



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA  
MICROEMPRESA “PANADERÍA Y PASTELERÍA  
CENTENARIO” DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA,  
2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**ALEGRE RODRIGUEZ, SANTOS ANIBAL  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6654-2684**

**ASESOR**

**SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS  
ORCID: 0000-0002-5204-7412**

**HUARAZ – PERÚ**

**2022**

## **Título de la Tesis**

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del distrito de Independencia, 2019

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Alegre Rodríguez, Santos Anibal

ORCID: 0000-0002-6654-2684

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

### **ASESOR**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e  
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

**Hoja de firma del jurado y asesor**

Espejo Chacón, Luis Fernando  
ORCID: 0000-0003-3776-2490

**Presidente**

Baila Gemín, Juan Marco  
ORCID: 0000-0002-0762-4057

**Miembro**

Yépez Pretel, Nidia Erlinda  
ORCID: 0000-0001-6732-7890

**Miembro**

Suárez Sánchez, Juan de Dios  
ORCID: 0000-0002-5204-7412

**Asesor**

## **Agradecimiento**

A Dios por haberme acompañado y guiado en mi formación académica, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres, porque ellos fueron los promotores de mis sueños, los que me brindaron su apoyo incondicional, para lograr el objetivo trazado para un mejor futuro y ser orgullo para ellos y de toda la familia.

## **Dedicatoria**

Con mucho amor y  
cariño a mis padres  
Toribio y María por su  
apoyo incondicional y  
la confianza que han  
puesto en mi persona.

## **Resumen**

El planteamiento del problema fue ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019? Para dar respuesta se tiene el objetivo general determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019. La metodología es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, una población y muestra de 01 microempresa donde se aplicó la técnica de encuesta con 20 preguntas. Los principales resultados: el 83.3% manifestaron no tener supervisión de riesgos económicos; un 66.7% dijeron que no se cuenta con diseño de procesos administrativos; un 50% respondieron que no se trazan objetivos para incrementar ganancias; un 66.7% dijeron no tener charlas para identificar algún riesgo laboral. Se llegó a la conclusión que la microempresa tiene falencias según los resultados pues no tienen objetivos planeados a corto plazo ni a largo plazo para incrementar sus ganancias, además trabajan con materiales de panadería y pastelería obsoletos las cuales necesitan acondicionar de acuerdo a la tecnología.

**Palabras claves:** Control interno, microempresa, panadería y pastelería.

## **Abstract**

The problem statement was: What are the proposals to improve the relevant factors of the internal control of the microenterprise "Panadería y Pastelería Centenario" of the District of Independencia, 2019? In order to respond, the general objective is to determine the proposals for improvement of the relevant factors of the internal control of the microenterprise "Panadería y Pastelería Centenario" of the District of Independencia, 2019. The methodology is quantitative, descriptive level, non-experimental design, a population and sample of 01 microenterprises where the survey technique with 20 questions was applied. The main results: 83.3% stated that they did not have supervision of economic risks; 66.7% said that there is no design of administrative processes; 50% responded that no objectives are set to increase profits; 66.7% said they did not have talks to identify any occupational risk. It was concluded that the microenterprise has shortcomings according to the results because they do not have planned short-term or long-term objectives to increase their profits, they also work with obsolete bakery and pastry materials which they need to condition according to technology.

**Keywords:** Internal control, microenterprise, bakery and pastry



## Contenido

	<b>Página</b>
Título de la Tesis .....	ii
Equipo de trabajo .....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de gráficos, tablas y cuadros .....	xi
I. Introducción .....	14
II. Revisión de literatura.....	20
2.1. Antecedentes .....	20
2.2. Base teórica.....	29
2.3. Marco conceptual .....	38
III. Hipótesis .....	41
IV. Metodología.....	42
4.1. Diseño de la investigación .....	42
4.2. Población y muestra .....	42
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	43

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
4.5. Plan de análisis.....	53
4.6. Matriz de consistencia.....	54
4.7. Principios éticos.....	58
V. Resultados.....	59
5.1. Resultados.....	59
5.2. Análisis de resultado.....	64
VI. Conclusiones.....	74
VII. Aspectos complementarios.....	78
7.1. Referencias bibliográficas:.....	79
7.2. Anexos.....	85

## Índice de gráficos, tablas y cuadros

### Índice de tablas

<b>Tablas</b>	<b>Página</b>
Tabla 1 <i>Existe supervisión respecto a los riesgos del negocio</i> .....	59
Tabla 2 <i>La panadería y pastelería centenario define un diseño de procesos administrativos</i> .....	59
Tabla 3 <i>La panadería y pastelería centenario tiene un rubro definido</i> .....	59
Tabla 4 <i>La panadería y pastelería centenario promueve valores éticos</i> .....	60
Tabla 5 <i>Filtro para ser contratado</i> .....	60
Tabla 6 <i>Desarrollo lineamientos para contactar más clientes</i> .....	60
Tabla 7 <i>El personal está apto para reconocer los riesgos que ayudan al emprendimiento</i> .....	60
Tabla 8 <i>Desarrollo de estrategias para atraer clientes</i> .....	61
Tabla 9 <i>Objetivos trazados que ayudan al incremento de ganancias</i> .....	61
Tabla 10 <i>Existe charlas para identificar algún riesgo de la microempresa</i> .....	61
Tabla 11 <i>Evaluaciones sobre el estado de riesgo empresarial y laboral</i> .....	61
Tabla 12 <i>Identificación y análisis de solvencia de riesgos primordiales</i> .....	62
Tabla 13 <i>Manejo de situación de riesgo y que opción tomar</i> .....	62
Tabla 14 <i>Planeación de riesgo frente a una baja económica</i> .....	62
Tabla 15 <i>Capacitaciones para actuar en algún quiebre económico</i> .....	62
Tabla 16 <i>Bonificación por desempeño laboral</i> .....	63
Tabla 17 <i>Propuestas de mejora con respecto a los riesgos</i> .....	63
Tabla 18 <i>Recepción de capacitaciones adecuados a los avances tecnológicos</i> .....	63

Tabla 19 <i>Comunicación al momento de afrontar algún riesgo</i> .....	63
Tabla 20 <i>Creación de fondo en común en caso de baja económicas</i> .....	64

## Índice de figuras

<b>Figuras</b>	<b>Página</b>
Figura 1 <i>Existe Supervisión Respecto A Los Riesgos D+ el Negocio</i> .....	92
Figura 2 <i>La Panadería y Pastelería Centenario define un diseño de procesos administrativos</i> .....	93
Figura 3 <i>La Panadería y Pastelería Centenario tiene un rubro definido</i> .....	95
Figura 4 <i>La Panadería y Pastelería Centenario promueve valores éticos</i> .....	96
Figura 5 <i>Filtro para ser contrata</i> .....	97
Figura 6 <i>Desarrollo de estrategias para contactar más clientes</i> .....	98
Figura 7 <i>El personal está apto para reconocer los riesgos que ayudan al emprendimiento</i> .....	99
Figura 8 <i>Desarrollo de estrategias para atraer clientes</i> .....	100
Figura 9 <i>Objetivos trazados que ayudan al incremento de ganancias</i> .....	101
Figura 10 <i>Existe charlas para identificar algún riesgo de la microempresa</i> .....	102
Figura 11 <i>Evaluaciones sobre el estado de riesgo empresarial y laboral</i> .....	103
Figura 12 <i>Identificación y análisis de solvencia de riesgos primordiales</i> .....	104
Figura 13 <i>Manejo de situación de riesgo y que opción tomar</i> .....	105
Figura 14 <i>Planeación de riesgo frente a una baja económica</i> .....	106
Figura 15 <i>Capacitaciones para actuar en algún quiebre económico</i> .....	107
Figura 16 <i>Bonificación por desempeño laboral</i> .....	108
Figura 17 <i>Propuestas de mejora con respecto a los riesgos</i> .....	109
Figura 18 <i>Porcentaje sobre incentivos para la mejora del desarrollo laboral</i> .....	110
Figura 19 <i>Porcentaje sobre la delimitación de horarios</i> .....	111

Figura 20 *Porcentaje sobre el ambiente apropiado para desarrollar las funciones*112

## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación definido: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del distrito de Independencia, 2019 alcanzara la forma en que las microempresas deberán implementar los factores relevantes del control interno, para esto se recogió información necesaria.

Estamos en un mundo globalizado donde las empresas y negocios necesitan de un adecuado control interno, lo cual haga que se minimice los riesgos de llegar a la quiebra, utilizar de manera racional todos los recursos que ayudaran al negocio a incrementar su producción llevándolo así a obtener mayores ingresos.

En el ámbito internacional, en Roma es donde se dio la creación de las bases de las primeras escuelas de panaderías, además de ser los primeros pioneros en la comercialización del pan, dando así lugar al origen y creación de las panaderías, que es uno de los más versátiles en el mercado en su rubro (Pulache, 2018, p.1)

Los negocios en el Perú de panaderías y pastelerías quienes siguen trabajando tradicionalmente, no realizan capacitación al personal, no dan incentivos al personal, y tienen trabajadores eventuales, entre otros temas. Como la propia teoría lo dice que el Sistema de Control Interno viene a ser un conjunto de planes, normas, métodos y procedimientos, con el objetivo de poder prevenir algún posible riesgo la cual puede afectar a la empresa o negocio. (Ruiz, 2015)

Como se sabe y se puede ver a simple vista, las pequeñas y medianas empresas conocida como mype, no cuenta con algún sistema de administración y que este

bien definido. Aunque si existiera algún problema se va solucionando de acuerdo al momento en la cual se presenta, pero trae consigo la posibilidad de tener problemas financieros.

Desde años pasados se ha visto que las panaderías evolucionaban con el pasar del tiempo, pues es un negocio de donde muchos dependemos, por no decir todos, ya que consumimos el pan para el desayuno, merienda e incluso cena. De la mano de la panadería viene la pastelería pues es un complemento perfecto que se juntan.

Diferentes países realizan la producción en las panaderías y pastelerías de acuerdo a formas únicas que establecen, ya sean por las costumbres de cada país o simplemente por los antepasados. Pero como se va incrementando la cantidad demandada de consumidores, entonces incrementa la competencia, haciendo que cada empresa y/o negocio varíe y tenga métodos para vender y producir, pero hay algunas que aún no realizan ningún método llevando al negocio a la quiebra.

En el Distrito de Independencia se pudo observar diversas mype que se dedican en el rubro de la panadería y pastelería, pero que tienen problemas por solucionar, y aun así estas siguen laborando de manera normal o tradicional. En la actualidad existen problemas de control interno en las mype del rubro de panadería y pastelería, porque se notó que, al no tener buen control en su producción ni un buen manejo de inventario, facilita a la existan pérdidas e incluso robos.

Es por ello que se tomó a la Panadería y Pastelería Centenario, la cual lleva años laborando artesanalmente, pero con alguna implementación de nuevas tecnologías. La actividad principal a realizar por la empresa es la producción y venta de pan, dulces, empanadas, tortas, bocaditos, etc., al por mayor y menor.

Dicho negocio tiene problemas en el control interno, por lo antes dicho el problema de investigación será: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019?

Para dar las respuestas debidas al problema planteado se tiene como objetivo general: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.

Para conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

Describir los factores relevantes del control interno relacionados con el gobierno y cultura de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.

Describir los factores relevantes del control interno relacionados con la estrategia y establecimiento de objetivos de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.

Describir los factores relevantes del control interno relacionados con el desempeño de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.

Describir los factores relevantes del control interno relacionados con la revisión de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.



Describir los factores relevantes del control interno relacionados con la información, comunicación y reporte de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.

La investigación realizada se justifica ya que tiene importancia a nivel social y empresarial, ya que permitirá a futuros panaderos y pasteleros tener nuevos conocimientos sobre el control interno, haciendo que crezcan y desarrollen de manera favorable para sus empresas.

Se justificó en lo teórico, porque se adoptaron conceptos y teorías para dar sustento a la variable de estudio que ayudó a la descripción de análisis, realizando una explicación teórica de los conceptos adoptados; también sirve como antecedente a futuros investigadores y permiten dar un sustento teórico al informe de investigación.

Se justificó en lo práctico, porque permite aplicar el conocimiento brindado acerca de los factores relevantes del control interno dentro del campo de la investigación, así también se orienta a que los resultados del estudio vayan a contribuir a los futuros estudiantes de contabilidad.

En la justificación metodológica, se tuvo en cuenta el problema, objetivo que nos ayudó a elaborar los instrumentos de medición y así poder demostrar que todo está de acuerdo a la variable e indicadores de la investigación.

Desde otro punto de vista la siguiente investigación se utilizará como antecedente y base teórica para las investigaciones futuras, contribuyendo así a una buena información acerca de los factores relevantes del control interno en las micro y

pequeñas empresas y así mejorar su eficiencia y contribuir al máximo desarrollo empresarial.

La metodología de la presente investigación fue de tipo cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo simple y el diseño de investigación fue descriptivo no experimental; la población y muestra estuvo conformada por 01 microempresa, los cuales fueron recolectados en un solo tiempo y espacio, como técnica para la elaboración de la encuesta fue la presente investigación se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, la cual estuvo estructurada por 20 preguntas y se realizó a 06 trabajadores que fueron formuladas por el investigador.

La investigación se presentó como una investigación factible, pues se propone solución a la falta de control interno sobre la microempresa; es de nivel descriptivo de corte transversal, ya que se explica el inicio del fenómeno dando propuestas para actuar sobre la realidad descrita. Se aplicó una encuesta a todos los trabajadores y como los principales resultados del total de encuestados manifestaron a un 83.3% que no hay supervisión hacia los riesgos económicos; un 66.7% dijeron que no se cuenta con un diseño de procesos administrativos; un 50% respondieron que no se trazan objetivos para incrementar ganancias; un 66.7% dijeron no tener charlas sobre para identificar algún riesgo laboral; un 50% manifestaron no realizar evaluaciones para identificar el estado de riesgo empresarial y laboral; un 66.7% respondieron no tener capacitación para cambios de acuerdo a los avances tecnológicos y un 83.3% dijeron que no hay un fondo en común para los trabajadores si hubiera alguna baja económica en la empresa.

Se llegó a la conclusión que la microempresa tiene falencias según los resultados pues no tienen objetivos planeados ni a corto plazo ni al largo plazo para incrementar

sus ganancias, además trabajan con materiales de panadería y pastelería obsoletos las cuales necesitan acondicionar de acuerdo a la tecnología para que ayude en la mejor elaboración de los productos, además los trabajadores no cuentan con charlas ni capacitaciones para poder optimizar el cumplimiento de actividades.

Cabe recalcar que esta investigación ayudara a los nuevos profesionales, quienes ingresaran al campo de la investigación, con temas que den interés sobre desarrollo y solucionando el poco conocimiento que se tiene al respecto al tema. También esta investigación dará un nuevo aporte a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH, dando nuevos aportes y conocimientos enseñados en dicha casa de estudio.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacional**

Fierro (2016) en su tesis el Sistema de Control Interno y su Contribución en la Gestión Empresarial: Caso Entidades Cooperativas. Su objetivo general es identificar como puede contribuir el sistema de control interno en la gestión empresarial de las entidades cooperativas. El tipo de investigación es descriptiva con método de investigación inductivo. En el trabajo se usarán las fuentes primarias y secundarias y con estas se le puede dar el total desarrollo al proyecto. Dentro de éstas se encuentran textos, artículos y reportes de la Superintendencia de Economía solidaria supersolidaria. Como fuentes secundarias se tendrá la normatividad, diccionarios y material en la web. Su conclusión es que el sistema de control interno es necesario en cualquier tipo de entidad y más aún en el tipo de entidades como son las Cooperativas que tienen ciertos valores y principios que implica una responsabilidad social inmensa, por lo que es innegable la necesidad de que exista controles internos que velen para que no se desajuste los fines y objetivos principales.

