboración. El nivel real, es el deber fundamental del cargo de mantenimiento en defender la producción de la compañía de la cual es parte, todo empleador que establezca la actividad de mantenimiento tiene el compromiso de ayudar a la obtención de las conclusiones corrientes de la compañía. (2018).

**Reparación general**, Para evaluar el coste de reparar otros elementos diferentes a los vehículos, el perito necesita herramientas básicas que le informen sobre el coste del propio elemento; así como, los de restitución y reparación implicados en el proceso. (2018).

**Programación**, Es el proceso utilizado para idear y ordenar las acciones necesarias para la elaboración de un proyecto, actividades, recursos entre otros. Para un mejor desarrollo de la programación tenemos: Detalle de acciones en el proceso de programación, número de trabajadores, Planillas de trabajo, materiales requeridos, trabajos realizados y las especificaciones de la máquina.

**Cumplimiento de operaciones en la programación**, Son procedimientos que se utilizan para deducir y establecer las actividades que se realizaran en el desarrollo de un determinado fin.

**Acciones en el proceso de programación**, Son estrategias establecidas que se otorgan para grupos que trabajan con la finalidad de adquirir un propósito determinado.

**Número de trabajadores**, Cantidad de personas naturales que voluntariamente ofrecen sus servicios a una determinada empresa, conforme lo estipulado la ley.

**Valorización de planillas** Es la representación de desembolsos a cuenta, en el que se determina el valor general de la obra y el saldo a amortizar.

**Materiales requeridos**, Es un sistema de planificación de la producción, programación y control de stocks, utilizado para gestionar diferentes procesos.

**Trabajo realizado**, Es la fuerza que se ejecuta gracias a la participación constante de un grupo humano, orientado a lograr un objetivo común.

**Especificaciones**, Cuando se refiere a las especificaciones, ésta siempre agremiada a algo de carácter general, por lo que es habitual referirse a la especificación de gastos, de objetivos, de requisitos o de productos.

**Actividades de control en el mantenimiento**; El control es el segmento fundamental de la gestión científica. Como proceso de verificación y desempeño general está establecida a partir de un plan estratégico:

**Control de trabajos**: Es el instrumento que se utiliza para examinar el compromiso de mantenimiento de pacto al período.

**Control de inventarios**:

Proceso para obtener procedimientos para limitar el costo total del inventario. **Control de costos:** Es la situación de la ética del sustento, el modelo de ejercicio, la clase de técnica, los ordenamientos y reglas acogidas por la distribución para apreciar los egresos cometidos. **Control de calidad:** Calcula las condiciones del bien y el servicio demostrando los detalles y también se evalúa por el importe de compromisos accedidos. **Mantenimiento,** Según el autor, D'Alessio, F. (2013) indica que la gestión de mantenimiento asume una eficacia muy extensa con un sellado episodio en los precios, en el sector de materiales indirectos de fabricación, el más pronunciado de los manuales del precio de fábrica u operativo, es en que la inscripción gerencial, debe tener un cuidado muy personal por su correlación directa a la conservación del trabajado provechoso. **Sistema de mantenimiento,** si es excelente, nos ayuda a controlar, optimizar y mejorar los procesos, aumentar la disponibilidad de los equipos, permitiendo tener más tiempo y aumentando la rentabilidad. Contar con personal capacitado, disponer de herramientas adecuadas y utilizar tecnología de primera nos ayuda a realizar las tareas de mantenimiento

**Mantenimiento productivo:** Es el método de progreso que permite asegurar la disponibilidad y confiabilidad prevista de las operaciones, de los equipos, y del sistema, mediante la aplicación de los conceptos de: prevención, cero defectos, cero accidentes.

**Mantenimiento en línea:** Es especialmente importante en los bienes requeridos para la producción, establecen un medio de encuesta que acceda a monitorear de carácter participativa un grupo de aparatos en trabajo. **Tipo de control,** El registro de los procedimientos se agrupa en el proceso de la elaboración requerida dentro de los límites de las fechas de pago comprometido. Asimismo, verifica la ejecución de las actividades planeadas, con el fin de corregir irregularidades. **Servicio de post venta,** es un valor agregado que las empresas ofrecen a sus clientes y se enfoca en asegurar la satisfacción del cliente aún luego de realizada la venta. Algunos componentes comunes del servicio post-venta son: garantías extendidas, capacitación, instalación, **servicio** técnico, etc. El ofrecimiento de un buen **servicio post.** Dentro de la **Situación Económica y financiera, el objetivo de los estados financieros;** Coello, A. (2015). Indica que los estados financieros tienen como primer propósito dar a conocer la **situación económica y financiera.** Asimismo, los estados financieros nos proporcionan información sobre el resultado de las operaciones de la empresa por un periodo determinado. Las **Características,** esencialmente se aplican a la actividad financiera, es el beneficio y la seguridad. a). **Utilidad:** Es la capacidad de obtención de un bien o servicio de acuerdo a las razones financieras para el

beneficio de los interesados, ya sean internos o externos como: Los socios, los negociantes, los trabajadores, los vendedores, los mercedores, el estado o la humanidad etc. Pues estos contribuyen en los resultados de ejercicio de la entidad. b). **Confiabilidad**: La investigación no corresponde obtener faltas materiales, ni imparcialidades, asimismo debe ser reflexivo, para que consiga dar cordialidad al beneficiario que la maneja. c. **Comprensibilidad**: La comunicación debe estar sencillo para el conocimiento de todos los beneficiarios, y habrá de sujetar procesos exactos de avisos demostrativos para métodos dificultosos si es preciso. d). **Comparabilidad**: El escrito debe mostrar compromiso con las reglas y políticas clasificables, esto permitirá la posible asimilación con años anteriores, para saber la propensión y ejecutar la igualación con nuevas compañías. e). **Orden y sistematismo**: Los estados financieros deben ser manejados por las reglas contables y deben alcanzar un sistema aplicado en la correspondencia de sus cálculos. El envío del comunicado debe mostrar la clase de dato al que se relata. **Estados financieros, - Balance general**, Informe que se detalla la situación financiera donde muestra la realidad económica de una empresa en un periodo establecido. Muestra los orígenes de las cuales la entidad ha conseguido resultados; activo, pasivo y patrimonio, así como los recursos y pagos en que existen varios indicadores de bienes como los activos. - **Activo**: Son los bienes, derechos y otros recursos económicos que poseen las empresas y que son susceptibles de convertirse en beneficios o aportar un rendimiento económico a la compañía. - **Pasivo**: Presenta todos los compromisos públicos de la compañía; así como, los destinos que deben reconocerse. - **Patrimonio neto**: Presenta las colaboraciones de los dueños o asociados, más los productos no comercializados. El patrimonio neto o capital contable origina, asimismo, el porte que asume la compañía de tener su propia financiación. La igualdad elemental de la contabilidad concierne estas tres concepciones: Activo – Pasivo = Patrimonio neto.

**Estado de resultados (estado de ganancias y pérdidas)**, Es un reporte financiero que muestra de forma minuciosa los ingresos que se obtuvo, los gastos efectuados, y el beneficio o pérdida que obtenido la empresa en un periodo determinado. **Estructura económica y financiera**, Ccaccya, D. (2015). La constitución patrimonial de una entidad está formada por recursos y derechos, las cuales se muestran en dos tipos: **Estructura económica**: Conocido igualmente como el “capital productivo”. Está formado por los activos del ejercicio; es decir, por todos los manuales, bienes y derechos que adquiere la compañía para su movimiento, ya sea a corto plazo: activos corrientes o de forma intacta: activos no corrientes. **Estructura financiera**, Son recursos y principios de financiación que manifiestan

la disposición económica de la compañía y que en los cuadernos contables acogen la designación general de pasivos, en el cual se implantan en representación de moras y compromisos, archivándose según su origen y su término. **Rentabilidad**, La rentabilidad se clasifica en dos etapas: **Rentabilidad económica**, Es una orden del beneficio de los activos de una compañía con libertad de su inversión, cedido en un señalado tiempo. Asimismo, esta se compone como una guía elemental para calificar la eficacia institucional, por tanto, al no examinar las deficiencias económicas, reconoce ver qué tan eficaz o posible ha logrado en el contorno del progreso de su acción mercantil o administración productora. La **rentabilidad financiera**, Es una orden de renta más cercana a los asociados o dueños que la actividad económica, espontáneamente, según el acuerdo más desarrollado, sea la guía de renta que los directores investigan extender el interés de los capitalistas. **Ratios de rentabilidad**, Ccaccya, D. (2015). Las ratios de renta perciben un vinculado de guías y medidas cuyo fin es establecer si una compañía visiona entradas aptas para envolver sus precios y poder retribuir a sus dueños; en conclusión, son indicadores que ayudan en el trabajo del contenido de crear favores por parte de la compañía sobre el lugar de sus ventas, activos o negocios. Existen diferentes tipos de renta, entre los trascendentales se definen los siguientes: **Rentabilidad sobre la inversión (ROA)**, Esta ratio estudia la renta de la organización financiera, como el activo. Para ello vincula el efecto neto de aprovechamiento con las inversiones generales ejecutadas en el activo. Asimismo, demuestra la virtud u obtención con que han sido manejados los activos totales de la compañía sin discurrir los resultados del financiamiento.  $ROA = \text{Utilidad neta} + \text{Intereses} / \text{Activo total}$ . Asimismo, se explica como el provecho obtenido por la compañía por cada unidad invertida en su trabajo, en otras palabras, la tasa con la cual son pagados los activos de la compañía. Si este trato se hace mayor, significa que la entidad logra más beneficios de las inversiones. **Rentabilidad operativa del activo**, Es la guía que calcula el triunfo institucional, fundamentando los elementos que incurren convenientes o inconvenientes en el paso de reproducción de costo de la compañía.

$RO = \text{Utilidad operativa} / \text{Activos de operación}$ .

Con respecto al **Margen comercial**, establece la renta sobre las ventas de la compañía estipulando solo los costos de producción.  $MC = \text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas netas}$ . **Rentabilidad neta sobre ventas**, es una orden de la renta neta sobre las ventas, donde se estiman los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la entidad. Muestra

cuántos centavos gana la entidad por cada sol cedido de mercancía.  $RV = \text{Utilidad neta} / \text{Ventas netas}$ . Tomado de La ratio debe encontrarse o ser mayor a 0.04.

**Rotación de activos**, Es la guía que muestra el contenido de la compañía para formar ingresos en relación de un volumen terminante de activos. - Rotación = Total de ventas / Total de activos. Es decir, evalúa la realidad con que se manejan los activos de la compañía. Se logra corresponder con cada tipo de activos, ordinariamente fijos o corrientes. La **rentabilidad sobre patrimonio (ROE)** según Ccaccya, D. (2015) indica como la renta adquirida por los propietarios de la entidad y es registrada igualmente como la renta económica. Para los accionistas es la guía más demostrativa pues les revela cómo será determinado su aportación de capital.  $ROE = \text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio}$ . Esta ratio debe encontrarse o ser mayor a 0.07.

La presente investigación **formula el problema general**: ¿Cómo el control en el servicio de mantenimiento de vehículos incide en la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto S.R.L. en la Banda de Shilcayo 2017? y como **problemas específicos** tenemos: ¿Cuáles son las actividades realizadas dentro del planeamiento y programación en el servicio de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto SRL, el año 2017? ¿Cómo se identificará las deficiencias y causas del planeamiento y programación en el servicio de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto S.R.L., año 2017? ¿Cómo se medirá los índices de rentabilidad, con respecto al servicio de mantenimiento de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto S.R.L. en el año 2017? ¿Cuál es la incidencia de la rentabilidad, con las actividades del planeamiento y programación de la empresa Autocentro Tarapoto S.R.L. en el año 2017?

La investigación se **Justifica con la Teórica** porque trabaja conceptualmente a los fundamentos figurados, referente a las acciones de control en el servicio de mantenimiento en la planificación y programación al autor Duffuaa, S. (2005) y la situación Económica Financiera establece la rentabilidad según la autora Ccaccya, D. (2015), con el propósito de manifestar soluciones para perfeccionar las actividades del mantenimiento preventivo y correctivo y la rentabilidad obtenida. Asimismo, la **justificación práctica**, porque se demostrará la incidencia de las acciones de control en el servicio de mantenimiento y el estado económico y financiera de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017; además al analizar los elementos figurados de convenio a las versátiles de trabajo, se podrá observar

la calidad de evaluar las actividades realizadas en la empresa, lo que cederá dar los resultados y ofrecer las representaciones adecuadas. La investigación se **justifica por conveniencia**, porque se realiza a través de la observación de ciertos problemas en el campo laboral para poder solucionarlo en el tiempo, como es el tema de las operaciones de inspección en el planeamiento y programación del servicio de mantenimiento automotriz en la empresa Autocentro Tarapoto SRL., La presente investigación manifiesta con la **justificación social** el beneficio de los socios y personal de la compañía por que las soluciones logradas serán de mucha importancia para realizar mejora en los procedimientos en la prestación de servicios y garantizar el principio de empresa en marcha y operatividad hacia el futuro. Se **Justifica Metodológicamente**, porque está de acuerdo a los lineamientos de la investigación científica se empleará técnicas, instrumentos, procedimientos de recolección de datos, y métodos orientados a desarrollar la investigación y culminar con recomendaciones que den solución a los planteamientos de los objetivos del trabajo.

El presente trabajo de investigación formula la siguiente **hipótesis general**: El control implementado por la gerencia en el servicio de mantenimiento de vehículos incide de forma negativa en la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017. Y tiene las siguientes **Hipótesis específicas**: Las actividades realizadas dentro del planeamiento y programación en el servicio de vehículos serán significativas en la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017. Las deficiencias y causas identificadas dentro del planeamiento y programación en el servicio de vehículos serán suficiente en la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017. Los índices de rentabilidad comparados con los gastos del servicio de mantenimiento de vehículos ayudarán a mejorar las políticas de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017. La incidencia negativa entre la rentabilidad con las actividades del planeamiento y programación de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017, permitirá conocer las operaciones que repercuten en la situación financiera.