Señalín (2017) en su tesis el control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala. El objetivo de la investigación es determinar de qué manera el control sirve como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala. Se utilizó un estudio cualitativo – bibliográfico - documental y descriptivo. Siendo el resultado obtenido que las empresas cumplen con la

mayor parte de los componentes del control interno, garantizando que las actividades y operaciones garanticen la legalidad y razonabilidad de la información que se genera. Finalmente se concluye que es imprescindible cuidar las acciones que ejecute la administración de las empresas bananeras de la ciudad de Machala con el objetivo de que proporcionen información financiera que resulte útil y confiable.

Guevara (2017) en su tesis *Evaluar el Impacto del Financiamiento Otorgado por el Sistema Bancario Venezolano para las Pymes y su Operatividad. Caso: “Banco de los Amigos” en el Periodo Comprendido entre 2015-2016*. Tiene como objetivo evaluar el impacto del financiamiento otorgado por el sistema bancario Venezolano para las Pymes y su operatividad. Caso: “Banco de los Amigos” en el Periodo Comprendido entre 2015-2016. El tipo de investigación es documental, de nivel aprehensivo, descriptivo, explicativo. Para esta investigación se usará la encuesta basada en un cuestionario. Llego a la conclusión que la banca microfinanciera se origina a partir de imposiciones de ley como un estímulo para desarrollar una gran parte de la población que no estaba bancarizado, es decir las personas no tenían asistencia de la banca para desarrollar actividades comerciales y económicas.

Catuche & Benavides (2017) en la tesis *diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS*; el objetivo es diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística Internacional SAS. De tipo descriptivo, el método de investigación es inductivo y practico. Las técnicas para la investigación fueron la observación,

entrevista y documenta. La conclusión fue que la compañía cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que al ser una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido.

Melo de los Rios & Uribe (2017) en la tesis Propuesta de Procedimientos de Control Interno Contable para la Empresa SAJOMA S.A.S. Tiene como objetivo reducir costos y minimizar riesgos asociados al manejo de personal, la empresa SAJOMA S.A.S. De nivel descriptivo, utilizo la técnica de encuestas y entrevistas. Llegaron a la conclusión de acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de prestación de servicios, se propone implementar un procedimiento de control que evalué el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra las etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros.

Chafle (2012) en su tesis Implementación de un sistema de Control Interno en el área contable de la Empresa IMPORCOBRE. Tuvo como objetivo el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo. El nivel de la investigación fue descriptivo, y

utilizo cuestionarios. Llego a la conclusión que no lleva a cabo ningún tipo de control sobre sus operaciones, esto ha impedido a los dueños una eficiente toma de decisiones y el mejoramiento de sus resultados financieros. En el departamento de contabilidad se manifiesta que los empleados realizan los procedimientos contables de manera empírica, pues no existe un manual que oriente y soporte el desarrollo de las actividades de manera efectiva.

### **2.1.2. Nacional**

Vivanco (2017) en su tesis caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Jolris servicios múltiples E.I.R.L. – Satipo 2016. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Jolris servicios múltiples E.I.R.L. – Satipo 2016. Este trabajo de investigación es de tipo no experimental – descriptiva – bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se usó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario a la gerencia. Teniendo como conclusión que en su totalidad los autores señalan que el control interno es el plan de organización, métodos y procedimientos que van a permitir proteger los recursos de la empresa, para que así se evite pérdidas, fraude o negligencias, certificando la eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones.

Huamán (2017) en su tesis caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016. La

investigación tuvo como objetivo general describir las principales características del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de pasamanería, del distrito de Callería, 2016. Siendo la investigación cuantitativo-descriptivo, no experimental- transversal-retrospectiva, se escogió a 15 microempresarios, se concluyó que la mayoría son empresas jóvenes, que cuentan de 1 a 20 trabajadores, de los cuales el 80% no les dan importancia a las auditorías, respecto a los representantes legales casi todos son del sexo masculino; jóvenes entre 31 a 40 años no cuentan con estudios superiores y respecto al control interno entre empresario - propietario y trabajadores no existe una buena relación, evidenciándose un ambiente de control débil.

Pulache (2018) en su tesis caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas panaderas del Perú: caso panadería y abarrotes Santa Rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora, 2018; tiene como objetivo determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas panaderas del Perú y de la panadería y abarrotes Santa Rosa del distrito de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2018. El trabajo es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental – transversal. Se utilizó para el recojo de la información una encuesta con un cuestionario. Llego a la conclusión que la empresa no cuenta con un adecuado Sistema de control Interno. Respecto a los componentes del Control Interno, la mayor deficiencia que se encontró es que no cuenta con un manual de organización y funciones, ni de procedimientos, generando que no haya una



correcta segregación de funciones y responsabilidades. Así mismo no se cuenta con una unidad específica para la gestión de recursos humanos.

Taboada (2017) en su tesis *Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Almacén de las Panaderías en el Perú. Caso: Panadería Negociaciones Mabilpa SRL Piura*, 2016. Tiene como objetivo determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las panaderías en el Perú y de Panadería Negociaciones Mabilpa SRL Piura, 2016. La investigación utilizó el diseño cualitativo-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Su conclusión fue afirma que la empresa establece como política revisar de una manera visual sus insumos cada vez que ellos creen conveniente con la finalidad de no obtener imprevistos en último momento y así cumplir con exactitud sus pedidos programados.

Piedra (2019) en su tesis *Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el Área de Contabilidad en la Empresa Lubricantes “Panamericana” en la Ciudad de Sullana*, año 2019. Tiene como objetivo determinar las oportunidades de los factores relevantes del control interno en el área de contabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Lubricantes “Panamericana” en la ciudad de Sullana, año 2019. El tipo de investigación cuantitativa de nivel descriptiva. Llego a la conclusión que en el área contable de la Empresa se ha podido determinar que no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), por el cual el personal no tiene en claro cuáles son sus funciones, y los realiza a su manera, y muchas veces comete errores que perjudican a la empresa.

Guadalupe (2020) en su tesis Propuesta de mejora de los factores relevantes del financiamiento y la rentabilidad de la micro empresa caso: Panadería y Pastelería Fenix S.C.R.L. – Tingo María, 2019. Tiene como objetivo general identificar las oportunidades del financiamiento que mejoren las posibilidades de la rentabilidad de la micro empresa caso: Panadería y Pastelería Fénix S.C.R.L – Tingo María, 2019. Tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño de caso y recojo de información se aplicó el cuestionario. Llego a la conclusión que la empresa en estudio presenta dificultades en contar con liquidez por lo que le imposibilita realizar sus operaciones eficientemente, por ello, con la finalidad de contar con recursos financieros la representante legal de la empresa manifiesta que, si solicito en alguna oportunidad crédito para su negocio

### **2.1.3. Regional**

López (2018) en su tesis de evaluar Implementación de un Sistema Web que permita la venta y el control de inventario en la panadería d'jhonnys-chimbote; 2016. Tiene como objetivo Realizar la implementación de un sistema web de venta y control de inventario en la panadería D'Jhonnys-Chimbote; 2016, con la finalidad de mejorar el desarrollo de sus actividades comerciales. El tipo de la investigación es descriptiva y de nivel cuantitativo, el diseño es no experimental y de corte transversal. El instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Llego a la conclusión os trabajadores de la panadería D'Jhonnys están insatisfecho con el sistema actual que es utilizado para realizar las ventas, por lo cual están de acuerdo en la propuesta de implementar un sistema web como herramienta TIC para las actividades

que se son realizadas dentro del área de ventas, mejorando el desarrollo tanto tecnológico como económico para la panadería D'Jhonnys.

Valderrama (2019) en su tesis Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de Panadería, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2016. Tiene como por objetivo determinar las principales características de gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, del distrito de Chimbote, 2016. El diseño de investigación es no experimental – transversal - descriptivo. El instrumento usado para la recolección fue el cuestionario. Llegaron a la conclusión son dueños independientes del negocio, en su mayoría viene desempeñando el cargo, entre 10 a más años. En su totalidad el motivo de creación por el cual se formo es de generar ganancias, en su mayoría las micro empresas tienen actividades económicas de 10 a más años, tienen de 1 a 5 trabajadores, y las personas que trabajan no pertenecen a su familia.

Hurtado (2013) en su tesis Control Interno y Rentabilidad en la Empresa Hotelera de tres estrellas La Joya S.A.C – Huaraz 2011. Tiene como objetivo describir las principales características del control interno y la rentabilidad en la empresa hotelera La Joya S.A.C. Es de tipo cualitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental. Llego a la conclusión Las edades de los trabajadores tales como áreas administrativas y áreas operativas del Hotel “La Joya” S.A.C encuestados de mayor predominancia fluctúan entre 22 – 25 años con 35%. El 65% de los socios, gerentes, administrador, jefes de áreas y trabajadores de

áreas operativas creen que es esta empresa cuenta con un comité de control interno mientras que el otro 35% niega contar con un comité de control.

Rojas (2013) en su tesis el Control Interno y la compensación laboral en la Empresa Lobo Tours. S.R.L. de Huaraz, año 2012. Su objetivo general fue determinar en qué medida el sistema de Control Interno incide en las compensaciones laborales de la empresa Lobo Tours S.R.L. Tipo de Investigación Cuantitativa, nivel descriptivo correlacional de corte transversal. Llego a la conclusión Se ha determinado el grado de conocimiento de funciones y responsabilidades por parte de los trabajadores de la empresa Lobo Tours S.R.L, La Entidad dispone de un plan estratégico el cual no es de conocimiento de la totalidad de los trabajadores.

#### **2.1.4. Local**

Pacotaype (2018) en su tesis caracterización del financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro panaderías y pastelerías - Huaraz, 2017, su objetivo es describir las características del financiamiento en las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías y pastelerías de Huaraz, en el periodo 2017. El trabajo es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental – transversal. Se utilizó para el recojo de la información un cuestionario. Se describieron las principales características del financiamiento en la que concluyeron que las empresas acuden en su mayoría en un 65% a las cajas municipales de ahorro y crédito porque les otorgan mayores facilidades para el crédito.

Norabuena (2018) en su tesis caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro panaderías del distrito

de independencia, 2016, su objetivo es determinar las características del financiamiento de las MYPE del sector comercio rubro panaderías del distrito de Independencia, 2016. El trabajo es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental – transversal. Se utilizó para el recojo de la información un cuestionario. Las fuentes de financiamiento para las mype dedicadas a este rubro son las fuentes externas, por la obtención de mayores beneficios al momento de que se obtiene el financiamiento donde concluyeron que el 72% de las personas encuestadas dijeron que sí se realiza este tipo de financiamiento por parte de terceros, con adquisiciones de préstamos de entidades financieras.

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Marco teórico**

#### **2.2.1.1. Control Interno**

##### **a) Características**

Para que un control interno sea bueno depende mucho de una buena organización. Así como disminuir las irregularidades y errores ayuda a que se cumplan los objetivos. Entonces se tiene las siguientes características:

- **Plan de organización**

Para que esta característica funcione debe ser simple y flexible. Este plan debe conceptualizar las funciones de cada dependencia y sobre todo de los funcionarios que le pertenecen. Además, el control interno debe tener pasos bien estructurados lo cual haga que se junte actividades de todos los sectores de la organización. A la vez el plan

servirá para alinear todas las áreas, junto a un organigrama en donde se defina las responsabilidades dentro de la empresa, así como jefes, líderes, entre otros. (Calle, 08 de junio del 2018)

- Segregación de funciones

Quiere decir separar las funciones por área, ya que garantizara que un trabajador no tenga a cargo en su responsabilidad etapas de operación. En tal sentido, cada proceso debe pasar por diferentes etapas y estas deben tener en su cargo a personas distintas. (Calle, 08 de junio del 2018)

- Control de acceso a los activos

En un control interno depende en gran medida de la seguridad de los procesos. Una buena organización genera una adecuada seguridad en el acceso a los activos. Esto hará que se restrinja el acceso físico a los activos. (Calle, 08 de junio del 2018)

- Sistema de autorización y procedimiento

El utilizar medios de monitoreo sobre los registros de transacciones y operaciones hace que el control interno sea eficaz. Los indicadores deben contemplar revisiones periódicas y auditorías, además de la forma de obtener información. (Calle, 08 de junio del 2018)

- Método para procesar los datos

Los métodos para el procesamiento de datos digitales o manuales, esto dependerá de la complejidad de la organización. Es conveniente utilizar programas tecnológicos para minimizar los errores y

manipulaciones, e involucrar al personal en dicho proceso. (Calle, 08 de junio del 2018)

**b) Importancia**

- La cultura favorece el crecimiento de actividades que generan el rendimiento y actividades institucionales.
- Al aplicar un buen control interno ayuda obtener una gestión alta, cada vez que se aplique brindara beneficios a la empresa, esto se definirá en todas las actividades donde se implemente.
- El control interno ayuda a contribuir para combatir a la corrupción.
- El control interno hace que una empresa sea fuerte y esto hace que se puedan cumplir las metas plasmadas, la rentabilidad y prever las pérdidas y gastos de energía.
- El control interno hace que se cumpla con las normas, las leyes e incluso ayuda si esta cuenta con irregularidades. Haciendo que se evite las pérdidas de reputación.

**c) Modelo COSO III (COSO ERM 2017)**

Es una actualización del COSO ERM en materia de riesgos para las empresas. Pues gracias a ello se verá muchos cambios favorables para el análisis y gestión de las empresas, emprendiendo expectativas sobre los clientes. El COSO ERM reconoce el establecimiento de aquellos marcos reguladores que son básicos para el riesgo y su cumplimiento sobre el control interno. Las modificaciones se realizaron centrándose en la cultura, que es un componente de este modelo, esto se da para el fortalecimiento de la cultura sobre riesgo y que cada organización o

empresa debe desarrollar. El COSO ERM 2017 tiene una estructura de 5 componentes y 20 principios, para que tener un panorama desde estrategias hasta las ejecuciones (Clavijo, 2019)

Los componentes ayudan a poder incluir los riesgos corporativos, también permite ver cómo pasa de un proceso a otro, como identificar a las guías claves y como ejecutar un monitoreo. Los principios ayudaran a tener una base sobre la manera de como documentar, administrar y disminuir los riesgos.

Los componentes son:

a. Gobierno y cultura

Este componente es la base de las demás de acuerdo al control de las empresas para que sean efectivos y eficientes.