**Objetivos, Objetivo General**, Analizar el control en el servicio de mantenimiento de vehículos y determinar su incidencia en la rentabilidad de la compañía Autocentro Tarapoto SRL. La Banda de Shilcayo, 2017. **Objetivos Específicos**, Describir las actividades realizadas dentro del planeamiento y programación en el servicio de vehículos de la Empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017. Identificar las diferencias y causas del planeamiento y programación en el servicio de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año

2017. Estimar los índices de rentabilidad con respecto al servicio de mantenimiento de vehículos de la compañía Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017. Determinar la incidencia del control de reparación de vehículos y la rentabilidad de la entidad Autocentro Tarapoto SRL. En el periodo 2017.



## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

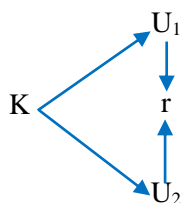
El trabajo de la investigación realizada estuvo situado internamente de tipo aplicada, porque: Analiza el control en el servicio de mantenimiento de vehículos, y determina su incidencia en la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La Banda de Shilcayo, 2017. Asimismo, “Su propósito es manejar los estudios, revelaciones y terminaciones de la investigación primordial, para corregir una determinada dificultad” (Gómez, 2006, p. 15).

#### Nivel de investigación

La investigación fue descriptiva con nivel correlacional, analiza el control del servicio de mantenimiento de vehículos en sus dimensiones de planeación y programación y determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La Banda de Shilcayo, 2017. De igual forma, “Busco detallar las pertenencias, los tipos y los complementos importantes de individuos, conjuntos, localidades o cualquier otro fenomenal que se propone a un estudio” (Cortes, Iglesias, 2004).

#### Diseño de investigación

El trabajo presentó un diseño no experimental de corte transversal: Estudió al área de servicio de mantenimiento de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Igualmente, “Se trató de un tipo de diseño que se diferencia primordialmente porque no estuvo consignado a producir definiciones causales” (Pievi, Bravin, 2009, p. 98). Su esquema se representó de la siguiente manera:



En donde:

K	=	La empresa Autocentro Tarapoto SRL
U <sub>1</sub>	=	Control del servicio de mantenimiento
U <sub>2</sub>	=	Rentabilidad
r	=	Resultado esperado

## 2.2 Operacionalización de variables

### 2.2.1 Variables

*Variable Independiente*

Control del servicio de mantenimiento

*Variable dependiente*

Rentabilidad

### 2.2.2 Operacionalización

Tabla 1:

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Independiente:</b> Control del servicio de mantenimiento	Significa coordinar la demanda del mantenimiento y los recursos disponibles para alcanzar el nivel de deseado de eficacia y eficiencia.	Proceso por el cual se evaluarán los procedimientos de planeación y programación en el servicio de mantenimiento	Planeación	Porcentaje de cumplimiento de operaciones en la planeación Número y detalle de acciones en el proceso de planeación Número de mantenimiento atendido Valorización de mantenimiento atendido Valorización de la reparación general	Nominal
			Programación	Porcentaje de cumplimiento de operaciones en la programación Número y detalle de acciones en el proceso de programación Número de trabajadores Valorización de planillas Número de materiales requeridos Valorización del trabajo realizado Número de especificaciones	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Dependiente:</b> Rentabilidad	Es la composición patrimonial de una empresa está conformada por bienes, derechos y obligaciones. Ccaccya, D. (2015).	Permite evaluar el resultado de la gestión realizada por la gerencia de la empresa y su capacidad de crecimiento.	<b>Rentabilidad económica</b>	1.- Rentabilidad sobre la inversión $\text{Utilidad Neta} + \text{intereses} / \text{Activo total}$  2.-Rentabilidad operativa del activo $\text{Utilidad operativa} / \text{Activos de operación}$	Razón
			<b>Rentabilidad financiera</b>	3.-Margen comercial $\text{Ventas Netas} / \text{Costo de Ventas}$  4.- Rotación de activos $\text{Total ventas} / \text{Activos Totales}$  $\text{ROE} = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$	

Fuente: Elaboración de los investigadores.

## **2.3 Población y muestra**

### **Población**

Es por ello que la investigación tuvo como localidad a la compañía, las áreas que la integran, 20 trabajadores y los informes contables generado por las otras acciones del servicio de mantenimiento de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto SRL, en el periodo 2017. De igual manera “es un conjunto finito o infinito de manuales con particulares frecuentes para los cuales serán generalizadas las terminaciones de la investigación” (Gallardo, 2017, p. 63).

### **Muestra**

Es por ello que la investigación fue no probabilística tiene como señala el área de mantenimiento, 05 personales y el acervo documentario de gastos que ejecuta el área de mantenimiento en el periodo 2017. Asimismo, “Es un conjunto característico y determinado que se extrae de algunas variables o fenómenos de la comunidad” (Gallardo, 2017, p. 64).

## **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

El estudio de investigación presenta los métodos y los instrumentos necesarios que son muy importantes en el desarrollo de una investigación al momento de la recolección de información, que nos permitió obtener información confiable y válida. Lo que nos permitió dar solución a los problemas que se suscitaron.

### **Técnica**

En el trabajo de investigación se utilizó las técnicas como el fichaje, la observación, la audiencia y el estudio evidente para utilizarlo en el procedimiento de obtener datos o información.

### **El Fichaje**

Es un método que prepara la clasificación bibliográfica, la organización lógica de las doctrinas y la recolección de información en guiones, La ficha es un expediente excelente para el desarrollo del proceso, porque accedió inspeccionar antecedentes o encuesta derivado de muchos principios; perpetuar y operar lo comprendido de los textos estudiados. (Neciosup, 2016, p. 2).

### **La Entrevista**

Es una herramienta primordial en las indagaciones generales, por medio de ella se permitió acumular información de varios contornos, con una dificultad que se indaga,

el individuo interrogado, su familia, y el contexto en el que encuentra metida. (Cortes, Iglesias, 2004, p. 37).

### **La Observación**

Es uno de los procesos específicos más designados en la geografía y necesariamente en el cuadro formativo, por la riqueza de su información y la influencia de la misma en la formación del alumno durante el transcurso de enseñanza. (Cortes, Iglesias, 2004, p. 34).

### **El Análisis Documental**

Los principios de aviso evidente fueron cualquier comunicado o prueba transparente o percibida que aportaron antecedentes sobre el contenido que se está indagando. El aviso de primera ayuda o testimonios principales es aquel que ha estado adquirida, fundada y expresada por el mismo pensador. Los datos secundarios o aviso de segunda ayuda es la que se logra de los principios, datos que proceden de nuevas indagaciones. (Martínez, 2012, p. 135).

### **Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron fueron de distintos medios, módulo o dimensión, que se manejó para alcanzar, reconocer o recolectar el desarrollo que fue enfocada a nuestra muestra de estudio: Fichas textuales, índice de estudio, índice de conferencia y meta de examen documental.

### **Las Fichas Textuales**

Fueron designadas para descubrir el cuadro especulativo, informes y situación problemática, la fuente de información fueron los documentos contables de la empresa. Asimismo, “Una ficha textual, es una ficha en la que se plasma literalmente un segmento de un texto, observación, o cuaderno. En este tipo de fichas se toma anotación de cualquier de los fundamentos u opiniones que son de valor” (Medina, 2015, p. 17).

### **La Guía de Entrevista**

En esta parte es necesario especificar que las propiedades particulares que requiere la audiencia, son los propios individuos que en algunos aspectos de la investigación cambian perpetuamente en torno a la cordialidad, la curiosidad, la confianza. El triunfo de esta destreza reside en la parte particular, en la relación que se construya de individuo a individuo. (Cortes, Iglesias, 2004, p. 37).

## La Guía de Observación

Se entrevistó a los comprometidos o autorizados de la compañía, pueden ser el administrador o el personal. Esta observación habitual y extendida puede evolucionar una eficaz herramienta de investigación general y en un método ejecutado de avisos que se desarrolla. (Cortes, Iglesias, 2004, p. 35).

## La Guía de Análisis Documental

Es una herramienta de las conductas mutuas y de la bibliometría que fue orientada para desarrollar los contenidos de la información. El análisis comprendido marcha de la iniciación comprendida de contextos, la cual es viable saber no sólo su importancia, sino también su índice de conexión de la forma de elaboración. Asimismo, presenta los contenidos no sólo como letras cedidos de un conocido emisor, sino como señas que expresan sobre el propio emisor, o sistematizando sobre el modo de realización de un argumento. (Martínez, 2012, p. 136).

Tabla 2

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

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Fuente o informante</b>
<b>Fichaje</b>	<b>Fichas Textuales</b>	Marco teórico de control del servicio de mantenimiento
<b>Entrevista</b>	<b>Guía de Entrevista.</b>	Al personal de la Empresa Autocentro Tarapoto S.R.L., en sus distintas áreas involucradas en el control del servicio de mantenimiento.
<b>Observación</b>	<b>Guía de Observación.</b>	Reglamentos, Políticas, informes, Manuales, cuadros.
<b>Análisis documental</b>	<b>Guía de Análisis Documental.</b>	Control del servicio de mantenimiento, manual de organización y funciones, con el fin de analizar el servicio de mantenimiento realizadas por la empresa.

Fuente: Elaboración propia

## Validez

Según lo indicado por Cortes, Iglesias, (2004), nos da a conocer los principales aspectos que afirman el coincidir la validez en el actual compromiso:

Credibilidad (validez interna): Son los que aumentan la posibilidad de que los antecedentes encontrados estén probables como: Información firme, diarios de prácticas, indagaciones, examen de datos, disputa grupal y triangulación, ect.

Consistencia (replicabilidad): Son lo que establecen huellas de estudio a través de las frecuencias de prácticas, aviso de investigación, observación de datos, etc.

Confirmabilidad (fiabilidad externa): Son señalados legales métodos como: Examen, fijo, reportajes, estudio de datos, disputa grupal, edificación, etc.

### **Confiabilidad**

Se refiere al nivel de precisión y estabilidad de los resultados logrados al emplear el utensilio por segunda vez en contextos tan considerados como sea permitido. (Nuñez, 2014, p. 11)

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Estudiar los documentos representó la clasificación, manejo y los problemas de investigación, fueron estudiados y probados. Sinopsis de antecedentes, para reconocer a las preguntas de investigación. El objetivo fue dominar las reseñas a una forma explícita y ejecutable.

### **2.5.1 Forma de tratamiento de datos.**

La investigación empezó de la entrevista de preguntas abiertas realizada al dueño – propietario, donde se obtuvieron datos de la empresa a estudiar; asimismo, manifestó la problemática para luego elaborar el título tentativo del proyecto de tesis. Paso siguiente se utilizaron las fichas textuales para la búsqueda de la teoría relacionada a las variables como fueron el servicio de mantenimiento y la rentabilidad para el siguiente procedimiento se elaboran los objetivos y la operación de variables en el cual se demostró las dimensiones e indicadores y se estableció la población y muestra del trabajo. Consecutivamente en el trabajo de campo se tuvieron en cuenta los propósitos del trabajo donde se manejó la guía de información en la cual determinó el grado de incumplimiento de las actividades en la planeación y programación del servicio de mantenimiento; asimismo, se manejó la guía de estudio gráfico, los reportes de gastos para cada orden de trabajos realizados en el periodo 2017, y poder medirlo con la rentabilidad. Los antecedentes obtenidos fueron inspeccionados en la plataforma de identificaciones del Microsoft Excel. Según lo mencionado por los autores Cortes, Iglesias, (2004), cuando platicamos de eficacia de la investigación, apuntamos a la firmeza metodológica con que ha sido planteada y ejecutada, y a la

cordialidad que, como resultado de ello, podemos poseer en la realidad de lo que se obtuvo.

A continuación, mostramos los requisitos adaptados para precisar el proceso de datos (p. 42 y 43).

### **2.5.2 Tabulación**

Una vez registrados los datos de acuerdo a las dimensiones e indicadores en las estructuras y tablas se buscaron las comparaciones, aumentos y disminuciones de los costos en la planeación y programación del servicio de mantenimiento relacionada con la rentabilidad por cada orden de trabajo. Asimismo, el proceso de tabulación se basa a la codificación y transcripción de los datos adquiridos en la investigación. En este asunto contenemos todas aquellas instrucciones orientadas a la producción de efectos referentes a los temas de ejecución que se tratara. Los resultados estarán mostrados en tablas, mapas o gráficos que manifiesten las variables estudiadas. (Iglesias, 2004)

### **2.5.3 Forma de análisis de información.**

Para el análisis se empleó el mismo Microsoft Excel y según las comparaciones de las dimensiones e indicadores se obtuvieron los resultados de cada variable donde fueron interpretados con propiedad de acuerdo a los hechos observados y reportes resumidos que demostraron las variaciones positivas y negativas que sirvió para realizar con la contundencia las conclusiones finales del trabajo de investigación. Asimismo, consistió en apartar los manuales esenciales de la encuesta y reconocerlos con el objetivo de manifestar a las diferentes discutas trazadas en la investigación. La definición es el transcurso intelectual mediante el cual se conoce de localizar un significado más extenso de la encuesta experimental merecida. Estudio de datos cuantitativos. Revisión de las herramientas: “en esta etapa, se frecuenta de igualar y edificar los viables principios de falta” Estudio de datos cualitativos. Codificación abierta: el indagador inspecciona toda la encuesta recogida de las informaciones, discursos, juntas, etc. para considerar y establecer clases y significaciones con sus pertenencias, caracteres, transiciones y espacios. (Gallardo, 2017, p. 81, 82 y 83).

## 2.6 Aspectos Éticos

Para el estudio de investigación se realizó bajo la autorización por parte del gerente de la empresa y la Universidad Cesar Vallejo donde se coordinó las visitas y las entrevistas con los usuarios de la información presentando el objetivo principal de la investigación, logrando la confianza; así como, los beneficios que se obtuvieron con la información veraz, para elaborar las conclusiones y recomendaciones. Así mismo, fue confidencial, autónoma, de beneficio para los usuarios logrando la confianza del entrevistado exponiendo el objetivo de la investigación.

*Autonomía:* Tuvieron derecho a disponer lo que ellos opinan por sus beneficios y a informar en las disposiciones que les pertenecen.

*Beneficencia:* Protege que los participantes fueron presentados con el propósito de alcanzar un excelente interés.

*No maleficencia:* Requiere que las decisiones que se tomaron con los participantes fueron respetadas cuidadosamente el balance, riesgo, beneficio y sean garantizadas por la realidad científica.

*Justicia:* Son gestiones de los recursos en situación de la eficacia y el equilibrio. (Clerencia, Ortiz, López, García, 2011, p. 123).



### III. RESULTADOS

#### Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017.

En esta parte se realizan los procesos descriptivos de la evaluación de acciones del control para perfeccionar el servicio de mantenimiento de la entidad Autocentro Tarapoto SRL en el distrito de La Banda de Shilcayo en el año 2017.

#### 3.1. Describir las actividades realizadas dentro del planeamiento y programación en el servicio de mantenimiento.

Para determinar los cumplimientos de las actividades según los objetivos planteados, se realizó el trabajo de campo, para evaluar las operaciones de inspección para el perfeccionamiento en el servicio de mantenimiento en la empresa Autocentro Tarapoto SRL, situado en el Distrito de La Banda de Shilcayo en al año 2017. Para entender mejor el proceso del servicio de mantenimiento, se realizó una entrevista al gerente y se elaboró un flujograma donde se evaluó y se propuso soluciones para la empresa.

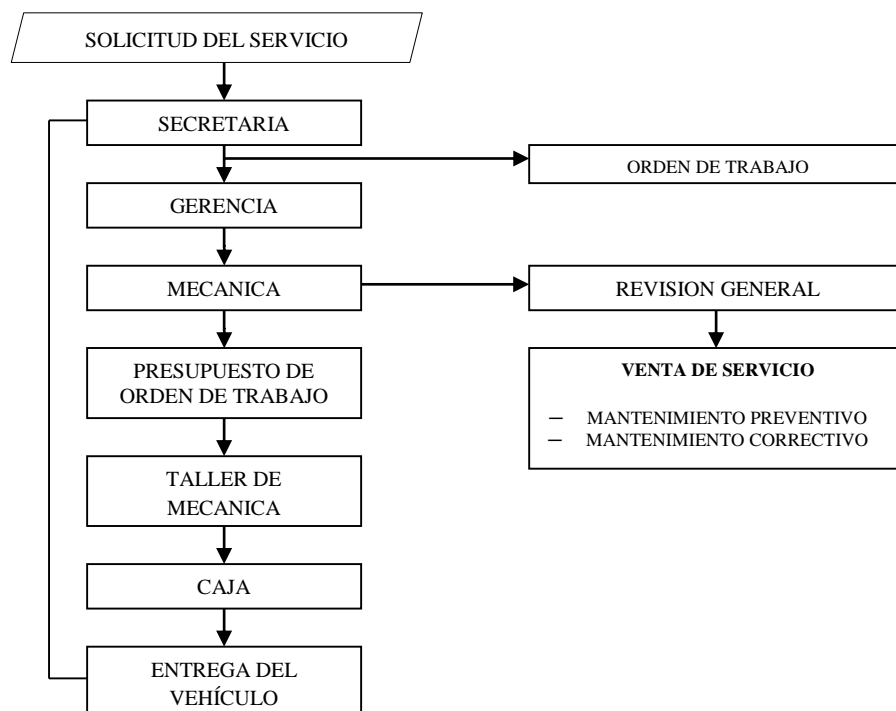


Figura 1: Flujograma del servicio de mantenimiento

## Procedimiento del servicio de mantenimiento:

### 1. Solicitud del servicio:

En primer lugar, se solicita el servicio de mantenimiento a la empresa Autocentro Tarapoto SRL.

### 2. Secretaria:

Como segundo paso la secretaria elabora la orden de trabajo de acuerdo al servicio solicitado, para establecer los materiales y el trabajo a realizar en el servicio de mantenimiento.

Tabla 3

*Orden de trabajo*

AUTOCENTRO TARAPOTO SRL	
RUC:	ORDEN DE TRABAJO N° : _____
Sr (a):	
RUC:	Marca:
Dirección:	Modelo:
Teléfono:	Año:
N° Placa:	Kilómetros:
Color:	Fecha de Ingreso:
N° Motor:	Fecha de Salida:
MATERIALES	
TRABAJO A REALIZAR	IMPORTE
TOTAL	

### 3. Gerencia:

El orden de trabajo generado, es recibido por la gerencia para su revisión y aprobación, para luego ser derivada a área de mantenimiento.

### 4. Mecánica:

El siguiente paso es que el expediente sea enviado a área de mecánica en donde se realizará una revisión general del automóvil, para poder determinar si el mantenimiento

a realizar será protector o correccional, para posteriormente dar a conocer al cliente el presupuesto del servicio correspondiente, donde se evalúa si se firma el precontrato por el mantenimiento.

Una vez aprobado el presupuesto y firmado el precontrato por el cliente se da a conocer al jefe del personal de mecánica que trabajos se pueden realizar en el vehículo.

- Cambio de aceite.
- Limpieza de filtros de aire.
- Revisión de las mangueras del sistema de refrigeración.
- Comprobar el nivel de refrigeración de motor, líquido de frenos.
- Revisión del fluido de dirección hidráulica.
- Comprobar si el sistema de carga, luces, dirección, suspensión está operativo.
- Revisión minuciosa de los frenos traseros y de mano.
- Revisión y ajuste de tuercas de rueda al torque.
- Realizar una inspección de previsión de neumáticos.
- Finalmente realizar el control de calidad y la respectiva prueba de la unidad.

#### **5. Presupuesto de orden de trabajo:**

Una vez realizado la revisión completa del vehículo, se elabora el presupuesto de orden de trabajo en donde se determina por completo el costo total del mantenimiento.

#### **6. Taller de mecánica:**

En caso de que el cliente acepte el presupuesto elaborado, se procede llevar el vehículo al taller de mecánica para iniciar con los trabajos, y dar solución a todos los desperfectos que se encontraron en la revisión general.

#### **7. Caja:**

Antes de la entrega del vehículo el cliente debe realizar el pago correspondiente apersonándose a caja, en donde se otorga los comprobantes de pagos, donde acredita que se realizó el servicio de mantenimiento.

#### **8. Entrega del vehículo**

El último paso es la entrega del vehículo en perfectas condiciones, para lo cual el dueño debe dirigirse al taller con el comprobante de pago otorgado en caja y además con la tarjeta de propiedad.

Tabla 4

*Detalle de las acciones en el proceso de planeación*

<b>Detalles de las acción de repuestos solicitados y recepcionados</b>	<b>Repuestos solicitados</b>	<b>Repuestos recepcionados</b>	<b>Diferencia</b>
Kit 4 Amortiguadores Rancho Toyota Land Cruiser Prado	49,300.00	47,250.00	2,050.00
Cilindro Maestro de Freno para Hyundai Elantra Kia Spectra Kia	26,380.00	24,840.00	1,540.00
Campbell Hausfeld Engrasadora para Neumáticos TL0537	20,937.00	19,787.00	1,150.00
Shell Aceite Helix HX7 10W-40 4L	17,431.00	16,201.00	1,230.00
WD40 Desengrasante Specialist 510g	6,168.00	5,092.00	1,076.00
Bieleta TY COROLLA 96-02 ESTANDAR	87,400.00	85,120.00	2,280.00
Autostyle Batería MF80D26L 13 Placas 12 V	33,866.00	32,310.00	1,556.00
Cilindro Cajuela TY COROLLA 93-97	129,250.00	125,400.00	3,850.00
Ace Cable para Batería 10GA 200A 3.66m	3,470.00	2,417.00	1,053.00
Llantas Goodyear, Bridgestone	69,000.00	67,000.00	2,000.00
Kamasa Roba Corriente 150 Amp	5,945.00	4,908.00	1,037.00
Eje de pallier completo original	35,500.00	33,750.00	1,750.00
Etna Batería BM V-84Z 84 A	44,506.00	43,187.00	1,319.00
Faro TY COROLLA 93-97	33,314.00	31,030.00	2,284.00
Autostyle Gata botella 4 toneladas	9,697.00	8,632.00	1,065.00
Filtro de aceite de motor	8,050.00	6,900.00	1,150.00
Juego de pastillas cerámicas de freno delanteras para BMW Serie 3	12,232.00	11,154.00	1,078.00
Doble Baterías cardan placa 15	67,600.00	63,900.00	3,700.00
Casquetes de biela y bancada	42,400.00	41,100.00	1,300.00
Elevador Cristal TY COROLLA DELANTERO 98-02	21,100.00	19,950.00	1,150.00
Bujía de encendido para Peugeot 206 - 307 - 406 Tepee	13,242.00	12,580.00	662.00
Filtro de petróleo 3 X 4	9,815.00	9,746.00	69.00
Amortiguadores delanteros ST Gás para BMW X3 - E83 - 2.5i	19,458.00	19,176.00	282.00
Perno rueda completo original - Toyota	15,840.00	15,620.00	220.00
Termostato para Jeep Cherokee	32,200.00	31,740.00	460.00
Filtro de aire primario	12,240.00	11,970.00	270.00
Aceite Febi para motor 20W-50 - Presentación por 5 litros	16,200.00	16,080.00	120.00
<b>Total general</b>	<b>842,541.00</b>	<b>806,840.00</b>	<b>35,701.00</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

**Interpretación:**

En esta tabla se conoce o se detalla las acciones en el proceso de planeación con respecto a los repuestos solicitados, y los repuestos recepcionados, en donde se observa el incumplimiento en la atención de los pedidos por parte de los proveedores, de esta manera perjudicando a la empresa en sus actividades que realiza. Como se observa la entidad, cuenta con un total de repuestos recepcionados de S/. 806,840.00; sin embargo, los repuestos solicitados fueron S/. 842,541.00; resultando de esta manera una diferencia de **S/. 35,701.00**; que perjudica al momento de brindar los servicios de mantenimiento no contando con los repuestos suficientes para realizar el trabajo respectivo.

Tabla 5

*Programación de mantenimiento preventivo*

<b>Mantenimiento Preventivo</b>	<b>Programados</b>	<b>Realizados</b>	<b>Diferencia</b>
Enero	27,975.19	27,264.09	711.10
Febrero	27,925.19	27,314.09	611.10
Marzo	25,075.19	24,564.09	511.10
Abril	27,265.19	25,664.09	1,601.10
Mayo	26,675.19	25,714.09	961.10
Junio	25,255.19	24,374.09	881.10
Julio	24,700.19	24,134.09	566.10
Agosto	27,125.19	25,564.09	1,561.10
Septiembre	28,294.19	26,851.09	1,443.10
Octubre	28,765.19	26,834.09	1,931.10
Noviembre	26,635.19	25,214.09	1,421.10
Diciembre	30,205.19	28,538.09	1,667.10
<b>Total</b>	<b>325,896.28</b>	<b>312,030.08</b>	<b>13,866.20</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

**Interpretación:**

En esta tabla se observa el control del mantenimiento preventivo realizados por meses, en la cual tenemos para los programados un importe de S/. 325,896.28 y para los realizados un importe de S/. 312,030.08; generando una diferencia de **S/. 13,866.20**. El cual indica que la programación no está siendo ejecutada correctamente.

Tabla 06

*Programación de mantenimiento correctivo*

<b>Mantenimiento correctivo</b>	<b>Programados</b>	<b>Realizados</b>	<b>Diferencia</b>
Enllante	44,650.19	38,529.09	6,121.10
Alineamiento	34,435.19	29,114.09	5,321.10
Balanceo	31,975.19	27,614.09	4,361.10
Suspensión	32,485.19	28,274.09	4,211.10
Frenos	30,565.19	26,948.09	3,617.10
Otros	59,376.44	49,551.04	9,825.40
<b>Total</b>	<b>233,487.39</b>	<b>200,030.49</b>	<b>33,456.90</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

**Interpretación:**

Se observa en tabla de control de los mantenimientos correctivos por categorías, que para los programados tenemos un importe de S/. 233,487.39; y para los realizados tenemos un importe de S/. 200,030.49. Donde se nota la diferencia de **S/ 33,456.90**.

Tabla 7

*Programación de mantenimiento preventivo vs realizados*

<b>Mantenimiento Preventivo</b>	<b>Programados</b>	<b>Realizados</b>	<b>Diferencia</b>
Enero	27,975.19	27,264.09	711.10
Febrero	27,925.19	27,314.09	611.10
Marzo	25,075.19	24,564.09	511.10
Abril	27,265.19	25,664.09	1,601.10
Mayo	26,675.19	25,714.09	961.10
Junio	25,255.19	24,374.09	881.10
Julio	24,700.19	24,134.09	566.10
Agosto	27,125.19	25,564.09	1,561.10
Septiembre	28,294.19	26,851.09	1,443.10
Octubre	28,765.19	26,834.09	1,931.10
Noviembre	26,635.19	25,214.09	1,421.10
Diciembre	30,205.19	28,538.09	1,667.10
<b>Total</b>	<b>325,896.28</b>	<b>312,030.08</b>	<b>13,866.20</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

**Interpretación:**

En esta tabla se observa el control del mantenimiento preventivo realizados por meses, en la cual tenemos para los programados un importe de S/. 325,896.28 y para los realizados un importe de S/. 312,030.08; generando una diferencia de S/. **13,866.20** el cual indica que la programación no está siendo ejecutada correctamente.

Tabla 8

*Programación de mantenimiento correctivo vs realizado*

<b>Mantenimiento correctivo</b>	<b>Programados</b>	<b>Realizados</b>	<b>Diferencia</b>
Enllante	44,650.19	38,529.09	6,121.10
Alineamiento	34,435.19	29,114.09	5,321.10
Balanceo	31,975.19	27,614.09	4,361.10
Suspensión	32,485.19	28,274.09	4,211.10
Frenos	30,565.19	26,948.09	3,617.10
Otros	59,376.44	49,551.04	9,825.40
<b>Total</b>	<b>233,487.39</b>	<b>200,030.49</b>	<b>33,456.90</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

**Interpretación:**

Se observa en tabla de control de los mantenimientos correctivos por categorías, que para los programados tenemos un importe de S/. 233,487.39 y para los realizados tenemos un importe de S/. 200,030.49; en donde se tiene una diferencia de S/. **33,456.90**.