Todo gobierno implanta medidas de cultura hacia las empresas u organizaciones, y esta influye a largo plazo en su éxito. Además, con estas medidas se refuerzan la importancia y las responsabilidades para su supervisión. Cabe señalar que la cultura alcanza los valores éticos y la conducta de entendimiento hacia los riesgos que se dan en la empresa.

b. Estrategia y establecimiento de objetivos

Para tener una planeación de manera estratégica se tiene que juntar los objetivos y las estrategias. La importancia de ello es integrar el riesgo al negocio en las funciones, y así conformar un programa que sea sostenible.



c. Desempeño

Los riesgos afectan a las estrategias y a los objetivos de la empresa. Es por eso que los riesgos de la empresa deben ser examinados e identificados, además de tener prioridad de acuerdo a la dureza y cantidad de dichos riesgos, el cual las empresas están dispuestas a encargarse.

d. Revisión y ajuste de los procesos

Al revisar el desempeño de las empresas se puede suponer aquellos componentes del control de riesgo a raíz de cambios fundamentales y poder comprender que es necesario las revisiones.

e. Información, comunicación y reporte.

Para poder obtener y comunicar sobre la información de las fuentes que pueden ser externas o internas y a la vez puedan fluir en cualquier dimensión se requiere de un proceso que deberá ser continua en la gestión de los riesgos empresariales.

Los beneficios del COSO ERM 2017 proviene de la metodología para poder identificar riesgos, identificarlos y documentarlos de forma que se encuentre específicos y así poder identificar los impactos que se puede ocasionar en el negocio. De esta manera:

- Se debe conocer la metodología a utilizar para vigilar los riesgos.
- Se debe saber documentar aquellos riesgos que se encuentra desde la estrategia y así poder ser medidos.

- Se debe formar un medidor para el desempeño y saber a dónde se dirigen los riesgos para ver el impacto que puede generar en los negocios.

Según una visión global los negocios que se basan en administración de riesgos, hacen que tanto los accionistas como los empleados y clientes tengan un ambiente lleno de confianza. Ya que la administración de riesgos se realizaba una vez por año y además no le daban la importancia que merecía. Con este COSO se mejora la cultura de como poder realizar una buena administración de riesgo, con estrategias claras sobre la gestión de riesgos.

#### **2.2.1.2. Mype**

##### **a) Características**

Para que los beneficiarios puedan aceptar las utilidades de las mypes, estas deberán acatar las pautas referidas al número de trabajadores y el nivel de venta, de la siguiente manera:

- **Microempresa:**

El número total de los trabajadores va entre uno (1) hasta diez (10).

Mientras que el nivel de ventas de manera anual va hasta un máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT) (es decir hasta S/. 660 000)

- Pequeña empresa:

El número de los trabajadores va entre uno (1) hasta cien (100). Mientras que el nivel de venta de manera anual hasta 1700 UIT (es decir 7`480,000.00)

También existen características generales según el comercio y administración y son:

- La administración es de manera independiente. Normalmente son dirigidas y administradas por los dueños.
- El área en la empresa de operación tiene amplitud pequeña, en lo que se refiere a nivel local.
- Las empresas tienen baja especialización según el trabajo. No utilizan técnicas sobre todo en gestión.
- Emplean algunas veces la mano de obra familiar. Es por eso que la actividad es intensiva solo en mano de obra siempre y cuando sea familiar. Pues no se cuenta con mano de obra estable y fija, sino eventual.
- Tienen limitados recursos financieros.
- Tienen bajos recursos en tecnología.
- No separan las finanzas del negocio con las del hogar.

#### **b) Importancia**

La importancia de la MYPE se puede evidenciar en distintos ámbitos.

Primero, las MYPE es una de las principales fuentes de empleo para los futuros empresarios; pues como instrumento para

promocionar el empleo es una gran oportunidad ya que solo exige una inversión inicial y esto permite ingresar a estratos de bajos recursos.

(Tello, 2014, p. 6)

Segundo, puede potencialmente unificarse para apoyar resolviendo algunos problemas existentes en la producción. Con esto se da oportunidad a aquellas personas que no tienen empleo y aquellas de bajos recursos económicos los cuales pueden generar su propio empleo, y así contribuir con la producción de las empresas. (Tello, 2014, p. 6)

**c) Ley MYPE**

El Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica varias leyes para así facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. La cual tiene como objetivo establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Además, incluye modificaciones a leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”.

Decreto legislativo que aprueba la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeña empresa y el acceso al empleo decente

En el Título I, Dice las disposiciones generales, en el Artículo 1° tiene como objetivo:

La promoción, la formalización y el desarrollo de las mypes para la incrementación del mercado interno y externo de las empresas, además del marco sobre promocionar el empleo, la inclusión social y la formalización, para acceder progresivamente en el empleo con condiciones de suficiencia. (SUNAT, 2008, p. 1)

### **2.2.1.3. Caso de estudio**

#### **2.2.1.3.1. Panadería y pastelería**

- **Historia:** El pan fue el primer alimento fabricado por el ser humano. El hombre Neanderthal fue quien hornero el pan, y cuando lo hizo se convirtió en civilizado. El ingrediente primordial era la harina, pues este era cultivado hace 10 000 A.C. Con el paso de los años se fue creando el molino, el cual ayudo a moler el trigo. Y al seguir pasando los años se construyó el horno. Esto se fue tecnificando aún más con el paso de tiempo, hasta llegar a la actualidad el cual se realiza por diferentes métodos.
- **Empresa:** Uno de los negocios que más se ha desarrollado en los últimos años dentro del sector del comercio minorista es el de los establecimientos de pan denominados “puntos calientes”.(Peñañiel, Salva, & Pérez, 2014, p. 7); pues estos son desarrollados al horno. Las empresas la cual se dedican a este rubro, tienen éxito pues la mayoría de la población come el pan o algún postre, ya sea en el desayuno merienda o cena.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Control interno**

El control interno es el conjunto de normas, políticas, acciones, planes, actividades, registros, métodos y procedimientos, a la cual se incluye el entorno y actitudes que deben desarrollar las autoridades y su personal que están a cargo, para prevenir los posibles riesgos las cuales afectan a entidades públicas. Se tiene cinco componentes funcionales: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control gerencial, Información y comunicación, Supervisión. (C.G.R, 2018, p. 1)

### **2.3.2. Mype**

Las micro y pequeñas empresas más conocido como MYPE es una unidad que es económica y que está conformado ya sea por una persona jurídica o natural, ya sea en la forma de organizaciones o de gestión empresarial que estará contemplada en la legislación, así mismo tiene como objeto fomentar el desarrollo de ejercicio para la extracción, la transformación, la producción, y la comercialización de los bienes.(SUNAFIL, 2017, p. 7)

### **2.3.3. Panadería**

Según la investigación realizada para el presente proyecto, panadería viene a ser el lugar donde se produce y vende todo tipo de pan horneado.

#### **2.3.4. Pastelería**

Según la investigación realizada para el presente proyecto, pastelería es el lugar donde se produce y vende diversos tipos de pasteles horneados.

#### **2.3.5. Gobierno**

Columna del Estado, autoridad la cual administra, dirige y controla a todas las instituciones. Para esta investigación es quien nos implanta las medidas de cultura.

#### **2.3.6. Cultura**

Es el conocimiento que se adquiere con el paso y desarrollo, esto gracias a la lectura e investigaciones de algún trabajo. Para esta investigación se alcanza lo valores éticos y la conducta.

#### **2.3.7. Estrategia**

Según el diccionario de la Real Academia Española es cuando se dirige algunas operaciones, asuntos. Para esta investigación es planear e integrar el riesgo al negocio.

#### **2.3.8. Desempeño**

Según el diccionario de la Real Academia Española es la acción de desempeñarse. Para la investigación es de acuerdo a los riesgos los cuales se deben identificar y dar prioridad.

#### **2.3.9. Revisión**

Según la Real Academia Española es comprobar, para la investigación es ver el desempeño de los componentes del control interno.

### **2.3.10. Información**

Es el conjunto de los datos recolectados, para la investigación es obtener fuentes externas e internas el cual ayudara a fluir en toda dimensión.

### **2.3.11. Comunicación**

Para la investigación es tener contacto e intercambiar datos para obtener mejores datos.

### **2.3.12. Reporte**

Para la investigación es cuando se concluye y se informa de manera oportuna para poner fin y combatir a los riesgos de la empresa.



### **III. Hipótesis**

En la presente investigación no se utiliza la hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo simple y de caso.

Según Espinoza y Ochoa (2021) definieron que los estudios descriptivos que son univariados plantean los factores que dan el soporte a las investigaciones, que puedan relacionar, de dos en dos, las variables correspondientes. Los estudios relacionales son básicamente inferenciales ya que pueden realizar estimación puntual y contrastar hipótesis. Por otro sentido se busca encontrar la singularidad de las variables, que en algunas investigaciones se confundo con los estudios descriptivos. La relación entre variables nos indica dos aspectos, si existe un vínculo entre variable o que tan fuerte es su relación. Si existe o no relación entre las variables se utilizaba métodos estadísticos. Los estudios relacionales son sustantivamente bivariados, ellos definen si se trabaja con dos variables una de ellas se denominada supervisora (que es la variable de interés en el estudio descriptivo); y la otra variable asociada, la cual está vinculada a la variable supervisora.

## **IV. Metodología.**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo.



Dónde:

M = Muestra

O = Observación

El diseño de la investigación fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) mencionan que es no experimental cuando la investigación no requiere demostración y no se manipula las variables.

Fue descriptivo porque se recolecto los datos de los antecedentes, de forma bibliográfica y documental en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia del control interno en su contexto dado.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

Según Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2013) manifestaron que la población fueron las personas que son el motivo de investigación. La

población para esta investigación estuvo conformada por 01 microempresa que es el caso de “Panadería y Pastelería Centenario”.

#### 4.2.2. Muestra

La muestra de estudio es una parte de la población (Ñaupas et al., 2013), para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, ya que la población fue reducida. Para este caso la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” vendría a ser la muestra por tratarse de un estudio hacia una empresa.

#### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE ANTECEDENTE PERTINENTE	DEFINICIÓN OPERACIONAL						
		ANTECEDENTES PERTINENTES	C1	C2	C3	C4	C5	C6
ANTECEDENTES PERTINENTES	Un antecedente es pertinente, si tiene los mismos elementos: variable o variables, unidades de análisis y sector económico productivo; así como también algún o algunos objetivos similares, las mismas técnicas e instrumentos de recojo de información, los resultados y/o conclusiones responden a los objetivos	INTERNACIONALES	1	1	1	1	1	1
		NACIONALES	1	1	1	1	1	1

<p>especificados; y finalmente, todo se cumple al mismo tiempo. Es decir, un antecedente es pertinente, si cumple con los criterios: C1, C2, C3, C4, C5 y C6 (Vásquez Pacheco, 2017).</p>	<p>REGIONALES</p>	1	1	1	1	1	1
	<p>LOCALES</p>	1	1	1	1	1	1

**4.3.1. Matriz de operacionalización de la pertinencia de los antecedentes**

del objetivo específico 1:

Leyenda de los criterios:

C = Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes.

C<sub>1</sub> = Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: la variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C<sub>2</sub> = Tiene que ver con el objetivo del antecedente. Significa que, el antecedente debe tener algún objetivo parecido, por lo menos un objetivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C<sub>3</sub> = Tiene que ver con el resumen de la metodología del antecedente: En el antecedente se debe describir el resumen de la metodología, donde por lo menos, debe considerarse las técnicas e instrumentos de recojo de información.

C<sub>4</sub> = Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente.

En el

antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C<sub>2</sub>.

C<sub>5</sub> = Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C<sub>2</sub>) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C<sub>4</sub>).

C<sub>6</sub> = Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

0 = No cumple con el criterio

1 = Cumple con el criterio

#### 4.3.2. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE			
			DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1.  Control  Interno.	El control interno tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento	La variable comprende las siguientes dimensiones: gobierno y cultura, estrategia y objetivos, desempeño y información,	Gobierno y cultura	La junta directiva ejerce supervisión sobre los riesgos	¿Ud. cree que la Panadería y Pastelería Centenario tenga supervisión respecto a los riesgos económicos del negocio?	nominal:  SI / NO
				Establece estructuras operativas	¿Ud. cree que la Panadería y Pastelería Centenario define un diseño de procesos administrativos?	
				Define la cultura deseada	¿Ud. cree que la Panadería y Pastelería Centenario tenga	nominal:  SI / NO

de objetivos y en la evaluación de los riesgos. Asimismo, influye en las actividades de supervisión. Esta influencia se extiende no solo en sobre el diseño de los sistemas sino también sobre su	comunicación y reporte revisión por ser una variable nominal se medirá con el cuestionario.			definido el rubro a que se dedica?		
			Demuestra compromiso con los valores éticos	¿Ud. cree que la Panadería y Pastelería Centenario tiene un compromiso respecto a los valores éticos?	nominal: SI / NO	
			Atrae, desarrolla y retiene individuos competentes	¿Ud. paso un filtro riguroso al momento de ser contratado en la panadería y pastelería centenario?	nominal: SI / NO	
		Estrategia y objetivos	Analiza el contexto empresarial	¿Cree Ud. que la Microempresa Panadería y Pastelería Centenario desarrolla estrategias para contactar más clientes?	nominal: SI / NO	

	funcionamiento diario. (Mendoza et al., 2018)			Define el apetito al riesgo	¿La Microempresa Panadería y Pastelería Centenario cuenta con personal apto para poder reconocer los riesgos que ayudaran al emprendimiento de la microempresa?	nominal: SI / NO
				Evalúa estrategias alternativas	¿Han intentado otras estrategias para incrementar los clientes?	nominal: SI / NO
				Formula los objetivos empresariales	¿Se trazan objetivos para que el negocio incremente ganancias?	nominal: SI / NO
				Desempeño	Identifica riesgos	¿Cuenta con charlas sobre cómo identificar algún riesgo laboral de la empresa?



				Evalúa la severidad de los riesgos	¿Realizan evaluaciones para saber el estado de los riesgos empresariales y laborales?	nominal: SI / NO
				Prioriza los riesgos	¿Se identifica y analiza que riesgos laborales afecta a tu desempeño?	nominal: SI / NO
				Implementa las respuestas al riesgo	¿Sabe cómo manejar a la empresa en situación de riesgo ligado a tu desempeño?	nominal: SI / NO
				Desarrollar un portafolio de riesgos	¿Cuentan con un plan de riesgo sobre cómo actuar frente a una baja económica?	nominal: SI / NO

2.MYPE	Es una unidad que es económica y que está conformado ya sea por una persona jurídica o natural, ya sea en la forma de organizaciones o de gestión empresarial que estará contemplada en la legislación, así	La variable comprende las siguientes dimensiones: Los procesos administrativos, el cumplimiento de objetivos a corto plazo, cumplimiento metas y nivel de desempeño laboral	Revisión	Evalúa los cambios sustanciales	¿Les brindan capacitaciones de cómo actuar al momento de quiebres económicos de la microempresa?	nominal: SI / NO
				Revisa los riesgos y el desempeño	¿Cuentan con algún beneficio extra por su desempeño laboral?	nominal: SI / NO
				Propone mejoras en la gestión de riesgos empresariales	¿Existe propuestas de mejoras con respecto a los riesgos que pueda tener el negocio?	nominal: SI / NO
			Información, comunicación y reporte	Aprovecha la información y la tecnología	¿Ud. recibe capacitaciones constantemente en la Panadería y Pastelería Centenario para los cambios de	nominal: SI / NO

<p>mismo tiene como objeto fomentar el desarrollo de ejercicio para la extracción, la transformación, la producción, y la comercialización de los bienes.</p> <p>(Ferrero &amp; Alvarado, 2003)</p>					acuerdos a los avances tecnológicos?	
				Comunica los riesgos de información	¿Se le comunica cuando la empresa afronta algún tipo riesgo económico o social?	nominal: SI / NO
				Informes sobre riesgo, cultura y desempeño	¿Se habrá creado algún fondo en común para los trabajadores en caso de alguna baja económica empresarial?	nominal: SI / NO

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

##### **4.4.1. Las técnicas aplicadas para la investigación fueron.**

- a) La Indagación facilito la búsqueda de los datos cuantitativos que estuvo relacionado con la investigación. (Perez & Gardey, 2008-2019)
- b) La técnica hizo que los datos cuantitativos se organicen para poder delimitarlos en cuadros que mostraran cantidades, porcentajes, etc.
- c) Las encuestas: Esta técnica ayudo a obtener los datos cuantitativos para la investigación sobre la incidencia del sistema de control interno en la Panadería y Pastelería Centenario 2019, en donde se tomó a 06 trabajadores de mi microempresa.