### 3.2. Identificar las deficiencias y causas del planeamiento y programación en el servicio de mantenimiento.

En esta parte del trabajo de investigación se pasa a identificar las deficiencias, las causas del planeamiento y programación en el servicio de mantenimiento, para el mejor rendimiento en todos los aspectos de la empresa. Se evaluó las siguientes deficiencias: la planeación y la programación, que son de suma importancia para las acciones que ejecuta la entidad; para obtener buenos beneficios.

#### Planeación

Es la operación de la ejecución de tácticas que acceden a lograr una meta ya formada, para llevar a cabo, se requieren de muchos elementos; primero se debe percibir y estudiar un contexto determinado, para luego transitar a concretar los propósitos que se pretenden obtener, proyectándose a donde se desea ir como proceso, lo que se debe realizar para atender el servicio.

Tabla 9

*Cumplimiento de actividades en la planeación*

<b>Dimensión</b>	<b>Actividades</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Porcentaje %</b>	
<b>Planeación</b>	El encargado realiza el porcentaje de cumplimiento de operaciones en la planeación	X		10	
	El encargado realiza numeraciones y detalles de las acciones en el proceso de planeación		X		10
	El encargado Lleva un control de los números de mantenimientos atendidos	X		10	
	El encargado realiza la valorización del costo en el planeamiento y mantenimientos por realizar		X		10
	El encargado realiza la valorización de la reparación general		X		10
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

#### Interpretación:

En la tabla se puede observar que se incumplen tres actividades en la dimensión de la planeación que puede afectar a la empresa económicamente y se detalla. Ítem 1: El encargado cumple con realizar porcentajes de cumplimientos en las operaciones que realiza, que es de gran ayuda al elaborar la planeación. Ítem 2: El encargado no realiza la numeración correspondiente de actividades que se realizarán y no detalla las acciones que se llevarán a cabo en el proceso de planeación debido a que no utiliza documentos otorgados por la

empresa. Ítem 3: El encargado de llevar el control de los números de mantenimientos atendidos realiza su trabajo adecuadamente con los formularios correspondientes. Ítem 4: El encargado no efectúa una valorización de los mantenimientos realizados adecuadamente ya que no utiliza métodos indicados para un buen desarrollo de su función designada. Ítem 5: El encargado de la valorización de la reparación general que se efectúan en la empresa no desarrolla su función con efectividad debido a que no utiliza métodos adecuados designados por la dirección.

Tabla 10

Cotizaciones de clientes 2017

Cotizaciones de clientes 2017	Cotizaciones realizadas en diagnostico	Solicitudes denegadas por el cliente	Costo del servicio utilizado en mano de obra	Gasto irrecuperable
Enllante	195,287	69,800	2,953	2,953
Alineamiento	152,158	19,700	833	833
Balanceo	100,658	20,200	854	854
Suspensión	90,958	20,500	867	867
Frenos	94,514	20,300	859	859
Otros - mecánica	96,259	19,950	844	844
	<b>729,834</b>	<b>170,450</b>	<b>7,210</b>	<b>7,210</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

### Interpretación:

En esta tabla se observa que no todas las cotizaciones realizadas a los clientes son atendidas por el desistimiento de realizar el servicio dentro de la empresa aduciendo que el costo de los servicios es elevado, en la cual tenemos una pérdida irrecuperable por las horas empleadas por el personal un importe de S/. **7,210**.

### Programación

En este proceso se maneja la programación de las operaciones es importante porque una vez diagnosticado se realiza la ejecución del trabajo en campo en donde incentivar al personal para que cumplan a cabalidad sus funciones designadas, para de esta manera los colaboradores busquen soluciones a las dificultades que se muestran a diario en la empresa.



Tabla 11

*Cumplimiento de actividades en la programación*

<b>Dimensión</b>	<b>Actividades</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Programación</b>	1. El encargado realiza el porcentaje de cumplimiento de operaciones en la programación		X	7.14
	2. El encargado realiza un análisis y detalle de las acciones en el proceso de programación vs lo ejecutado	X		7.14
	3. El encargado lleva un reporte de las garantías otorgadas y atendidas		X	7.14
	4. El encargado realiza la valorización de planilla según los trabajadores		X	7.14
	5. El encargado se lleva un control los números de materiales requeridos	X		7.14
	6. El encargado reporta los diagnósticos realizados a los clientes valorizando la primera etapa		X	7.14
	7. El encargado determina los números de especificaciones y se elaboran de acuerdo a la orden de trabajo a realizar y de los clientes que retornan por el mismo servicio.		X	7.14
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>14.29 35.71</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

**Interpretación:**

En la tabla se observa que en la dimensión de programación se incumplen con cinco actividades, que debido a esto la empresa puede tener complicaciones en su economía y se detalla. Ítem 1: El encargado no cumple con realizar porcentajes de cumplimientos en las operaciones que realiza que es de gran ayuda en la programación. Ítem 2: El encargado realiza la numeración correspondiente de actividades que se realizarán y detalla los ejercicios que se trasladarán a cabo en el proceso de programación debido a que utiliza documentos otorgados por la empresa. Ítem 3: La empresa no lleva un control adecuado de las garantías sobre las ventas ya que las designaciones de sus funciones no se encuentran bien establecidas para mejor seguimiento. Ítem 4: El encargado de realizar la valorización de la planilla de los trabajadores no lo efectúa con total claridad ya que los números de trabajadores no se encuentran bien definidos. Ítem 5: El encargado no lleva un control adecuado de los números de materiales requeridos debido a que no hace una revisión completa de los documentos, ocasionando resultados negativos para la empresa. Ítem 6: El encargado de revisar los trabajos efectuados, no realiza la valorización por medio de procesos que son muy efectivos. Ítem 7: El encargado no toma nota de los números de especificaciones debido a que no son de gran importancia, pero sin embargo logran afectar a la empresa en su funcionamiento diario al momento de efectuar los servicios de mantenimientos.

Tabla 12  
*Programación del servicio prestado*

Servicios prestados 2017	Servicios prestados	Servicios según OT - Diagnostico entidades del estado	Costo del servicio utilizado	Gasto irrecuperable
Enllante	125,487.00	87,840.90	90,036.92	2,196.02
Alineamiento	132,458.00	92,720.60	95,038.62	2,318.02
Balanceo	80,458.00	56,320.60	57,728.62	1,408.02
Suspensión	70,458.00	49,320.60	50,553.62	1,233.02
Frenos	74,214.00	51,949.80	53,248.55	1,298.75
Otros - mecánica	76,308.67	53,416.07	54,751.47	1,335.40
	<b>559,383.67</b>	<b>391,568.57</b>	<b>401,357.78</b>	<b>9,789.21</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

### **Interpretación:**

En esta tabla se conoce o nos detalla los servicios prestados a entidades públicas según ordenes de trabajo, los diagnósticos realizados fueron deficientes ocasionando una pérdida económica el 2017 que incluye gastos de personal y repuestos en un valor de S/ 9,789.21 soles siendo irrecuperables debido a que las ordenes de servicios y el informe de sus mecánicos de su entidad se mantenían firmes con sus costos presupuestados.

Tabla 13  
*Costo del servicio adicional al mantenimiento correctivo*

Servicios prestados 2017	Servicios prestados	Costo Generado por reclamos de los clientes	Costo de repuestos	Pérdida financiera
Enllante	125,487.00	1,882.31	47.06	1,929.36
Alineamiento	132,458.00	1,986.87	49.67	2,036.54
Balanceo	80,458.00	1,206.87	30.17	1,237.04
Suspensión	70,458.00	1,056.87	26.42	1,083.29
Frenos	74,214.00	1,113.21	27.83	1,141.04
Otros - mecánica	76,308.67	1,144.63	28.62	1,173.25
	<b>559,383.67</b>	<b>8,390.76</b>	<b>209.77</b>	<b>8,600.52</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

### **Interpretación:**

Se observa en tabla el costo adicional del mantenimiento correctivo por categorías, tenemos el costo generado por los reclamos de clientes S/. 8,390.76 que contiene además costo de

repuesto en S/. 209.76 en total tenemos un importe de S/. 8,600.52 soles de pérdidas que tienen que evitarse.

Tabla 14

*Programación vs ejecución*

Servicios prestados 2017	Servicios prestados (a)	Costo de la planilla	Costo de Terceros	Total costo (b)	Pérdida financiera (a-b)
Enllante	125,487.00	62,743.50	63,998.37	126,741.87	1,254.87
Alineamiento	132,458.00	66,229.00	67,553.58	133,782.58	1,324.58
Balanceo	80,458.00	40,229.00	41,033.58	81,262.58	804.58
Suspensión	70,458.00	35,229.00	35,933.58	71,162.58	704.58
Frenos	74,214.00	37,107.00	37,849.14	74,956.14	742.14
Otros - mecánica	76,308.67	38,154.34	38,917.42	77,071.76	763.09
	<b>559,383.67</b>	<b>279,691.84</b>	<b>285,285.67</b>	<b>564,977.51</b>	<b>5,593.84</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

**Interpretación:**

En esta tabla se observa que el servicio que prestamos ha realizado más gastos que el programado en s/ **5,593.84** en la evaluación y el control del mantenimiento programado realizados en todos los meses, se ha obtenido gastos por planillas s/ 279,691.81 y gastos con terceros s/ 285,285.67 generando una pérdida económica la razón es por la necesidad de mecánicos independientes que manejen la reparación de unidades modernas.

Tabla 15

*Gastos por garantías en la venta de automóviles*

Venta de automóvil	Venta de automóvil	Costo de la planilla que genera la garantía	Costo de Terceros	Total costo (b)
Toyota	90,000.00	1,278.00	2,790.00	4,068.00
Suzuki	91,000.00	1,292.20	2,821.00	4,113.20
	<b>181,000.00</b>	<b>2,570.20</b>	<b>5,611.00</b>	<b>8,181.20</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

**Interpretación:**

En esta tabla se observa el costo y gastos de las garantías por autos vendidos está asumiendo la empresa y esto genera una perdida para cubrir planillas y terceros la suma de S/. **8,181.20** soles la cual indica que la programación no está siendo ejecutada correctamente.

## Resumen de cumplimientos de actividades

Se presenta una síntesis de observancia de actividades según las dimensiones empleados en el estudio de investigación que en esta ocasión fueron: Planeación y Programación. Donde las causas de los incumplimientos fueron interpretadas de las tablas elaboradas para el desarrollo del trabajo.

Tabla 16

### Resumen de cumplimientos de actividades

Dimensiones	Nro. Actividades	Si	%	No	%
Planeación	5	2	20.00	3	30.00
Programación	7	2	14.29	5	35.71
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>34.29</b>	<b>8</b>	<b>65.71</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

### Interpretación:

En esta tabla se logra observar doce (12) actividades, en donde el número de actividades cumplidas es de cuatro (4) generando un porcentaje del 34% y caso contrario tenemos el número de actividades que fueron incumplidas en un total de ocho (8) con un porcentaje del 66%

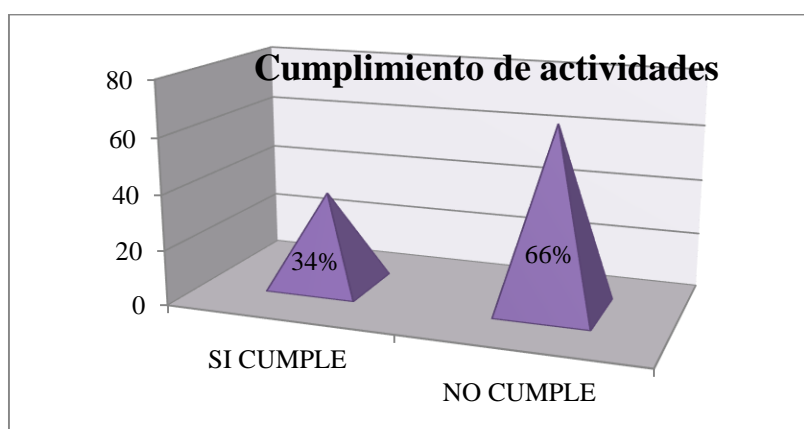


Figura 2: Resumen de cumplimiento de actividades

### Interpretación:

En la figura se logra observar un resumen de la realización de acciones, en donde se obtuvo un resultado del 66% de incumplimiento, nos da a entender que el servicio de brindado está siendo deficientemente generando pérdidas para la empresa debido a que no se efectúa un buen método de inspección del servicio de mantenimiento en el periodo 2017.

### **3.3. Estimar los índices de rentabilidad con respecto al servicio de mantenimiento de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017.**

En esta parte de la investigación se analizará los estados financieros con el fin de establecer los índices de rentabilidad. Para ello en primer lugar se pasará a analizar el estado de situación financiera y en segundo lugar el estado de resultados integrales. La cual nos será de mucha ayuda para poder establecer la realidad actual de la entidad y de esta manera sacar conclusiones para implementar mejoras que ayuden a solucionar deficiencias que afectan a la empresa en su desarrollo empresarial.