##### **4.4.2. Instrumentos.**

El instrumento para la investigación fue el cuestionario realizado a cada trabajador dentro de la “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta y datos no precisos, de esta manera genera información nada confiable. Por esta razón el cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. (Galán, 2009)

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para el análisis de los datos que se recolectaron en la presente investigación se utilizó el análisis descriptivo simple ya solo tenemos una variable y para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa de Microsoft Excel que nos ayudó a poder desarrollar y realizar nuestra tabulación de manera rápida y orden.

#### 4.6. Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
-----------------	------------------	------------------	------------------	--------------------

<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿ Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general.</b></p> <p>Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p><b>a)</b> Describir los factores relevantes del control interno relacionados con el gobierno y cultura de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.</p> <p><b>b)</b> Describir los factores relevantes del</p>	<p>No corresponde por tratarse de un estudio de descriptivo simple y de caso.</p>	<p><b>Independiente</b></p> <p>Sistema del Control interno</p>	<p><b>1. El tipo de investigación.</b></p> <p>Enfoque cuantitativo.</p> <p><b>2. Nivel de investigación de la tesis.</b></p> <p>Nivel Descriptivo simple.</p> <p><b>3. Diseño de la investigación.</b></p> <p>No experimental – descriptivo – transversal.</p> <p><b>4. El universo y muestra.</b></p> <p><b>Población:</b> Microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” que cuenta con 06 trabajadores.</p>
---	---	---	--	--

	<p>control interno relacionados con la estrategia y establecimiento de objetivos de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.</p> <p><b>c)</b> Describir los factores relevantes del control interno relacionados con el desempeño de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.</p> <p><b>d)</b> Describir los factores relevantes del control interno relacionados con la revisión de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia,</p>			<p><b>Muestra:</b> La microempresa “Panadería y Pastelearía Centenario”.</p> <p><b>5. Plan de análisis.</b></p> <p>Estadística descriptiva.</p>
--	---	--	--	---



	<p>2019.</p> <p>e) Describir los factores relevantes del control interno relacionados con la información, comunicación y reporte de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019.</p>			
--	--	--	--	--

#### 4.7. Principios éticos

En la presente investigación se tomó en cuenta y aplicaron los siguientes principios éticos:

- **Protección a las personas**, se respetó la dignidad humana de las personas que apoyaron en responder las encuestas, pues la información recolectada es de manera confidencial.
- **Libre participación y derecho a estar informado**, para realizar las interrogantes de la encuesta, se informó a los participantes sobre el fin y propósito de dicha investigación.
- **Beneficencia no maleficencia**, durante la investigación se aseguró que las personas salgan beneficiadas y así disminuir los daños que tenían en su área.
- **Justicia**, se trabajó de manera equitativa con todos los participantes de la encuesta en todo el proceso.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Existe supervisión respecto a los riesgos del negocio*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	1	16.7
No	5	83.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño de las microempresa y trabajadores.

Tabla 2

*La panadería y pastelería centenario define un diseño de procesos administrativos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	2	33.3
No	4	66.7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño de las microempresa y trabajadores.

Tabla 3

*La panadería y pastelería centenario tiene un rubro definido*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	5	83.3
No	1	16.7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño de las microempresa y trabajadores.

Tabla 4

*La panadería y pastelería centenario promueve valores éticos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	5	83.3
No	1	16.7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 5

*Filtro para ser contratado*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	66.7
No	2	33.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 6

*Desarrollo lineamientos para contactar más clientes*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	66.7
No	2	33.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 7

*El personal está apto para reconocer los riesgos que ayudan al emprendimiento*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	6	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 8

*Desarrollo de estrategias para atraer clientes*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	66.7
No	2	33.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 9

*Objetivos trazados que ayudan al incremento de ganancias*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	3	50
No	3	50
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 10

*Existe charlas para identificar algún riesgo de la microempresa*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	2	33.3
No	4	66.7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 11

*Evaluaciones sobre el estado de riesgo empresarial y laboral*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	3	50
No	3	50
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 12

*Identificación y análisis de solvencia de riesgos primordiales*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	66.7
No	2	33.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 13

*Manejo de situación de riesgo y que opción tomar*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	66.7
No	2	33.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 14

*Planeación de riesgo frente a una baja económica*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	66.7
No	2	33.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de las microempresas.

Tabla 15

*Capacitaciones para actuar en algún quiebre económico*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	66.7
No	2	33.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 16

*Bonificación por desempeño laboral*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	66.7
No	2	33.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 17

*Propuestas de mejora con respecto a los riesgos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	3	50
No	3	50
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 18

*Recepción de capacitaciones adecuados a los avances tecnológicos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	2	33.3
No	4	66.7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

Tabla 19

*Comunicación al momento de afrontar algún riesgo*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	66.7
No	2	33.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

Tabla 20

*Creación de fondo en común en caso de baja económicas*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	1	16.7
No	5	83.3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa.

## 5.2. Análisis de resultado

### De la variable del control interno

Tabla 1

En la tabla 1 sobre la supervisión respecto a los riesgos se observó que del 100% de total de entrevistados los cuales son 6 trabajadores; el 83.3% negó tener una supervisión y el 16.7% afirmó si tener.

Este resultado guardo relación con el trabajo de Jamanca (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo modelo de excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro panadería del distrito de Huaraz, 2016; donde se observó que el 33% indicó que no se cumple la supervisión en el desarrollo de las actividades, es por ello que no se pudo identificar los problemas o deficiencias, el 34% indicó que se cumple pero de manera insatisfactoria y el 33% manifestó que cumple se pero de manera aceptable.

Tabla 2



En la tabla 2 sobre definición de un diseño de procesos administrativos se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; el 66.7% negó que se definiera algún diseño y el 33.3% afirmó que si los definían.

Este resultado tiene alguna apreciación referente al trabajo de Chero (2019) propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área contable de la empresa constructora construcciones COSAT empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Talara en el año 2019; donde el 100% indicó que en su área no cuentan con algún manual de organización.

#### Tabla 3

En la tabla 3 sobre el rubro a que se dedica la microempresa se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; 83.3% respondió que si se tuvo definido el rubro mientras que el 16.7% lo negó.

El resultado no se encontró en otros trabajos, pero en el de Atencia (2018) Caracterización de la gestión de calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro las micro y pequeñas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016; tiene un poco de la idea, pues se observó que el 66.67% se preocupa por guiar a los empleados a desarrollar sus funciones, el 26.67% a veces y el 6.67% dijo que nunca.

#### Tabla 4

En la tabla 4 sobre el compromiso con respecto a los valores éticos, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; 83.3% afirmo si tener el compromiso y el 16.7% negó.

Este resultado tiene un poco de relación con el trabajo de Rodríguez (2019) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana año 2019; donde el 100% califico de una manera buena sobre la difusión que se tiene sobre el código de ética.

#### Tabla 5

En la tabla 5 sobre el filtro riguroso para contratar personal, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; el 66.7% dijo que si pasaron un filtro y el 33.3% dijo que no.

Este resultado no es muy relacionado con trabajos anteriores, pero con el trabajo que guardo mínima relación es de Jamanca (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo modelo de excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro panadería del distrito de Huaraz, 2016; el 56% tiene estudio superior, un 20% con grado de nivel secundario.

#### Tabla 6

En la tabla 6 sobre el desarrollo de estrategias para contactar clientes, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; el 66.7% afirmo que tuvieron estrategias y el 33.3% lo negó.

Este resultado guardo relación con el trabajo Villarreyes (2018) Propuestas de mejoras de los factores relevantes del control interno en el hospedaje

ensueño sociedad anónima cerrada de la ciudad de Sullana en el año 2019, donde el 100% afirmo que en el hospedaje se contó con documentos que eran fundamentales para que pueda funcionar, lo cual hace entender que sus estrategias eran claros para atender a sus clientes.

#### Tabla 7

En la tabla 7 sobre si la microempresa cuenta con personal apto para reconocer los riesgos que ayudan al emprendimiento, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, todos afirmaron si encontrarse apto.

Para este resultado se encuentro una similitud, en el trabajo de Villarreyes (2019) propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el hospedaje Ensueño sociedad anónima cerrada de la ciudad de Sullana en el año 2019; donde indicaron que el 75% negó desempeñar un perfil para el que fue designado. El 25% afirmo que si estaban preparados.

#### Tabla 8

En la tabla 8 sobre estrategias para incrementar clientes, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; donde el 66.7% afirmo tener estrategias y el 33.3% negó tenerlo.

Este resultado no se encuentro en los trabajos alguna similitud, pero en el trabajo de Jamanca (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo modelo de excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro panadería del distrito de Huaraz, 2016; se encontró que el 36% manifestó

que casi nunca planificaban actividades ni se diseñan objetivos con base a alguna planificación y el 32% solo lo realiza a veces, el 4% siempre.

#### Tabla 9

En la tabla 9 sobre objetivos para incrementar ganancias, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, el 50% respondió que si tuvieron objetivos, y el 50% dijo que no.

Como no se encontró la pregunta en específico se tomó de Jamanca (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo modelo de excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro panadería del distrito de Huaraz, 2016; donde se observó que el 36% manifestó que a veces se empleaba herramientas de calidad en actividades de mejoras, el 32% casi siempre y el 32% casi nunca.

#### Tabla 10

En la tabla 10 sobre charlas para identificar algún riesgo, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, el 66.7% dijo que no tuvieron charlas y el 33.3% afirmo.

Este resultado guardo alguna relación con el trabajo Figueroa (2016) Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015; donde se observó que el 42.5% manifestó no realizar actividades que permitieron el desarrollo en

problemas organizacionales que intervino el trabajador y empleador, un 35% dijo que a veces y un 10% siempre.

#### Tabla 11

En la tabla 11 sobre evaluación para saber el estado de riesgo empresarial y laboral, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, el 50% negó que se evaluara, y el 50% lo afirmo.

Este resultado tuvo alguna apreciación con el trabajo de Atencia (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz., 2016; donde el 100% supo actuar en problemas de la elaboración del producto, mientras que el 40% no.

#### Tabla 12

En la tabla 12 sobre identificación de riesgos y cual evaluar primero, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 66.7% manifestó que, si lo identifican y analizan, mientras que el 33.3% dijo que no.

El resultado tiene relación con el trabajo de Chero (2019) propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área contable de la empresa constructora construcciones COSAT empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Talara en el año 2019; donde se observó que el 75% de sus encuestados indicaron que no se identifican aquellas

actividades críticas las cuales pueden llevar a alguna contingencia del producto en su inadecuada forma de realización, y el 25% indico que si.

#### Tabla 13

En la tabla 13 sobre cómo manejar en situación de riesgo y que opción tomar, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 66.7% afirmo saber manejarlo y el 33.3% nego poder manejar una situación.

El resultado no se encontró de manera específica en otros trabajos, pero en el de Jamanca (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo modelo de excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro panadería del distrito de Huaraz, 2016; se observó que el 48% manifestó utilizar herramientas para mejorar el trabajo, el 24% casi nunca y el 4% nunca.

#### Tabla 14

En la tabla 14 sobre la planeación de riesgo frente a una baja económica, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 66.7% negó que tuvieron una planeación y el 33.3% afirmo haberlo tenido.

El resultado se asemejó al trabajo de Jamanca (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo modelo de excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro panadería del distrito de Huaraz, 2016; donde manifestó que el 48% manifestó que a veces se utiliza algunas

herramientas para mejorar la forma de trabajar, el 24% casi siempre y el 24% casi nunca, y 4% nunca.

#### Tabla 15

En la tabla 15 sobre las capacitaciones para actuar en algún quiebre económico, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 66.7% manifestó que, si existe capacitaciones y el 33.3% manifestó que no tienen.

El resultado tuvo relación con el trabajo Jamanca (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo modelo de excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro panadería del distrito de Huaraz, 2016; donde se observó que el 32% manifestó que utilizaron otras formas menos las de capacitaciones, el 32% a veces las hacen, 32% dicen que nunca lo realizaron y el 4% dijeron que nunca realizan las capacitaciones.

#### Tabla 16

En la tabla 16 sobre la existencia de bonificación por desempeño laboral, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, que el 66.7% dijo que, si les entregaban bonificación, y el 33.3% negó.

No hubo resultados sobre la interrogante, pero si algunas apreciaciones de Zapata (2019) Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén en la empresa bananos orgánicos sol de oro en la ciudad de Sullana en el año 2019; donde el 100% afirmo que se les entregaba

un reconocimiento por un buen desempeño que tuvieron y porque cumplieron con sus responsabilidades.

#### Tabla 17

En la tabla 17 sobre propuestas de mejora con respecto a los riesgos, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 50% respondió que no hay propuestas de mejora y el otro 50% afirmó tenerlo.

No existe algún resultado del tema, pero en el trabajo de Jamanca (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo modelo de excelencia en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro panadería del distrito de Huaraz, 2016; se asemeja donde el 36% respondió que solo se empleaban herramientas de calidad de actividades que una de ellas es el horario, el 32% casi nunca lo realizo.

#### Tabla 18

En la tabla 18 sobre el tener capacitación adecuado a los avances tecnológicos, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 66.7% manifestó que no tuvieron capacitaciones y el 33.3% dijo sí.

El resultado se asemeja al trabajo de Pacherez (2019) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa servicios generales Viviana empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad



de Sullana en el año 2019; donde manifestaron un 33% que no se mencionó sobre la comunicación e informática, un 34% respondió que si se cumplió pero que es insatisfactorio y el otro 33% que si se cumplió de manera conforme.

#### Tabla 19

En la tabla 19 sobre la comunicación al momento de afrontar algún riesgo, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde manifestaron que el 66.7% dijo que si podían afrontar, y el 33.3% respondió que no.

El resultado no se encontró en otros trabajos, pero en el de Atencia (2018) Caracterización de la gestión de calidad total en las micro y pequeñas empresas del rubro las micro y pequeñas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016; tiene un poco de la idea, pues se observó que el 66.67% se preocupa por guiar a los empleados a desarrollar sus funciones, el 26.67% a veces y el 6.67% dijo que nunca.