#### **3.3.1. Estado de situación financiera**

Tabla 17

*Estado de situación financiera*

**Autocentro Tarapoto SRL**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de diciembre de 2016, 2017**  
**(Expresado en nuevos soles)**

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	2017		2016		VARIACIÓN	
	S/.	%	S/.	%	Aumento-disminución	
	S/.	%	S/.	%	S/.	%
<b>ACTIVO</b>						
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Efectivo y equivalente de efectivo	23,250.09	1.01%	31,481.03	1.31%	-8,230.94	-0.26
Cuentas por cobrar comerciales	100,749.37	4.38%	190,840.98	7.94%	-90,091.61	-0.47
Existencias	842,540.75	36.64%	806,837.74	33.57%	35,703.01	0.04
Suministros	1,430.03	0.06%	5,918.30	0.25%	-4,488.27	-0.76
Otros activos corrientes	176,470.19	7.67%	138,461.10	5.76%	38,009.09	0.27
Anticipos a proveedores	8,710.82	0.38%	8,711.79	0.36%	-0.97	0.00
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1,153,151.25</b>	<b>50.15%</b>	<b>1,182,250.94</b>	<b>49.19%</b>	<b>-29,099.69</b>	<b>-0.02</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	1,344,870.66	58.49%	1,344,870.66	55.96%	0.00	0.00
Intangible	1,800.00	0.08%	1,800.00	0.07%	0.00	0.00
Activo diferido	128,342.70	5.58%	173,343.54	7.21%	-45,000.84	-0.26
Otros activos	922.95	0.04%	922.95	0.04%	0.00	0.00
Depreciación acumulada	-329,719.31	-14.34%	-299,744.83	-12.47%	-29,974.48	0.10
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,146,217.00</b>	<b>49.85%</b>	<b>1,221,192.32</b>	<b>50.81%</b>	<b>-74,975.32</b>	<b>-0.06</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>2,299,368.25</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,403,443.26</b>	<b>100.00%</b>	<b>-104,075.01</b>	<b>-0.04</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>						
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
Anticipo de clientes	161,137.12	7.01%	84.43	0.00%	161,052.69	1,907.53
Tributos y aportes y salud por pagar	6,289.03	0.27%	49,018.22	2.04%	-42,729.19	-0.87
Remuneraciones	3,973.24	0.17%	1,735.43	0.07%	2,237.81	0.00
Cuentas por pagar comerciales	409,915.61	17.83%	551,047.19	22.93%	-141,131.58	-0.26
Obligaciones financieras	129,458.00	5.63%	143,698.38	5.98%	-14,240.38	-0.10
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>710,773.00</b>	<b>30.64%</b>	<b>745,583.65</b>	<b>31.02%</b>	<b>-34,810.65</b>	<b>-0.05</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>						
Cuentas por pagar a los accionistas	150,092.84	6.53%	192,289.07	8.00%	-42,196.23	-0.22
Obligaciones financieras	504,186.33	21.93%	603,434.51	25.11%	-99,248.18	-0.16
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>654,279.17</b>	<b>6.53%</b>	<b>795,723.58</b>	<b>8.00%</b>	<b>-42,196.23</b>	<b>-0.18</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,365,052.17</b>	<b>37.17%</b>	<b>1,541,307.23</b>	<b>39.02%</b>	<b>-77,006.88</b>	<b>-0.11</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>						
Capital	653,047.00	28.40%	653,047.00	27.17%	0.00	0.00
Capital Adicional	32,750.00	1.42%	32,750.00	1.36%	0.00	0.00
Reserva legal	16,055.48	0.70%	16,055.48	0.67%	0.00	0.00
Resultados acumulados	160,283.55	6.97%	59,396.08	2.47%	100,887.47	1.70
Resultado del ejercicio	<b>72,180.05</b>	3.14%	<b>100,887.47</b>	4.20%	-28,707.42	-0.28
<b>Total Patrimonio Neto</b>	<b>934,316.08</b>	<b>40.63%</b>	<b>862,136.03</b>	<b>35.87%</b>	<b>72,180.05</b>	<b>0.08</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>2,299,368.25</b>	<b>77.80%</b>	<b>2,403,443.26</b>	<b>74.89%</b>	<b>-4,826.83</b>	<b>-0.04</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

### **Interpretación:**

En esta tabla se logra observar el trabajo de la situación financiera de años comparables con sus respectivas variaciones, en la cual se fija el crecimiento o baja. Por lo que logramos observar el efectivo y equivalente de efectivo para el periodo 2017, un total de S/. 23,250.09 y el año 2016 se tiene S/. 31,481.03; en donde se genera una diferencia negativa de S/. 8,230.94. El cual indica que para el año 2017 obtuvo menos ingresos de lo esperado. Pero sin embargo las cuentas por cobrar del año 2016 son mayor, lo que indica una variación negativa de S/. 90,091.61 teniendo un total activo de S/. 2, 403,443.26 para el año 2016 y S/. 2, 299,368.25 para el año 2017; con una variación negativa de S/. 104,075.01 donde se observa una gran variación que afecta considerablemente a la compañía.

Mientras en las cuentas por pagar se logra observar un monto de S/. 409,915.61 respecto al año 2017 y un monto de S/. 551,047.19 para el año 2016 en donde se observa la disminución de la deuda.

El aporte de los socios asciende a S/ 653,047.00 con un porcentaje de 28.40% en el año 2017; mientras tanto un 27.17% en el año 2016; donde observamos una disminución total con una diferencia de S/. 4,826.83 el cual genera perdida para la empresa.

### 3.3.2. Estados de resultados integrales

Tabla 18

#### *Estado de resultados integrales*

<b>Autocentro Tarapoto SRL</b>						
<b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES</b>						
Al 31 de diciembre del 2016, 2017						
(Expresado en nuevos soles)						
Estado de Resultados Integrales	2017		2016		Variación	
	S/.	%	S/.	%	S/.	%
<b>VENTAS DE BIENES</b>	5,157,208.00	100.00	4,185,741.84	100	971,466.16	0.23
<b>VENTAS DE SERVICIOS</b>	559,383.67	10.85	512,060.57	12.23	47,323.10	0.09
Costo de Ventas	-4,476,843.03	-86.81	-3,656,537.51	-87.36	-820,305.52	0.22
Costo de servicio	-350,412.00	-6.79	-317,936.06	-7.60	-32,475.94	0.10
<b>Utilidad bruta</b>	<b>889,336.64</b>	17.24	<b>723,328.84</b>	17.28	<b>166,007.80</b>	0.23
Gastos de Administración	-507,115.87	-9.83	-368,657.22	-8.81	-138,458.65	0.38
Gastos de Ventas	-186,835.20	-3.62	-113,856.04	-2.72	-72,979.16	0.64
<b>Total gasto de operación</b>	<b>-693,951.07</b>	-13.46	<b>-482,513.26</b>	-11.53	<b>-211,437.81</b>	0.44
<b>Utilidad de operación</b>	<b>195,385.57</b>	3.79	<b>240,815.58</b>	5.75	<b>-45,430.01</b>	-0.19
<b>Otros ingresos y egresos</b>						
Ingresos financieros	42,594.06	0.83	54,070.95	1.29	-11,476.89	-0.21
Gastos financieros	-124,220.69	-2.41	-139,195.99	-3.33	14,975.30	-0.11
<b>Total otros ingresos y egresos</b>	<b>-81,626.63</b>	-1.58	<b>-85,125.04</b>	-2.03	<b>3,498.41</b>	-0.04
<b>Utilidad antes de participaciones</b>	<b>113,758.94</b>	2.21	<b>155,690.54</b>	3.72	<b>-41,931.60</b>	-0.27
Participación de los trabajadores 10%						
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>113,758.94</b>	2.21	<b>155,690.54</b>	3.72	<b>-41,931.60</b>	-0.27
Impuesto a la Renta 29.5%	-33,558.89	-0.65	-43,593.35	-1.04	10,034.46	-0.23
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>80,200.05</b>	1.56	<b>112,097.19</b>	2.68	<b>-31,897.14</b>	-0.28
Reserva legal 10%	-8,020.01	-0.16	-11,209.72	-0.27	3,189.71	-0.28
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>72,180.05</b>	1.40	<b>100,887.47</b>	2.41	<b>-28,707.42</b>	-0.28

Fuente: Elaboración de los investigadores

#### **Interpretación:**

Se logra observar en la tabla los resultados comparativos del año 2017 y 2016 en donde son servirá para conocer las actividades y calificar el desarrollo de la empresa y de esta manera medir si se cumplieron las metas y objetivos planteados.



La venta de bienes se tiene S/. 5,157,208.00 en el año 2017 y S/.4,185,741.84 para el año 2016 con una variación de S/. 971,466.16. el cual indica que la empresa no genero más ingresos de lo esperado y además la diferencia es considerable, porque genera pérdidas para la empresa. Se obtuvo una utilidad bruta de S/. 889,336.64 con un porcentaje de 17.24% sobre las ventas.

Los gastos operativos fueron mayores en el año 2017 con un total de S/. 693,951.07; el cual indica que además de los ingresos menores que se dieron se generaron más gastos perjudicando a la empresa en su crecimiento.

En este objetivo con la investigación respectiva se tendrá conocimiento de las ratios para tener conocimiento de la rentabilidad económica y financiera de la entidad que serán mostrados a continuación.

### 3.3.3. Rentabilidad sobre la inversión

Tabla 19

#### *Rentabilidad sobre la inversión*

<b>Ratio</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Rentabilidad sobre la inversión	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo total}}$	$= \frac{72,180.05}{2,299,368.25} = 3.1\%$	$= \frac{100,887.47}{2,403,443.26} = 4.20\%$

<b>Indicador</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variación</b>	<b>Esperado</b>
<i>Rentabilidad sobre la inversión</i>	3.14%	4.20%	<b>-1.06%</b>	2%

Fuente: Elaboración de los investigadores

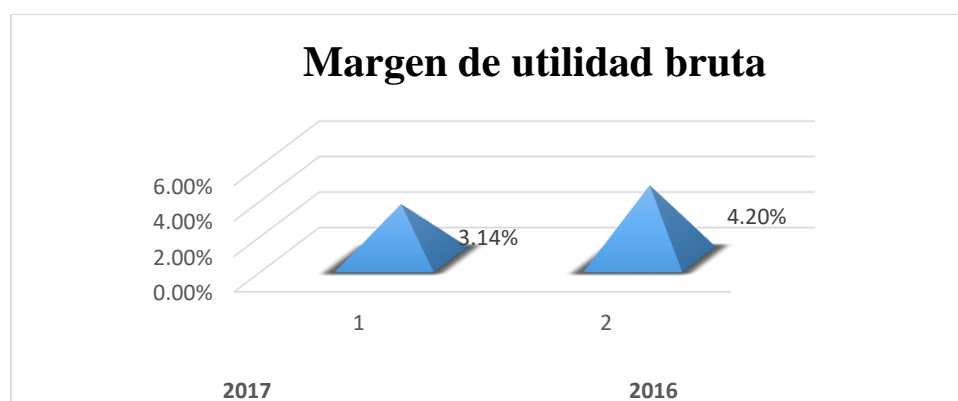


Figura 3: Rentabilidad sobre la inversión

### Interpretación:

Se logra visualizar en la tabla, la figura de la rentabilidad sobre la inversión que para el año 2017 muestra 3.14% y en el año 2016 es de 4.20% con una disminución de 1.06% esto se debe a que las inversiones realizadas no fueron las indicadas para la empresa.

### 3.3.4. Rentabilidad operativa del activo

Tabla 20

#### Rentabilidad operativa del activo

Ratio	Fórmula	2017	2016
Rentabilidad operativa del activo	$= \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Activos de operación}}$	$= \frac{195,385.57}{2,299,368.25} = 8.50\%$	$= \frac{240,815.58}{2,403,443.26} = 10.02\%$

Indicador	2017	2016	Variación	Esperado
Rentabilidad operativa del activo	8.50%	10.02%	-1.52%	3%

Fuente: Elaboración de los investigadores

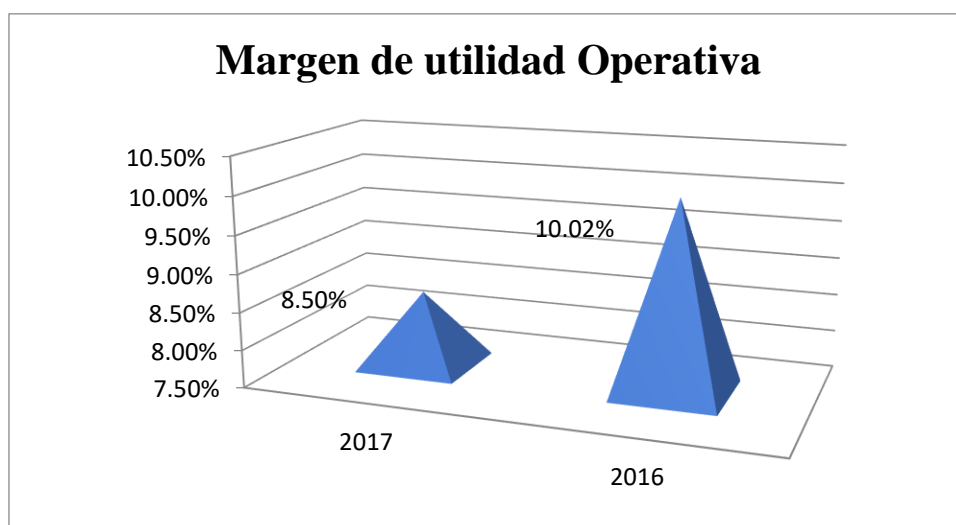


Figura 4: Rentabilidad operativa del activo

### Interpretación:

Se logra visualizar en la tabla, la figura de la rentabilidad operativa del activo que para el año 2017 muestra 8.50% y en el año 2016 es de 10.02% con una disminución de 1.52% esto se debe a que los activos de la empresa no tuvieron una operación de acuerdo a lo esperado.

### 3.3.5. ROE

Tabla 21

ROE

Ratio	Fórmula	2017	2016
ROE	$= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{72,180.05}{934,316.08} = 7.73\% \quad \frac{100,887.47}{862,136.03} = 11.70\%$		

Indicador	2017	2016	Variación	Esperado
ROE	7.73%	11.70%	-3.98%	3%

Fuente: Elaboración de los investigadores

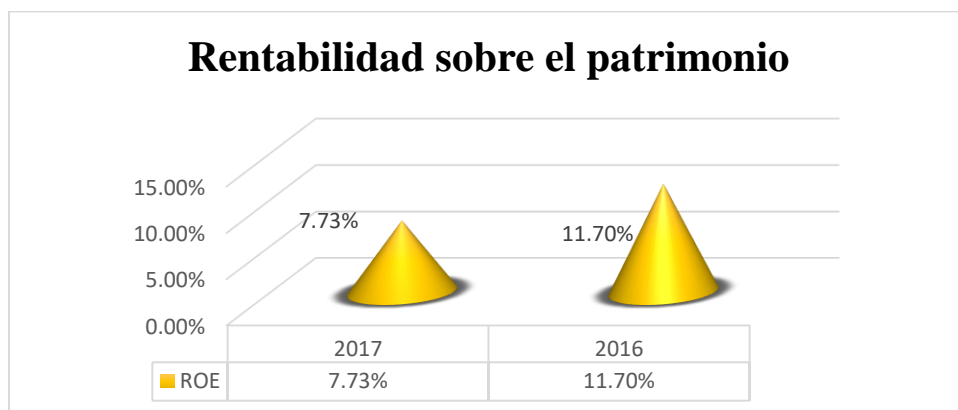


Figura 5: ROE

#### Interpretación:

Se logra visualizar en la tabla, la figura de la rentabilidad financiera para el periodo 2017, muestra 7.73% y en el año 2016 es de 11.70%, con una disminución considerable del 3.98%, esto se debe a que existió mal manejo de la empresa por parte de los encargados.

**3.4. Determinar la incidencia del control de mantenimiento de vehículos y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017.**

<b>Problema general:</b> ¿Cómo la inspección en el servicio de mantenimiento de vehículos incurre en la renta de la compañía Autocentro Tarapoto SRL, La Banda de Shilcayo, ¿2017?																			
<b>Control del servicio de mantenimiento</b>			<b>Rentabilidad</b>																
<b>Dimensiones</b>	<b>Nro. Acti.</b>	<b>Si</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>														
Planeación	5	2	20.00	3	30.00														
Programación	7	2	14.29	5	35.71														
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>34.29</b>	<b>8</b>	<b>65.71</b>														
Fuente: Elaboración de los investigadores																			
<b>Planeación:</b> El encargado no realiza la numeración correspondiente de actividades que se realizaran y no detalla las acciones que se llevaran a cabo en el proceso de planeación debido a que el cliente no decide trabajar con la firma, la cual genero una pérdida de s/ <b>7,210</b> soles en planillas																			
<b>Programación:</b> El encargado no cumple con realizar el detalle de cumplimientos en las operaciones en los mantenimientos preventivos y correctivo tenemos los siguientes inconvenientes: Los ingresos generados a nuestros clientes del estado vs el costo del servicio son menores generando una pérdida de s/ <b>9,789.21</b> soles																			
Reclamo de clientes que generan doble costo del servicio generando una perdida en s/ <b>8,600.52</b> soles																			
Los ingresos totales sean públicos y privados son mayores a los costos empleados por terceros que generan una pérdida de s/ <b>5,593.84</b> soles																			
La venta de automóviles ha generado costos adicionales que están relacionados a las garantías generando gastos no recuperables de s/ <b>8,181.20</b>																			
De acuerdo a las deficiencias encontradas la empresa Autocentro Tarapoto SRL., obtuvo una pérdida total de s/. <b>39,374.77</b>																			
			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Obtenido 2017</th> <th colspan="2">Esperado 2017</th> </tr> <tr> <th>Formula</th> <th>%</th> <th>Formula</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>s/ 72,180</td> <td rowspan="2">3.1</td> <td>s/ 1,125,763</td> <td rowspan="2">4.8</td> </tr> <tr> <td>s/. 2,299,368</td> <td>s/ 2,299,368</td> </tr> </tbody> </table>			Obtenido 2017		Esperado 2017		Formula	%	Formula	%	s/ 72,180	3.1	s/ 1,125,763	4.8	s/. 2,299,368	s/ 2,299,368
Obtenido 2017		Esperado 2017																	
Formula	%	Formula	%																
s/ 72,180	3.1	s/ 1,125,763	4.8																
s/. 2,299,368		s/ 2,299,368																	
			<p><b>Rentabilidad sobre las inversiones:</b> Se tiene en el 2017 el 3.1%, como se demuestra si los desembolsos se hubieran planeado y programado para evitarlos al menos estaríamos con 4.8% por la falta de políticas internas conllevan a disminuir los ingresos totales.</p>																
			<p><b>Rentabilidad operativa del activo:</b> Se tiene en el 2017 el 8.5%, muy bajo sobre el sector si las pérdidas no se hubieren realizado estuviéramos obteniendo 10.20% como buen empleo de los activos, pero está en lo contrario.</p>																
			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Obtenido 2017</th> <th colspan="2">Esperado 2017</th> </tr> <tr> <th>Formula</th> <th>%</th> <th>Formula</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>s/ 195,386</td> <td rowspan="2">8.5</td> <td>s/ 234,761</td> <td rowspan="2">10.20</td> </tr> <tr> <td>s/.2,299,368</td> <td>s/.2,299,368</td> </tr> </tbody> </table>			Obtenido 2017		Esperado 2017		Formula	%	Formula	%	s/ 195,386	8.5	s/ 234,761	10.20	s/.2,299,368	s/.2,299,368
Obtenido 2017		Esperado 2017																	
Formula	%	Formula	%																
s/ 195,386	8.5	s/ 234,761	10.20																
s/.2,299,368		s/.2,299,368																	
<b>Hipótesis general:</b> El control implementado por la gerencia en el servicio de mantenimiento de vehículos incide de forma negativa en la rentabilidad de la entidad Autocentro Tarapoto SRL. La Banda de Shilcayo, 2017																			

Tabla 22

ROE comparativo

Ítem	Periodo 2013	Periodo 2014	Periodo 2015	Periodo 2016	Periodo 2017
<b>Ventas Facturadas</b>	4,675,457	4,578,452	4,874,587	4,697,802	5,716,592
<b>Costo del periodo</b>	4,057,829	3,913,569	4,067,843	3,974,474	4,666,628
<b>Utilidad Bruta</b>	617,627.87	664,882.80	806,744.15	723,328.84	1,049,964
	<b>13.21</b>	<b>14.52</b>	<b>16.55</b>	<b>15.40</b>	<b>18.37</b>
<b>Utilidad Neta</b>	58,667.63	79,933.09	80,598.86	100,887.47	72,180.05
	<b>1.25</b>	<b>1.75</b>	<b>1.65</b>	<b>2.15</b>	<b>1.26</b>
Patrimonio	785,462	785,462	862,136	862,136	934,316
activos totales	1,954,583	2,078,008	2,152,478	2,403,443	2,299,368
<b>ROE</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
<b>ROA</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Fuente: Elaboración de los investigadores

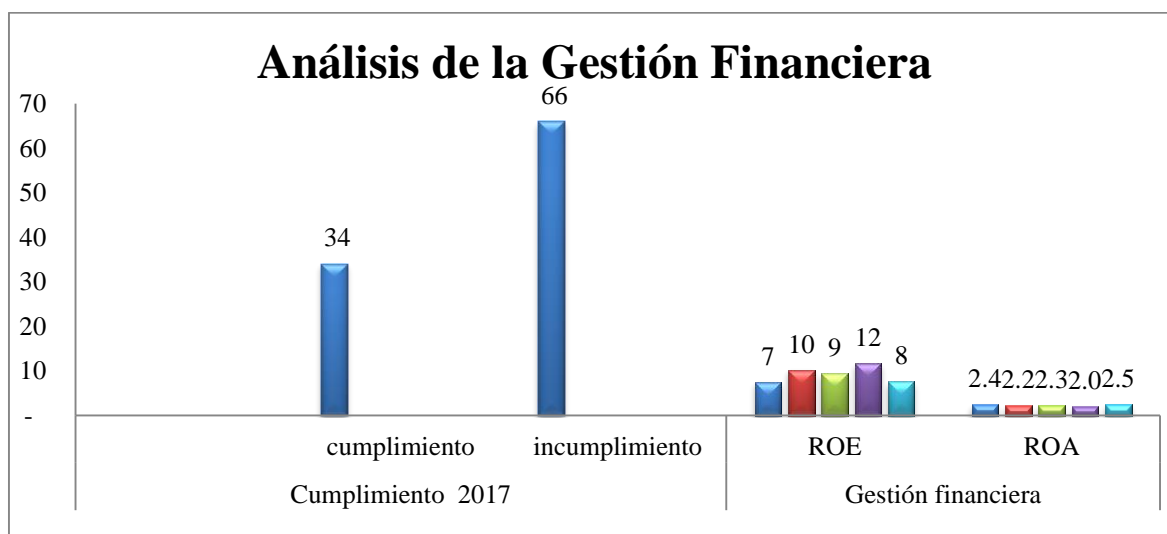


Figura 6: Análisis de la gestión financiera

**Interpretación:**

Al momento de la evaluación del cumplimiento de los conocimientos que se ejecutan en la compañía, se ha encontrado el 34% de cumplimiento en la prestación de servicios de mantenimiento preventivo o correctivo, según ordenes de atención. Lo primordial es dar solución al 66% de incumplimiento que presenta la empresa, porque afecta en las

procedimientos económicos y financieros como se demuestra en la figura, el ROE 8% y el ROA un mínimo aumento.

#### IV. DISCUSIÓN

Para realizar el trabajo la teoría fue sustentada por D'Alessio, F. (2013), así se pudo evaluar los términos que se ejecutan en la entidad para después realizar mejoras en la prestación de servicios de mantenimiento bien sea preventivo o correctivo. La investigación es de clase empleada, con dirección expresiva, con nivel correlacional y con un esquema no empírico de corte colateral. Lo primordial es dar solución a los incumplimientos que presenta la empresa, en vista que afecta en las operaciones económicas y financieras. Se realiza un estudio y disputa por cada propósito para un mejor entendimiento, donde se detalla a continuidad.

Para el progreso del primer propósito se describió las actividades realizadas dentro del planeamiento y programación en el servicio de vehículos, se usaron las dimensiones: Planeación y Programación que fueron aplicados a la empresa Autocentro Tarapoto SRL. En donde se observó el incumplimiento en la prestación del servicio de mantenimiento con un total general del sesenta y seis (66%). *Según el autor, D'Alessio, F. (2013) indica que la gestión de mantenimiento asume una eficacia muy extensa, con un sellado en los precios, en el sector de materiales indirectos de fabricación, el más pronunciado de los manuales del precio de fábrica u operativo, es en el que la gerencia, debe tener un cuidado muy personal por su correlación directa a la conservación del trabajado provechoso.* Según Abanto, L. (2017) menciona que los objetivos de aplicación de normas para atender a los clientes, se logró determinar procedimientos para implementar modelos de eficacia para un taller mecánico. Para implementar los estándares de calidad cuenta con características que se basa en normas, es necesario realizar un análisis al taller donde se implementara las normas ISO y realizar una guía que sirva para orientar y controlar las actividades y servicios que realiza la empresa. Al implementar adecuadamente los estándares de calidad, se logrará orientar y satisfacer el desempeño de los colaboradores para una buena atención en el servicio que brinda.

Para el desarrollo del segundo objetivo, permitió identificar las deficiencias y causas del planeamiento y programación en el servicio de vehículos de la entidad Autocentro Tarapoto SRL del distrito de La Banda de Shilcayo. Con los reportes financieros interpretados se logra

observar que el sueldo de los trabajadores es muy elevado y que en algunas ocasiones la empresa no cuenta con repuestos para realizar los mantenimientos correspondientes. El problema se genera debido a que la entidad no cuenta con un medio de inspección del servicio de mantenimiento que brinda a diario. *Según el autor, D'Alessio, F. (2013) menciona que los niveles de competencia son cada vez más estrictos en las entidades. La influencia por separar fallas de eficacia, en una persecución incesante por la disminución de coste; está induciendo al establecimiento de procedimientos de mantenimiento dispares a los habituales que pueda reconocer a las necesidades del cliente.* Según Maguiña, E. (2016). En su trabajo de investigación interpreta los resultados financieros, indicadores presupuestales, para así lograr evitar costos adicionales en el servicio que brindan. Se obtuvieron resultados negativos, donde los trabajadores, indicaron que hace falta de un adecuado control de la ejecución presupuestal de ingresos y gastos, debido a esto se incrementó el costo de servicios prestados. Generado como consecuencia la pérdida de potenciales clientes y la rentabilidad de la institución.

Para el proceso del tercer propósito se accedió estimar los índices de rentabilidad con respecto al servicio de mantenimiento de vehículos de la compañía Autocentro Tarapoto SRL. En donde se determinó la rentabilidad para tomar nuevas medidas correctivas; con el fin de generar ganancias positivas para la compañía y pueda seguir brindando servicios de muy buena calidad. *Según el autor Ccaccya, D. (2015). Las ratios de renta perciben un vinculado de guías y medidas cuyo fin es establecer si una compañía concibe entradas aptas para envolver sus precios y poder retribuir a sus dueños, en consecuencia, son indicadores que ayudan en el trabajo del contenido de crear favores por parte de la compañía sobre el lugar de sus ventas, activos o negocios. Son varios las señales de renta.* Según Rómulo, E. (2017). En su estudio de investigación desarrolla su gestión sin considerar aspectos técnicos, ni crea estrategias para logara un mejor desempeño como empresa. La gestión de la organización no se encuentra bien definida, debido a que no cuenta con la misión, visión y objetivos. La eficiencia y la eficacia no son evaluadas constantemente, esto hace que los procesos y servicios que brinda la empresa no sean los adecuados. Para apoyar al personal encargado de la administración y las operaciones que realizan a diario, no desarrolla un adecuado manual de funcionamiento ni flujogramas adecuados para el desarrollo empresarial.



Para el progreso del cuarto propósito se aprobó establecer el suceso del control de mantenimiento de vehículos y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Determinamos las incidencias del control del servicio de mantenimiento, donde se efectuó monitoreo a los trabajadores, para ver si cumplen sus funciones adecuadamente con el propósito de obtener rentabilidad favorable para la empresa. *Según el autor Ccaccya, D. (2015). Indica la renta adquirida por los propietarios de la entidad y es registrada igualmente como la renta económica. Para los accionistas es la guía más demostrativa pues les revela cómo será determinado su aportación de capital.* Según, Hurtado, A. (2014). En su trabajo de investigación menciona el funcionamiento de las políticas, normas y procedimientos no cuenta con un manual de instrucciones para un adecuado proceso de las acciones, además el trabajador no se encuentra con experiencia adecuadamente perjudicando a las áreas de la empresa. Se realizan supervisiones que no son adecuadas porque no existe un control que ayude a prevenir problemas futuros. Al implementar un apropiado sistema de control interno ayudara a prevenir desastres futuros, así de esta forma realizar actividades debidamente controladas y ordenadas.

## V. CONCLUSIÓN

La empresa Autocentro Tarapoto SRL, de acuerdo a las actividades del efectivo es deficiente, a causa de que en su mayoría no son originados de manera apropiada, pues dentro de ello esta los ingresos y egresos que se originan por la noción a los pagos a proveedores y otros servicios que se relacionan con el movimiento económico de la entidad.