#### Tabla 20

En la tabla 20 sobre creación de fondo en común en caso de baja económica, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 83.3% respondió que no existió un fondo y el 16.7% dijo que sí.

No existe un resultado que se asemeje a la pregunta, pero sobre la creación de algún fondo en común sobre algún quiebre el trabajo de Jamanca (2018) Caracterización de la gestión de calidad bajo modelo de excelencia en las

micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro panadería del distrito de Huaraz, 2016; manifestó un 36% que casi nunca se estableció los niveles de beneficios, el 32% a veces y 24% casi siempre.

## **VI. Conclusiones**

### **Respecto al objetivo específico 1**

De acuerdo al objetivo 1, describir los factores relevantes del control interno relacionados con el gobierno y cultura de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019, se tiene que:

- La propietaria no ejerce supervisión sobre los riesgos económicos
- No se establece estructuras operativas

Esto se corrobora con el total de encuestados donde un 83.3% respondió que no hay supervisión hacia los riesgos económicos y un 66.7% dijo que no se cuenta con un diseño de procesos administrativos.

La propuesta de mejora para el factor relevante según la investigación y las falencias que se encontró es ejercer mayor supervisión a los riesgos económicos creando un cronograma de horarios para la supervisión. Además, establecer metas y objetivos para el diseño y una nueva estructuración de los procesos administrativos.

### **Respecto al objetivo específico 2**

De acuerdo al objetivo 2, describir los factores relevantes del control interno relacionados con la estrategia y establecimiento de objetivos de la microempresa

“Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019, se tiene que:

- No se formula objetivos empresariales

Esto se corrobora con el total de encuestados donde un 50% respondió que no se trazan objetivos para incrementar ganancias

La propuesta de mejora para el factor relevante según la investigación y las falencias que se encontró, es organizarse de manera oportuna de acuerdo a la cantidad de trabajadores y crear ofertas de acuerdo a los días festivos, con esto incrementara los clientes para así generar ganancias.

### **Respecto al objetivo específico 3**

De acuerdo al objetivo 3, describir los factores relevantes del control interno relacionados con el desempeño de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019, se tiene que:

- No se identifica los riesgos laborales

Esto se corrobora con el total de encuestados donde un 66.7% dijeron no tener charlas sobre para identificar algún riesgo laboral.

La propuesta de mejora para el factor relevante según la investigación y las falencias que se encontró es crear grupos de trabajo donde se enseñe a identificar los riesgos laborales, además de darles charlas donde demuestren lo que se enseñó para la identificación de los riesgos.

### **Respecto al objetivo específico 4**

De acuerdo al objetivo 4, describir los factores relevantes del control interno relacionados con la revisión de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019, se tiene que:

- No se evalúa los cambios existentes
- No se revisa los riesgos laborales y económicos, ni el desempeño.

Esto se corrobora con el total de encuestados donde un 50% manifestó no realizar evaluaciones para identificar el estado de riesgo empresarial y laboral.

La propuesta de mejora para el factor relevante según la investigación y las falencias que se encontró es realizar un seguimiento continuo hacia los trabajadores para que se cumpla con las actividades de acuerdo a lo establecido. Con ello se puede añadir el dar incentivos para aquellos que si realicen un buen desempeño laboral y mejorar aquellos quiebres económicos que puede tener la empresa.

#### **Respecto al objetivo específico 5**

De acuerdo al objetivo 5, describir los factores relevantes del control interno relacionados con la información, comunicación y reporte de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del Distrito de Independencia, 2019, se tiene que:

- No se aprovecha la información y la tecnología
- No hay informes sobre el riesgo, cultura y desempeño laboral.

Esto se corrobora con el total de encuestados donde un 66.7% respondió no tener capacitación para cambios de acuerdo a los avances tecnológicos y un 83.3% dijo

que no hay un fondo en común para los trabajadores si hubiera alguna baja económica en la empresa.

Las propuestas de mejora para el factor relevante según la investigación y las falencias que se encontró es implementar la tecnología a favor de la microempresa para incrementar clientes y las ganancias, realizar capacitaciones de nuevos avances tecnológicos, tener una mayor comunicación entre dueño y trabajadores creando reuniones donde compartan ideas y pensamientos.

### **Valor agregado al usuario final**

Como valor agregado al usuario final en la microempresa panadería y pastelería centenario debe implementar horarios para un eficiente desempeño laboral, e idear formas de tratar a los clientes para que regresen y se fidelizar a los clientes. Se tiene que tener un mejor marketing para que se haga conocido la microempresa y no solo tener clientes que viven cerca.

## **VII. Aspectos complementarios**

Se recomienda a la panadería y pastelería centenario empezar a dar capacitaciones, charlas, entre otros, y así informar a los trabajadores sobre lo importante y necesario para ellos y para el negocio. Otra recomendación es delimitar las funciones de acuerdo a la cantidad y tiempo que se pueda tener en el trabajo. Se les recomendó también hacer conocer al personal sus derechos y beneficios. Por último, si el negocio decide incrementar personal se les recomienda ampliar el local o abrir otras sucursales.

## 7.1. Referencias bibliográficas:

- Bertani, A. E., Polesello, M. F., Sanchez, M. M., & Troila, J. A. (2014). *Coso I y Coso II una Propuesta Integrada*. Recuperado de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf)
- C.G.R. (2018). *Los 3 pilares de una gestión pública y eficiente*. Recuperado de [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- Calle, J. P. (10 de octubre de 2019). *Características de un buen sistema de control interno* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Catuche, D., & Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana de Cali). Recuperado de <http://www.albayan.ae>
- Chumpitaz, D. O., & Gonzales Reteria, G. Y. (2015). *Caracterización del Control Interno en la Gestión de las Empresas Comerciales del Perú 2013*.
- Chafle, L. F. (2012). "Implementación de un sistema de control interno en el área contable de la empresa IMPORCOBRE." Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/728/1/T-UCE-0003-54.pdf>

- Espinoza, P.I & Ochoa, P.J (2021). *Acta Juridica Peruana. Nivel de Investigacion Ralacionadas a las Ciemcias*, recuperado de:  
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/257>
- Fierro, E. P. (2016). *El Sistema de Control Interno y su Contribución en la Gestión Empresarial: Caso Entidades Cooperativas* (tesis de pregrado). Universidad del Valle Facultad de Ciencias de la Administración Programa de Contaduría Pública Cali, Valle). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Galán, M. A. (27 de abril de 2009). *Metodología de la Investigación: el Cuestionario en la Investigación* [Mensaje en un blog]. Recuperado de Blogspot.com website: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Guadalupe, M. S. (2020). *Propuesta de Mejora de los factores relevantes del financiamiento y la rentabilidad de la Micro Empresa Caso: Panaderia y Pasteleria Fenix S.C.R.L. – Tingo Maria, 2019*. 101.  
<https://doi.org/10.1155/2010/706872>
- Guevara, C. (2017). *Evaluar el Impacto del Financiamiento Otorgado por el Sistema Bancario Venezolano para las Pymes y su Operatividad. Caso: “Banco de los Amigos” en el Periodo Comprendido entre 2015-2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica Andres de Ciencias Economicas y Sociales.  
Recuperado de <http://www.albayan.ae>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Huamán, A. (2017). *Caracterización del control interno y la gestión empresarial en*



- las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de Pasamanería, del Distrito de Callería, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4951/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_EMPRESARIAL\\_HUAMAN\\_HUANCAS\\_ALIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4951/CONTROL_INTERNO_GESTION_EMPRESARIAL_HUAMAN_HUANCAS_ALIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hurtado, J. L. (2013). *Control interno y rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas la Joya S.A.C – Huaraz, 2011*. Tesis, 141. Retrieved from <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027737>
- López, M. (2018). *Implementación de un Sistema Web que Permita la venta y el control de inventario en la panadería d'jhonnys- chimbote; 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Melo de los Rios, P. A., & Uribe, M. C. (2017). *“Propuesta de procedimientos de control interno contable para la Empresa Sajoma S.A.S.”* Retrieved from [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta\\_de\\_procedimientos\\_control\\_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta_de_procedimientos_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Norabuena, E. (2018). *Facultad De Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Administración Docente* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Pacotaype, M. M. (2018). *Caracterización del financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro panaderías y pastelerías - Huaraz, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5784>

- Peñañiel, C. E., Salva, B., & Pérez, A. G. (2014). *Aplicación del método de diseño de mezclas en la sustitución de carne por harina texturizada de soya, en cabanossi. Anales Científicos - Universidad Nacional Agraria La Molina*, 56(3), 244-268. Recuperado de <http://orton.catie.ac.cr/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=INPERUPE.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=015241>
- Perez, J., & Gardey, A. (2008-2019). *Definición de cualitativo - Qué es, Significado y Concepto* [Mensaje en un blog]. Recuperado de Definiciones website: <https://definicion.de/cualitativo/>
- Piedra, A. M. (2019). “*Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el Área de Contabilidad en la Empresa Lubricantes ‘Panamericana’ en la Ciudad de Sullana, Año 2019.*” Retrieved from [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14573/CONTABILIDAD\\_CONTROL\\_INTERNO\\_PIEDRA\\_VALIENTE\\_ANGELLY\\_MARITTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14573/CONTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_PIEDRA_VALIENTE_ANGELLY_MARITTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pulache, C. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas panaderas del Perú: caso panadería y abarrotes santa rosa del distrito de sullana y propuesta de mejora, 2018.* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Ramón, J. (2014). *El control interno en las empresas privadas. Quipukamayoc.* <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>
- Reyes, G. (2015). *La efectividad del control interno en el buen gobierno de las*

*mypes-rubro confecciones: Caso Cholos EIRL, Lima Metropolitana, 2015*

(tesis de pregrado). Universidad Católica los Angeles de Chimbote).

Recuperado de

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3131/TESIS\\_RIC\\_HARD WILLIAM LOPEZ PRADO.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3131/TESIS_RIC_HARD_WILLIAM_LOPEZ_PRADO.pdf?sequence=2)

Rojas, M. (2013). *“El control interno y la compensación laboral en la empresa*

*Lobo Tours. S.R.L. de Huaraz, año 2012.*” Retrieved from

[file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual \(1\).pdf](file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(1).pdf)

Ruiz, R. E. (2015). *Sistema de control interno. Revista “Ciencia y Tecnología”, 1.*

[Mensaje en un blog]. Recuperado de [https://www.serfor.gob.pe/somos-](https://www.serfor.gob.pe/somos-serfor/sistema-de-control-interno?fbclid=IwAR1SJoQ1m3I3qzUxXy_8IYHiRbDPZY6mWPswWg_T8JDPfljGA48Q0bmyBU)

[serfor/sistema-de-control-](https://www.serfor.gob.pe/somos-serfor/sistema-de-control-interno?fbclid=IwAR1SJoQ1m3I3qzUxXy_8IYHiRbDPZY6mWPswWg_T8JDPfljGA48Q0bmyBU)

[interno?fbclid=IwAR1SJoQ1m3I3qzUxXy\\_8IYHiRbDPZY6mWPswWg\\_T8J](https://www.serfor.gob.pe/somos-serfor/sistema-de-control-interno?fbclid=IwAR1SJoQ1m3I3qzUxXy_8IYHiRbDPZY6mWPswWg_T8JDPfljGA48Q0bmyBU)

[DPfljGA48Q0bmyBU](https://www.serfor.gob.pe/somos-serfor/sistema-de-control-interno?fbclid=IwAR1SJoQ1m3I3qzUxXy_8IYHiRbDPZY6mWPswWg_T8JDPfljGA48Q0bmyBU)

Señalín, L. O. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una*

*gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón*

*Machala.* <https://doi.org/1390-9304>

SUNAFIL. (2017). *Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa.* 17.

Recuperado de

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Articulo\\_REMYPE\\_-](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Articulo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf%0Ahttp://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf)

[\\_Enero\\_2019.pdf%0Ahttp://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Articulo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf%0Ahttp://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf)

[RLE-MYPE-INPA.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Articulo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf%0Ahttp://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf)

SUNAT. (2008). *Régimen laboral en la micro y pequeña empresa(MYPE).*

28/07/2008, 10. Recuperado de

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>  
<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01086.pdf>

Taboada, C. (2017). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las panaderías en el Perú. Caso: Panadería Negociaciones Mabilpa SRL Piura, 2016.* (tesis de pregrado) Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Tello, S. Y. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. Lex, 12(14), 199.* <https://doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>

Valderrama, F. (2019). *Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de Panadería, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Vivanco, J. K. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Jolris Servicios Múltiples E.I.R.L. – Satipo 2016.* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4243/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_COMERCIAL\\_VIVANCO\\_ORDONEZ\\_JACKELYNE\\_KEYLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4243/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_COMERCIAL_VIVANCO_ORDONEZ_JACKELYNE_KEYLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 7.2. Anexos

### N° 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019 – II / 2020-I								Año 2019 – II / 2020-I							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Me s				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X	X											
5	Mejora del marco teórico						x										
6	Redacción de la revisión de la literatura.							X									

7	Elaboración del consentimiento informado (*)									X								
8	Ejecución de la metodología									X								
9	Resultados de la investigación									X								
10	Conclusiones y recomendaciones										X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X						
12	Reacción del informe final												X					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X				
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																X	
15	Redacción de artículo científico																	X

**N° 02: PRESUPUESTO**

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>(Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.10	100	10.00
• Fotocopias	0.10	120	12.00
• Empastado	3.00	2	6.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	5.00		
• Lapiceros	5.00		
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			128
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información			
<b>Sub total</b>			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>(Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en	50.00	1	50.00

repositorio institucional			
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			

**N° 03: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS**



¿Ud. cree que la Panadería y Pastelería Centenario tenga supervisión respecto a los riesgos económicos del negocio?

Si.

No.

¿Ud. cree que la Panadería y Pastelería Centenario define un diseño de procesos administrativos?

Si.

No.

¿Ud. cree que la Panadería y Pastelería Centenario tenga definido el rubro a que se dedica?

Si.

No.

¿Ud. cree que la Panadería y Pastelería Centenario tiene un compromiso respecto a los valores éticos?

Si.

No.

¿Ud. paso un filtro riguroso al momento de ser contratado en la panadería y pastelería centenario?

Si.

No.

¿Cree Ud. que la Microempresa Panadería y Pastelería Centenario desarrolla lineamentos para contactar más clientes?

Si.

No.

¿La Microempresa Panadería y Pastelería Centenario cuenta con personal apto para poder reconocer los riesgos que ayudaran al emprendimiento de la microempresa?

Si.

No.

¿Han intentado otras estrategias para incrementar los clientes?

Si.

No.

¿Se trazan objetivos para que el negocio incremente ganancias?

Si.

No.

¿Cuenta con charlas sobre cómo identificar algún riesgo de la empresa?

Si.

No.

¿Realizan evaluaciones para saber el estado de los riesgos empresariales y laborales?

Si.

No.

¿Identifica y analiza que riesgo se debe resolver primero?

Si.

No.

¿Sabe cómo manejar a la empresa en situación de riesgo y que opción tomar?

Si.

No.

¿Cuentan con un plan de riesgo sobre cómo actuar frente a una baja económica?

Si.

No.

¿Les brindan capacitaciones de cómo actuar al momento de quiebres económicos de la microempresa?

Si.

No.

¿Cuentan con algún beneficio extra por su desempeño laboral?

Si.