El servicio de mantenimiento que realiza la empresa Autocentro Tarapoto SRL es un elemento que incurre en los recursos económicos y financieros; así se demostró que el diagnostico de algunos clientes que no retomaron la orden genero deudas, la falta de preocupación de los beneficiarios externos, puesto que la gran parte de ellos no presentan una capacidad de pago para poder enfrentar los compromisos generando costo de planillas atendidas.

En lo que respecta a las actividades del mantenimiento correctivo que realiza la empresa Autocentro Tarapoto SRL, presentan problemas en el control y clasificación a causa de la incorrecta gestión; genera sobrecostos, respaldada por los responsables del departamento de servicios.

Se establecieron deficiencias, a través del transcurso de actividades conforme a las actividades de la planeación y el mantenimiento de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Entre los procedimientos asignados se demostró un inconveniente en la prestación de servicios de costos elevados con terceros generando desembolsos irrecuperables.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Realizar una valorización de la mano de obra para el cumplimiento de las actividades, de tal forma mejorar la administración de capital en la entidad, para la obtención de excelentes resultados y las circunstancias de inversión.

Originar el seguimiento del mantenimiento y reparaciones pues el gran número de clientes no cuentan con la capacidad de pago por ende minimizar las deudas contraídas, y de esta manera no presentar problemas con las deudas a corto plazo a falta de liquidez en la empresa Autocentro Tarapoto SRL.

La empresa Autocentro Tarapoto SRL, debe organizar un control en lo que respecta a las series, ya que presentan problemas en la clasificación y acumulación afectando la disponibilidad inmediata y despacho al cliente.

La administración debe establecer capacitación constante a los colaboradores, mediante ello realizaran una responsabilidad eficientemente buscando nuevas oportunidades de inversión que brinde la empresa Autocentro Tarapoto SRL, nuevas posibilidades de desarrollo económico y financiero dentro de las actividades comerciales mediante decisiones consideradas.

## REFERENCIAS

- Abanto, L. (2017). *Propuesta de Diseño e Implementación de Estándares de Calidad para un Taller de Mantenimiento Mecánico Basado en la Norma ISO 9001: 2008* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Perú. Recuperado de: URI: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/95>
- Arana, E. (2015). *La auditoría financiera y su influencia en la gestión de las pequeñas empresas manufactureras del régimen general del impuesto a la renta en la ciudad de Tarapoto. Año 2014.* (Tesis de pregrado en contabilidad). Universidad Nacional de San Martín, Perú. Recuperada de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1917/ITEM%4011458-651.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barco, D. (2009). *Análisis de la Situación de la Empresa: Ratios de Rentabilidad (Parte I)*. (1ra ed.). Perú: Actualidad Empresarial, N° 175
- Bernal, F. (2014). *Marco de Control Interno: COSO (Comité Of. Sponsoring Organizations)* (1ra ed.). Perú: Revista Actualidad Empresarial, N° 158
- Ccaccya, D. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa.* Revista: Actualidad Empresarial N 341 - Segunda Quincena de diciembre 2015. Disponible en: [http://aempresarial.com/servicios/revista/341\\_9\\_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf)
- Chafloque, J. (2017). *Evaluación del sistema de control interno aplicando metodología coso 1 para mejorar la gestión del proceso productivo de la empresa de King Kong Chafloque.* (Tesis de pregrado en contabilidad). Universidad Católica Santo Toribio

- de Mogrovejo, Perú. Recuperada de:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1023/1/TL\\_ChafloqueTullumeJessicadelMilagro.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1023/1/TL_ChafloqueTullumeJessicadelMilagro.pdf)
- Clerencia, M., Ortiz, j., López, A. y García, F. (2011). *Aspectos éticos – capítulo 11*. Recuperada de:  
[https://www.segg.es/download.asp?file=/tratadogeriatría/PDF/S35-05%2011\\_I.pdf](https://www.segg.es/download.asp?file=/tratadogeriatría/PDF/S35-05%2011_I.pdf)
- Coello, A. (2015) *Estados financieros*. Revista: Actualidad Empresarial N° 322 - Primera Quincena de marzo 2015. Disponible en:  
[http://aempresarial.com/servicios/revista/322\\_9\\_UYJKGCJPGZYHWRXQRDECLWAGSUTAFZWZYGKEIUTOTRWPIUGAXK.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/322_9_UYJKGCJPGZYHWRXQRDECLWAGSUTAFZWZYGKEIUTOTRWPIUGAXK.pdf)
- Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. (1ª edición). Ciudad del Carmen - Campeche – México.
- D´Alessio, F. (2013). *Administración de las operaciones productivas. Un enfoque para la gerencia*. (1era edición). Editorial: Pearson. Ciudad: México D.F.
- Definición ABC. (2018). *Especificaciones*. Recuperada de:  
<https://www.definicionabc.com/general/especificacion.php>
- Derteano, E. (2018). *La venta de vehículos nuevos repunta y crece 33,4% en abril*. Disponible en <https://elcomercio.pe/economia/negocios/venta-vehiculos-nuevos-repunta-crece-33-4-mes-abril-noticia-518698>
- Duffuaa, S. (2005). *Sistemas de Mantenimiento – planeación y control*. (1ra ed.). México: Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. (1ª edición). Universidad Continental. Ciudad: Huancayo – Perú.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.

Recuperada de:

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=9UDXPe4U7aMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+&ots=b8nFIWuLCO&sig=0MDD2D4gTdilhZc87H4pLwMrXsg#v=onepage&q&f=false>

Hurtado, A. (2014). *Diseño de un sistema de control interno mediante la aplicación de gestión de riesgos en La empresa automotriz corporación Mechan Service SAC durante el periodo 2013 - 2014 en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de pregrado en contabilidad). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

Recuperada de:

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/211/1/TL\\_Hurtado\\_Arana\\_AlmaElizabeth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/211/1/TL_Hurtado_Arana_AlmaElizabeth.pdf)

López, S. (2013). *Sistema de control interno contable financiero para “talleres de mecánica automotriz” de la ciudad de Tulcán*. (Tesis de pregrado). Universidad

Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Recuperada de:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3066/1/TUTCYA016-2013.pdf>

Maguiña, E. (2016). *El presupuesto de reparación y su incidencia en el costo del Servicio de Mantenimiento FAP del distrito de surco periodo 2014 – 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Sede Lima. Recuperada de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15720/Magui%C3%B1a\\_SR\\_EJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15720/Magui%C3%B1a_SR_EJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. Cengage. Página Cover135.

Tomado de <http://www.ebooks7-24.com>

- Medina, G. (2015). *Fichas de trabajo*. Recuperada de:  
<https://es.slideshare.net/griseldamedinaramos/fichas-de-trabajo-54289836>
- Millán, A. y Obando, J. (2015). *Evaluación del control interno según modelo coso 1 en el área de bodega de la compañía Tecnomillan SA. en el año 2014*. (Tesis de pregrado en contabilidad). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Recuperada de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9985/1/UPS-GT001114.pdf>
- Mori, A. y Chistama, J. (2013). *La auditoría interna y su incidencia en el control de las operaciones económico financieras en la empresa comercial L.C. GROUP S.A.C. Tarapoto*. (Tesis de pregrado en contabilidad). Universidad Nacional de San Martín, Perú. Recuperada de:  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1894/ITEM%4011458-632.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, J. (2017). *Innovadora red de talleres para la reparación y mantenimiento de tu vehículo*. Disponible en: [www.elpais.com.co/vehiculos/conoce-la-innovadora-red-de-talleres-para-la-reparacion-y-mantenimiento-de-tu-vehiculo.htm](http://www.elpais.com.co/vehiculos/conoce-la-innovadora-red-de-talleres-para-la-reparacion-y-mantenimiento-de-tu-vehiculo.htm)
- Neciosup, P. (2016). *Técnicas de fichaje*. Recuperada de:  
<https://es.slideshare.net/HENRYAVIADOR/tecnicas-de-fichaje-64534466>
- Núñez, M. (2014). *Validez y confiabilidad de instrumentos de medición en investigación cuantitativa*. Recuperada de: <https://es.slideshare.net/MarielaNuez4/validez-y-confiabilidad-32642343>
- Pievi, N. y Bravin, C. (2009). *Documento metodológico orientador para la investigación educativa*. (1ª edición). Editorial: EUDEBA. Ciudad: Buenos Aires – Argentina.
- Redacción EC (2014). *Cuando su vehículo nuevo presenta una falla*. Disponible en:  
<https://elcomercio.pe/economia/personal/proveedor-quiere-reparar-auto-nuevo-305393>

Rómulo, E. (2017). *Manual de procedimientos administrativos y operativos de la “Mecánica Laaz 02”*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica, Ecuador. Sede Esmeraldas. Recuperada de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1046/1/R%C3%93MULO%20MORENO%20ERIKA%20ANTONELLA.pdf>



## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Control en el servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos										
<p>Problema general: ¿Cómo el control en el servicio de mantenimiento de vehículos, incide en la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto S.R.L., La banda de Shilcayo 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son las actividades realizadas dentro del planeamiento y programación en el servicio de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto S.R.L. Año 2017?</li> <li>¿Cómo se identificará las deficiencias y causas del planeamiento y programación en el servicio de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto S.R.L. Año 2017?</li> <li>¿Cómo se medirá los índices de rentabilidad con respecto al servicio de mantenimiento de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto S.R.L. Año 2017?</li> <li>¿Cuál es la incidencia de la rentabilidad con las actividades del planeamiento y programación de la empresa Autocentro Tarapoto S.R.L. Año 2017?</li> </ul>	<p>Objetivo general: Analizar el control en el servicio de mantenimiento de vehículos y determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La Banda de Shilcayo, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir las actividades realizadas dentro del planeamiento y programación en el servicio de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017.</li> <li>Identificar las deficiencias y causas del planeamiento y programación en el servicio de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017.</li> <li>Estimar los índices de rentabilidad con respecto al servicio de mantenimiento de vehículos de la empresa Autocentro Tarapoto S.R.L. Año 2017.</li> <li>Determinar la incidencia del control de mantenimiento de vehículos y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017.</li> </ul>	<p>Hipótesis general: El control implementado por la gerencia en el servicio de mantenimiento de vehículos incide de forma negativa en la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las actividades realizadas dentro del planeamiento y programación en el servicio de vehículos serán significativas en la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017.</li> <li>Las deficiencias y causas identificadas dentro del planeamiento y programación en el servicio de vehículos serán suficiente en la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017.</li> <li>Los índices de rentabilidad comparados con los gastos del servicio de mantenimiento de vehículos ayudarán a mejorar las políticas de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017.</li> <li>La incidencia negativa entre la rentabilidad con las actividades del planeamiento y programación de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. Año 2017, permitirá conocer las operaciones que repercuten en la situación financiera.</li> </ul>	<p>Para la investigación sobre control del servicio de mantenimiento se utilizará las técnicas con sus respectivos instrumentos como se detalla en el siguiente cuadro:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Técnicas</th> <th>Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fichaje</td> <td>Fichas textuales</td> </tr> <tr> <td>Entrevista</td> <td>Guía de Entrevista</td> </tr> <tr> <td>Observación</td> <td>Guía de observación</td> </tr> <tr> <td>Análisis documental</td> <td>Guía de análisis documental</td> </tr> </tbody> </table>	Técnicas	Instrumentos	Fichaje	Fichas textuales	Entrevista	Guía de Entrevista	Observación	Guía de observación	Análisis documental	Guía de análisis documental
Técnicas	Instrumentos												
Fichaje	Fichas textuales												
Entrevista	Guía de Entrevista												
Observación	Guía de observación												
Análisis documental	Guía de análisis documental												
Diseño de la investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El Diseño de la presente tesis de investigación es:</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva con nivel correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal.</p>	<p>Población: La empresa, las áreas que la integran, 20 trabajadores y los informes contables generada por las diferentes actividades del servicio de mantenimiento de vehículos.</p> <p>Muestra: El área de mantenimiento, los 05 trabajadores y el acervo documentario de gastos que ejecuta el área de mantenimiento.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Independiente: Control del servicio de mantenimiento</td> <td>Planeación Programación</td> </tr> <tr> <td>Dependiente Rentabilidad</td> <td>Rentabilidad Económica Rentabilidad Financiera</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Independiente: Control del servicio de mantenimiento	Planeación Programación	Dependiente Rentabilidad	Rentabilidad Económica Rentabilidad Financiera					
Variable	Dimensiones												
Independiente: Control del servicio de mantenimiento	Planeación Programación												
Dependiente Rentabilidad	Rentabilidad Económica Rentabilidad Financiera												

**ANEXO N° 02**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**Fichas textuales**

<p><b>Autor:</b> Salih O. Duffuaa</p> <p><b>Título:</b> “Sistemas de mantenimiento – planeación y control”</p> <p><b>Año:</b> 2005</p>	<p><b>Editorial:</b></p> <p>Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores. 1era. ed.</p> <p><b>Ciudad, País:</b> México D.F.</p>
<p><b>Control del servicio de mantenimiento:</b> el control en el servicio del mantenimiento significa coordinar la demanda del mantenimiento y los recursos disponibles para alcanzar el nivel de deseado de eficacia y eficiencia.</p> <p>La mayoría de las organizaciones, las actividades de planeación en el mantenimiento incluyen las siguientes: Filosofía, pronóstico, capacidad, organización y programación. Es básicamente tener el mínimo de personal de mantenimiento que sea consistente con la optimización y producción de la planta sin que se comprometa la seguridad y se aplican en la combinación y forma correcta.</p>	
<p><b>Ficha N° 01</b></p>	