No.

¿Existe propuestas de mejoras con respecto a los riesgos que pueda tener el negocio?

Si.

No.

¿Ud. recibe capacitaciones constantemente en la Panadería y Pastelería Centenario para los cambios de acuerdos a los avances tecnológicos?

Si.

No.

¿Se le comunica cuando la empresa afronta algún tipo riesgo económico o social?

Si.

No.

¿Se habrá creado algún fondo en común para los trabajadores en caso de alguna baja económica empresarial?

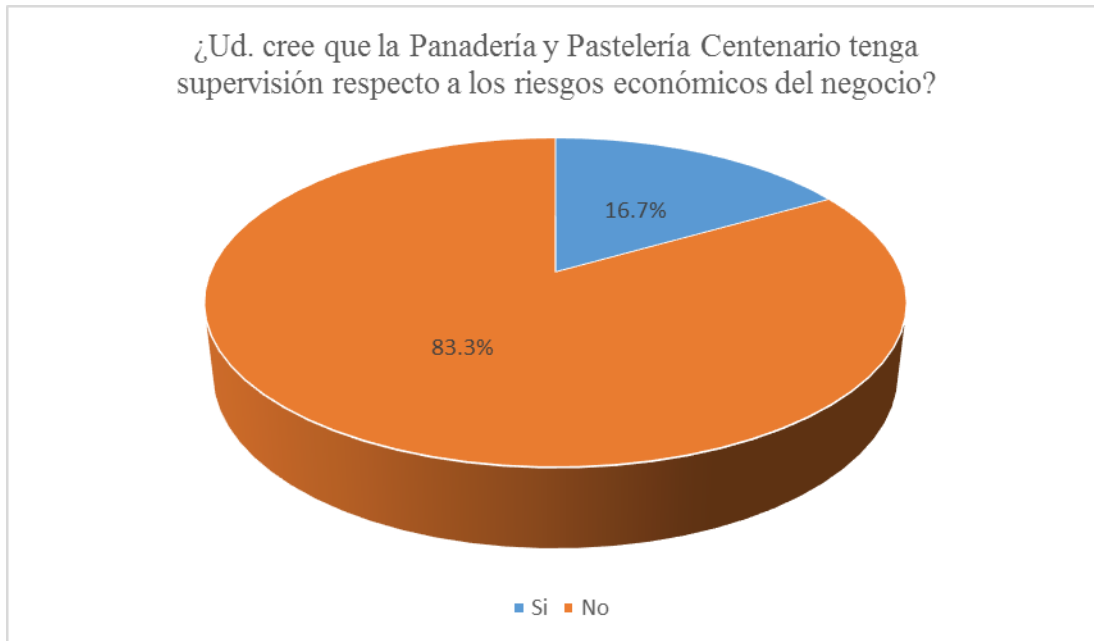
Si.

No.

#### **N° 04: Figuras**

#### **Figura 1**

### *Existe Supervisión Respecto A Los Riesgos Del Negocio*



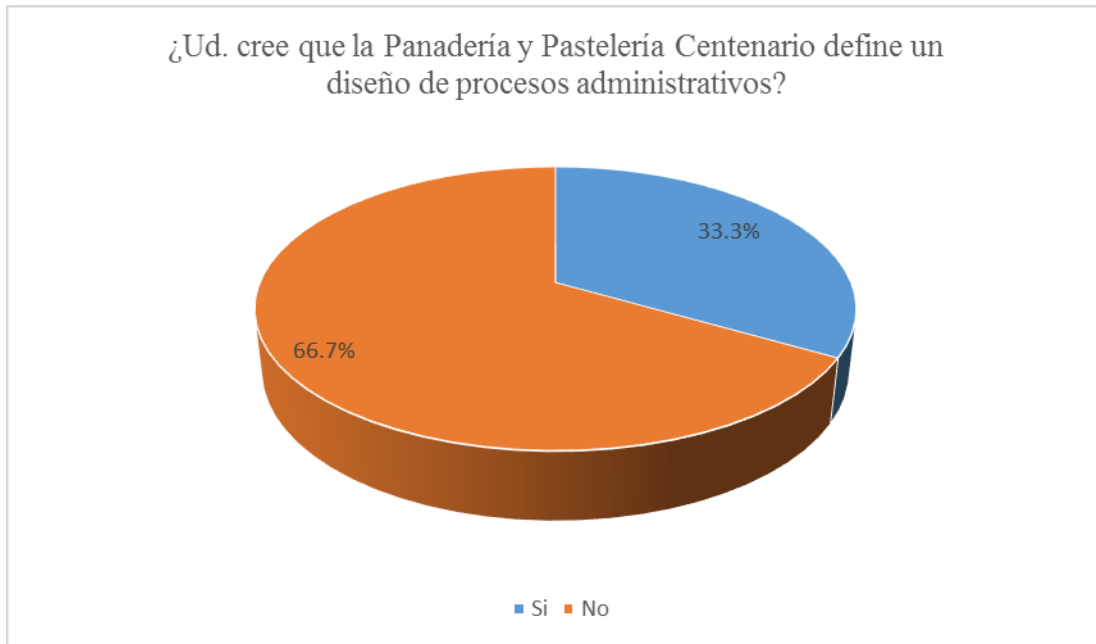
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

#### **Interpretación:**

En la figura 1 sobre la supervisión respecto a los riesgos se observó que del 100% de total de entrevistados los cuales son 6 trabajadores; el 83.3% negaron tener una supervisión y el 16.7% afirmaron si tener.

#### **Figura 2**

*La Panadería y Pastelería Centenario define un diseño de procesos administrativos*



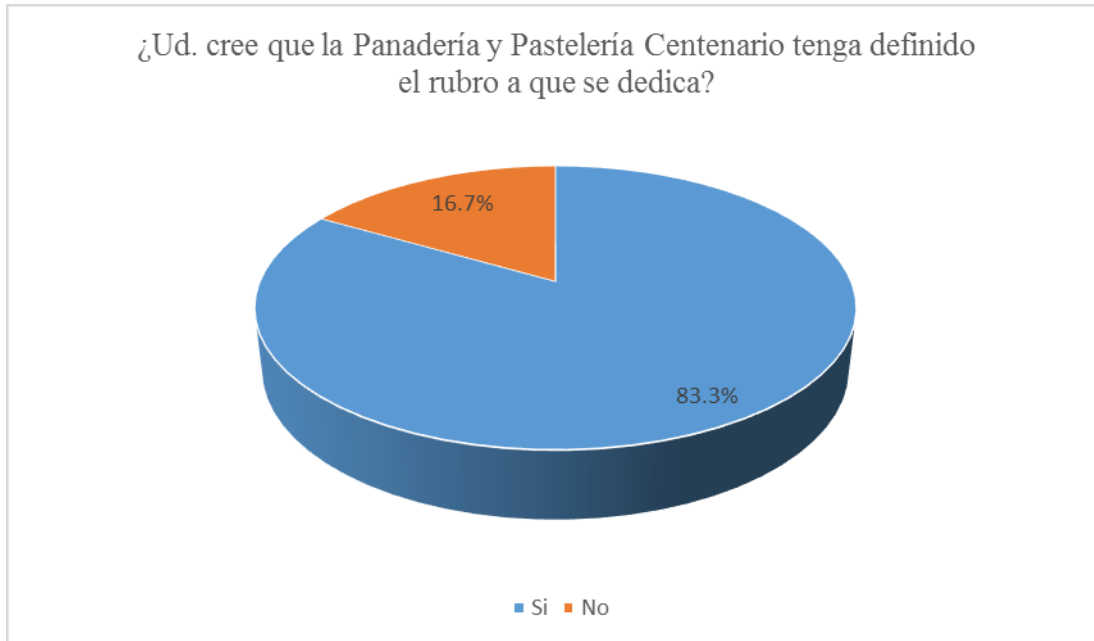
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

**Interpretación:**

En la figura 2 sobre definición de un diseño de procesos administrativos se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; el 66.7% negaron que se definiera algún diseño y el 33.3% afirmaron que si los definían.

### Figura 3

*La Panadería y Pastelería Centenario tiene un rubro definido*



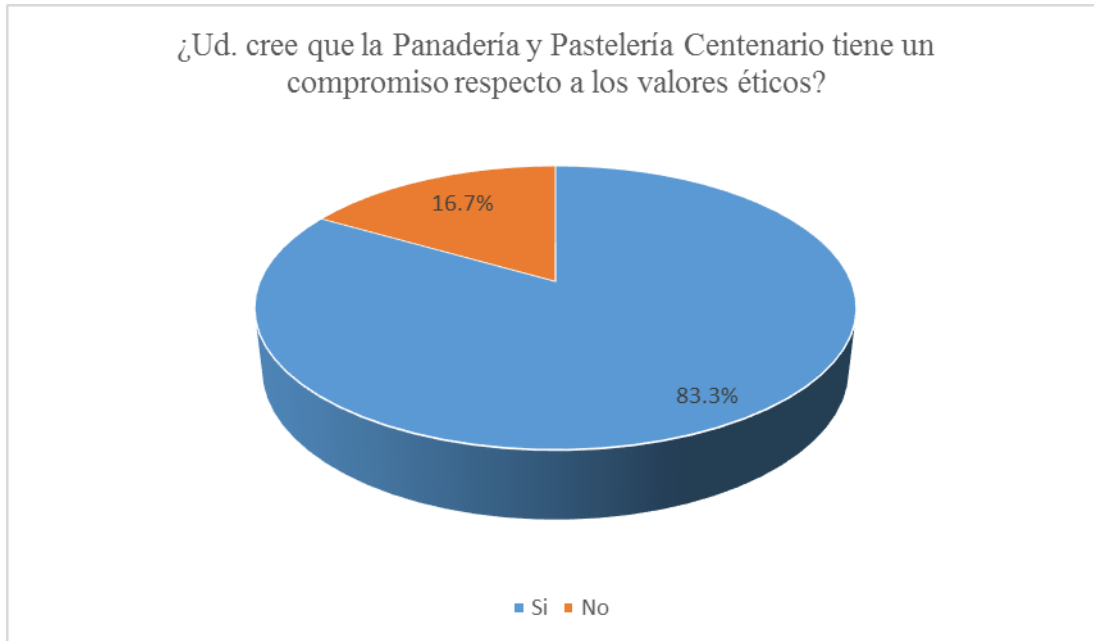
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

#### **Interpretación:**

En la figura 3 sobre el rubro a que se dedica la microempresa se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; 83.3% dijeron que si se tenían bien definido el rubro mientras que el 16.7% lo negaron.

#### Figura 4

*La Panadería y Pastelería Centenario promueve valores éticos*



Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

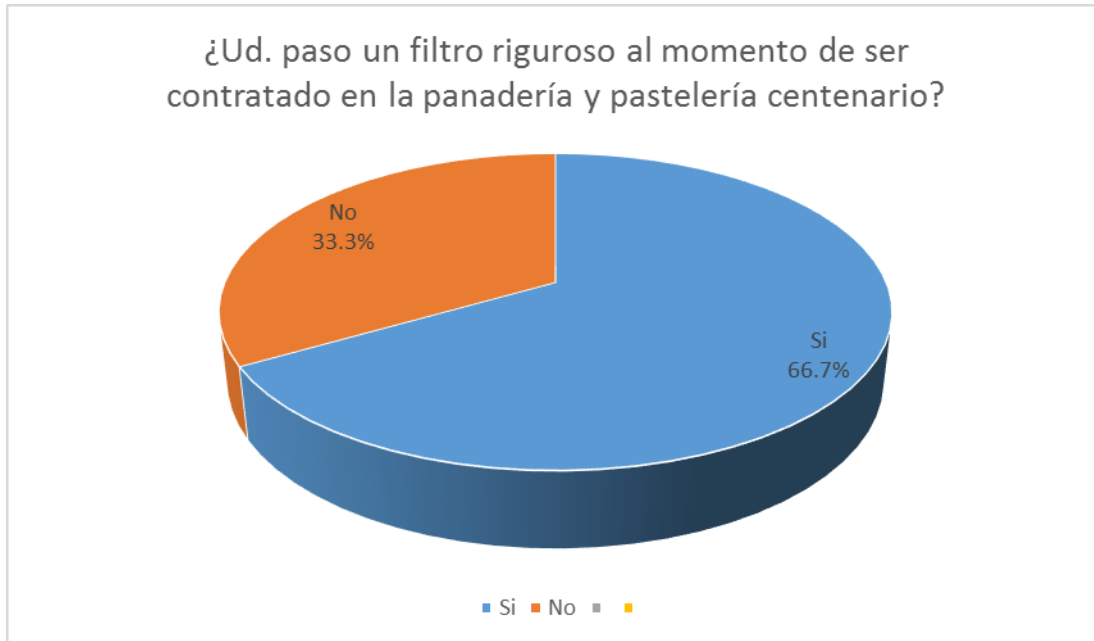
#### **Interpretación:**

En la figura 4 sobre el compromiso con respecto a los valores éticos, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; 83.3% afirmaron si tener el compromiso y el 16.7% negaron.



## Figura 5

### *Filtro para ser contrata*



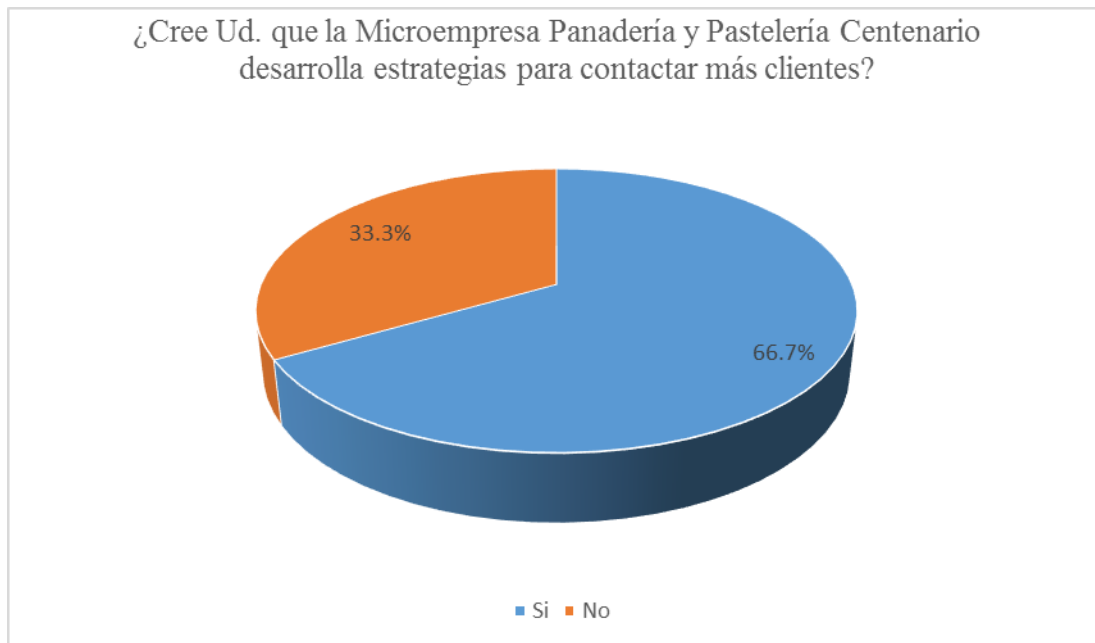
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

### **Interpretación:**

En la figura 5 sobre el filtro riguroso para contratar personal, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; el 66.7% dijeron que si pasaron un filtro y el 33.3% dijeron que no.

## Figura 6

### *Desarrollo de estrategias para contactar más clientes*



Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

### **Interpretación:**

En la figura 6 sobre el desarrollo de estrategias para contactar clientes, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; el 66.7% afirmó que si existe lineamientos y el 33.3% lo negó.

Figura 7 *El personal está apto para reconocer los riesgos que ayudan al emprendimiento*



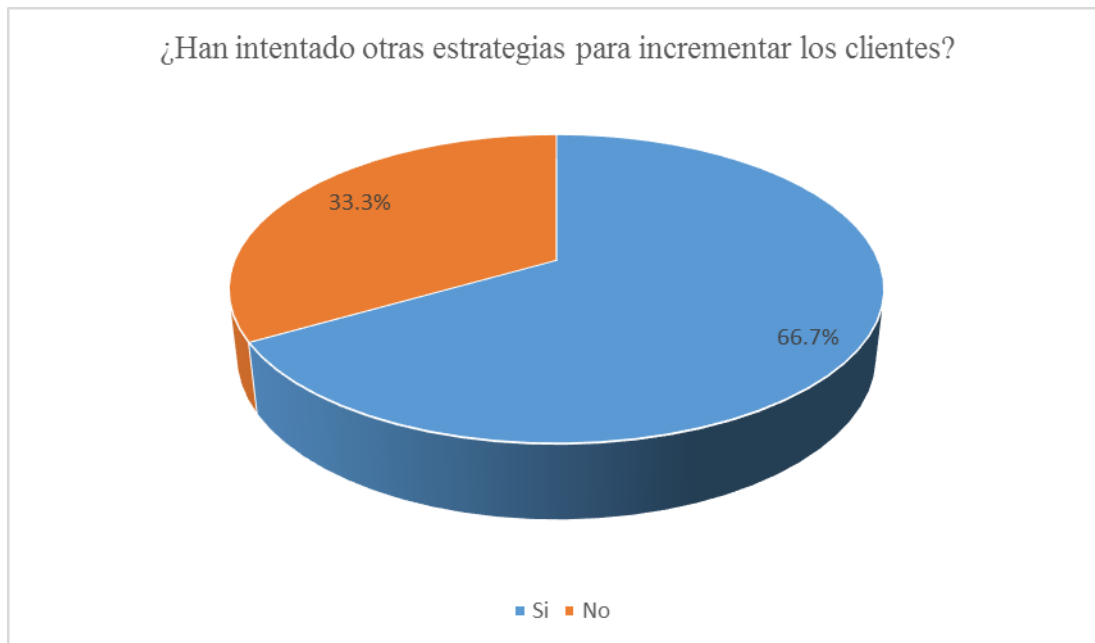
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

**Interpretación:**

En la figura sobre si la microempresa cuenta con personal apto para reconocer los riesgos que ayudan al emprendimiento, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, todos afirmaron si encontrarse apto.

## Figura 8

### *Desarrollo de estrategias para atraer clientes*



Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

### **Interpretación:**

En la figura 8 sobre estrategias para incrementar clientes, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores; donde el 66.7% afirmo tener estrategias y el 33.3% negó tenerlo.

## Figura 9

*Objetivos trazados que ayudan al incremento de ganancias*



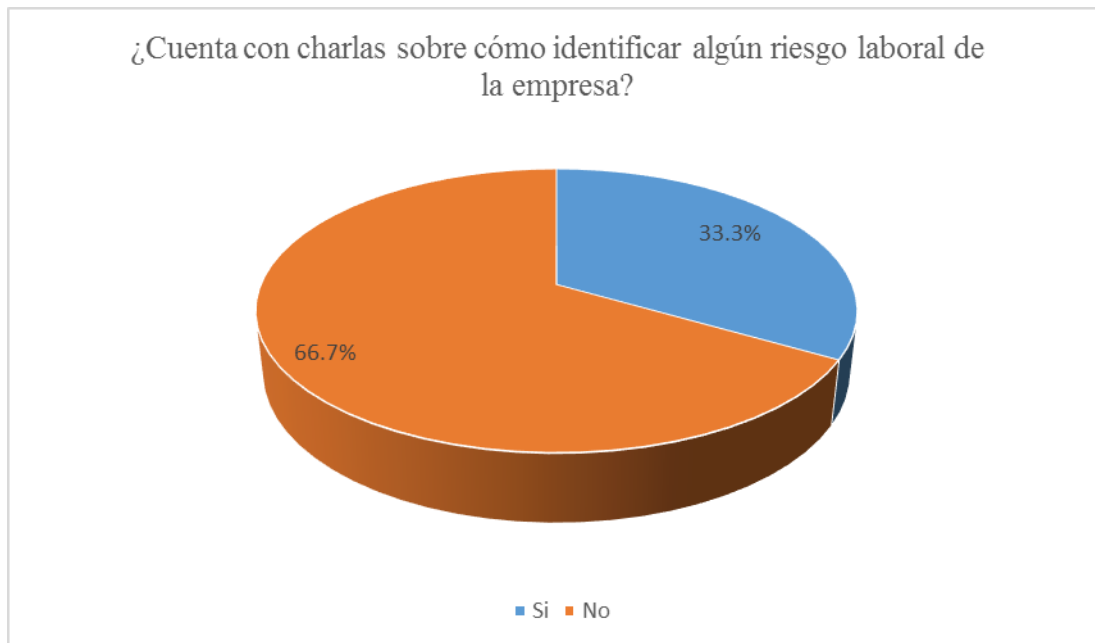
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

### **Interpretación:**

En la figura 9 sobre objetivos para incrementar ganancias, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, el 50% dijeron que si se tienen objetivos, y el 50% dijo que no.

**Figura 10**

*Existe charlas para identificar algún riesgo de la microempresa*



Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

**Interpretación:**

En la figura 10 sobre charlas para identificar algún riesgo, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, el 66.7% dijo que no tienen charlas y el 33.3% afirmaron.

## Figura 11

*Evaluaciones sobre el estado de riesgo empresarial y laboral*



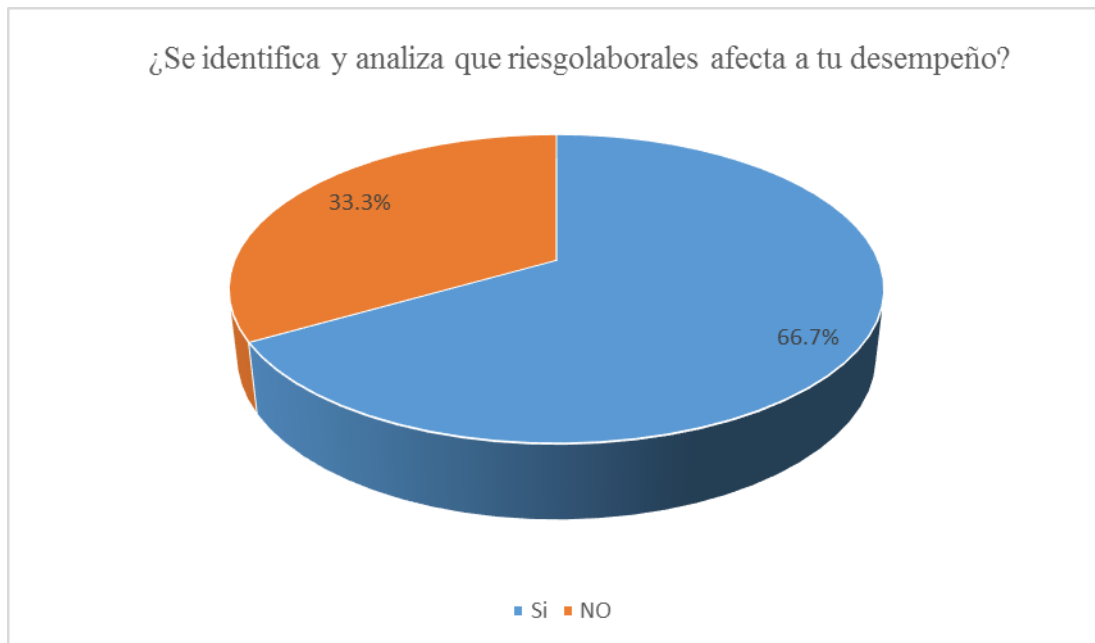
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

### **Interpretación:**

En la figura 11 sobre evaluación para saber el estado de riesgo empresarial y laboral, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, el 50% negó que se evaluara, y el 50% lo afirmó.

## Figura 12

### *Identificación y análisis de solvencia de riesgos primordiales*



Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

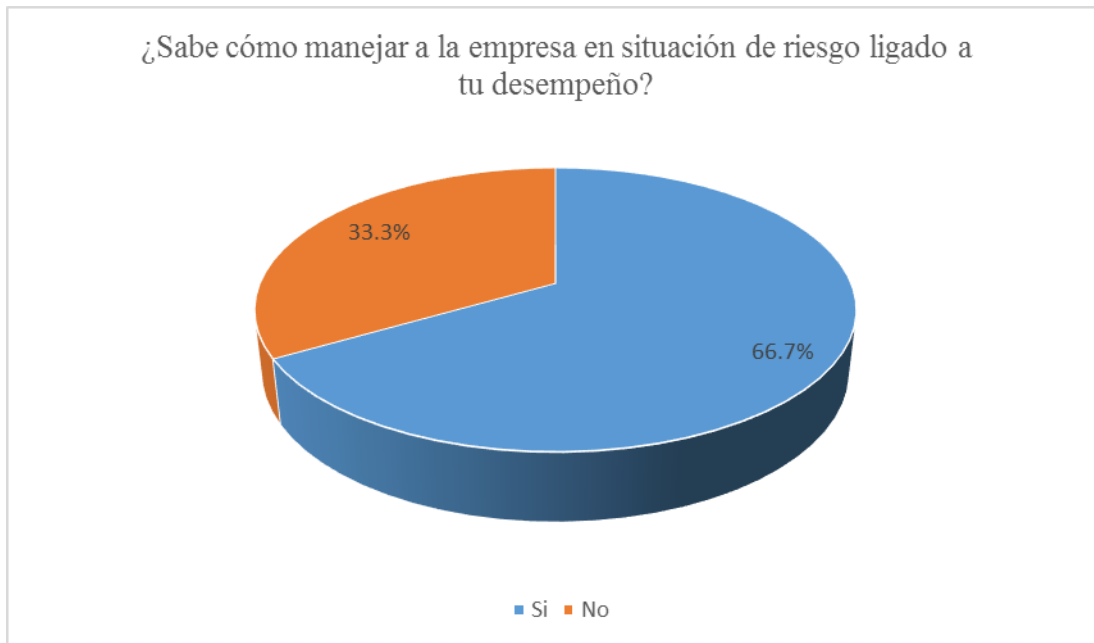
### **Interpretación:**

En la figura 12 sobre identificación de riesgos y cual evaluar primero, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 66.7% manifestó que, si lo identifican y analizan, mientras que el 33.3% dijo que no.



### Figura 13

*Manejo de situación de riesgo y que opción tomar*



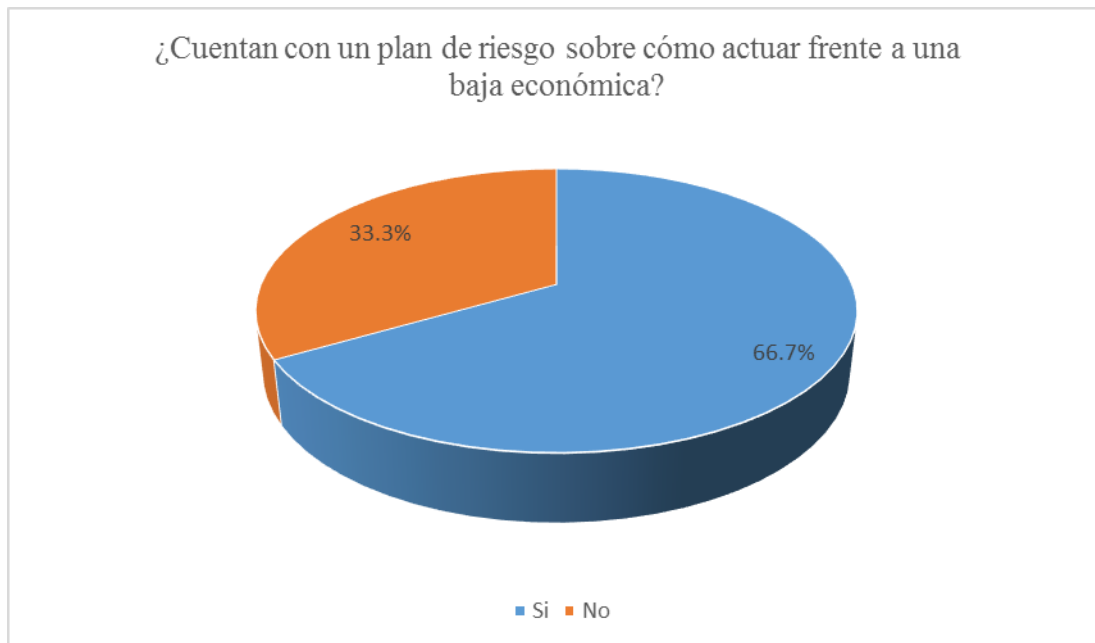
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

#### **Interpretación:**

En la figura 13 sobre cómo manejar en situación de riesgo y que opción tomar, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 66.7% afirmaron saber manejarlo y el 33.3% negaron poder manejar la situación.

## Figura 14

### *Planeación de riesgo frente a una baja económica*



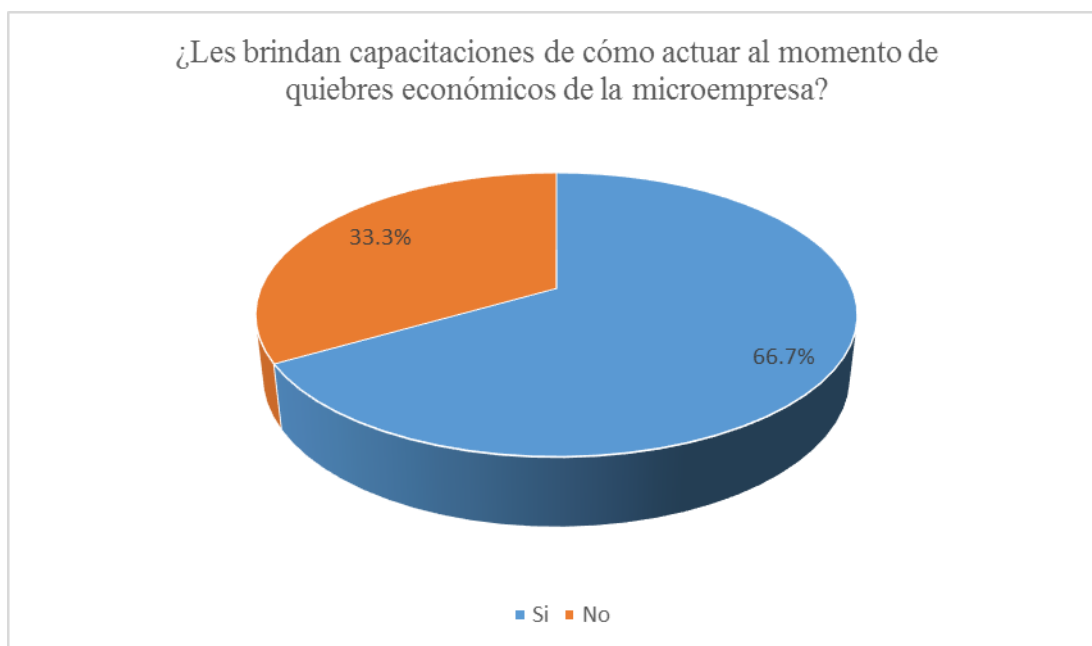
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

### **Interpretación:**

En la figura 14 sobre la planeación de riesgo frente a una baja económica, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 66.7% negó tener una planeación y el 33.3% afirmó tenerlo.