<p><b>Autor:</b> Salih O. Duffuaa</p> <p><b>Título:</b> “Sistemas de mantenimiento – planeación y control”</p> <p><b>Año:</b> 2005</p>	<p><b>Editorial:</b></p> <p>Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores. 1era. ed.</p> <p><b>Ciudad, País:</b> México D.F.</p>
<p><b>Programación:</b> Es el proceso de asignación de recursos y personal para los trabajos que tienen que realizarse en ciertos momentos. Es necesario asegurar que los trabajadores, las piezas y los materiales requeridos estén disponibles antes de poder programar una tarea de mantenimiento. El trabajo se maneja bajo prioridades para el funcionamiento correcto de las unidades, deberá existir un programa de mantenimiento que se desarrolle y su capacidad para adaptarse a los cambios. Para un mejor desarrollo de la programación tenemos: Detalle de acciones en el proceso de programación, número de trabajadores, Planillas de trabajo, materiales requeridos, trabajos realizados y las especificaciones de la máquina.</p>	
<p><b>Ficha N° 02</b></p>	

<p><b>Autor:</b> Fernando A. D'Alessio Ipinza</p> <p><b>Título:</b> <i>Administración de las operaciones productivas. Un enfoque para la gerencia.</i></p> <p><b>Año:</b> 2013</p>	<p><b>Editorial:</b> Pearson. 1era. Edición.</p> <p><b>Ciudad, País:</b> México D.F.</p>
<p><b>Mantenimiento:</b> indica que la gestión de mantenimiento tiene un alcance muy amplio, con una marcada incidencia en los costos, en el rubro de materiales indirectos de fabricación, el más controlable de los elementos del costo operativo o de fábrica, que es donde la alta gerencia debe poner una atención muy especial por su relación directa con la preservación del activo productivo.</p> <p>El control de las operaciones se concentra en la obtención de la producción deseada dentro de los límites de las fechas de entrega comprometida. Asimismo, verifica la ejecución de las actividades planeadas con el fin de corregir irregularidades.</p>	
<p style="text-align: right;"><b>Ficha N° 03</b></p>	

<p><b>Autor:</b> Fernando A. D'Alessio Ipinza</p> <p><b>Título:</b> <i>Administración de las operaciones productivas. Un enfoque para la gerencia.</i></p> <p><b>Año:</b> 2013</p>	<p><b>Editorial:</b> Pearson. 1era. Edición.</p> <p><b>Ciudad, País:</b> México D.F.</p>
<p><b>Sistema de mantenimiento:</b> En la actualidad, los niveles de competitividad son cada vez más exigentes en las empresas. La presión por eliminar defectos de calidad, en una carrera continua por la reducción de costos, están impulsando a la implantación de sistemas de mantenimiento diferentes a los tradicionales (preventivo y correctivo, que puedas responder a las necesidades del entorno.</p> <p>Estos métodos alternativos de mantenimiento se basan en el estado de funcionamiento de los equipos y en su monitoreo permanente, lo que permite aumentar la producción y disminuir los tiempos de paradas por imprevistos.</p>	
<p style="text-align: right;"><b>Ficha N° 04</b></p>	

## ANEXO N° 03

### Guía de Entrevista al Gerente de la Empresa Autocentro Tarapoto SRL, La Banda de Shilcayo – Año 2017.

En esta entrevista, te presentamos una serie de preguntas relacionadas con el control del servicio de mantenimiento y rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL.

Por favor se le pide responder las preguntas con seriedad, sinceridad y honestidad, ya que sus resultados servirán para detectar las deficiencias por las que atraviesa la empresa en el manejo de la planeación y programación en el mantenimiento de vehículos y poder mejorar con el desarrollo del presente trabajo de investigación:

**Nombre del entrevistado:** .....

**Cargo:** .....

**Fecha:** ...../...../.....

**Ciudad:** .....

**Espacio Presencial:**       **Presencial**.....**Vía telefónica**.....

#### Empresa

1. ¿Cuál es el rubro principal de la Empresa Autocentro Tarapoto SRL?
2. ¿A qué segmento está dirigida la comercialización del negocio?
3. ¿Cómo son los procedimientos del control del servicio de mantenimiento?

#### Planeación

4. ¿A cuánto asciende el porcentaje de cumplimiento de operaciones en la planeación?
5. ¿En el proceso de planeación cuenta con número y detalle de las acciones que realizan?
6. ¿Tienen un número límite de mantenimientos atendidos al día?
7. ¿A cuánto asciende la valorización de mantenimiento atendido?
8. ¿A cuánto asciende la valorización de la reparación general?

#### Programación

9. ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de operaciones en la programación?
10. ¿En el proceso de programación cuenta con número y detalle de las acciones que realizan?

11. ¿Con cuánto número de trabajadores cuenta la empresa?
12. ¿A cuánto asciende la valorización de la planilla?
13. ¿Cuánto es el número de materiales requeridos al mes?
14. ¿A cuánto asciende la valorización del trabajo realizado?
15. ¿Cuenta con número de especificaciones en área de mantenimiento?

### **Rentabilidad**

16. ¿Conoce Ud. la importancia de la rentabilidad y si tiene conocimiento como se da su evaluación?
  1. Rentabilidad sobre la inversión =  $\text{Utilidad Neta} + \text{intereses} / \text{Activo total}$
  2. Rentabilidad operativa del activo =  $\text{Utilidad operativa} / \text{Activos de operación}$
  3. Margen comercial =  $\text{Ventas Netas} / \text{Costo de Ventas}$
  4. Rotación de activos =  $\text{Total ventas} / \text{Activos Totales}$
17. ¿Cómo realiza Ud. el cálculo de la rentabilidad financiera?
  5. Rendimiento sobre Capital Contable =  $\text{Utilidad Neta Después de Imp.} / \text{Patrimonio}$

## ANEXO N° 04

### Guía de Observación a la Empresa Autocentro Tarapoto SRL, La Banda de Shilcayo – Año 2017.

---

#### Ficha de observación

---

Elaborado:

Lugar de observación:

Lo observado

Registro

Área de mantenimiento

---

Fuente: Elaboración propia

---

<b>Dimensiones</b>	<b>Actividades</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>observaciones</b>
Planeación	Realiza el porcentaje de cumplimiento de operaciones en la planeación. Numera y detalla las acciones en el proceso de planeación Numera el mantenimiento atendido Realiza valorizaciones de mantenimiento atendido Realiza valorizaciones de la reparación general			
Programación	Realiza el porcentaje de cumplimiento de operaciones en la programación Numera y detalla las acciones en el proceso de programación Numera a los trabajadores en cada servicio Realiza valorizaciones de planillas Numera los materiales requeridos Realiza valorizaciones del trabajo realizado Numera las especificaciones			
Rentabilidad	Aplica criterios de rentabilidad económica Aplica criterios de rentabilidad financiera			

---

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N° 05

### Guía de Análisis documental a la Empresa Autocentro Tarapoto SRL, La Banda de Shilcayo – Año 2017.

Dimensiones	Indicadores	R. obtenido	Resultado	R. esperado	Resultado
	1.- Rentabilidad sobre la inversión Utilidad Neta + intereses / Activo total				
Rentabilidad económica	2.-Rentabilidad operativa del activo Utilidad operativa /Activos de operación				
	3.-Margen comercial Ventas Netas / Costo de Ventas				
	4.- Rotación de activos Total ventas /Activos Totales				
Rentabilidad financiera	ROE = Utilidad Neta / Patrimonio				

Fuente: Elaboración propia

### Control del servicio de mantenimiento

N° de Cliente:

Fecha:

Nombre del cliente:

Placa del Vehículo:

Modelo del vehículo:

Descripción del servicio:

\_\_\_\_\_  
Firma del cliente

Fuente: Elaboración propia



## Control de criterios para el mantenimiento

Operaciones	Valoración	Análisis	Evaluación	Diagnostico	Decisión	Accesorios	Aprobación
Servicios							
Mantenimiento							
Reparación							
Cambio							
Reemplazo							
Calificación	Inicial		Habilitado		Critico		

Fuente: Elaboración propia

## Trabajo de mantenimiento

Modelo:							
Motor:							
Placa:							
Actividades		Tiempo(min)	Repuestos	Cantidad	P. Unitario	P. Total	P. M. Obra
Tiempo Total(horas)			Total				

Fuente: Elaboración propia

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. CPC Efraín Vásquez Ríos  
 Institución donde labora : C.A.C San Martín de Porres Ltda.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janeth Chistama Pérez y Ana Dela Díaz Martínez

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, .....de.....de 2018

  
**Mg. CPC/ Efraín Vásquez Ríos**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. CPC Efraín Vásquez Ríos  
 Institución donde labora : C.A.C San Martín de Porres Ltda.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janeth Chistama Pérez y Ana Dela Díaz Martínez

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto,.....de.....de 2018

*Efraín Vásquez Ríos*  
**Mg. CPC, Efraín Vásquez Ríos**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. CPC Efraín Vásquez Ríos  
 Institución donde labora : C.A.C San Martín de Porres Ltda.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janeth Chistama Pérez y Ana Dela Díaz Martínez

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, .....de.....de 2018

**Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Norman Soria Bardales  
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Sauce  
 Especialidad : Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janeth Chistama Pérez y Ana Dela Díaz Martínez

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

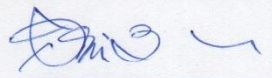
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 28 de DICIEMBRE de 2018

  
**Dr. Norman Soria Bardales**  
 C.P.C.C. - MAT 19 - 214



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : *Dr. Norman Soria Bardales*  
 Institución donde labora : *Municipalidad Distrital de Sauce*  
 Especialidad : *Metodólogo*  
 Instrumento de evaluación : *Guía de observación*  
 Autor (s) del instrumento (s) : *Janeth Chistama Pérez y Ana Dela Díaz Martínez*

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

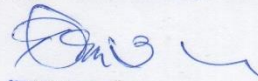
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, *28* de *diciembre* de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48



.....  
**Dr. Norman Soria Bardales**  
 C.P.C.C. MAT 19-214

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Norman Soria Bardales  
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Sausa  
 Especialidad : Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janeth Chistama Pérez y Ana Dela Díaz Martínez

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

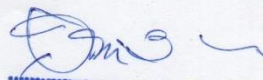
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 28 de DICIEMBRE de 2018

  
**Dr. Norman Soria Bardales**  
 C.P.C.C.-MAT 19 - 214



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. CPC Verónica Pérez Vásquez  
 Institución donde labora : Electro Oriente S.A  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janeth Chistama Pérez y Ana Dela Díaz Martínez

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

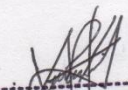
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 25 de Diciembre de 2018

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

  
 Mg. Verónica Pérez Vásquez  
 C.P.C. Mat. N° 19-688



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. CPC Verónica Pérez Vásquez  
 Institución donde labora : Electro Oriente S.A.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janeth Chistama Pérez y Ana Dela Díaz Martínez

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 28 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

  
 Mg. Verónica Pérez Vásquez  
 G.P.C Mat. N° 19-688



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. CPC Verónica Pérez Vásquez  
 Institución donde labora : Electro Oriente S.A.  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janeth Chistama Pérez y Ana Dela Díaz Martínez

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✗	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✗
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✗
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✗
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✗	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad.</b>					✗
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✗
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✗
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

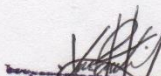
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 28 de Diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

  
 Mg. Verónica Pérez Vásquez  
 C.P.C Mat. N° 19-688

## Constancia de autorización



### CONTANCIA DE AUTORIZACIÓN

YO, **OMAR ALEJANDRO FAURA SOTOMAYOR**, Gerente General de la empresa **Autocentro Tarapoto S.R.L.** con RUC: 20450475042 ubicado en Car. Marginal Sur Fernando Belaunde Terry Km. 2.5 La Banda de Shilcayo hago constar lo siguiente:

Que autorizo a los estudiantes: **DIAZ MARTINEZ ANA DELA Y CHISTAMA PÉREZ JANETH** para que realicen su investigación titulada "**Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017**", para lo cual me comprometo a brindarles y facilitarles toda la información necesaria.



Se expide la presente autorización para los fines que los interesados crean conveniente.

La Banda de Shilcayo, 13 de agosto 2018

AUTOCENTRO TARAPOTO SRL  
.....  
Omar Alejandro Faura Sotomayor  
Gerente General  
RUC: 20450475042

**Autocentro Tarapoto S.R.L.**

Carretera Marginal Fernando Belaunde Terry Km 2.5 - La Banda de Shilcayo - Tarapoto - San Martín  
Tlf. (042) 531542 Cel. 9941828670 / RPM. : \*0042920 - #962456 / RPC. 942672225

autocentrotarapoto.com   
ventas@autocentrotarapoto.com   
administracion@autocentrotarapoto.com 



## Acta de aprobación de originalidad de tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

Yo, Carlos Daniel Rosales Bardalez, docente de la Facultad Contabilidad y Escuela Profesional Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017", del (de la) estudiante Janeth Chistama Pérez, Ana Dela Diaz Martinez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha, Tarapoto 20 de Julio del 2019

CPCC. CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
MAT. CCPSM. N° 19-209

Carlos Daniel Rosales Bardales  
DNI: 10434449

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Reporte de Similitud

Feedback Studio - Google Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1227295189&u=1057837294&lang=es

mantenimiento

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shillegay, 2017"

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:  
Janeth Chistama Pérez  
Ana Dela Díaz Martínez

ASESOR:  
CPC Carlos Daniel Rosales Barrios

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Finanzas

TARAPOTO - PERÚ  
2019

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
4	aempresarial.com Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	anabel262215.blogspo... Fuente de Internet	<1 %	>

**Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Los suscritos Janeth Chistama Pérez, identificado con DNI N° 46135735, Ana Dela Díaz Martínez, identificado con DNI N° 43813589, egresado de la Escuela Profesional de Ciencia Económicas de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Control del servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....


.....


.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 JANETH CHISTAMA PÉREZ  
 DNI: 46135735

  
 \_\_\_\_\_  
 ANA DELA DÍAZ MARTINEZ  
 DNI: 43813589

FECHA: 20 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



## Autorización de la version final de trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

MBA. Jhon Bautista Fasabi

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Janeth Chistama Pérez

Ana Dela Diaz Martinez

INFORME TÍTULADO:

“Control de servicio de mantenimiento y la rentabilidad de la empresa Autocentro Tarapoto SRL. La banda de Shilcayo, 2017”

PARA OBTENER EL GRADO DE:


Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de Julio del 2019

NOTA O MENCIÓN:

Janeth Chistama Pérez 12

Ana Dela Diaz Martinez 12

  
-----  
M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 19 J 621