**Figura 15**

*Capacitaciones para actuar en algún quiebre económico*



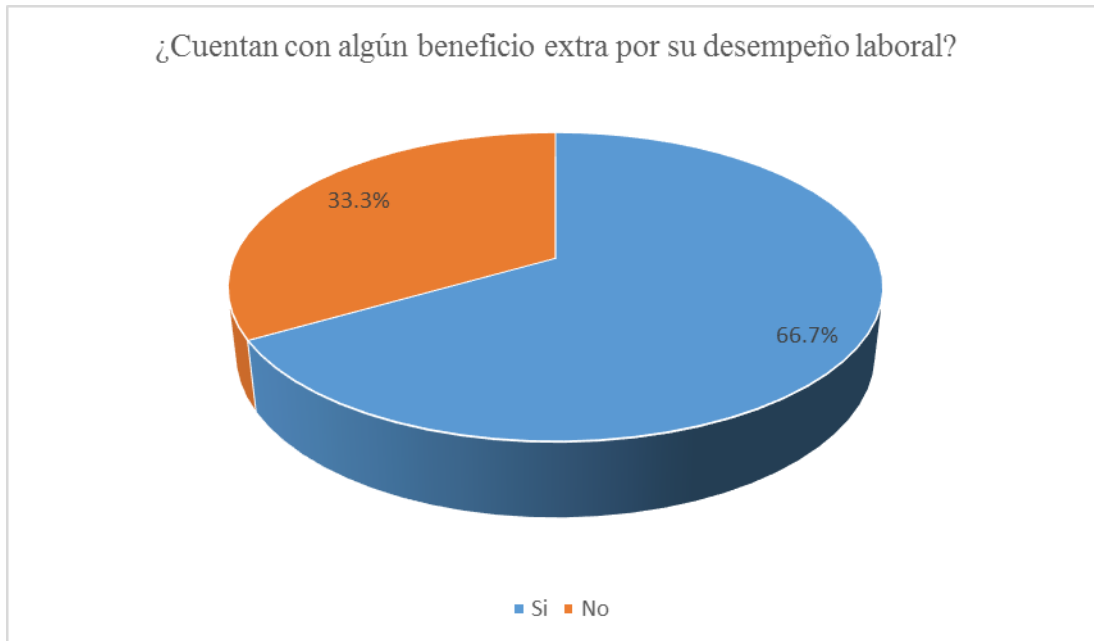
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

**Interpretación:**

En la figura 15 sobre las capacitaciones para actuar en algún quiebre económico, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 66.7% manifestó que, si existe capacitaciones y el 33.3% manifestó que no tienen.

**Figura 16**

*Bonificación por desempeño laboral*



Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

**Interpretación:**

En la figura 16 sobre la existencia de bonificación por desempeño laboral, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, que el 66.7% dijeron que, si les entregaban bonificación, y el 33.3% negaron.

**Figura 17**

*Propuestas de mejora con respecto a los riesgos*



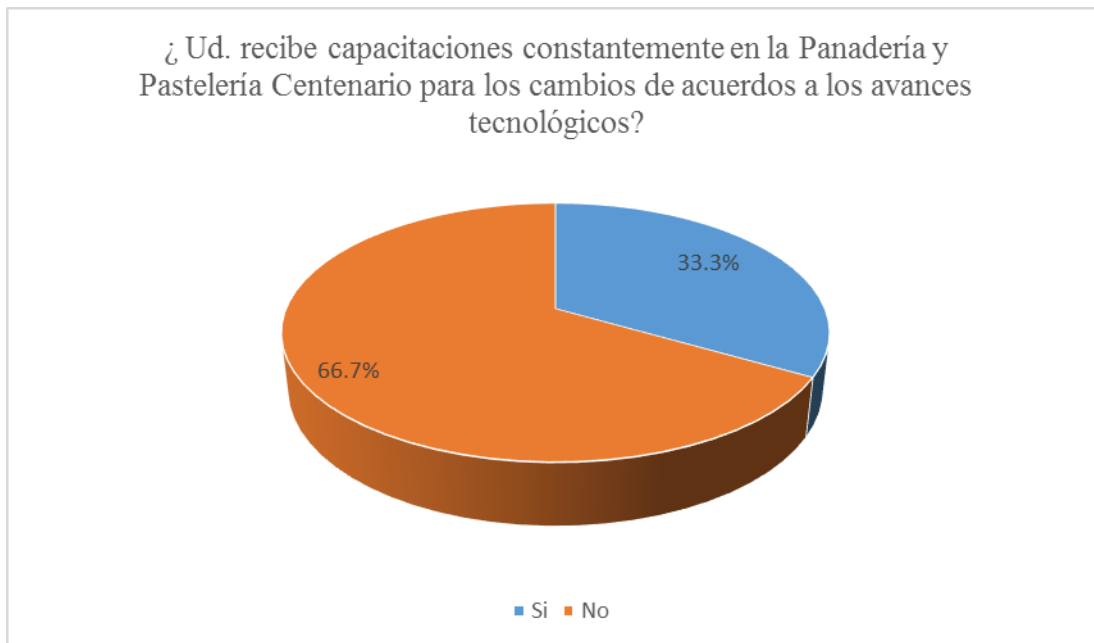
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

**Interpretación:**

En la figura 17 sobre sobre propuestas de mejora con respecto a los riesgos, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 50% dijo que no hay propuestas de mejora y el otro 50% afirmo tenerlo.

## Figura 18

*Porcentaje sobre incentivos para la mejora del desarrollo laboral*



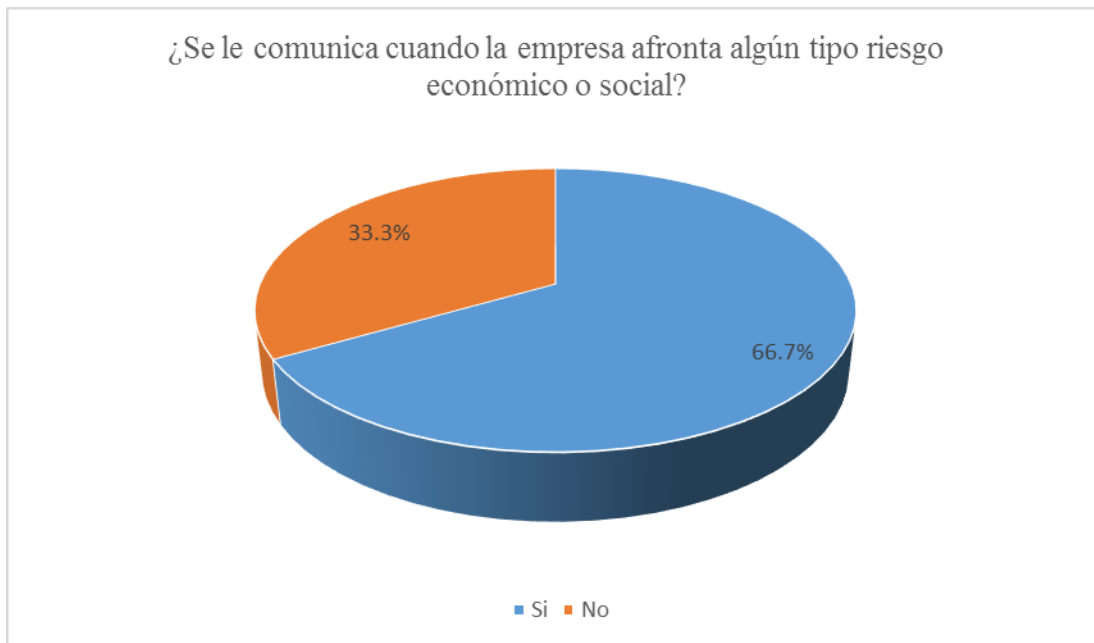
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

### **Interpretación:**

En la figura 18 sobre el tener capacitación adecuado a los avances tecnológicos, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 66.7% manifestaron que no tener capacitación y el 33.3% dijo sí.

## Figura 19

*Porcentaje sobre la delimitación de horarios*



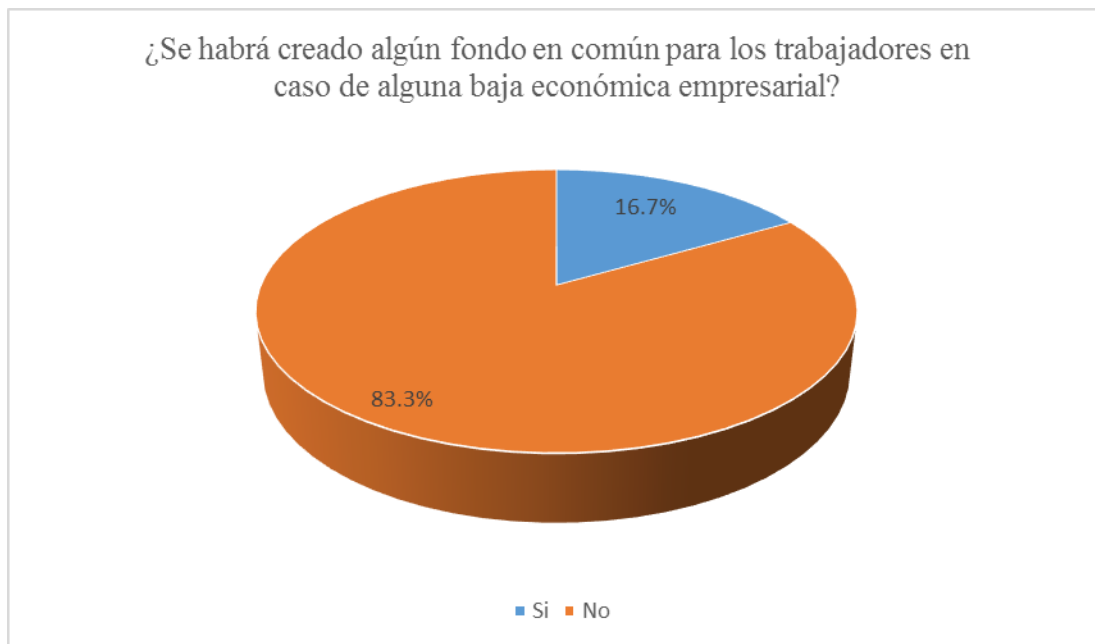
Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

### **Interpretación:**

En la figura 19 sobre la comunicación al momento de afrontar algún riesgo, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde manifestaron que el 66.7% dijeron que si podían afrontar, y el 33.3% dijeron que no.

## Figura 20

*Porcentaje sobre el ambiente apropiado para desarrollar las funciones*



Fuente: Cuestionario aplicado al dueño y trabajadores de la microempresa

### **Interpretación:**

En la figura 20 sobre creación de fondo en común en caso de baja económica, se observó que del 100% de total de entrevistados las cuales son 6 trabajadores, donde el 83.3% manifestaron que no existe un fondo y el 16.7% dijeron que sí.



## ANEXO N° 05

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

#### (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del distrito de Independencia, 2019 y es dirigido por: Alegre Rodriguez Santos Anibal, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del distrito de Independencia, 2019. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su WhatsApp. Si desea, también podrá escribir al correo [santos0916.sa@gmail.com](mailto:santos0916.sa@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: Valentin Melgarejo Yanett Elissa \_\_\_\_\_

Fecha: 01/10/2020 \_\_\_\_\_

Correo electrónico: yanelis.7@hotmail.com \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_  


Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_  


## ANEXO N° 06

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Alegre Rodriguez Santos Anibal, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del distrito de Independencia, 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [santos0916.sa@gmail.com](mailto:santos0916.sa@gmail.com) o al número: 943999513 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [zumayh@uladech.edu.pe](mailto:zumayh@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Valentin Melgarejo Yanett Elissa
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	01/10/2020

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante



Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Alegre Rodriguez Santos Anibal, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del distrito de Independencia, 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [santos0916.sa@gmail.com](mailto:santos0916.sa@gmail.com) o al número: 943999513 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [zumayh@uladech.edu.pe](mailto:zumayh@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Cerna Cano Leoncio Antonio
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	01/10/2020

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

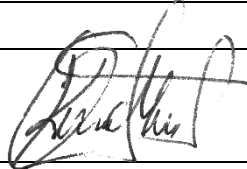

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Alegre Rodriguez Santos Anibal, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del distrito de Independencia, 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [santos0916.sa@gmail.com](mailto:santos0916.sa@gmail.com) o al número: 943999513 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [zumayh@uladech.edu.pe](mailto:zumayh@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Morales Flores Mitne
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	01/10/2020

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante


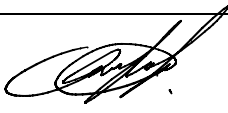
Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Alegre Rodriguez Santos Anibal, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del distrito de Independencia, 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [santos0916.sa@gmail.com](mailto:santos0916.sa@gmail.com) o al número: 943999513 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [zumayh@uladech.edu.pe](mailto:zumayh@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Salazar Prudencio Estefany
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	01/10/2020

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

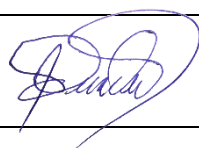
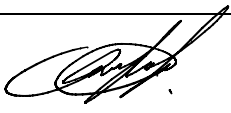
Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Alegre Rodriguez Santos Anibal, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del distrito de Independencia, 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [santos0916.sa@gmail.com](mailto:santos0916.sa@gmail.com) o al número: 943999513 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [zumayh@uladech.edu.pe](mailto:zumayh@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Toledo Ramirez Andres
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	01/10/2020

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

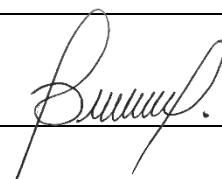
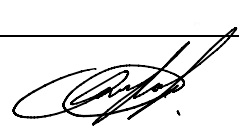
Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Alegre Rodriguez Santos Anibal, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Panadería y Pastelería Centenario” del distrito de Independencia, 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [santos0916.sa@gmail.com](mailto:santos0916.sa@gmail.com) o al número: 943999513 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [zumayh@uladech.edu.pe](mailto:zumayh@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Trejo Huaman Yajann Jhoel
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	01/10/2020

## Turnitin

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**4%**

INDICE DE SIMILITUD

**5%**

FUENTES DE  
INTERNET

**4%**

PUBLICACIONES

**4%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

### FUENTES PRIMARIAS

---

**1**

**Submitted to Universidad Catolica Los Angeles  
de Chimbote**

Trabajo del estudiante

**4%**

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo