

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y
RENTABILIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L. DE
PAITA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021.**

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

AUTORA:

IPANAQUE RISCO, CARMEN ELENA

ORCID ID: 0000-0001-9093-1076

ASESOR:

QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

**PIURA – PERÚ
2023**

Equipo de trabajo

Autora:

Ipanaque Risco, Carmen Elena

ORCID ID: 0000-0001-9093-1076

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

Asesor:

Quiroz Calderon, Milagro Baldemar

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

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

Jurados de Investigación

Dr. ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO (Presidente)

Código ORCID :0000-0003-3776-2490

Mgtr. MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER (Miembro)

Código ORCID: 0000-0002-1620-5946

Mgtr. SOTO MEDINA MARIO WILMAR (Miembro)

Código ORCID: 0000-0002-2232-8803

Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. Espejo Chacon, Luis Fernando

Presidente

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier

Miembro

Mgtr. Soto Medina, Mario Wilmar

Miembro

Mgtr. Quiroz Calderon, Milagro Baldemar

Asesor

Agradecimiento

En primer lugar, a Papito Dios y a la Virgen María por brindarme salud, fuerza, perseverancia y luz necesaria día a día, por acompañarme en el transcurso de este camino de investigación y culminarlo para alcanzar cada una de mis metas y objetivos propuestos.

A mi familia por sus enseñanzas, motivación y gran apoyo incondicional que me brindan en este transcurso de mi vida personal como universitaria y por el esfuerzo que hacen día a día.

Al docente por su orientación y apoyo en la elaboración de nuestra investigación y a la universidad por brindarnos los conocimientos y experiencias necesarias para nuestra formación como profesionales llenos de ética y capacidad para servir a la sociedad de manera responsable.

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo moral, espiritual y consejos que me brindan por verme ser una profesional. A mis hermanas que en todo momento me han brindado su apoyo y motivación para salir adelante culminando mis metas y objetivos.

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita y hacer una propuesta de mejora 2021. Estudio cualitativo, nivel descriptivo, documental y de caso, diseño no experimental, recolección de datos usó como técnica la encuesta, instrumento cuestionario, conformada por 32 preguntas, aplicado a la empresa de caso. Obteniendo las siguientes conclusiones: **Respecto al objetivo específico 1:** resultados obtenidos del cuestionario verifica que controles efectuados de la panadería, ayudan a la administración, cuenta con organigrama, sin embargo, carece de un software (sistema contable), alta calidad en servicios frente a su competencia, constituyen márgenes para determinar su utilidad. **Respecto al objetivo específico 2:** debilidades dentro del cuestionario no utilizan herramientas de medición (monitoreo, información y comunicación), no tiene plan de marketing para generar nuevos clientes y fidelización. **Respecto al objetivo específico 3:** hacer propuesta de mejora aplicar un software de gestión empresarial, para poder centralizar información y hacerla accesible. En la rentabilidad implementar políticas y procedimientos para innovación de servicios para emprender en bienes o servicios. **Conclusión general:** concluyendo que la panadería no utiliza un buen control interno en base a herramientas de medición para evaluación del servicio, su área contable no cuenta con software apropiado, manuales y métodos no están actualizados. Carece de un plan de marketing hace que su posicionamiento no sea factible para captar y fidelizar clientes, ni cuenta con procedimientos, políticas adecuados para mejorar e innovar servicios.

Palabras clave: Control Interno, Rentabilidad, Panadería.

Abstract

The research work had as general objective: To determine and describe the characteristics of internal control and profitability of the micro and small company Panificadora San Diego S.R.L. de Paita and make a proposal for improvement 2021. Qualitative study, descriptive, documentary and case level, non-experimental design, data collection used as a technique the survey, questionnaire instrument, made up of 32 questions, applied to the case company. Obtaining the following conclusions: Regarding the specific objective 1: results obtained from the questionnaire verify that the controls carried out in the bakery help the administration, it has an organizational chart, however, it lacks software (accounting system), high quality services compared to its competition, constitute margins to determine its utility. Regarding specific objective 2: weaknesses within the questionnaire, they do not use measurement tools (monitoring, information and communication), they do not have a marketing plan to generate new clients and loyalty. Regarding specific objective 3: make a proposal for improvement, apply business management software, in order to centralize information and make it accessible. In profitability, implement policies and procedures for service innovation to undertake in goods or services. General conclusion: concluding that the bakery does not use a good internal control based on measurement tools for service evaluation, its accounting area does not have appropriate software, manuals and methods are not updated. Lacking a marketing plan makes its positioning unfeasible to attract and retain customers, nor does it have adequate procedures and policies to improve and innovate services.

Keywords: Internal Control, Profitability, Bakery.

Contenido

Equipo de trabajo	iii
Hoja de firma del jurado y asesor	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de Cuadros	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	15
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.1.3. Antecedentes regionales o locales	22
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	24
2.2.1. Teorías del control interno.....	24
2.2.1.1. Objetivos del control interno	24
2.2.1.2. Importancia del control interno	25
2.2.1.3. Componentes del control interno.....	25
2.2.1.4. Principios del control interno	26
2.2.1.5. Tipos del control interno	28
2.2.1.6. Características del control interno	30
2.2.1.7. Limitaciones del control interno.....	31
2.2.2. Teorías de la rentabilidad.....	31
2.2.2.1. Tipos de rentabilidad	32
2.2.2.2. Indicadores de rentabilidad.....	32
2.2.2.3. Aspectos para mejorar la rentabilidad	34
2.2.2.4. Los pros y contras del índice de rentabilidad	35
2.2.3. Teoría de la empresa	36

2.2.3.1. Importancia	38
2.2.3.2. Tipos de Empresa.....	38
2.2.3.3. Características de las empresas	40
2.2.4. Teoría de las MYPES.....	44
2.2.4.1. Importancia de las MYPE.....	45
2.2.4.2. MYPE	46
2.2.4.3. Cuadro comparativo entre “Mype”	46
2.2.4.4. Objetivo de la ley MYPE.....	47
2.2.4.5. Características de las MYPES	47
2.2.4.6. Tipos	48
2.2.5. Teoría del sector Panadería.....	49
2.2.5.1. Objetivos de Panadería	49
2.2.5.2. Importancia.....	49
2.2.5.3. Características.....	50
2.2.5.4. Tipos	50
2.2.6. Descripción de la empresa	51
2.2.6.1. Reseña histórica.....	51
2.2.6.2. Misión.....	52
2.2.6.3. Visión	52
2.2.6.4. Organigrama	52
2.3. Marco conceptual.....	52
2.3.1. Control Interno.....	52
2.3.2. Rentabilidad	53
2.3.3. Definición de Empresa.....	54
2.3.4. Definición de Mype	54
2.3.5. Definición de Panadería.....	54
III. Hipótesis	55
IV. Metodología.....	56
4.1. Diseño de la investigación	56
4.2. Universo y muestra	56
4.2.1. Universo	56
4.2.2. Muestra.....	56

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	57
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
4.4.1. Técnica	59
4.4.2. Instrumento	59
4.5. Plan de análisis.....	59
4.6. Matriz de consistencia	60
4.7. Principios éticos	61
V. RESULTADOS.....	63
5.1. Resultados.....	63
5.2. Análisis de resultado	68
VI. Conclusiones.....	78
VII. Recomendaciones.....	85
Referencias	87
ANEXOS	100
Anexo 1: Evidencia de instrumento validado y ejecutado:.....	100
Anexo 2: Ficha Ruc	101
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	102
Anexo 4: Consentimiento informado.....	105

Índice de Cuadros

Cuadro N° 01	63
Cuadro N° 02	64

I. Introducción

La panadería es un arte que ha perdurado durante varios años y ha jugado un papel en el progreso de la sociedad; es así como la industria de la panificación se ha desarrollado y ampliado enormemente. Este sector y otros motores económicos han sido gravemente afectados por la crisis sanitaria del covid-19. Pero han enfrentado este desafío, abriendo nuevos caminos y convertir las amenazas en nuevas oportunidades comerciales; es por ello que es importante analizar los hechos y tomar decisiones que puedan adaptarse mejor a la realidad y minimizar el impacto actual. La empresa “Panificadora San Diego S.R.L.”, al igual que muchas Mype en iniciaciones de la pandemia se vio afectada ya que no se cuenta con un determinado sistema de control interno adecuado, así también la falta de un método de control que de esta forma los oriente a desarrollar sus respectivas actividades de forma consistente y coherente genera un caos administrativo, lo que significa una falta de manuales funcionales para implementar las políticas asignadas a las funciones del personal. Por ende, la rentabilidad es el primer indicador para determinar si las ganancias de la panadería “Panificadora San Diego S.R.L.” o son razonables, o si es necesario detenerse y repensar la forma en que se hacen las cosas para tomar decisiones oportunas para impulsar el crecimiento empresarial y mejorar la rentabilidad generando de esta manera mayores ingresos.

Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con controles internos adecuados ya que en gran proporción son empresas familiares que en la mayoría de los casos carecen de formalidad, de una adecuada organización y de manuales de procedimientos y políticas conocidas por todos los integrantes de la empresa. Los controles internos deben utilizarlo por todas las empresas, independientemente del tamaño, la estructura

y la naturaleza de su negocio, y diseñado de tal manera que brinde una seguridad razonable (Aguirre y Armenta, 2012).

Por lo tanto, se vuelve importante comprender las actividades económicas de las PYMES, la aplicación de las normas de contabilidad (NIIF) y su impacto en la rentabilidad a través de la interacción de los grupos humanos y sociales en los ecosistemas naturales. Para tal efecto, los datos e información de los estados financieros de las PYMES registradas ante el Ente de Control Ecuatoriano, determinó que su aplicación permite posicionarse desde el punto de vista económico y financiero del mercado empresarial, cuenta con recursos disponibles, adopta nuevas tecnologías y, por lo tanto, es por lo tanto Gasto creíble (Monar et al., 2022).

En conclusión, si las PYMES estudiadas no toman los correctivos pertinentes en tiempo y forma, corren el riesgo de profundizar controles internos que no contribuyan a la transparencia, eficiencia y eficacia con que manejan los recursos, situación que contradice el normal funcionamiento organizacional. Por lo tanto, existe la necesidad de desarrollar políticas y procedimientos administrativos en lo que respecta a la gestión eficaz de los recursos (Sanabria, 2021).

Analiza la información proporcionada por los gerentes sobre temas de interés y muestra resultados que describen el comportamiento. de las PYMES, identificó una relación entre el dado uso de la rentabilidad y comercio electrónico de las PYMES del sector. Sin embargo, se ha observado que no muchos gerentes recurren a esta herramienta (Figuroa, 2015).

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita y cómo mejorar, 2021?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita y hacer una propuesta de mejora 2021.

Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1.- Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

2.- Determinar y describir las debilidades del control interno y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

3.- Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

La justificación en la actual investigación admitirá conocer más variables de formación y sus sucesos desde la existencia, y así mismo concluir si hay deficiencias en el control interno y la rentabilidad respecto a sus áreas, para colocar en marcha las soluciones de acuerdo al control interno y lo rentable dentro de la empresa Panificadora San Diego S.R.L. Así nos favorecerá tener un nivel competente con el proceso de la investigación.

La metodología utilizada en la investigación es de tipo cualitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, documental y de caso; se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario orientado a lograr los objetivos de la investigación.

Como resultados, según cuestionario aplicado hay deficiencias respecto al control interno como también hay funciones que ayudan a la empresa, por tanto, en la rentabilidad tiene alta calidad respecto a su competencia y miden margen de utilidad.

En conclusión, la panadería no utiliza un buen control interno en base a herramientas de medición y un software apropiado. Carece de un plan de marketing hace que su posicionamiento no sea factible para captar y fidelizar clientes, ni cuenta con procedimientos, políticas adecuados para mejorar e innovar servicios.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

En esta conveniente Investigación se deduce por antecedentes internacionales, a absoluto trabajo de indagación elaborado por distintos investigadores en distintos sectores de la humanidad, excepto en Perú; que deban haber empleado las semejantes variables y por lo tanto unidades de datos análisis de esta investigación.

Carrión (2018) en su tesis titulada: Propuesta de un plan de mejoras enfocado al control interno del área contable de la panadería "Las Delicias" ubicada en la Ciudad de Guayaquil durante el período 2018, tuvo como objetivo general: Diseñar un plan de mejoras para fortalecer el control interno de la panadería "Las Delicias" enfocado al área contable, ubicada en el Barrio la Prosperina en la ciudad de Guayaquil para el presente período económico. Para esto, se utilizaron los métodos de investigación descriptivo, explicativo y correlacional. La investigación fue de tipo documental, observación directa y de campo, utilizando técnicas de investigación como la observación, entrevista, fichaje y lluvia de ideas; las cuales serán tomadas en cuenta para el diseño básico de un sistema de control interno que beneficie, tanto a la panadería "Las Delicias", como a sus consumidores. Teniendo como resultado el 90% del negocio carece de control interno en las áreas de producción, contabilidad, ventas y marketing por diferentes causas, razón por la cual han disminuido los clientes

afectando el poder adquisitivo del negocio. Por lo expuesto anteriormente es que, de forma directa, el crecimiento comercial de “Las Delicias” se ha ralentizado, mermando la producción de la panadería y afectando el efectivo disponible para solventar las obligaciones contraídas con terceros. La administración intenta cubrir las dificultades económicas haciendo viable la comercialización de productos de primera necesidad que van de la mano con el tipo de negocio establecido, generando más cuentas por pagar.

Paiva (2020) en su tesis titulada: Propuesta de procedimientos de control interno de la caja chica para la panadería “Tía Marina” - Guayaquil, Ecuador. Tiene como objetivo general: Diseñar procedimientos de control interno de caja chica para mejorar el flujo del efectivo de la panadería Tía Marina. La utilidad metodológica del presente proyecto se establece primero en los tipos de investigación, descriptivo, explicativo y correlacional unido a las técnicas de observación y de análisis documental que se utilizan para realizar el diagnóstico del control de la caja chica que en la actualidad se lleva en la panadería Tía marina. El autor concluye como resultado: se puede establecer que el control interno que se debe de realizar a la caja chica en la panadería Tía Marina tiene que ser un proceso sistemático y organizado implementado por los dueños de la panadería que les permita salvaguardar los activos, en este caso en particular el efectivo para esto tiene que plantear políticas y procedimientos. Llegando a la conclusión que se diagnosticó el estado actual del control de caja chica de la panadería Tía Marina, lo cual nos deja claro que los parámetros utilizados en el procedimiento para el control de caja chica no son los adecuados.

Valarezo (2018) en su tesis titulada: Plan de control y mejora de procesos de calidad en el incremento de clientes y rentabilidad de la panadería “Su Ídolo” - Guayaquil,

Ecuador. Según estudios realizados se comprobó la inexistencia de control de materia prima, regulación del proceso de producción y producto terminado. El objetivo general: Diseñar un sistema de control para mejora de procesos de calidad e incremento de clientes y rentabilidad de la panadería “Su Ídolo”. Para el crecimiento y competitividad de la empresa se utilizó técnicas de investigación como, entrevista al propietario, encuestas al personal y clientes. De acuerdo a los resultados obtenidos se verificó que no aplican herramientas de control de calidad apropiada en materia prima, desconocen de controles, utensilios e instrucciones específicas desde el proceso de producción hasta la entrega al consumidor final, según lo observado. Se utilizó el método empírico basado en la experiencia laboral y método analítico para examinar las causas y efectos de la investigación. Acorde a los resultados obtenidos se generó la propuesta de diseñar un sistema de control de producción que está orientado a garantizar la calidad del producto y servicio que permitió influir en la mejora continua siendo beneficiado directamente el propietario y los clientes.

Guanin (2021) en su tesis titulada: Proceso contable y su incidencia en la rentabilidad financiera de la Panadería y Pastelería Carmakey ubicada en el cantón La Maná provincia de Cotopaxi - Ecuador, tuvo como objetivo general: Determinar el proceso contable y su incidencia en la rentabilidad financiera en la Panadería y Pastelería Carmakey del Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi. En su investigación se empleó el método deductivo, inductivo, mixto, técnicas como la observación, encuesta, entrevistas y como instrumentos el cuestionario y una entrevista no estructurada. Se realizó una encuesta que estuvo dirigida al contador, a las personas encargadas del área de producción y una entrevista al propietario con la finalidad de obtener información de fuentes primarias de la situación actual del proceso contable, el estudio cuyos

resultados llego a determinar la necesidad de proponer un modelo del proceso contable que se aplique en el negocio para llevar un mejor control de las operaciones diarias, obteniendo estados financieros fiables y verídicos mediante una alternativa de solución que implica la elaboración correcta del proceso contable para la toma de decisiones. El impacto del proyecto está determinado de manera positiva dentro de la Panadería y Pastelería Carmakey porque al aplicar procedimientos contables adecuados, se contribuye directamente al correcto registro y presentación de las transacciones de la empresa a través de los estados financieros razonables y confiables.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En la presente Investigación se deduce por antecedentes nacionales, a integro estudio de Investigación Conformado por diferentes indagadores en distintos sectores del Perú, excepto en dada localidad de Piura; que deban empleado aquellas semejantes cambiantes y además las unidades de estudio de debida investigación.

Cueva (2020) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de factores relevantes del control interno para optimizar los recursos de la empresa Mype pastelería y panadería San Carlos-Huánuco- 2019, fue elaborado con la finalidad de responder al planteamiento del objetivo general: Identificar los factores relevantes del Control Interno para optimizar los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería SAN CARLOS, Huánuco-2019. La investigación fue descriptiva-correlacional de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, aplicando el método de muestro no probabilístico; se utilizó el cuestionario como instrumento que fue ejecutado a los 20 trabajadores que fue la totalidad de la población, a quienes se les aplicó una encuesta de 18 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: 63.10% aseguran que el ambiente de control permitirá obtener los resultados de manera veraz y confiable,

utilizando de manera eficiente los recursos empresa, el 82.8% de los encuestados manifiestan que la evaluación de riesgo conlleva a la existencia de un sistema de detección y valoración de los riesgos derivados del ambiente como los factores basados en la capacitación al personal, clasificación de cargos y el trabajo en equipo de acuerdo a su función y el 74.5% de los encuestados manifiestan que la calidad de gestión de los recursos humanos, Económicos y materiales son efectos por el buen flujo y diseño de la información y comunicación que brinda el sistema de información de la empresa, para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad las operaciones de la organización. Concluyéndose de esta manera que el Control Interno optimizará eficientemente los recursos de la empresa Mype Pastelería y Panadería San Carlos, Huánuco-2019.

Ayala (2018) en su tesis titulada: Implementación de un sistema de control interno basado en el informe Coso I para la empresa industria del Dulce Lambayecano EIRL - Lambayeque, que permitirá el mejoramiento de la Gestión Empresarial, tuvo como objetivo: Implementar un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO I, que permita mejorar la gestión empresarial de la empresa Industria del Dulce Lambayecano EIRL. Aplicó la metodología descriptiva-exploratoria y propositiva, 8 aplicando una muestra de tres personas, cuyo instrumento fue la lista de verificación. Concluyendo que existe un nivel de implementación escasa en su sistema de control interno, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la entidad carezcan de una adecuada ejecución y supervisión. Así mismo se observó que esta empresa presenta deficiencias en las áreas de gerencia, administración y ventas. Se recomendó implementar un sistema de control interno en cada uno de sus componentes, con la finalidad de disminuir los riesgos que afecten a los objetivos de la empresa.

Flores (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa PANADERIA Y PASTELERIA SAN MARTIN SAC. CASMA, 2017. Cuyo objetivo general fue: Describir y determinar las características del control interno del micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso panadería y pastelería san Martín SAC. Casma, 2017. Asimismo, la metodología que utilizo el autor será cualitativo, porque se limitará solo a describir las variables del estudio, en base a la revisión bibliográfica documental. Por último el autor llego al siguiente resultado: La mayoría de micro y pequeñas empresa comerciales del Perú no cuentan con un sistema de control interno implementado, lo cual dificulta la gestión administrativa y toma de decisiones de la empresa .nuestro resultados si coinciden con unos resultados desfavorables ,porque la empresa desconoce y no lleva un control interno, la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que proporcionen seguridad y confianza en las actividades de compra y venta ,con un manual de organizaciones permitiría la propietario organizarse internamente y llevar un control interno más adecuado de sus actividades comerciales ,obtener mejores resultados económicos y poder competir con los demás comercios .

Pupuche (2021) en su tesis titulada: Análisis de las ventas y la rentabilidad en la pastelería – panadería “Santa Mercedes” - Chiclayo, 2010-2018, tuvo como objetivo general: Analizar las ventas y la rentabilidad en la pastelería – panadería Santa Mercedes - Chiclayo, 2010-2018. Se empleó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental, con una población de 7 colaboradores, empleando como técnicas de obtención de datos una encuesta y un análisis documental, con su instrumento un cuestionario y una guía de entrevista

respectivamente. Con ello se obtuvo como resultados que El 71,4% mencionaron que los objetivos de ventas a corto plazo casi siempre ayudan a cumplir las metas establecidas, un 57,1% menciona que casi siempre se establecen pronósticos de ventas de acuerdo a las experiencias de las ventas anteriores, además que la rentabilidad fue favorable debido a que los ingresos mensuales en el mes de enero fue de S/ 0, 00 debido a que se constituye el 15 de febrero del 2010, asimismo para el año 2011 los ingresos mensuales disminuyeron no superando los S/ 900, 00; ya a partir del año 2012 los ingresos fueron incrementando a S/12.420,00, llegando a tener para el 2018 ingreso de S/13.236,00. Concluyendo que el análisis de las ventas y la rentabilidad en la pastelería – panadería Santa Mercedes - Chiclayo, en el periodo 2010-2018 fue favorable, debido a que los colaboradores encuestados demostraron que las ventas son buenas, asimismo con el análisis documental se puede determinar que existe una rentabilidad favorable.

Quesada (2020) en su tesis titulada: El sistema de costos por procesos y su influencia en la rentabilidad de la panadería Pascualito - 2019 - Huánuco, tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del sistema de costeo por proceso en la rentabilidad de la panadería Pascualito de la provincia de Concepción, departamento de Junín el año 2019. Esta investigación se ubica dentro del tipo de investigación aplicada a nivel explicativo, el método fue el científico, con un diseño no experimental - transeccional. La muestra es no probabilística, compuesta por ocho trabajadores de la panadería Pascualito. El instrumento de recolección de datos fue una Ficha de Observación, la cual fue sometida al juicio de expertos y la confiabilidad medida por el coeficiente Alfa de Cronbach. Finalmente, se determinó la influencia del sistema de costos por procesos en la rentabilidad de la panadería Pascualito. Tuvo como resultados que, en la panadería Pascualito, se ha evidenciado la influencia del sistema de costeo por

procesos en la rentabilidad de la panadería Pascualito. Los propietarios de dicha empresa desconocían la importancia del control y gestión de un sistema de costeo por procesos (medición de indicadores relacionados a la mano de obra, materia prima y costos indirectos de fabricación) en la toma de decisiones de su empresa. Por último, concluyo que el control del sistema de costeo por procesos influye en la rentabilidad de la panadería.

2.1.3. Antecedentes regionales o locales

En dada Investigación se comprende aquellos antecedentes regionales y locales, a absoluta labor de Invg. Elaborados por distintos indagadores en las debidas regiones y localidades de Piura; por lo tanto, deban haber manejado las semejantes variables y además unidades que son de estudio de respectiva indagación.

Tezen (2020) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la Corporación de Alimentos S.A.C., Piura – 2019, la investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la Corporación de Alimentos S.A.C., Piura, 2019. La investigación se ha desarrollado usando una metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental. La población fue la Corporación de Alimentos S.A.C. – Piura y como muestra fueron: gerencia, producción, almacén y contabilidad, a las cuales se les aplicó un cuestionario. Obteniendo como resultados que el área de gerencia y contabilidad mantienen un buen control en referencia a sus funciones; al manejo y presentación de información tanto administrativa como contable lo cual difiere con el área de producción, donde existe una inadecuada utilización de la materia prima por parte de los trabajadores ya que no tienen en cuenta los procedimientos de producción, originando pérdidas de la misma, y también

monetarias, además que se incurre en costos adicionales y disminuye la rentabilidad de la empresa. También existe falta de comunicación entre el área de producción y la de almacén, originándose un desabastecimiento de materia prima, por los requerimientos que no son enviados en su oportunidad, al retraso en el pago a los proveedores y la entrega tardía de mercadería por parte de estos. Llegando a la conclusión que la implementación de manuales de procedimientos para las distintas áreas, servirán de guía para lograr un eficiente y eficaz desarrollo de las operaciones, obtener información confiable y contar con un control interno óptimo en todas las áreas.

Colcas (2019) en su tesis titulada: Evaluación, análisis e implementación de Controles Internos en Corporación Norteña SAC, tuvo como objetivo general: Analizar las consecuencias de una cultura organizacional con escasos controles internos, asimismo proponer y revelar los resultados de una sistematización de procesos e implementación de mecanismos de controles internos. La investigación se ha desarrollado usando una metodología de un análisis cualitativo, descriptivo, tomando como base teórica el informe de COSO I, mediante el cual se describirá el funcionamiento de sus 5 componentes en Corporación Norteña SAC. Tuvo como resultados: En primera instancia se logró obtener un diagnóstico situacional de la organización y de los principales problemas que venían afectando su rentabilidad. Por otro lado, se logró comprobar la importancia de controles internos y como su ausencia puede generar o evadir grandes pérdidas. Finalmente se logró sistematizar el proceso de liquidaciones y la implementación de mecanismos de controles internos. Conclusiones: La ausencia de controles internos es la principal ventana de oportunidad para cometer fraude. Asimismo, bajo la visión de los 5 componentes del COSO I, se demostró que la

deficiencia en alguno de ellos apertura nuevas oportunidades, por lo cual las acciones propuestas debían ser totalmente alineadas e integradas. En tal sentido, Corporación Norteña SAC debía iniciar una cultura de control interno, que promueva la disposición de los directivos y del personal a ser sujetos de control, analizar sus puntos críticos y tomar acciones sobre las mismas. Se concluye que el control interno no solo contribuye a las organizaciones a revelar información más confiable, sino que promueve la eficiencia y eficacia de sus operaciones, volviéndola más competitiva y agregándole valor.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teorías del control interno

Nos expresa que el control interno es aquella función de gestión diseñada para mantener y proteger los activos de la empresa, evitar gastos innecesarios y garantizar que no se produzcan obligaciones no autorizadas. Esto asegura a la autoridad competente que el informe contable en el que se basa su decisión es creíble en beneficio del ente (Meléndez, 2016).

2.2.1.1. Objetivos del control interno

Según Contraloría General de la República (2014):

- A. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía de las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta la entidad.
- B. Cuidar y proteger los recursos y bienes del país de cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y comportamiento ilegal, así como cualquier comportamiento anormal o situación dañina que pueda afectarlo.
- C. Cumplir con la normativa aplicable a la entidad y sus operaciones.

- D. Asegurar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- E. Fomentar y promover la práctica de valores institucionales.
- F. Promover a los funcionarios públicos o servidores públicos a cumplir con los fondos y bienes públicos de los que son responsables y / o tareas o fines encomendados y aceptados.
- G. Promover la creación de valor público de los bienes y servicios que se brindan a la ciudadanía.

2.2.1.2. Importancia del control interno

Para comprender la importancia del control interno en una empresa, es fácil comenzar por comprender el propósito del control interno. El propósito del control interno es mantener los recursos de la empresa o empresa, evitar pérdidas por fraude o negligencia y detectar desviaciones en control interno. Empresas, esto puede afectar el logro de los objetivos organizacionales (Servin, 2021).

2.2.1.3. Componentes del control interno

Según Acosta (2020) nos señala que se conforman en 5 componentes:

- Entorno de control: Incluye la gobernanza del sistema y la base para encontrar guías, estándares, procesos y estructuras en él. Estas guías, estándares, procesos y estructuras proporcionan la base para la implementación del control interno en la organización. A través de este componente, el directorio y la administración marcaron la pauta de la importancia del control interno.
- Evaluación de riesgos: este es un componente de la base para definir un proceso iterativo dinámico para identificar y analizar los riesgos de lograr los objetivos de la entidad y determinar cómo gestionar y tratar los riesgos. En este

componente, debe considerar los cambios en el entorno externo o el modelo comercial que pueden afectar su capacidad para lograr sus objetivos.

- **Actividades de control:** Son acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se implementen las instrucciones de mitigación de riesgos implementadas para lograr los objetivos. Dentro del alcance del sistema de control, las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la entidad, todos los procesos de negocio y entornos técnicos.
- **Información y comunicación:** este componente toma la información como contenido principal, que es necesario para que la entidad cumpla con sus responsabilidades de control interno para apoyar la realización de sus objetivos. La comunicación se lleva a cabo interna y externamente y proporciona a la organización la información necesaria para realizar los controles diarios.
- **Actividades de monitoreo:** Este componente permite monitorear el cumplimiento y correcto funcionamiento de los componentes y principios de este modelo de gestión a través de una evaluación continua, independiente y periódica. Los resultados deben ser evaluados y las deficiencias deben notificarse a la alta gerencia de manera oportuna para la gerencia.

2.2.1.4. Principios del control interno

Según Contraloría General de la República (2014) se establece un total de 17 principios, que simbolizan los conceptos básicos relacionados con cada componente.

1. Entorno de Control. - Tiene 5 principios

1.1. La organización demostró un compromiso con la integridad y los valores éticos.

1.2. El directorio demuestra independencia de la administración y supervisa el desempeño del sistema de control interno.

1.3 La gerencia establecerá una estructura bajo la supervisión de la junta directiva, canales de información y la autoridad y responsabilidades apropiadas para lograr los objetivos.

1.4. La organización ha demostrado su compromiso de atraer, formar y retener profesionales competentes de acuerdo con los objetivos de la organización.

1.5. La organización define las responsabilidades del personal para lograr los objetivos a nivel de control interno.

2. Evaluación de Riesgos. - Tiene 4 principios

2. Evaluación de riesgos. -Tiene cuatro principios

2.6. La definición de los objetivos de la organización debe ser lo suficientemente clara para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

2.7 La organización debería identificar los riesgos de lograr sus objetivos en todos los niveles de la entidad y analizarlos como base para determinar cómo deberían gestionarse estos objetivos.

2.8. Al evaluar el riesgo de lograr un objetivo, la organización considera la posibilidad de fraude.

2.9. La organización identifica y evalúa los cambios que pueden afectar gravemente al sistema de control interno.

3. Actividades de Control

3.10 La organización define y formula actividades de control para reducir los riesgos a un nivel aceptable con el fin de lograr las metas.

3.11 La organización define y desarrolla actividades de control técnico a nivel de entidad para apoyar la realización de los objetivos.

3.12. La organización implementa actividades de control mediante el establecimiento de políticas para la línea general de control interno y procedimientos para la puesta en práctica de estas políticas.

4. Información y Comunicación

4.13 La organización obtiene o genera y utiliza información de calidad relevante para respaldar la operación del control interno.

4.14 La organización comunica información internamente, incluidas las metas y responsabilidades necesarias para respaldar la operación del sistema de control interno.

4.15. La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan las funciones de control interno.

5. Actividades de Supervisión

5.16 La organización selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones continuas y / o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y funcionando normalmente.

5.17. La organización debe evaluar rápidamente las deficiencias de control interno y comunicarlas a todas las partes responsables de las acciones correctivas, incluida la alta dirección y la junta directiva (según sea el caso).

2.2.1.5. Tipos del control interno

Control interno financiero

Enrique (2019) manifiesta que el control financiero interno incluye planes, políticas y procedimientos organizacionales relacionados con la custodia de recursos, así como la

verificación de la precisión y confiabilidad de los registros e informes financieros.

Debe tener como objetivo proporcionar una seguridad razonable de que:

1. Las operaciones y transacciones se realizan de acuerdo con la autorización general o específica de la autoridad competente.
2. Registrar las transacciones de acuerdo con las políticas contables de la organización.
3. Los productos y / o reglamentos solo pueden utilizarse con la autorización previa de la autoridad competente.
4. Realice asientos contables para controlar la obligación de respuesta a los recursos y compare sus registros con los recursos tangibles de forma regular.
Por ejemplo, inventario de productos básicos.

Control interno administrativo

Enrique (2019) incluye planes, políticas y procedimientos relacionados con el proceso de toma de decisiones que conduce a la autorización de la administración de transacciones y operaciones. El propósito es mejorar la eficiencia operativa, cumplir con las políticas establecidas por la gerencia y lograr las metas planificadas. La protección de los recursos y la divulgación de errores o desviaciones es la responsabilidad principal de los miembros de la alta dirección. Por tanto, es necesario mantener un adecuado control administrativo interno. De manera similar, se puede indicar que el control interno solo concurre cuando la administración consigue confiar en la autoverificación de las determinadas operaciones y además actividades sin inspección externa o control de las operaciones habituales.

2.2.1.6. Características del control interno

Calle (2018) lo primero que debe saber es que un método de control interno eficaz depende de una buena organización. Reducir el grado de errores e irregularidades ayuda a lograr correctamente los objetivos del sistema. Estas son las determinadas características que de tal manera debe tener:

1. Plan organizativo: la primera característica del sistema de control interno es el plan organizativo. Para que sea eficaz, debe ser flexible y simple. El plan debe delinear claramente las funciones de cada agencia y sus funcionarios.

2. Separación de funciones: Otra característica de un establecido sistema de control interno es la determinada independencia estructural de la empresa, lo que hace que sea imprescindible separar las funciones de las distintas áreas de la empresa, pues se puede asegurar que una sola persona no tenga sus responsabilidades en todas las etapas.

3. Controlar la adquisición de activos: En gran disposición, el control interno efectivo asimismo depende de la seguridad del proceso. Al restringir el acceso a activos o registros contables, las organizaciones obtendrán suficiente seguridad.

4. Sistema y procedimientos de autorización: Para llevar a cabo un control interno efectivo en la organización, también deben existir métodos para monitorear las operaciones y los registros de transacciones. Recuerde, los procedimientos involucrados en la actividad deben incluir auditorías y revisiones que son periódicas, así como la manifestada obtención de información de control.

5. Método de procesamiento de datos: Según la complejidad de la organización, el método de procesamiento de datos que ayuda al método de control interno puede ser manual, mecánico o digital.

2.2.1.7. Limitaciones del control interno

Según Contraloría General de la República (2014) un sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable -no absoluta- del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno.

Algunas de estas limitaciones son:

- a. Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- b. Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- c. Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- d. El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias desde el diseño.

Es importante considerar estas limitaciones para minimizarlas tanto como sea posible y aprovechar al máximo los lucros del control interno vistos en la sección anterior.

2.2.2. Teorías de la rentabilidad

Sharpe (1963) propuso una nueva teoría que sugiere que los inversores diversificarán sus inversiones entre diferentes opciones que brinden el valor máximo de rendimientos actualizados. Para establecer esta nueva línea de trabajo, se basan en una serie de leyes, que indican que el rendimiento real de la cartera se acercará al valor de retorno promedio esperado. Por tanto, la conclusión que se extrae de esta teoría es que la cartera con mayor rentabilidad tras la actualización no tiene por qué ser necesariamente la cartera con menor riesgo. De esta manera, los inversores financieros pueden aumentar sus rendimientos esperados asumiendo diferencias de riesgo adicionales o,

de manera similar, pueden reducir sus riesgos renunciando a parte de los rendimientos actualizados esperados.

2.2.2.1. Tipos de rentabilidad

Según Raffino (2020)

- **Rentabilidad económica.** Esto se basa en el beneficio promedio de la empresa o entidad en relación con la "inversión total" dada que ha elaborado. A partir de la comparación entre la inversión total y los resultados obtenidos, se suele expresar en porcentaje de métodos (%): coste y beneficio.
- **Rentabilidad financiera.** Por otro lado, el término se utiliza para distinguir los activos transferidos por cada accionista de la empresa del activo anterior, es decir, su propia capacidad para beneficiarse de sus cambios específicos. Es una medida más cercana a esos inversores y más cercana al propietario, y también se considera la relación entre los activos netos y los beneficios netos de la asociación.
- **Rentabilidad social.** Se las arregla para mostrar otros arquetipos de un determinado beneficio no financiero, como el bienestar social, el tiempo y el prestigio, que se pueden ahorrar por medios distintos a los ingresos monetarios. Asimismo, un proyecto puede de este modo no ser rentable en la gestión administrativa, pero puede ser "social".

2.2.2.2. Indicadores de rentabilidad

Según Padilla (2016) son:

- **Margen neto de utilidad.** Consta en dicha correlación efectiva entre dadas ventas generales de establecida sociedad (ingresos operativos), además

corresponde a la utilidad neta. De manera que, dependerá de ello la rentabilidad a través de los bienes, servicios y capital.

- **Margen bruto de utilidad.** Incluye la correlación entre la disposición total y la utilidad bruta, es decir, el porcentaje en exceso de la utilidad de operación después de deducir el costo de ventas.
- **Margen operativo.** Consta en determinada correlación mediante enajenaciones totales y además de utilidad operativa, asimismo se calcula el beneficio de establecidos bienes y servicios, es decir activos operativos de cara al crecimiento de su social objeto.
- **Rentabilidad neta sobre inversión.** Esto sirve para poder determinar la rentabilidad que es neta (gastos, uso de servicios y bienes es decir activos, impuestos, financiación, etc.) ocasionada a través de los bienes de determinada asociación.
- **Rentabilidad operativa sobre inversión.** Similar al período anterior, pero también evalúa el margen de beneficio operativo determinado en lugar del margen de beneficio neto.
- **Rentabilidad sobre el patrimonio.** Evaluar la rentabilidad del propietario de una determinada empresa antes y después del impuesto correspondiente.
- **Crecimiento sostenible.** Se espera atender el desarrollo de la demanda a través del aumento de activos y ventas, es decir, es producto de la aplicación de políticas de financiamiento y ventas de asociación.
- **EBITDA.** Este es el nombre del flujo de caja, que es el efectivo neto recibido de la empresa antes de que se liquiden los gastos financieros y los impuestos.

2.2.2.3. Aspectos para mejorar la rentabilidad

Según Díaz (2018)

1. **Conoce a detalle el EE. FF de tu sociedad:** Este punto es esencial, inclusive se podría estimar como el más significativo de todos. El de conocer y poseer en claro la información de todos los EE.FF. te posibilita saber cómo se traslada tu patrimonio, de qué manera se está invirtiendo y además si las inversiones que ejecutas son redituables.
2. **Asigna costes:** De esta toma en cuenta totalidad de los costes que involucra la producción de tu servicio y producto, sobre todo no dejar de lado, incluir aquellos costes que muchos dejan de lado como las horas invertidas de tu unidad de ventas.
3. **Administra tu inventario:** El conducir un control correcto del inventario te accede reducir costes excedentes, ya que es efectivo que no poseerás disponible y que podrías estar rindiendo en otras oportunidades. Localiza la utilidad (producto) que se queda estancado, así como también el que falta en tu almacén para eludir desperdicios y fructificar espacio. Poseer un método de control de inventarios es la contestación más eficiente a este inconveniente.
4. **Rentabiliza tu cartera de clientes:** Encamina tus esfuerzos de modo específico para cada prototipo de cliente. Estudia cuánto te está valiendo cada consumidor y qué rentabilidad económica coopera cada uno a tu negocio. De este modo podrás canalizar tu dinero y tiempo de manera estratégica.
5. **Reduce gastos:** Consigue toda la indagación de los gastos de tu sociedad, debes estar al corriente en qué se está gastando tu capital para poder examinar en qué se logra optimizar tu presupuesto. Ejecuta algunas operaciones sencillas

como manejar la luz en horas de trabajo simplemente, o desconectar mecanismos que consumen grandes cuantías de energía, te impedirá incurrir en gastos superfluos a la larga.

6. **Examina tu plan de negocios:** Examina los bienes o productos que están creando mayores entradas en tu negocio y encamina tus energías en ellos. Probablemente poseas algún servicio, también producto que ya no esté formando cantidades de beneficios como lo concebía antes, examina mover tus atrevimientos en algo que sea más provechoso para tu sociedad.
7. **Invierte en tecnología:** Varias veces percibimos la inversión en tecnología como algo “extra” o que se obtiene implementar para “después”. La situación es que el invertir en mecanismos de automatización te aproximan el hombro a realizar operaciones más estructurados y te acceden a eficientizar tu patrimonio humano, así podrás juntar los esfuerzos de tu equipo en acciones que formen decano valor para la empresa.

2.2.2.4. Los pros y contras del índice de rentabilidad

Según Banco BASE (2018)

Entre las **ventajas** de calcular el índice de rentabilidad están:

- Es un método fácil de alcanzar, aunque no se tengan varios conocimientos económicos, por lo cual es manejada ampliamente.
- Se toma en cuenta el valor actual del efectivo, el cual es superior al que poseerá a futuro.
- Constituye un punto de confrontación entre desemejantes proyectos de inversión que posibilita la toma de arbitrajes.

Asimismo, tiene **desventajas**, las cuales es sustancial analizar para empequeñecer su efecto:

- Puede ser dificultoso anticipar el coste del capital, es decir constituir la llamada tasa de deducción, que además es el cálculo de todo lo que hay que restar a la cotización actual del efectivo con el que se relatará a futuro. Por lo tanto, hay dos componentes que influyen en dada estimación de esa cotización, el rendimiento que además puede originar la capitalidad y la consecuencia de la inflación acerca de su poder adquisitivo.
- Es complejo comparar el indicativo de rentabilidad de dos dados proyectos que posean una vida útil desemejante, de tal manera que, cuando uno posea una duración más extensa que el otro.
- Si no se constituye un procedimiento sistemático puede poseer inconsistencias al tomar arbitrajes basadas en aquellas estimaciones del coste del capital.

2.2.3. Teoría de la empresa

La teoría de una empresa es un conjunto de leyes, reglas y principios que manifiestan la naturaleza de las determinadas organizaciones empresariales a partir de su propia existencia. La teoría de la empresa tiene como objetivo dar respuesta a una serie de interrogantes en torno a las precisas organizaciones empresariales. Intenta comprender las razones del nacimiento o el surgimiento de la empresa, cómo desarrollarse con el tiempo, cómo coordinarse los factores de producción y tratar de comprender su propia frontera o periferia en términos de escala y crecimiento (Westreicher, 2020).

Las teorías de la empresa incluyen la teoría de producción, que explica cómo la empresa determina el nivel de producción, la cantidad de recursos utilizados en proceso de producción y la mejor combinación para lograr sus objetivos.

Teoría de la empresa de Coase (1937)

Coase hizo una contribución importante a la teoría económica al enfatizar la importancia de la organización, porque está ya no trata a la empresa como una simple "caja negra". Muestra que la distribución de los factores de producción para los diferentes propósitos es determinada periódicamente por el mecanismo de costos, y estos cambios de precios orientan la producción a través de una serie de actividades comerciales de mercado en su estructura jerárquica, por lo que los empresarios son los que orientan la producción mediante una organización jerárquica (Wiener, 2011).

En el trabajo premiado de Coase, Coase estableció que las actividades a realizar por una determinada firma se llevan a cabo a través de una comparación entre dos costos. Los dos costos son la coordinación de recursos a través de actividades comerciales de mercado, también conocidos como precio de transacción. El costo son los recursos de coordinación interna. El costo de producción interna incluye no solo el costo de producción, sino también el costo de organizar la dada producción y encontrar, negociar con los proveedores.

Teoría de la empresa de Williamson (1985)

En la teoría de costos de contratos y transacción, Williamson enfatiza que la empresa es considerada como una conexión contractual relacionada con los conceptos clave involucrados en el proceso de producción del producto, como "derechos de propiedad" y "costos de transacción", indicando que estos fundamentos son la base para comprender los intereses especiales de la empresa. Personas que interfieren con

las transacciones económicas de la empresa y provocan conflictos de intereses. Clientes, proveedores, accionistas, gerentes, trabajadores, etc. participan en esta relación contractual. Cada uno de ellos tiene sus propios intereses, lo que los motiva a venir a la empresa para intercambios específicos. Es decir, los trabajadores intercambian una determinada cantidad de dinero por trabajo en forma de salario. Williamson también cree que el costo es el producto de realizar transacciones, encontrar socios para establecer contratos, redactar, controlar contratos y de ejecutar contratos. Los costos de transacción no se logran evitar por completo, pero a través de contratos se pueden reducir los costos de transacción, lo cual es beneficioso para la empresa. Una empresa solo puede ejecutar todas las transacciones que ocurren dentro de ella si hay un contrato (Train 2 Manage, 2011).

2.2.3.1. Importancia

La importancia de la empresa reside en inculcar valores en los propios empleados para que estos valores incidan en la relación con los clientes. Estos valores o comportamientos pueden parecerse a las obligaciones de la empresa con los empleados o comportamientos impuestos a los empleados (Tellez, 2015).

2.2.3.2. Tipos de Empresa

Las S.R.L.

Según Domínguez (2021) nos manifiesta que una sociedad de responsabilidad limitada debe entenderse como una sociedad capitalista con carácter comercial. Su capital social está dividido en acciones iguales, acumulativas e indivisibles, no acumulable en valores negociables y se combinará con las aportaciones de capital de todos los socios. Su denominación está determinada por sus principales características: responsabilidad limitada de los socios, es decir, los socios no manifestarán

personalmente ante terceros por las deudas de la empresa (la responsabilidad se limita al capital invertido).

El establecimiento de una sociedad de responsabilidad limitada (SRL) en Perú es una opción excelente para ingresar al mercado peruano. A medida que Perú ingresa al 2020 con un mayor grado de estabilidad que el año pasado, los observadores del mercado le han dado al país el riesgo más bajo en esta región, lo que significa que Perú es considerado una inversión segura debido a la estabilidad económica y política actual.

Las E.I.R.L.

Las sociedades de responsabilidad limitada individuales son los negocios más utilizados por los empresarios que buscan realizar negocios de forma independiente y tomar todas las decisiones sin un socio. Este es el tipo de organización en la que cualquier persona física puede obtener personalidad jurídica. La razón de EIRL es eternamente comercial y tiene activos diferentes a los del propietario (Rentería, 2014).

Las S.A.

Una sociedad anónima, también abreviada como S.A., es una especie de sociedad mercantil, y la responsabilidad de los determinados socios se limita a sus aportaciones de capital. La sociedad anónima es el ejemplo más evidente de sociedad capitalista en el mundo económico y empresarial. Su principal ventaja es la capacidad de transferir una pequeña cantidad de capital, que luego puede desarrollar inversiones productivas a gran escala (Galán, 2016).

Las SAC

Segura (2019) la Sociedad Anónima Cerrada, es aquella que está instaurada con una reducida cifra de individuos que va de 2 a 20, quienes se entienden entre sí y

pueden ser naturales o también jurídicas, y cuyas operaciones se encuentra bajo el titulado de familiares. Es la más protegida para la constitución de una sociedad familiar, ya sea mediana y/o chica, debido a que es una imagen dinámica.

Las S.A.A.

Una empresa abierta es una sociedad llamada gran empresa porque recauda mucho dinero. Una sociedad anónima abierta (S.A.A.) es una empresa que tiene como objetivo poseer un gran número de accionistas y participar en acciones que cotizan en bolsa, lo que significa que hay una gran cantidad de capital en circulación (Enciclopedia Contable, 2021).

2.2.3.3. Características de las empresas

Características de las SRL

Según la página web Formaliza-t Perú (2019) relata lo siguiente:

- Consta de al menos 2 socios, con un límite máximo de 20 socios.
- Está compuesto por los socios cuando el contrato público se inscribe en la supervisión de registros públicos, que contiene los estatutos y los pactos sociales de la entidad.
- El capital social de la sociedad debe estar íntegramente suscrito y desembolsado en el momento de su constitución.
- El capital de la sociedad se denomina Participaciones.
- El capital de la sociedad está constituido por los activos que aporta a través de la declaración jurada en la lista detallada de activos, o puede mostrarlo en efectivo, y dicho dinero de esta manera se acredita a través de la declaración jurada.

- Es una determinada persona jurídica que es de responsabilidad limitada, lo que simboliza que los socios que integran el socio no responderán de su patrimonio en persona, sino del patrimonio de su propia empresa.

Ventajas de la SRL

Según Estudio Contable (2015) manifiesta lo siguiente:

- Esta es la mejor opción para las pequeñas y medianas sociedades.
- Diseñado para empresas que desean mantener la identidad de sus clientes. El método es personalizado.
- De acuerdo con los requisitos específicos de los clientes, desarrollar productos y servicios.
- En comparación con una empresa que cotiza en bolsa, muestra una mayor flexibilidad en el sistema legal.
- Amplia libertad para establecer relaciones con socios.
- Puedo comenzar con una inversión menor en lugar de establecer inmediatamente el capital que da máximo como límite.
- No hay restricciones sobre los socios requeridos.

Desventajas de la SRL

Según Estudio Contable (2015) manifiesta lo siguiente:

- Se debe realizar una contabilidad formal obligatoria.
- Los impuestos corporativos son complicados.
- Necesita un contrato público para transmitir la participación.
- En algunos casos, es posible que necesite más fondos que una empresa unipersonal para cubrir todos los gastos.
- Es imposible cotizar en bolsa.

- Las garantías de estos acreedores sociales dependen del patrimonio social existentes.

Características de una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

1. Es una persona jurídica con patrimonio diferente al del titular.
2. Titular es siempre una persona física.
3. EIRL eternamente es comercial.
4. EIRL puede realizar actividades civiles y comerciales, excepto las reservadas por ley a las sociedades anónimas (como bancos y compañías de seguros).
5. El propietario es el administrador y de esta manera tiene totalmente las facultades de la gestión y asimismo la enajenación del representante extralegal y judicial de la EIRL.

Características de las S.A.

Según el sitio web Formaliza-t Perú (2017) nos dice:

- Está formado por al menos dos accionistas, con un límite máximo de 749 accionistas o socios.
- Está integrado por los socios fundadores de la escritura pública al momento de la inscripción en la Superintendencia de Registros Públicos, que contiene lo que son los estatutos de la empresa y el pacto social.
- El capital social de la sociedad debe estar íntegramente suscrito y desembolsado en el momento de su constitución.
- El capital de la sociedad está constituido por los activos que aporta a través de la declaración jurada en la lista detallada de activos, o puede aportar efectivo, y dicho dinero se acredita a través de la declaración jurada.

- La persona es jurídica y de esta manera debe ser de responsabilidad limitada, lo que simboliza que los accionistas o socios que integran, el socio no responderá personalmente de su patrimonio, sino del patrimonio de la empresa.
- En el rotundo registro público de mercado de valores no puede de este modo inscribir sus acciones.

Las características de la SAC

Según Gómez (2019) menciona:

- Se establece con dos socios de mínimo, asimismo un término límite de veinte asociados.
- Se conforman los accionistas promotores al instante que la redacción “pública” se inscriba en la “Superintendencia de Registros Públicos” la cual incluye el pacto comunitario y los estatutos de la entidad.
- El patrimonio de esta sociedad tendrá que estar completamente abonado y suscrito al instante de establecerse la entidad.
- El patrimonio de dada compañía está establecido por los capitales que contribuye a través de una proclamación jurada de la lista de bienes precisa, o también se puede contribuir efectivo en práctico, dicho efectivo se justifica a través de una declaración juramentada.
- Es un individuo jurídico de Responsabilidad Restringida, denota que asociados que la constituyen no contestan individualmente con su capital, sino que contestan con el capital de la entidad.
- No alcanza anotar sus operaciones en el Asiento “Público” del Bazar de Servicios.
- Surge como sustitución de la Entidad de Responsabilidad Limitada S.R.L.

Características

Las características de una sociedad anónima abierta son:

- S.A.A. es una sociedad que emite especialmente bonos o acciones convertibles, cuenta con más de setecientos cincuenta accionistas y más del treinta y cinco por ciento de su capital corresponde a ciento setenta y cinco o más socios.
- La razón social va seguida de "S.A.A." o "Sociedad Anónima Abierta".
- Su jerarquía empresarial está compuesta por junta de accionistas, junta directiva y gerencia.
- Según las condiciones que determine la junta general de accionistas, los plazos de estas sociedades pueden ser determinados o fijados.

2.2.4. Teoría de las MYPES

El origen de una cultura que es emprendedora caracterizada por "la capacidad de descubrir y aprovechar las oportunidades" nos permite dar paso a las decisiones comerciales adecuadas para obtener bienes o brindar servicios que generen ingresos y paguen los gastos tanto para gastos personales y familiares. Pero lo más importante, con el fin de fortalecer el entorno empresarial de un país, a partir de ahí, varios autores partieron del significado de MYPE (Cuipal, 2007).

MYPE es una pequeña parte de la producción, comercialización o prestación de servicios. En Perú, representa más del 99,3% del tejido empresarial nacional, creando el 62% de las oportunidades de empleo.

Más precisamente, de acuerdo con la "Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa" (Ley N ° 28015), la MYPE es una rotunda unidad económica integrada por personas naturales o jurídicas de cualquier forma de organización o de gestión empresarial, con el objetivo de desarrollar la extracción de

bienes, actividades de transformación, producción, prestación o comercialización de servicios. MYPES es un importante centro de preocupación económica. Intenta satisfacer muchas necesidades insatisfechas en los sectores más necesitados de la población (principalmente el sector financiero) porque crea empleos e ingresos para la población y estimula la economía (Congreso de la Republica, 2003).

2.2.4.1. Importancia de las MYPE

Desde una perspectiva diferente, la importancia de MYPE es obvia. Primero, es una de las primordiales fuentes de empleo. Por tanto, como herramienta para promover el empleo, es muy interesante porque solo requiere una inversión inicial y permite el ingreso a la clase de bajos ingresos. En segundo lugar, al resolver ciertos cuellos de botella en la producción, puede convertirse en el principal apoyo de las grandes empresas. Esto brinda oportunidades a los desempleados que carecen de recursos económicos para crear sus propias oportunidades de empleo y también contribuye a la producción de grandes empresas (Tello, 2014).

Las MYPE de Perú son una parte muy importante de nuestro motor económico. A horizonte nacional, brindan oportunidades de empleo al 80% del pueblo económicamente activa y generan casi el 40% del (PIB) producto interno bruto. No cabe duda de que abarcan diversos aspectos importantes de nuestra economía, el más importante de los cuales cabe mencionar es su contribución a la creación de oportunidades de empleo, aunque es cierto que muchas veces no se pueden producir en las condiciones de realización personal adecuada. Sí, pero hace una contribución cada vez más, se ha aliviado la alta tasa de desempleo que de este modo sufre nuestro país (Sánchez, 2008).

2.2.4.2. MYPE

Hoy en día, la labor que conducen a determinar las “Micro y Pequeñas Sociedades” “MYPE” es de incontestable importancia, no solo poseer en calculo su arbitrio a la procreación de ocupación, sino incluso considerando su intervención en el incremento socioeconómico de los sectores en donde se sitúan.

Según Okpara y Wynn (2007) manifiesta que las diminutas transacciones son estimadas como la fuerza motora del incremento ahorrador, la procreación de ocupación y la disminución de la indigencia en los estados en crecimiento. En vocablos económicos, en el momento que un propietario de la Mype incrementa, produce más ocupación, porque solicita considerable mano de creación. Asimismo, sus enajenaciones se aumentan, y consigue con esto grandes rentabilidades, lo cual colabora, en mayor medición, al establecimiento del artículo bruto intrínseco.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2005) en el actual Perú, los censos de la Directiva Nacional del “Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE)”, relatadas a las Mype, exhiben que la intervención de las referidas “MYPE” en el Producto BI, ha sustancia del 42 por ciento y han simbolizado el 98 por ciento del total de sociedades en el País (Perú) (MTPE, 2007) y además el 80.96 por ciento de la localidad económicamente eficaz.

2.2.4.3. Cuadro comparativo entre “Mype”

MYPES	NÚMERO DE TRABAJADORES	NIVELES DE ENAJENACION ANUALES
Microempresa	De 1 a 10	El importe máximo de 150 UIT
Pequeña sociedad	De 1 a 100	El importe máximo de 1700 UIT

2.2.4.4. Objetivo de la ley MYPE

El objetivo de la ley es promover el desarrollo, competitividad y formalización de las micro y pequeñas empresas en el proceso de promoción del empleo, formalización económica y empleo gradual, a fin de ampliar los mercados internos y externos de las micro y pequeñas empresas con dignidad y condiciones adecuadas. Para ello, la ley les otorga una serie de incentivos laborales y fiscales para apoyar su crecimiento y generar oportunidades laborales (Huancas, 2014).

2.2.4.5. Características de las MYPES

Según Congreso de la República (2013) el Decreto N ° 30056, las micro y pequeñas empresas corresponden ubicarse en una de las consecutivas categorías de negocios en función de su nivel de ventas anual:

Microempresas: las ventas anuales no superan las 150 UIT.

Pequeña empresa: las ventas anuales son superiores a 150 unidades impositivas tributarias, hasta 850 UIT.

Principales características y problemas de las MYPE.

Sobre su operación, apoyo institucional y constitución.

Se establecen con insuficiente inversión

Según investigaciones de campo, es cierto que una de las características de las pequeñas y medianas empresas es su baja inversión, lo que en comparación con empresas de otros tamaños ha generado problemas de competitividad. La información básica de estos estudios los resultados de la investigación muestran evidencia de que, en comparación con empresas de otros tamaños, la inversión ha disminuido (generalmente por los ahorros del propietario o la familia). Lo anterior se corrobora con los resultados de otros estudios realizados en MYPE, uno de los cuales fue

realizado por INEGI / a, que permitió a la institución cuantificar las ventas netas, el activo fijo y el número de trabajadores mencionados anteriormente. Como se observa en el documento, nos llevó a la conclusión de que, en comparación con las grandes y medianas empresas, su número ha disminuido. Ambos resultados apoyan el hecho de que, debido a su pequeño capital, son propensos a extenderse (la mayoría), tienen un tiempo de operación corto y son relativamente fáciles de morir. Este significado manifiesta por qué es heterogéneo su universo, así tal la flexibilidad que deben tener para ingresar a todos los mercados y la variedad de bienes y servicios que brindan a los consumidores con poco valor agregado. MYPE utiliza procesos simples de producción, comercialización y distribución.

2.2.4.6. Tipos

Microempresas

Uno de los primordiales criterios que se usan para distinguir los tipos de empresas son las ventas medias anuales. Para este concepto, las microempresas no deben exceder las 150 UIT. Asimismo, se caracterizan por tener de 1 a 10 trabajadores en nómina. Muchas empresas familiares han adoptado este modelo de negocio porque, en principio, no requiere una gran cantidad de inversión de capital. Por tanto, constituyen compasivas oportunidades de crecimiento y cobran de este modo cada vez más importancia en la economía (Rivera, 2011).

Pequeñas empresas

Una pequeña empresa en Perú tiene ventas anuales de 150 a 1,700 UIT. El número de trabajadores puede variar de 1 a 100. Algunas de las empresas que generalmente se incluyen en esta categoría son peluquerías, restaurantes medianos, ferreterías y veterinarios. En la actualidad, existen más de 50.000 pequeñas empresas en el Perú, lo

que sin duda es una sustancial fuente de creación de empleo en nuestro país (Rivera, 2011).

2.2.5. Teoría del sector Panadería

El sector panadero ha ejercitado un desarrollo constante en estos últimos años; así mismo a diferencia de estos años, la gran demanda en el contemporáneo año se acrecentó, según ASPAN. Por ende, su progreso mostrado en estos actuales años las panaderías de nuestro país Perú es sustancial, al haber ampliado su oferta, asimismo modernizado sus grandes puntos que son de ventas, lo que también ha dado un gran lugar hacia la creación de constantes negocios que son rentables y además con un alto impacto nacional (Garma, 2016).

2.2.5.1. Objetivos de Panadería

Según Nova (2012) nos dice lo siguiente:

- ✓ Sea la primera opción de los clientes.
- ✓ Mejorar de este modo la calidad de nuestros productos todos los días.
- ✓ Optimizar la atención de nuestros clientes.
- ✓ Tome la iniciativa en la calidad del producto y el servicio.
- ✓ El crecimiento del valor de la empresa y el desarrollo económico.
- ✓ Conviértete en uno de los mejores lugares para trabajar.

2.2.5.2. Importancia

El panadero es un departamento laboral cuya profesión es casi tan antigua como la del ser humano, aun así, su importancia en el mercado no ha perdido porque une a la familia y la sociedad. Para que los establecidos consumidores a través del tiempo elijan "nuestra panadería", debemos hacer productos únicos y hacer que toda la experiencia

sea agradable. Es decir, brindar buenos productos, variedades, decoraciones, empaques y todo lo que los consumidores puedan experimentar (Pena, 2021).

2.2.5.3. Características

Una de las establecidas características más sustanciales de una panadería es la respectiva frescura de los productos, porque se elaboran y comercializan el mismo día por el contrario, muchos de ellos se endurecerán y perderán su sabor con el tiempo (Bembibre, 2009).

2.2.5.4. Tipos

Según Valerga (2021) nos dice que existen tres tipos de panadería fundamentales:

- Panadería industrial: Es producción en masa, el trabajo de automatización suele ser las 24 horas del día, los operarios y sus asistentes deben intervenir en varios tipos de máquinas, preparar la masa en estas máquinas y luego realizar varios procesos posteriores.
- Panadería clásica: Suelen utilizar mezclas de harinas listas para usar para que puedan proporcionar abasto a muchos clientes. Estas mezclas provienen de molinos que son harineros industriales que utilizan harinas de granos agrícolas tradicionales. Comenzando en semillas seleccionadas hasta establecidas especias exóticas. A veces agregan algunos aditivos alimentarios a la harina.
- Panaderías artesanales: aunque utilizan una variedad más amplia de productos, tienden a ser más pequeñas y producen menos. Tienen un espacio de trabajo más creativo, como hacer glaseado, decoraciones y coberturas.

2.2.6. Descripción de la empresa

RUC: 20484007528

Razón Social: PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L

Razón Social Anterior: Panificadora San Diego Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

Tipo Empresa: Soc.Com.Respons. Ltda

Condición: Activo

Fecha Inicio Actividades: 23 / Noviembre / 2020

Actividad Comercial: Elab. Prod. de Panaderia.

Dirección Legal: Mza. D Lote. 06

Urbanización: Angamos

Distrito / Ciudad: Piura

Departamento: Piura, Perú

Gerente General: Sialer Serrano Rafael

Gerente de Finanzas: Sialer Serrano Carlos Alberto

2.2.6.1. Reseña histórica

Panificadora San Diego S.R.L, es una empresa que se dedica a la venta de panes, tortas, galletas, moldes entre otras cosas con la ayuda también ampliamos las ventas a través de productos relacionados o complementarios como zumos de frutas o leche, embutidos, queso, bebidas, entre otros y una pequeña bodega. Esta es una empresa de sociedad de responsabilidad limitada en la cual el dueño de esta empresa es el señor Sialer Serrano Rafael en la cual se ha desempeñado para salir adelante desde abajo. La empresa se inició en Sullana luego la trasladaron a la provincia de Paita, tiempo

después abrieron una sucursal en la avenida de la doble vía de Paita en la parte alta. Durante la pandemia se vio afectada pero hoy en día están de manera estable.

2.2.6.2. Misión

Promover el crecimiento sostenible y la cooperación de los miembros de la asociación. Dado que las personas generalmente necesitan alimentos básicos todos los días, han desarrollado productos de panadería saludables con sabores caseros, precios justos, elaborados con materias primas de alta disposición, calidad y procesos usados que pueden garantizar su seguridad para satisfacer las necesidades de los consumidores.

2.2.6.3. Visión

A través de un equipo dedicado a la calidad, además a la tecnología, valor de salubridad y el valor de la responsabilidad, nos convertiremos en la empresa líder en el negocio de la panificación en la macro región sur y superaremos las expectativas de nuestros proveedores y clientes.

2.2.6.4. Organigrama

- ✓ Gerente general
- ✓ Administración y finanzas (2 trabajadores)
- ✓ Logística (2 trabajadores)
- ✓ Producción y mantenimiento (7 trabajadores)

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Control Interno

Acosta (2020) el control interno es un procesamiento que debe ser ejecutado por la junta directiva, la gerencia y los empleados es decir, toda la empresa. Su objetivo principal es proporcionar una garantía razonable de los objetivos de cumplimiento e informes operativos de la empresa.

Contraloría General de la República (2014) el control interno es un procedimiento integral llevado a cabo por el propietario, la alta dirección y los funcionarios de una entidad, diseñado para afrontar los riesgos y proporcionar una seguridad razonable de que cuando se cumpla la misión de la entidad, se alcanzarán los objetivos de la entidad, es decir, la gestión. El propósito en sí es minimizar el riesgo.

2.3.2. Rentabilidad

Según Ccaccya (2015) define que la “rentabilidad” es un rudimento que se emplea a toda operación económica en la que se congregan medios ya sean materiales directos, además financieros, también humanos con la finalidad de conseguir ciertos resultados. Bajo dada expectativa, la “rentabilidad” de una sociedad puede estimarse contrastando el debido resultado final y además el valor de aquellos medios utilizados para así originar dichos lucros. Sin embargo, la cabida para generar dichos beneficios dependerá de los respectivos activos que establece la sociedad en la realización de sus correspondientes operaciones, capitalizados por medio de capitales propios contribuidos por los socios (patrimonio), además por intermediarios (deudas) que además implican algún coste de oportunidad, por lo tanto, el inicio de la escasez de capitales, asimismo se toma en cuenta para su estimación (p. 29).

Para Sevilla (2019) en su página web denominada “Economipedia - Haciendo Fácil la Economía”, dispone que la “rentabilidad” se origina a través de los bienes alcanzados en una inversión en un corto periodo, ya que es una guía sustancial para la entidad porque permite ver la cabida que ha considerado durante un definido tiempo, donde admite a los inversionistas saber si sus inversiones son eficaces (rentables) o no, tomando arbitrajes de seguir alterando en dada organización, también averiguar nuevas habilidades empresariales que son inversión de sus capitales aportados.

2.3.3. Definición de Empresa

Una empresa es una determinada organización de recursos y personas que buscan obtener beneficios económicos mediante el desarrollo de actividades específicas. Esta unidad de producción puede tener una sola persona, y debe buscar ganancias y lograr una serie de metas marcadas en su formación (Galán, 2015).

2.3.4. Definición de Mype

Según la “Ley de Desarrollo Constitucional de la Pequeña y Microempresa”, MYPE es una unidad económica compuesta por personas naturales o jurídicas, puesto que bajo a cualquier forma de gestión empresarial o organización estipulada en el código vigente, orientada al desarrollo de actividades extractivas, transformación, producción y comercialización o prestación de servicios (Rivera, 2011).

2.3.5. Definición de Panadería

Panadería es aquel negocio especialista en la venta y producción de desiguales tipos de dados pan, así también de todo tipo de servicios a base de harina y los determinados bollos que son de masa. La determinada panadería es uno de los locales más recurrentes, populares y tradicionales ya que sus productos que se encuentran allí son de gran diversidad y son baratos en el mercado (Bembibre, 2009).

III. Hipótesis

Por ser una labor de investigación de índole descriptivo en el actual proyecto no se propone una hipótesis, fundamentándose en:

Freire (2018) en su publicación las hipótesis en la investigación donde diagnostica que No todas las investigaciones están reglamentadas a llevar una hipótesis, es decir que según sea su prototipo de estudio. Sólo los proyectos que pretenden interrogantes de investigación y que busquen considerar la relación entre variables o aclarar causas tienen el compromiso de formular hipótesis. Sin embargo, la investigación de este proyecto es de tipo descriptivo por lo consiguiente no solicita de hipótesis.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, cualitativo, descriptivo, documental y de caso debido a que la información recolectada se encuentra como está en las fuentes de información, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, por ende, se observó el fenómeno tal como se mostrará dentro de su contexto.

La investigación no experimental es una investigación realizada sin manipular deliberadamente las variables. En otras palabras, no cambiaremos deliberadamente las variables independientes en la investigación. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos que ocurren en el medio natural y luego analizarlos (Hernandez, 2012).

4.2. Universo y muestra

4.2.1. Universo

La población estará constituida por las empresas Panificadoras de la ciudad de Paita.

4.2.2. Muestra

Para la realización de la investigación se tomará como muestra a la empresa “Panificadora San Diego SRL”.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Definición contextual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Control interno</p> <p>Es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable que se alcanzarán los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar riesgos.</p>	<p>La caracterización del control interno tiene como objetivo y propósito que se cumpla lo de la empresa.</p> <p>Control administrativo, control contable, control de almacén, control financiero, recursos humanos.</p>	Control administrativo	*Incluye organización, métodos y procedimientos a realizar.
		Control contable	*Obtener registros de protección de activos y confiabilidad financiera.
		Control de almacén	*Es un desarrollo aplicado durante la entrada y salida del producto.
		Control financiero	*Incluye los planes, políticas y procedimientos de la organización con respecto a la custodia de los recursos y la verificación de la confiabilidad y exactitud de los informes e registros financieros.
		Recursos humanos	*Es responsable de seleccionar y contratar a las personas adecuadas para cada vacante y mantener una fuerza laboral de posibilidad y comodidad en un buen ambiente con tolerancia y respeto.
<p>Rentabilidad</p> <p>Es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades; para medirla se utilizan indicadores financieros que evalúan</p>	<p>La caracterización de la rentabilidad tiene como objetivo y propósito que se cumpla lo de la empresa.</p> <p>Control de costos operativos, posicionamiento en el</p>	Control de costos operativos	<ul style="list-style-type: none"> - Definir el costo de los productos y/o servicios. - Determinar su rentabilidad por comparación con los precios de mercado.
		Posicionamiento en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar producto y reposicionar. - Adoptar una estrategia de precios defensiva (precio bajo). - Fortalecer la red de distribución. - Potenciar o redirigir promociones.
		Competencia	- Cuando no existe lealtad a la marca en la competencia.

la efectividad de la administración de la organización.	mercado, competencia, precio, servicio.		<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los productos y servicios ofrecidos. - Reposicionamiento de la marca. - Bajar el precio. - Fortalecer la red de distribución. - Utilizar promociones.
		Precio	<ul style="list-style-type: none"> - El precio determina el beneficio. - Implementar la estrategia de precios adecuada según el tipo de industria o sector y el tipo de consumidor. - Verifique precios competitivos y determine lo que debe cobrar para maximizar las ganancias. - Determina y comprueba el precio que tus clientes están dispuestos a pagar por tu producto.
		Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Esto dependerá de la satisfacción o cumplimiento del cliente (calidad). - Satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores. - Dependerá de cómo el cliente acepte o rechace el producto o servicio y podremos saber si es bueno o malo.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Para el conseguimiento de la información se utilizará el proceso de la encuesta.

4.4.2. Instrumento

Se manejará un cuestionario de preguntas relacionado con las variables del Control Interno y Rentabilidad.

4.5. Plan de análisis

En el objetivo específico 1: en base a un cuestionario de 32 preguntas determinare y describiré cuales son las características del control interno y rentabilidad en base a criterios seleccionados como son el control administrativo, control contable, control de almacén, control financiero, recursos humanos, control de costos operativos, posicionamiento en el mercado, competencia, precio y servicio en la empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

En el objetivo específico 2: en base a un cuadro determinare y describiré cuales son las debilidades del control interno y de la rentabilidad en la empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

En el objetivo específico 3: en base a los resultados del objetivo 1 y 2, hare propuestas para mejorar el control interno y la rentabilidad de la empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

4.6. Matriz de consistencia

Caracterización del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. De Paita - Piura y propuesta de mejora, 2021.			
Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Metodología
<p>¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita y cómo mejorar, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita y hacer una propuesta de mejora 2021.</p> <p>Objetivos específicos 1.- Determinar y describir las características del control interno de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021. 2.- Determinar y describir las características de la rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021. 3.- Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.</p>	<p>Variable Independiente Control Interno</p> <p>Variable Dependiente Rentabilidad</p>	<p>Tipo de la Investigación: Enfoque cualitativo</p> <p>Nivel de la Investigación: Descriptivo, documental y de caso</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Universo y Muestra: Universo: Empresas Panificadoras de la ciudad de Paita. Muestra: Empresa “Panificadora San Diego SRL”.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

Según Uladech Católica (2021):

1. Protección a las personas: El individuo en toda investigación es el final y no aquel medio, de esta manera requiere cierto grado de protección, el cual se establecerá de acuerdo a dado riesgo en que incurran y la posibilidad de que adquieran un beneficio. En dadas investigaciones en las que se trabaja con debidas personas, se debe respetar de tal manera la dignidad humana, la diversidad, la privacidad, la identidad y la confidencialidad.

2. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Las correspondientes investigaciones que abarcan el medio ambiente, animales y plantas, por lo tanto, deben tomar medidas para así evitar daños. Las dadas investigaciones corresponden a respetar la dignidad de los animales y asimismo el cuidado del medio ambiente comprendido las plantas, por encima de los fines científicos.

3. Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que de esta manera desarrollan actividades de dada investigación tienen el debido derecho a permanecer bien informados sobre las finalidades y propósitos de la investigación que participan o en la que se desarrollan, así como poseen la libertad de participar en ella, por debida voluntad propia.

4. Beneficencia no maleficencia: Se debe asegurar el requerido bienestar de aquellas personas que cooperan en las investigaciones. Además, en ese sentido, la conducta de aquel investigador debe responder de este modo a las siguientes reglas generales: no ocasionar daño, reducir los posibles efectos desfavorables y también maximizar aquellos beneficios.

5. Justicia: El investigador de esta forma debe ejercer un juicio ponderable, razonable y además tomar las precauciones esenciales para asegurar así que sus oblicuidades, y aquellas limitaciones de sus conocimientos y capacidades, por tanto, que no den lugar o toleren las prácticas injustas. Se examina que la justicia y la equidad conceden a todas las personas que colaboran en la investigación derecho a consentir a sus resultados.

6. Integridad científica: La rectitud o integridad por ende deben regir no sólo la actividad científica de un dado investigador, sino que además debe ampliarse a sus actividades de ejercicio profesional y enseñanza. La integridad del dado investigador de tal manera que resulta especialmente relevante cuando, en función de las reglas deontológicas de su respectiva profesión, se evalúan y por ende declaran beneficios potenciales, daños y riesgos que alcancen afectar a quienes colaboran en una investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Respecto al objetivo específico N° 1

1.- Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

Cuadro N° 01

Resultado del Cuestionario

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
CONTROL INTERNO				
Control administrativo				
1	¿Los controles efectuados ayudan a la administración de peligros de los primordiales proyectos y procedimientos?	X		
2	¿Se cuenta con un organigrama que permita diferenciar jerarquías y áreas de la empresa?	X		
3	¿La gerencia motiva a una cultura organizacional de identidad corporativa basada en la integridad y el comportamiento ético?	X		
4	¿Usted utiliza herramientas de medición para evaluar el servicio brindado a los clientes y evaluar el grado de satisfacción del cliente de acuerdo a su necesidad?		X	
Control contable				
5	¿El área contable posee procedimientos, normas, políticas administrativas bien definidas para cada actividad realizada?	X		
6	¿Llevan de manera correcta los registros contables?	X		
7	¿El área contable cuenta con un software adecuado que sigue los procesos para el registro de sus procedimientos?		X	
8	¿La empresa cumple con la declaración y el pago del impuesto?	X		
Control de almacén				
9	¿Se tiene algún sistema de almacenamiento en la logística del almacén para su entrada y salida de los insumos almacenados?		X	
10	¿Cuenta el área de almacén con la información digitalizado, actualizado, automatizado?		X	
11	¿El área de almacén cumple con los objetivos de la empresa con respecto a sus las actividades de control interno de almacenaje, recepción, y entrega de insumos?	X		
Control financiero				
12	¿Cuenta con el sistema de métodos para determinar la gestión de administrativa?		X	
13	¿Cuenta con el manual de procesos actualizados para su gestión de cancelación hacia los proveedores?		X	
14	¿Existe un determinado manual de procedimientos para la gestión de cobranzas?		X	
Recursos humanos				
15	¿Tiene políticas y procedimientos escritos para promover, seleccionar, reclutar, capacitar y compensar a los empleados?		X	
16	¿Se controlan de forma adecuada las demoras, advertencias, sanciones y faltas?		X	
17	¿Cuenta con mecanismos adecuados de supervisión y seguimiento para verificar que los empleados se ajusten a las actividades establecidas en sus puestos?	X		
RENTABILIDAD				
Control de costos operativos				
18	¿La empresa realiza una supervisión para el buen funcionamiento de las máquinas de trabajo?	X		
19	¿La empresa controla los costos de los insumos, materiales, entre otros?	X		
20	¿Se contabiliza la mano de obra, servicios básicos?	X		
Posicionamiento en el mercado				
21	¿Innova estrategias de venta mejorando sus productos para no ser reemplazados por sus competidores?	X		
22	¿Tiene un plan de marketing para generar nuevos clientes y la fidelización?		X	
23	¿Cree que los clientes recomendarían a la empresa para la prestación de servicios porque tiene posicionamiento en el mercado?	X		
Competencia				
24	¿Consideras que la empresa tiene una calidad alta en su servicio frente a la competencia?	X		
25	¿Considera productos de calidad, los que ofrece su empresa?	X		
26	¿Tu empresa utiliza volantes, redes sociales y publicidad virtual para promocionarla o publicitarla?	X		
Precio				
27	¿Considera que la empresa establece fijo un precio adecuado a sus clientes?		X	
28	¿Considera que los costos producidos, el ambiente del negocio y la forma de pago de sus productos son adecuados para sus clientes?		X	
29	¿La empresa constituye márgenes para determinar su utilidad?	X		
Servicio				
30	¿Considera usted que sus servicios ofrecidos tienen aceptación en el mercado?	X		
31	¿El producto o servicio ofrecido satisface la necesidad de tus clientes?	X		
32	¿Usted establece políticas o procedimientos para mejorar e innovar sus servicios?		X	

Fuente: Elaborado por el investigador en relación al cuestionario aplicado al gerente de la empresa.

Respecto al objetivo específico N° 2

2.- Determinar y describir las debilidades del control interno y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

Cuadro N° 02

Resultado de las Debilidades

N°	DEBILIDADES DEL CONTROL INTERNO	DESCRIPCIÓN
1	No utiliza herramientas de medición para evaluar el servicio brindado a los clientes y evaluar el grado de satisfacción del cliente de acuerdo a su necesidad.	No utilizan herramientas de medición y es por ende que no ayudan a poder identificar los respectivos puntos que son de mejora así mismo conducen hacia la dada entrega de sus mejores experiencias para los debidos clientes y de tal modo a su satisfacción. Propuesta de establecer una plataforma digital donde se evalúe y visualicé el grado de medición de los clientes.
2	El área contable no cuenta con un software adecuado que sigue los procesos para el registro de sus procedimientos.	No sé a diseñado un software para sus requisitos y necesidades para el sistema de los registros operativos, además conlleva a no tener la posibilidad de centralizar la información y hacerla accesible a cualquiera de los usuarios. Propuesta de aplicar un software de gestión empresarial.
3	No se tiene un sistema de almacenamiento en la logística del almacén para su entrada y salida de los insumos almacenados.	No hay un instrumento definido que permita hacer un determinado seguimiento ante las entradas y salidas de los bienes almacenados. Propuesta de establecer un sistema de logística donde se digitalicen las entradas y salidas de los insumos almacenados.
4	No cuenta el área de almacén con la información digitalizada, actualizada, automatizada.	En esta área se ven graves deficiencias ya que no grava cada movimiento de sus operaciones y por ende se requiere de un buen funcionamiento del método en el área de almacén. Propuesta de implementar un sistema de gestión de inventario.
5	No cuenta con un sistema de métodos para determinar la gestión de administrativa.	La eficiencia de no contar con este sistema hace que su gestión sea aquella herramienta que de este modo no le permitirá organizar, planificar, automatizar y controlar las tareas administrativas concluyentes de la respectiva empresa. Por lo cual este sistema que es de gestión examinará los riesgos y rendimientos de la entidad, puesto que con su fin de así otorgar un debido entorno laboral que sea más sostenible y eficiente. Propuesta de establecer un sistema de planificación de recursos empresariales o software ya que permitirá la organización y unificación de las áreas, dicho de otro modo, un establecido sistema que pueda permitir la trazabilidad de sus procesos, también de paso a la optimización y planificación de sus recursos.
6	No cuenta con el manual de procesos actualizados para su gestión de cancelación hacia los proveedores.	Los manuales actualizados ante los proveedores no existen por falta de reglas o recursos de la empresa. Propuesta de monitorear y hacer supervisión a estos manuales cada debido tiempo y estén al alcance del personal autorizado.
7	No existe un determinado manual de procedimientos para la gestión de cobranzas.	No está llevando un buen proceso de manuales para así tener en cuenta lo que es la operabilidad de cobranzas en cada movimiento. Propuesta de elaborar un requerido manual de procedimientos para el área de cobranzas y crédito, ya que fortalecerá las políticas, como su buen funcionamiento de cada actividad dentro de la empresa, el departamento mejorará la recuperación de cartera óptima respecto a sus tasas.
8	No tiene políticas y procedimientos escritos para promover, seleccionar, reclutar, capacitar y compensar a los empleados.	No existe una estructura organizacional y funcional, según la cual las políticas y procedimientos guíen sus actividades comerciales, para que las personas definan sus roles, responsabilidades y funciones. Presentar un manual de procedimientos, objetivos y políticas para las distintas áreas de la empresa panificadora.
9	No se controlan de forma adecuada las demoras, advertencias, sanciones y faltas.	No se controlan adecuadamente ya que se requiere de las plataformas de los sistemas de información actualizado, automatizado y digitalizado, para que puedan tener en cuenta sus determinadas actividades faltantes entre otras. Propuesta de establecer plataformas sistematizadas.
N°	DEBILIDADES DE LA RENTABILIDAD	DESCRIPCIÓN
10	No tiene un plan de marketing para generar nuevos clientes y la fidelización.	Esto hace que su posicionamiento en el mercado no sea tan factible para captar y fidelizar nuevos clientes y/o retenerlos. Propuesta de establecer estrategias y técnicas de marketing digital.
11	No considera que la empresa establece fijo un precio adecuado a sus clientes.	No existe documentación ni manuales de procedimientos relacionados con la preparación del producto. Desarrollar propuestas sustentables para que la organización no incurra en tales costos adicionales y potencialmente impacte su balance final.
12	No considera que los costos producidos, el ambiente del negocio y la forma de pago de sus productos son adecuados para sus clientes.	Cuando lanzamos un producto al mercado o puesto que ampliamos también nuestra línea no se cuenta con un recorrido de su historia. Por ende, al fijar su determinado precio no es fácil y de esta manera tendremos que tener en cuenta todos sus posibles factores que afecten a la variable. Propuesta de crear estrategias de precios basándonos en la 4 P del marketing que son el precio, producto, promoción y punto de venta.
13	No establece políticas o procedimientos para mejorar e innovar sus servicios.	Con mercados cada vez más competitivos y líquidos, las empresas necesitan introducir procesos de innovación en su día a día. Propuesta de implementar políticas y procedimientos para la innovación de los servicios ya que son diferentes cambios que puede emprender la empresa en los bienes o servicios que ofrece, o en su desarrollo que realiza sus actividades.

Fuente: Elaborado por I.R.C.E. en fundamento a cuestionario aplicado al gerente de la empresa.

5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3

3.- Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

Propuesta N° 01: Establecer una plataforma digital donde se evalúe y visualice el grado de medición de los clientes, ya que se han tenido que adoptar hoy en día los gerentes a sus técnicas y tecnologías nuevas de medición, apropiadas para poder mejorar la dada experiencia hacia los clientes y tomar acción para mejorar las falencias.

Propuesta N° 02: Aplicar un software de gestión empresarial, ya que su importancia de este software para la empresa panificadora recae el valor al cual se le incrementa a esta, una vez en la que comienzan a digitalizar la mayoría de las áreas, es así que de esta manera ayudan a poder obtener los principales objetivos de la empresa como la reducción de gastos y la aumentación de ventas de los servicios o productos.

Propuesta N° 03: Establecer un sistema de logística donde se digitalicen las entradas y salidas de los insumos almacenados ya que debido a ello nos será posible de esta modo conocer así a gran fondo los establecidos flujos de mercancías, así mismo poder evaluar de este modo si su funcionamiento y diseño de la establecida instalación, se está respondiendo o manifestando de una manera eficaz.

Propuesta N° 04: Implementar un sistema de gestión de inventario ya que es esencial para la empresa en lo que se basa en complementar y organizar la totalidad de información de los inventarios de tal manera que clasifica los productos en tres categorías que son de alta rotación, especiales o sobre pedido y temporales, asimismo se lleva una actualización constante de la información, por lo cual lleva seguimiento

en los inventarios en un tiempo real.

Propuesta N° 05: Establecer un sistema de planificación de recursos empresariales o software ya que permitirá la organización y unificación de todos los departamentos, dicho con otras palabras, teniendo de esta manera un buen sistema que pueda permitir la pertinente trazabilidad de sus procesos y por ende, de paso hacia la optimización y planificación de los recursos.

Propuesta N° 06: Monitorear y hacer supervisión a estos manuales cada debido tiempo y estén al alcance del personal autorizado, con la finalidad de incorporar el mejoramiento continuo, además el control interno debe ser flexible para de esta manera reaccionar ágilmente y por ende adaptarse a las circunstancias. De tal modo que deben evaluar si los determinados principios y componentes están presentes y marchando en la empresa.

Propuesta N° 07: Elaborar un manual de procedimientos para el departamento de cobranzas y crédito, permitirá de esta manera fortalecer las requeridas políticas, como su buen funcionamiento de cada una de dadas actividades dentro de la empresa, del área y del mismo modo el poder mejorar la recuperación de cartera óptima.

Propuesta N° 08: Presentar un manual de políticas, objetivos y procedimientos para las diferentes áreas de la empresa, para que de esta manera tengan en claro su personal idóneo, capaz, su área de trabajo en la cual ellos se encuentren en un ambiente de control donde desenvuelvan sus habilidades, entre otras y haya un buen funcionamiento adecuado en la empresa respecto a sus procedimientos y políticas con la finalidad en que mejoren su eficacia en las operatividad de esta.

Propuesta N° 09: Establecer plataformas sistematizadas, por lo que permite de esta manera ganar tiempo en las tareas que son operativas como los ingresos del personal

como de los documentos, la búsqueda, el archivado, etc. De esta manera se acelera con totalidad el proceso y lo convierte en uno más productivo.

Propuesta N° 10: Establecer estrategias y técnicas de marketing digital, ya que ayuda a orientar a las entidades hacia un público objetivo, además este permite que las ventas de tus servicios o productos aumenten, asimismo atención al cliente de modo instantáneo y accesibilidad las 24 (h/d) horas del día, por ende la captación de los clientes nuevos y la fidelización de los mismos

Propuesta N° 11: Desarrollar propuestas sustentables para que la entidad no incurra en costos adicionales y por ello potencialmente impacte su balance final, ya que si no contamos con una establecida determinación de costos adecuada, de este modo afectamos seriamente a la entidad.

Propuesta N° 12: Crear estrategias de precios basándonos en la 4 P del marketing que son el producto, promoción, precio y punto de venta, esto innovará que a la hora de organizar el plan de marketing y ventas de tu organización, todo sea mucho más efectivo y sencillo.

Propuesta N° 13: Implementar políticas y procedimientos para la innovación de los servicios ya que son diferentes cambios que puede emprender la empresa en los bienes o servicios que ofrece, o en el avance de las actividades que ejecuta.

5.2. Análisis de resultado

Respecto al Objetivo Especifico N° 1

1.- Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

CONTROL INTERNO

- a) Los controles efectuados ayudan a la administración de peligros de los primordiales proyectos y procedimientos, ya que como se ve hay una oportuna implementación de los controles, para evitar los desafíos.
- b) Se cuenta con un organigrama que permita diferenciar las jerarquías y áreas de la empresa, de esta manera ayuda a planificar la estructura de la empresa y del mismo modo el posicionamiento que quede desempeñar cada uno de los miembros del equipo laboral.
- c) La gerencia motiva a una cultura organizacional de identidad corporativa basada en la integridad y el comportamiento ético, ya que tiene una influencia más positiva y poderosa en los comportamientos de trabajadores, respecto al desempeño, aliento, su productividad laboral.
- d) El área contable posee procedimientos, normas, políticas administrativas bien definidas para cada actividad realizada, ya que hay un buen manejo y proceso en el área contable según sus políticas en las distintas actividades.
- e) Llevan de una manera correcta los registros contables, de este modo ayuda a prever los riesgos financieros y de esta manera facilita a la debida planeación financiera, con un mejor entendimiento para los gastos y costos.
- f) La empresa cumple con la declaración y el pago del impuesto, ya que esto favorece a la estabilidad y progreso de nuestro país, de esta forma mejorando

la economía, siendo su propósito fundamental del estado.

- g) El área de almacén cumple con los determinados objetivos de la empresa con respecto a sus actividades de control interno de almacenaje, recepción, y entrega de insumos, ya que se controlan las cantidades de mercadería almacenada, etc., y esto hace un mejor proceso en el área de almacén.
- h) Cuenta con mecanismos adecuados de supervisión y seguimiento para verificar que los empleados se ajusten a las actividades establecidas en sus puestos, con la finalidad de alcanzar de ellas su máxima satisfacción mutua y eficacia.

RENTABILIDAD

- i) La empresa realiza una supervisión para el buen funcionamiento de las máquinas de trabajo, ya que ayuda de esta manera a evitar lesiones y asimismo minimizar tiempo de reparación, con la finalidad de asegurar que se encuentren en un buen estado operativo, antes de la iniciación laboral.
- j) La empresa controla los costos de los insumos, materiales, entre otros, ya que ve que al tener un buen control de costes reduce los precios del mercado, nos dice que las ventas de esta manera pueden crecer y además conjunto a ello sus establecidos márgenes de ganancia, de tal forma que mientras la ganancia sea mayor hay una oportunidad de poder invertir en tecnología, insumos y/o lo que la organización requiera para que sea productiva.
- k) Se contabiliza la mano de obra, servicios básicos, para un buen funcionamiento es decir una herramienta eficaz que concede necesaria información que ayuda de modo directo a que el directivo de esta empresa pueda tomar decisiones de con relación a la producción, o permita que el administrador opte por nuevas estrategias que de este modo le permita optimizar los recursos.

- l) Innova estrategias de venta mejorando sus productos para no ser reemplazados por sus competidores, de manera eficaz y eficiente ya que hace más productivo y así excede las determinadas expectativas del consumidor y así el consumidor de este modo quede encantado con su nueva propuesta y por ende cambia absolutamente su percepción.
- m) Cree que los clientes recomendarían a la empresa para la prestación de servicios porque tiene posicionamiento en el mercado, ya que esta empresa es reconocida, además tiene varias sucursales en las cuales destaca la producción de calidad del producto para los clientes.
- n) Se considera que la empresa tiene una calidad alta en su servicio frente a la competencia, ya que esta de una manera más implementados referente a sus insumos, entre otros y además el servicio ofrecido de la empresa hace los clientes.
- o) Considera productos de calidad, los que ofrece su empresa, ya que ven que cumplen con las necesidades de los clientes a través de sus bienes y servicios que brindan y/o a través de sus plataformas digitales.
- p) La empresa utiliza volantes, redes sociales y publicidad virtual para promocionarla o publicitar la venta y compra de los servicios y bienes que esta ofrece de manera oportuna.
- q) La empresa constituye márgenes para determinar su utilidad, a través de las comparaciones de los ingresos y las ventas ya que ayuda a entender de una manera que la empresa este gestionando sus procedimientos operativos y financieros, por ende se refleja las debilidades y fortalezas operativas de la empresa, desempeño a lo largo del tiempo y ventaja competitiva.

- r) Considera que sus servicios ofrecidos tienen aceptación en el mercado por el cumplimiento y satisfacción de las necesidades que cumple para sus clientes ya que además debe de tener en claro la manera que sus clientes lo perciban tiene que ver mucho con debido éxito de la organización.
- s) El producto y/o servicio ofrecido satisface la necesidad de sus clientes debido a su buen precio, proceso de producción, satisfacción del cliente, entre otros.

Respecto al Objetivo Especifico N° 2

2.- Determinar y describir las debilidades del control interno y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

Las debilidades encontradas en los resultados de la encuesta aplicada se deben:

CONTROL INTERNO

1. No utiliza herramientas de medición para evaluar el servicio brindado a los clientes y de tal forma evaluar el grado de satisfacción de los clientes de acuerdo a su necesidad, nos dice que no utilizan herramientas de medición y es por ende que no ayudan a poder identificar puntos de mejora que así conducen a la entrega de requeridas mejores experiencias a los clientes y por ende en consecuencia a su satisfacción.
2. El área contable no cuenta con un software adecuado que sigue los procesos para el registro de sus procedimientos, ya que no sé a diseñado un software para sus requisitos y necesidades para el sistema de los registros operativos, además conlleva a no tener la posibilidad de centralizar la información y hacerla accesible a cualquiera de los usuarios.
3. No se tiene un sistema de almacenamiento en la logística del almacén para su entrada y salida de los insumos almacenados, esto nos quiere decir que no hay

un instrumento definido que permita hacer un determinado seguimiento ante las entradas y salidas de los bienes almacenados.

4. No cuenta el área de almacén con la información digitalizada, actualizada, automatizada, en esta área se ven graves deficiencias ya que no grava cada movimiento de sus operaciones y por ende se requiere de un buen funcionamiento del método en el área de almacén.
5. No cuenta con un sistema de métodos para determinar la gestión de administrativa, nos da a entender la eficiencia de no contar con este sistema hace que su gestión sea una herramienta que no le permite organizar, planificar, controlar y automatizar las concluyentes tareas administrativas de la organización. Ya que este sistema de gestión examina los riesgos y rendimientos de una empresa, con la finalidad de otorgar un entorno laboral más sostenible y eficiente.
6. No cuenta con el manual de procesos actualizados para su gestión de cancelación hacia los proveedores, nos dice que los manuales actualizados ante los proveedores no existen por falta de reglas o recursos de la empresa.
7. No existe un determinado manual de procedimientos para la gestión de cobranzas, nos menciona que no está llevando un buen proceso de manuales para así tener en cuenta lo que es la operacionalidad de cobranzas en cada movimiento.
8. No tiene políticas y procedimientos escritos para promover, seleccionar, reclutar, capacitar y compensar a los empleados, por lo que no se cuenta con una establecida estructura funcional y organizacional, respecto a sus procedimientos y políticas que direcciona su determinada actividad

empresarial de modo que el personal así delimite sus funciones, cargos y sus responsabilidades.

9. No se controlan de forma adecuada las demoras, advertencias, sanciones y faltas, por lo que no se controlan adecuadamente ya que se requiere de las plataformas de los sistemas de información actualizado, automatizado y digitalizado, para que puedan tener en cuenta sus determinadas actividades faltantes entre otras.

RENTABILIDAD

10. No tiene un plan de marketing para generar nuevos clientes y la fidelización, por lo que nos da a entender que esto hace que su posicionamiento en el mercado no sea tan factible para captar y fidelizar nuevos clientes y/o retenerlos.
11. No considera que la empresa establece fijo un precio adecuado a sus clientes, ya que nos menciona que no existe documentación ni manuales de procedimientos relacionados con la preparación del producto.
12. No considera que los costos producidos, el ambiente del negocio y la forma de pago de sus productos son adecuados para sus clientes, por ende, cuando ya nos lanzamos al mercado con un determinado producto o también ampliamos nuestra línea, por ello no se cuenta con una historia de su recorrido. Por ello determinar su respectivo precio no será tan fácil y así tendremos en cuenta todos los requeridos factores posibles que afectan a esta variable.
13. No establece políticas o procedimientos para mejorar e innovar sus servicios, ya que con mercados cada vez más competitivos y líquidos, las empresas necesitan introducir procesos de innovación en su día a día.

Respecto al Objetivo Especifico N° 3

3.- Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

1. Establecer una plataforma digital donde se evalúe y visualicé el grado de medición de los clientes, ya que hoy en día los gerentes han adquirido adoptar a las técnicas de medición y nuevas tecnologías, necesarias para poder mejorar así la experiencia de los establecidos clientes y por ende tomar así acción para de este modo mejorar las falencias, ya que de esta manera estaríamos utilizando grandes herramientas de medición para una oportuna evaluación respecto al servicio brindado.
2. Aplicar un software de gestión empresarial, ya que su importancia de este software para la organización recae en el debido valor que se le incrementa a esta una vez que comienzas a ya digitalizar la mayor parte de sus áreas, de tal forma que ayudan a poder alcanzar los objetivos primordiales de cualquier empresa como la reducción de gastos y la aumentación de ventas de los servicios o productos, ya que de este modo el área contable se estaría contando con un establecido software para su registro de sus procedimientos.
3. Establecer un sistema de logística donde se digitalicen las entradas y salidas de los insumos almacenados ya que, mientras tanto, es posible conocer de este modo a fondo los flujos de mercancías y evaluar si el diseño y el funcionamiento de la determinada instalación están respondiendo de tal manera con eficacia, ya que de esta manera se estaría implementando un sistema clave para su ingreso y salida de productos.

4. Implementar un sistema de gestión de inventario ya que es esencial para la empresa en lo que se basa en complementar y organizar la totalidad de información de los inventarios de tal manera que clasifica los productos en tres categorías que son de alta rotación, especiales o sobre pedido y temporales, asimismo se lleva una actualización constante de la información, por lo cual lleva seguimiento en los inventarios en un tiempo real, ya que de este modo se contara el área de almacén con una información oportuna y eficiente de manera actualizada y digitalizada.
5. Establecer un sistema de planificación de recursos empresariales o software ya que permitirá la organización y unificación de todas las áreas, es decir, ser un sistema que permita la trazabilidad de todos los procesos y por tanto, de paso a la optimización y planificación de los recursos, ya que de esta manera se contaría con una implementación eficaz para la determinación de la gestión administrativa.
6. Monitorear y hacer supervisión a estos manuales cada debido tiempo y estén al alcance del personal autorizado, con la finalidad de incorporar el mejoramiento continuo, además el control interno debe ser flexible para de esta manera reaccionar ágilmente y por ende adaptarse a las circunstancias. De tal modo que deben evaluar si los determinados principios y componentes están presentes y marchando en la empresa, ya que de este modo se contaría con un manual actualizado y registrados cuando se requiera de información de los procesos como son la cancelación de sus proveedores, entre otros.
7. Elaborar un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas, permitirá fortalecer las políticas, como el buen funcionamiento de

cada una de las actividades dentro de la empresa, del departamento y el mejorar la recuperación de cartera óptima, ya que de esta manera exista un manual con la finalidad de determinar sus procedimientos para su gestión de cobranzas de cada movimiento.

- 8.** Presentar un manual de políticas, objetivos y procedimientos para las diferentes áreas de la empresa para que de esta manera tengan en claro su personal idóneo, capaz, su área de trabajo en la cual ellos se encuentren en un ambiente de control donde desenvuelvan sus habilidades, entre otras y haya un buen funcionamiento adecuado en la empresa respecto a sus procedimientos y políticas con la finalidad en que mejoren su eficacia en las operatividad de esta, ya que de este modo se establezca procedimientos y políticas para poder promover, capacitar, seleccionar, entre otros a los empleados.
- 9.** Establecer plataformas sistematizadas, por lo que permite de esta manera ganar tiempo en las tareas que son operativas como los ingresos del personal como de los documentos, la búsqueda, el archivado, etc. De esta manera se acelera con totalidad el proceso y lo convierte en uno más productivo, ya que de esta manera se puedan controlar oportunamente las sanciones, faltas y demoras del personal.
- 10.** Establecer estrategias y técnicas de marketing digital, ya que ayuda a orientar a las entidades hacia un público objetivo, además este permite que las ventas de tus servicios o productos aumenten, asimismo atención al cliente de modo instantáneo y accesibilidad las 24 (h/d) horas del día, por ende la captación de los clientes nuevos y la fidelización de los mismos, ya que de este modo se provea de un plan de marketing para poder generar así lo antes mencionado.

- 11.** Desarrollar propuestas sustentables para que la empresa no incurra en costos adicionales y potencialmente impacte su balance final, ya que si no contamos con una establecida determinación de costos adecuada, de este modo afectamos seriamente a la entidad, ya que de esta manera considere que la empresa establezca un precio adecuado y justo de los servicios para sus clientes.
- 12.** Crear estrategias de precios basándonos en la 4 P del marketing que son el producto, promoción, precio y punto de venta, esto hará que a la hora de establecer el plan de marketing y ventas de tu organización, todo sea mucho más efectivo y sencillo, ya que de esta manera considerar así el costo producido, ambiente de la empresa y su pago de los productos que ofrece sean adecuados y estén a la necesidad de ellos.
- 13.** Implementar políticas y procedimientos para la innovación de los servicios ya que son diferentes cambios que puede emprender la empresa en los bienes o servicios que ofrece, o en el desarrollo de las actividades que ejecuta, ya que de este modo se establezcan políticas y procedimientos para su innovación y mejor de sus productos y/o servicios que la empresa disponga.

VI. Conclusiones

Respecto al objetivo específico N° 1

1.- Determinar y describir las características del control interno y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

CONTROL INTERNO

Se concluye con respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario que fue aplicado a la empresa Panificadora San Diego S.R.L., se puede verificar que la empresa respecto a sus controles efectuados de esta manera ayuda a la administración de peligros de los primordiales proyectos y procedimientos. Así mismo se cuenta con un organigrama que ayuda a diferenciar las jerarquías y áreas de la empresa. De tal manera que la gerencia motiva hacia una cultura organizacional de identidad corporativa apoyada en su integridad y comportamiento ético. Por ende su área contable posee procedimientos, normas, políticas administrativas bien determinadas para cada actividad realizada. De tal modo se lleva de una manera correcta los registros contables. Por consiguiente cumple con la debida declaración y el correspondido pago de impuesto. Por otra parte su departamento de almacén cumple con los establecidos objetivos de la empresa con respecto a sus actividades de control interno de almacenaje, recepción, y entrega de insumos. Además cuenta con mecanismos apropiados de supervisión y seguimiento para verificar que los empleados se ajusten a las actividades establecidas en sus puestos de trabajo. Pero la empresa no utiliza herramientas de medición para evaluar el servicio brindado a los clientes y evaluar el grado de satisfacción del cliente de acuerdo a su necesidad. En cuanto al departamento contable no cuenta con un software correspondiente para el seguimiento de sus procesos de los registros operacionales. A su vez no tiene un determinado sistema de

almacenamiento en la logística del almacén para su entrada y salida de los insumos almacenados. Al modo que su área de almacén no se encuentra la información digitalizado, actualizada ni automatizada. No cuenta con el sistema de métodos para determinar la gestión de administrativa. De tal manera no se cuenta con el manual de procesos actualizados para su gestión de cancelación hacia los proveedores. En efecto no existe un determinado manual de procedimientos para la gestión de cobranzas. Tampoco se tiene políticas y procedimientos escritos para poder promover, seleccionar, reclutar, capacitar y compensar a los empleados. Al modo que no se controlan de forma adecuada las demoras, advertencias, sanciones y faltas.

RENTABILIDAD

Se concluye con respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario que fue aplicado a la empresa Panificadora San Diego S.R.L., se puede verificar que la empresa realiza supervisiones para su buen funcionamiento en las máquinas de trabajo. Incluso se controlan los costos de insumos, materiales, entre otros. Al igual que la mano de obra, servicios básicos se contabilizan de manera adecuada. Más aún se innovan estrategias de venta mejorando sus productos para no ser reemplazados por sus competidores. Sin embargo se cree que los clientes recomendarían a la empresa para la prestación de servicios porque tiene posicionamiento en el mercado. Por otra parte se considera que la empresa tiene una alta calidad en sus servicios frente a su competencia. De manera que consideran que los productos que ofrecen son de calidad. Por ello utilizan ciertos recursos como volantes, redes sociales y publicidad virtual para poder promocionar y de este modo publicitarla. Así mismo se constituyen márgenes para poder determinar su utilidad. Por ende sus servicios ofrecidos consideran que si tienen una buena aceptación en el mercado. Puesto que el servicio o

producto ofrecido satisface las requeridas necesidades de sus clientes. Debido a que la empresa no cuenta con un establecido plan de marketing para poder generar clientes nuevos y su fidelización. De tal manera que la empresa no determina un precio fijo adecuado ante sus clientes. Y que sus costos producidos, su ambiente de negocio y su forma de pago de sus productos los considera que no son adecuados para sus clientes. Por otra parte no se establece políticas o procedimientos para mejorar e innovar sus servicios.

Respecto al objetivo específico N° 2

2.- Determinar y describir las debilidades del control interno y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paita, 2021.

CONTROL INTERNO

Se concluye de acuerdo a las debilidades dentro del cuestionario ejecutado que no utilizan herramientas de medición y es por ende que no ayudan a identificar puntos de mejora que conducen a la entrega de mejores experiencias a los clientes y en consecuencia a su satisfacción. De tal manera que tampoco se ha diseñado un software para sus requisitos y necesidades para el sistema de los registros operativos, además conlleva a no tener la posibilidad de centralizar la información y hacerla accesible a cualquiera de los usuarios respecto a la área contable. Así mismo no hay un instrumento definido que permita hacer un determinado seguimiento ante las entradas y salidas de los bienes almacenados en la logística de almacén. Por ello en esta área de almacén se ven graves deficiencias ya que no grava cada movimiento de sus operaciones y por ende se requiere de un buen funcionamiento del método respecto a su digitalización de información ya sea actualizada y/o automatizada. Además no cuenta con un método para su gestión administrativa ya que hace que su gestión sea

una herramienta que no le permite organizar, planificar, controlar y automatizar las concluyentes tareas administrativas de la organización, ya que este sistema de gestión examina los riesgos y rendimientos de una empresa, con la finalidad de otorgar un entorno laboral más sostenible y eficiente. Por lo tanto el manual de procesos actualizados para su gestión de cancelación hacia los proveedores no se encuentra actualizados por falta de reglas o recursos de la empresa. No está llevando un buen proceso de manuales para así tener en cuenta lo que es la operacionalidad de cobranzas en cada movimiento. De tal modo que no existe una establecida estructura organizacional y funcional, según la cual las políticas y procedimientos escritos para poder promover, seleccionar, reclutar, capacitar y compensar a los empleados. También no se controlan adecuadamente sus faltas, demoras, advertencias, faltas entre otras, ya que se requiere de las plataformas de los sistemas de información actualizado, automatizado y digitalizado, para que puedan tener en cuenta sus determinadas actividades faltantes entre otras.

RENTABILIDAD

Se concluye de acuerdo a las debilidades dentro del cuestionario ejecutado que no tiene un plan de marketing para generar nuevos clientes y la fidelización, esto hace que su posicionamiento en el mercado no sea tan factible para captar y fidelizar nuevos clientes y/o retenerlos. No considera que la empresa establece fijo un precio adecuado a sus clientes, ya que no existe documentación ni manual de procedimientos relacionados con la preparación del producto. No considera que los costos producidos, el ambiente del negocio y la forma de pago de sus productos son adecuados para sus clientes, ya que cuando nos lanzamos al mercado con un producto o ampliamos nuestra línea no contamos con una historia de su recorrido. Por ello determinar su precio no

será fácil y tendremos en cuenta todos los factores posibles que afectan a esta variable. Además no establece políticas o procedimientos para mejorar e innovar sus servicios, ya que con mercados cada vez más competitivos y líquidos, las empresas necesitan introducir procesos de innovación en su día a día.

Respecto al objetivo específico N° 3

3.- Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paíta, 2021.

CONTROL INTERNO

La empresa no está utilizando herramientas de medición en las cuales evalúen el servicio hacia los clientes y por otro lado su grado de satisfacción de acuerdo a la necesidad de ellos, pero es necesario establecer una plataforma digital donde se evalúe y visualice el grado de medición de los clientes.

En lo que es su área contable no cuenta con un software apropiado para su registro de sus operaciones, lo cual es necesario aplicar un software de gestión empresarial, para así tener una posibilidad de poder centralizar la información y hacerla accesible ante cualquier usuario.

En su logística de almacén no se lleva un requerido sistema de almacenamiento para las entradas y salidas de los insumos, ya que es necesario establecer un sistema de logística donde se digitalicen las entradas y salidas de los insumos almacenados a través de su seguimiento determinado.

Así mismo su área de almacén no se encuentra actualizada, digitalizada y automatizada a través de su información del día a día, pero es necesario implementar un sistema de gestión de inventario para que no vean deficiencias por cada grabación de sus

movimientos de las operaciones ya que ayudara a un buen funcionamiento.

La empresa no cuenta con el sistema de métodos para poder determinar la gestión administrativa, lo cual es necesario establecer un sistema de planificación de recursos empresariales o software ya que permitirá la organización y unificación de todas las áreas, es decir, ser un sistema que permita la trazabilidad de todos los procesos y por tanto, de paso a la optimización y planificación de los recursos.

La empresa no cuenta con un manual actualizado para lo que es la gestión de cancelación para los proveedores, es necesario monitorear y hacer supervisión a estos manuales cada debido tiempo y estén al alcance del personal autorizado.

En la gestión de cobranzas no se lleva un determinado manual de procedimientos, por ende es necesario elaborar un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas, permitirá fortalecer las políticas, como el buen funcionamiento de cada una de las actividades dentro de la empresa, del departamento y el mejorar la recuperación de cartera óptima.

Respecto a los empleados no se tiene procedimientos ni políticas para poder reclutar, promover, seleccionar, capacitar y compensar, a manera que es necesario presentar un manual de políticas, objetivos y procedimientos para las diferentes áreas de la empresa a través de sus funciones laborales.

La empresa no controla adecuadamente las faltas, demoras, advertencias entre otras, es necesario que se establezcan plataformas sistematizadas para tener en cuenta sus actividades como las antes mencionadas y de esta manera se encuentren actualizadas, digitalizadas.

RENTABILIDAD

La necesidad de no tener un plan de marketing hace que su posicionamiento no sea factible para captar y fidelizar clientes en el mercado, por lo que es necesario establecer estrategias y técnicas de marketing digital, ya que permite que las ventas de tus servicios o productos aumenten.

La empresa no establece un precio fijo adecuado para los clientes, es necesario desarrollar propuestas sustentables para que la empresa no incurra en costos adicionales y potencialmente impacte su balance final, ya que así también debe existir una documentación o manual de procedimientos respecto al producto.

Los costos producidos, el ambiente del negocio y la forma de pago de sus productos ante sus clientes no son adecuados, por ello es necesario crear estrategias de precios basándonos en la 4 P del marketing que son el precio, producto, promoción y punto de venta.

En la empresa no se establece procedimientos ni políticas adecuados para mejorar e innovar sus servicios, pero es necesario implementar políticas y procedimientos para la innovación de los servicios ya que son diferentes cambios que puede emprender la empresa en los bienes o servicios que ofrece, o en el desarrollo de las actividades que realiza, ya que con mercados competitivos cada vez más las empresas deben introducir procesos de innovar en su día a día.

VII. Recomendaciones

CONTROL INTERNO

Recomiendo a la empresa Panificadora San Diego S.R.L., que utilice herramientas de medición para la evaluación del servicio brindado hacia los clientes y satisfacción ya que ayudara a identificar sus puntos de mejora que conducen a la entrega de mejores experiencias y así mismo a su satisfacción, respecto a su área contable que diseñe un sistema software para el registro de sus operaciones de tal manera se conlleve a la posibilidad de centralizar la información apropiada, respecto a su almacén en la parte logística llevar sistemas de almacenamiento que permitan hacer un determinado seguimiento para las entradas y salidas de los bienes almacenados, de tal modo que se debe llevar la información de manera actualizada, digitalizada entre otras, para que no hayan deficiencias por lo que no se grava los movimientos de las operaciones, además debe contar con un sistema de métodos para la gestión administrativa y ser eficiente en lo cual le permitirá organizar, planificar automatizar y controlar las tareas administrativas, ya que este examina rendimientos y riesgos con su finalidad de que sea más sostenible y eficiente el entorno laboral, por consiguiente en los manuales actualizados para la cancelación de proveedores de gestión se deben monitorear y supervisar cada cierto tiempo y de este modo estén al alcance del personal autorizado, y estén de manera apropiada actualizados, para la gestión de cobranzas se debe elaborar un manual de procedimientos para el área de cobranzas ya que permitirá de este modo fortalecer las políticas, como su buen funcionamiento de sus actividades dentro de la empresa, además brindar información y alentar a los trabajadores para realizar sus capacitaciones en la mejora de su productividad, de esta manera así proponer sistemas de registros computarizados y digitalizados de sus operaciones para

el buen trabajo de la empresa en labores orientadas a la adecuación de las actividades, que constituyen el modelo operativo de los factores del control interno.

RENTABILIDAD

Recomiendo a la empresa Panificadora San Diego S.R.L., que debe tener un plan de marketing para que pueda generar nuevos clientes y fidelización para que su posición en el mercado sea factible para de esta manera captar y retenerlos y/o fidelizar a nuevos clientes, además debe hacer una documentación o manual en el cual estén los procedimientos relacionados con el producto elaborado, para que se pueda establecer un precio adecuado para los clientes, también de utilizar y crear estrategias de precios basándonos en la 4 P del marketing que son el precio, producto, promoción y punto de venta para poder determinar su precio ya que no será fácil y tendremos en cuenta todos los factores posibles que afectan a esta variable, implementar políticas y procedimientos para la innovación de los servicios del día a día ya que son diferentes cambios que puede emprender la empresa en los bienes o servicios que ofrece, o en el desarrollo de las actividades que realiza.

Referencias

- Acosta, M. (2020, enero 24). Retrieved from ¿Qué es el control interno y por qué es importante?: <https://www.marsh.com/uy/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Aguirre y Armenta. (2012). LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MÉXICO. *Revista El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76 Enero – Marzo 2012: 1-17, 1-17*. Retrieved from https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Amador, M. G. (2009, agosto 24). LAS HIPOTESIS EN LA INVESTIGACION. *Metodología de la Investigación*. Retrieved from <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Ayala, J. K. (2018). *Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO I para la empresa Industria del Dulce Lambayecano EIRL, que permitirá el mejoramiento de la gestión empresarial*. Tesis, UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, Lambayeque – Perú. Retrieved from <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2131/BC-TES-TMP-1001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco BASE. (2018, noviembre 26). La rentabilidad de tu empresa es la clave del éxito. *Educación Financiera*. Grupo Financiero BASE. Retrieved from <https://blog.bancobase.com/la-rentabilidad-de-tu-empresa-la-clave-del-exito>
- Bembibre, C. (2009, diciembre). Definición de Panadería. Definición ABC. Retrieved from <https://www.definicionabc.com/general/panaderia.php>
- Calle, J. P. (2018, Junio 8). *Características de un buen sistema de control interno*. Retrieved from Pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>

- Cano, M., Olivera, D., Balderrabano, J., y Perez, G. (2013). *Rentabilidad y competitividad de la Pyme*. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3443/INANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_GUERRERO_CARRILLO_JESUS_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carillo, J. M. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL RUBRO PANADERIAS Y PASTELERIAS DEL DISTRITO DE ZARUMILLA 2016*. TESIS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO., UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE., TUMBES-PERÚ. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3443/INANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_GUERRERO_CARRILLO_JESUS_MARTIN.pdf?sequence=1
- Carrión, R. M. (2018). *PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS ENFOCADO AL CONTROL INTERNO DEL ÁREA CONTABLE DE LA PANADERÍA "LAS DELICIAS" UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DURANTE EL PERÍODO 2018*. PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología., Guayaquil, Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/476/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20CARRI%c3%93N%20ROBLES.pdf>
- Ccaccya, D. (2015, DICIEMBRE 30). Análisis de rentabilidad de una empresa. 29. Retrieved from <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4547/Cubas%20Rupay%20-%20Herna%20L%C3%B3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colcas, O. M. (2019). *Evaluación, análisis e implementación de controles internos en Corporación Norteña SAC*. Tesis, Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Contabilidad y Auditoría., Piura, Perú. Retrieved from

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4309/TSP_CyA_048.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Congreso de la Republica. (2003). *Ley N° 28015*. Perú. Retrieved from <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- Congreso de la República. (2013). *LEY N° 30056*. Perú. Retrieved from <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Contraloría General de la República. (2014). EL CONTROL INTERNO. ASPECTOS GENERALES. *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*, 4. Cooperación Alemana al Desarrollo. Retrieved from https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. 17 principios de Control Interno según COSO 2013, Lima- Perú. Retrieved from https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Cruz, A. J. (2018). “*Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Informe Coso I para la Empresa Industria del Dulce Lambayecano EIRL*”. tesis. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8512/CONTROL%20INTERNO_PANADERIA_PULACHE_NAVARRO_CLAUDIA_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cueva, V. M. (2020). *Propuesta de mejora de factores relevantes del control interno para optimizar los recursos de la empresa MYPE pastelería y panadería San Carlos-Huánuco- 2019*”. TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, HUÁNUCO – PERÚ. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18938/CONTR>

OL_INTERNO_RECURSOS_HUMANOS_CUEVA_VIGILIO_DEYSI_MA
GALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuipal, L. C. (2007). *MYPEqueña empresa crece (Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa)*. Lima: Pro inversión Agencia de Promoción de la Inversión - Perú, Perú: esan. Retrieved from https://www.academia.edu/13050671/GU%C3%8DA_PARA_EL_DESARROLLO_DE_LA_MICRO_Y_PEQUE%C3%91A_EMPRESA

Díaz, B. (2018, febrero 27). ¿Cómo mejorar la rentabilidad de tu empresa? INCUBASOFT growing through technology. Retrieved from <https://blog.incubasoft.com/articulos/como-mejorar-la-rentabilidad-de-tu-empresa>

Domínguez, E. (2021). *Sociedad Limitada: Concepto y características principales de su régimen jurídico*. Retrieved from Super Contable: https://www.supercontable.com/informacion/ley_gestion/Sociedad_Limitada_-_Concepto_y_caracteristicas_.html

Enciclopedia Contable. (2021). *Sociedad Anónima Abierta*. Retrieved from Enciclopedia Contable: <https://enciclopediacontable.com/sociedad-anonima-abierta/#:~:text=Las%20caracter%C3%ADsticas%20de%20una%20sociedad,Abierta%22%2C%20o%20%22S.A.A.%22>

Enrique, R. (2019, septiembre 25). Control interno: tipos de control y sus elementos básicos. *AUDITORÍA Y REVISORÍA FISCAL*. Retrieved from <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>

Estudio Contable . (2015, mayo 21). *VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE UNA SRL*. Retrieved from C&F: <https://cyfestudio.wordpress.com/2015/05/21/ventajas-y-desventajas-de-una-srl/>

Figuroa, E. (2015). Rentabilidad y uso de comercio electrónico en las micro,pequeñas y medianas empresas del sector comercial. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo ISSN 2007 -*

7467, 1-7. Retrieved from

<https://www.redalyc.org/pdf/4981/498150319017.pdf>

Flores, G. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA PANADERÍA Y PASTELERÍA SAN MARTIN S.A.C CASMA, 2017.* TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, CASMA-PERU. Retrieved from https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16520/CONTROL_INTERNO_FLORES_RIOS_GISELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Formaliza-t Perú. (2017, noviembre 30). *¿Qué es una S.A. (Sociedad Anónima)?* Retrieved from Formaliza-t Perú: <https://www.formaliza-tperu.org/que-es-una-s-sociedad-anonima/#:~:text=Es%20una%20persona%20jur%C3%ADdica%20de,P%C3%BAblico%20del%20Mercado%20de%20Valores.>

Formaliza-t Perú. (2019, noviembre 29). *¿Qué es una S.R.L. (Sociedad Responsabilidad Limitada)? – 2021.* Retrieved from Asociación Civil de Formalización Empresarial: [https://www.formaliza-tperu.org/que-es-una-s-r-l-sociedad-responsabilidad-limitada/#:~:text=Se%20constituye%20con%20un%20m%C3%ADnimo,de%2020%20\(veinte\)%20socios.&text=Es%20una%20persona%20jur%C3%ADdica%20de,el%20patrimonio%20de%20la%20empresa.](https://www.formaliza-tperu.org/que-es-una-s-r-l-sociedad-responsabilidad-limitada/#:~:text=Se%20constituye%20con%20un%20m%C3%ADnimo,de%2020%20(veinte)%20socios.&text=Es%20una%20persona%20jur%C3%ADdica%20de,el%20patrimonio%20de%20la%20empresa.)

Freire, E. E. (2018). *La hipótesis en la investigación.* Universidad Técnica de Machala. Mendive Revista de Educación. Retrieved from <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197/1028>

Galán, J. S. (2015, diciembre 02). *Empresa.* Retrieved from Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

Galán, J. S. (2016, marzo 02). *Sociedad anónima.* Retrieved from Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/sociedad-anonima.html>

- Gallo, T. (2018). *“Influencia del Control Interno en el Proceso Administrativo del Departamento Contable de la Empresa Industria Panificadora RICOSON S.A.C.”*. Tesis para optar el Título de Ingeniero en Gestión Empresarial., Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima. . Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8512/CONTROL%20INTERNO_PANADERIA_PULACHE_NAVARRO_CLAUDIA_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garma, A. S. (2016, octubre 1). SECTOR PANADERÍA. Academia. Retrieved from https://www.academia.edu/38449709/SECTOR_PANADER%C3%8DA
- Gascó, T. (2019, octubre 3). Rentabilidad. Numdea. Retrieved from <https://numdea.com/rentabilidad.html>
- Gea, M. D. (2019). *Rentabilidad de una empresa / Un ABC para los emprendedores*. Retrieved from NEGOCIOS Y EMPRESA: <https://negociosyempresa.com/rentabilidad-de-una-empresa/>
- Gómez, R. (2019, marzo 5). Características de una Empresa SAC. *Tipos de Empresas*. Elevación Digital. Retrieved from <https://elevaciondigital.pe/blog/tipos-de-empresas-sac-eirl-peru/?v=3827b7f36786>
- Guanin, C. M. (2021). *“Proceso contable y su incidencia en la rentabilidad financiera de la Panadería y Pastelería Carmakey ubicada en el cantón La Maná provincia de Cotopaxi*. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), Ecuador : La Maná. Retrieved from <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7191/1/UTC-PIM-000288.pdf>
- Hernandez, f. y. (2012, diciembre 1). Diseños no experimentales. Retrieved from <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Huancas, E. W. (2014, junio 22). *Cuál Es El Objetivo de La Ley Mype*. Retrieved from Scribd: <https://es.scribd.com/document/230814006/Cual-Es-El-Objetivo-de-La-Ley-Mype>

- Meléndez, J. (2016). *Control interno*. Chimbote, Ancash – Perú: 1° edición.
Retrieved from
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6397/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meza, J. (2017). “*Control Administrativo de la Panadería Pan de Casa en la Ciudad de Ambato en el año 2014*”. Retrieved from
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8512/CONTROL%20INTERNO_PANADERIA_PULACHE_NAVARRO_CLAUDIA_E STEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2005). Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *Empleo y derechos laborales para todos los peruanos*. Plan sectorial 2006-2011.
Retrieved from
https://www.academia.edu/32847592/Factores_que_limitan_el_crecimiento_de_las_micro_y_peque%C3%B1as_empresas_en_el_Per%C3%BA_MYPES
–
- Monar et al. (2022). Normas internacionales de contabilidad e información financiera y la rentabilidad en las Pymes. MIPRO Manta. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 2-18. Retrieved from
<https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/72>
- Navarro, C. E. (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 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO, UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, SULLANA – PERÚ.
Retrieved from
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8512/CONTR>

OL%20_INTERNO_PANADERIA_PULACHE_NAVARRO_CLAUDIA_E
STEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nova, E. P. (2012, setiembre 30). Proyecto Panaderia San Cristobal. SLIDESHARE.
Retrieved from <https://es.slideshare.net/tutor03770/proyecto-panaderia-san-cristobal>

Nunura, M. (2013). *En su tesis Caracterización del Financiamiento Capacitación y Rentabilidad de las MYPES del Sector Comercial Rubro Panaderías de la Ciudad de Piura Periodo 2012*. obtener el pregrado , universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3443/INANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_GUERRERO_CARRILLO_JESUS_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ojeda. (2015). "*Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y la pequeña empresa del rubro panadería y pastelería del Distrito de Sullana año 2014*". trabajo de investigación para optar el título de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16804/FINANCIAMIENTO_Y_LA_RENTABILIDAD_ORDONEZ_CANO_SONIA_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Okpara & Wynn. (2007). Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). 72(2), 24–34. SAM Advanced Management Journal. Retrieved from https://www.academia.edu/32847592/Factores_que_limitan_el_crecimiento_de_las_micro_y_peque%C3%B1as_empresas_en_el_Per%C3%BA_MYPES
–

Pacotaype. (2018). *caracterización del financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro panaderías y pastelerías - Huaraz, 2017*. Estudio. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17050/FINAN>

CIAMIENTO_RENTABILIDAD_GUADALUPE_UBALDO_MELIZA_SA
YDU.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Padilla, J. D. (2016, septiembre 12). Rentabilidad Bussiness. (SCRIBD, Ed.)
Retrieved from <https://es.scribd.com/document/323771967/Rentabilidad-Bussiness>
- Paiva, S. C. (2020). *PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LA CAJA CHICA PARA LA PANADERÍA TÍA MARINA*. Proyecto de Grado, Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología., Guayaquil – Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2658/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20PAIVA%20SALTOS.pdf>
- Pena, A. (2021, marzo 16). LA IMPORTANCIA DE LA PANADERIA DE BARRIO. UIBC. Retrieved from <https://panaderos.info/?p=5719>
- Pupuche, R. P. (2021). *Análisis de las ventas y la rentabilidad en la Pastelería – Panadería “Santa Mercedes” - Chiclayo, 2010-2018*. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7866/Piscoya%20Pupuche%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quesada, O. C. (2020). *El sistema de costeo por procesos y su influencia en la rentabilidad de la panadería Pascualito - 2019*. Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Contabilidad, Universidad Continental, Huancayo, Perú. Retrieved from https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8696/1/IV_FCE_310_TI_Quesada_Osorio_2020.pdf
- Raffino, M. E. (2020, junio 30). "Rentabilidad". Argentina.: Concepto.de. . Retrieved from <https://concepto.de/rentabilidad/>
- Rentería, J. J. (2014, noviembre 24). *¿Qué es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)?* Retrieved from MisAbogados:

<https://www.misabogados.com/blog/es/que-es-una-empresa-individual-de-responsabilidad-limitada-eirl>

Rivera, K. O. (2011, Julio 04). *Definición MYPE*. Retrieved from SCRIBD:

<https://es.scribd.com/doc/59304158/Definicion-MYPE>

Rosibel, Á. V.-A. (2007). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÀREA DE INVENTARIO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEDICADAS A LA FABRICACIÓN DE PRODUCTOS DE PANADERÍA Y PASTELERÍA*". TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA. Retrieved from <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11216/1/A473ma.pdf>

Sampieri, R. H. (2012, noviembre 22). *¿EN TODA INVESTIGACION DEBEMOS PLANTEAR HIPOTESIS?* Retrieved from Blog:

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/11/en-toda-investigacion-debemos-plantear.html>

Sanabria, F. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú [Analysis of internal control in SMEs in Peru]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas/Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives*, 1(1), 9–13. Retrieved from

<https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18>

Sánchez, B. B. (2008). *LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA*. Perú. Retrieved from

[https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA](https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/LAS_MYPES_EN_PERU_SU_IMPORTANCIA_Y_PROPUESTA)

Segura, J. L. (2019, mayo 9). ¿Qué es una Sociedad Anónima Cerrada? *Diario Gestión*, p. 1. Retrieved from <https://gestion.pe/economia/empresas/sociedad-anonima-cerrada-sac-empresa-caracteristicas-constitucion-beneficios-nnda-nnlt-266153-noticia/?ref=gesr>

- Servin, L. (2021). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* (Deloitte, Editor) Retrieved from <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Sevilla, A. (2019). *Economipedia - Haciendo Facil la Economia*. (Copyright.) Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Tellez, D. (2015, septiembre 25). *definición, importancia y clasificación de empresas*. Retrieved from PREZI: <https://prezi.com/kcvq0xuxsdcy/definicion-importancia-y-clasificacion-de-empresas/>
- Tello, S. Y. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Doctorado, Universidad Alas Peruanas. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es> › descargar Importancia de la micro, pequeñas y medianas ... - Dialnet
- Tezen, V. K. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la Corporación de Alimentos S.A.C., Piura – 2019*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO, UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, PIURA – PERÚ. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15763/CONTROL_INTERNO_PANADERIAS_TEZEN_VILCHEZ_KAREN_JOHANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Train 2 Manage. (2011, 06 01). *Teoría de la Empresa (2) – Williamson*. Retrieved from <http://www.train2manage.com/2011/06/01/teoria-de-la-empresa-2-williamson/#:~:text=Williamson%20argumenta%20que%20establecer%20las,especificidad%20y%20relaci%C3%B3n%20de%20dependencia>.
- Uladech Católica. (2021, enero 13). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 004*. Chimbote - Perú. Retrieved from <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

- Valarezo, S. S. (2018). *PLAN DE CONTROL Y MEJORA DE PROCESOS DE CALIDAD EN EL INCREMENTO DE CLIENTES Y RENTABILIDAD DE LA PANADERÍA “SU ÍDOLO”*. Proyecto de Grado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil, Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/439/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20VALAREZO%20SOLIS.pdf>
- Valdivieso, O. B. (2017). EL CONTROL INTERNO Y SU EVALUACIÓN. Retrieved from <https://docplayer.es/22475818-El-control-interno-y-su-evaluacion.html>
- Valerga, A. (2021, febrero 15). Tipos de panadería: características y variedades. Crehana. Retrieved from <https://www.crehana.com/pe/blog/estilo-vida/tipos-panaderia/>
- Vázquez, N. G. (2013). *El impacto del financiamiento a largo plazo como factor de rentabilidad de las MIPYMES del comercio en el Municipio de Querétaro*. En la Universidad Autónoma de Querétaro, México. . Retrieved from <http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2596/RI000403.pdf?seq>
- Westreicher, G. (2020, septiembre 20). *Teoría de la empresa*. Retrieved from Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-empresa.html>
- Wiener, H. F. (2011, 09 26). LA EMPRESA EN LA TEORÍA DE COASE. Retrieved from <http://blog.pucp.edu.pe/blog/dolaragujereado/2011/09/26/la-empresa-en-la-teoria-de-coase/#:~:text=En%201937%2C%20Ronald%20Coase%20tuvo,reemplazo%20del%20mecanismo%20de%20precios.&text=El%20punto%20de%20partida%20de,los%20mercados%20tienen%20un%20costo.>
- Yahuana, G. (2017). *“Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú. Caso Panificadora “LAS ESTRELLAS” Sociedad Anónima Cerrada de la Urbanización Santa Rosa del Distrito de Sullana y Propuesta de Mejora año 2017”*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público., Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Retrieved from

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8512/CONTR
OL%20_INTERNO_PANADERIA_PULACHE_NAVARRO_CLAUDIA_E
STEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8512/CONTR
OL%20_INTERNO_PANADERIA_PULACHE_NAVARRO_CLAUDIA_E
STEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo 1: Evidencia de instrumento validado y ejecutado:



Gerente General: Sialer Serrano Rafael de la Micro y Pequeña Empresa Panificadora
San Diego S.R.L.

Anexo 2: Ficha Ruc

Número de RUC:	20484007528 - PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC COM RESPON LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	23/11/2020	Fecha de Inicio de Actividades:	23/11/2020
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	MXA. D. LOTE 88 URB. ANGAJOS PUURA - PUURA - PUURA		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SI ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Panadería - 1071 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PANADERÍA		
Comprobantes de Pago (Aut. de Impresión (F. 806 u E16)):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 23/12/2021 BOLETA PORTAL DESDE 13/12/2021		
Emisor electrónico desde:	13/12/2021		
Comprobantes Electrónicos:	BOLETA (desde 13/12/2021), FACTURA (desde 22/12/2021), GUIA (desde 07/02/2022)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 27/12/2022 21:57			

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
CONTROL INTERNO				
Control administrativo				
1	¿Los controles efectuados ayudan a la administración de peligros de los primordiales proyectos y procedimientos?	X		
2	¿Se cuenta con un organigrama que permita diferenciar jerarquías y áreas de la empresa?	X		
3	¿La gerencia motiva a una cultura organizacional de identidad corporativa basada en la integridad y el comportamiento ético?	X		
4	¿Usted utiliza herramientas de medición para evaluar el servicio brindado a los clientes y evaluar el grado de satisfacción del cliente de acuerdo a su necesidad?		X	
Control contable				
5	¿El área contable posee procedimientos, normas, políticas administrativas bien definidas para cada actividad realizada?	X		
6	¿Llevan de manera correcta los registros contables?	X		
7	¿El área contable cuenta con un software adecuado que sigue los procesos para el registro de sus procedimientos?		X	
8	¿La empresa cumple con la declaración y el pago del impuesto?	X		
Control de almacén				
9	¿Se tiene algún sistema de almacenamiento en la logística del almacén para su entrada y salida de los insumos almacenados?		X	
10	¿Cuenta el área de almacén con la información digitalizado, actualizado, automatizado?		X	
11	¿El área de almacén cumple con los objetivos de la empresa con respecto a sus las actividades de			

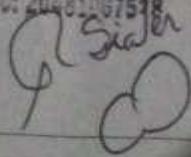
	control interno de almacenaje, recepción, y entrega de insumos?	X		
Control financiero				
12	¿Cuenta con el sistema de métodos para determinar la gestión de administrativa?		X	
13	¿Cuenta con el manual de procesos actualizados para su gestión de cancelación hacia los proveedores?		X	
14	¿Existe un determinado manual de procedimientos para la gestión de cobranzas?		X	
Recursos humanos				
15	¿Tiene políticas y procedimientos escritos para promover, seleccionar, reclutar, capacitar y compensar a los empleados?		X	
16	¿Se controlan de forma adecuada las demoras, advertencias, sanciones y faltas?		X	
17	¿Cuenta con mecanismos adecuados de supervisión y seguimiento para verificar que los empleados se ajusten a las actividades establecidas en sus puestos?	X		
RENTABILIDAD				
Control de costos operativos				
18	¿La empresa realiza una supervisión para el buen funcionamiento de las máquinas de trabajo?	X		
19	¿La empresa controla los costos de los insumos, materiales, entre otros?	X		
20	¿Se contabiliza la mano de obra, servicios básicos?	X		
Posicionamiento en el mercado				
21	¿Innova estrategias de venta mejorando sus productos para no ser reemplazados por sus competidores?	X		
22	¿Tiene un plan de marketing para generar nuevos clientes y la		X	

	fidelización?			
23	¿Cree que los clientes recomendarían a la empresa para la prestación de servicios porque tiene posicionamiento en el mercado?	X		
Competencia				
24	¿Consideras que la empresa tiene una calidad alta en su servicio frente a la competencia?	X		
25	¿Considera productos de calidad, los que ofrece su empresa?	X		
26	¿Tu empresa utiliza volantes, redes sociales y publicidad virtual para promocionarla o publicitarla?	X		
Precio				
27	¿Considera que la empresa establece fija un precio adecuado a sus clientes?		X	
28	¿Considera que los costos producidos, el ambiente del negocio y la forma de pago de sus productos son adecuados para sus clientes?		X	
29	¿La empresa constituye márgenes para determinar su utilidad?	X		
Servicio				
30	¿Considera usted que sus servicios ofrecidos tienen aceptación en el mercado?	X		
31	¿El producto o servicio ofrecido satisface la necesidad de tus clientes?	X		
32	¿Usted establece políticas o procedimientos para mejorar e innovar sus servicios?		X	

PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L.

Jr. Junín 276 Palto

RUC: 20481067518

R. Sialer


Anexo 4: Consentimiento informado

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Piura, 03 de mayo del 2021

Sr:

Sialer Serrano Rafael

Gerente General de la Panificadora San Diego S.R.L.

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Carmen Elena Ipanaque Risco, identificada con D.N.I. N° 73674014, domiciliada en AA.HH. Las Palmeras Mz F lote 16 – Piura con el debido respeto me presento y expongo:

Que, por motivo de la realización del proyecto e informe de tesis de la carrera de contabilidad para la obtención de mi título profesional, es que solicito a usted el permiso para efectuar la investigación y se me brinde las facilidades para poder ejecutar todas las etapas de mi tesis titulada “CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L. DE PAITA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021” en la empresa que usted dirige.

Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición.

Atentamente;



Carmen Elena Ipanaque Risco

D.N.I. N° 73674014



PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L.
R.U.C. N°20484007528

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Piura, 03 de Mayo del 2021

Señorita:

CARMEN ELENA IPANAQUE RISCO

Ciudad.

Asunto:

Aceptación de solicitud para realizar trabajo de investigación de tesis.

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle el saludo cordial a nombre de la empresa que represento y en uso de mis facultades le comunico que, en atención al documento donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis titulada "CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L. DE PAITA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021" esta oficina acepta su solicitud.

Sin otro particular me despido de Ud.

Atentamente,

PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L.
Jr. Junín 276 Paíta
RUC: 20484007528

DIRECCIÓN: Jr. Junín 276-Paita-Piura- Piura
TELEFONO:073-212151

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 **CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L. DE PAITA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021** y es dirigido por **CARMEN ELENA IPANAQUE RISCO**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa Panificadora San Diego S.R.L. de Paíta - Piura y hacer una propuesta de mejora 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 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.

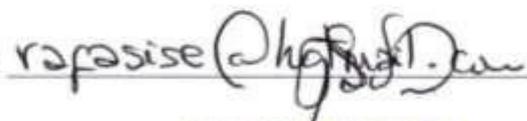
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 995494143. Si desea, también podrá escribir al correo carmenipanaquerisco@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Sialer Serrano Rafael.

Fecha: 03/05/2021.

Correo electrónico: rafasise@hgsd.com

Firma del participante: 


Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**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 CARMEN ELENA IPANAQUE RISCO, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

La investigación denominada: CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L. DE PAITA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021.

- La entrevista durará aproximadamente 20 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: carmenipanaquerisco@gmail.com o al número 995494143. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico ciei@uladech.edu.pe.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Sialer Serrano Rafael
Firma del participante:	 PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L. Jr. Lima 276 Pa RUC: 20481007628
Firma del investigador:	
Fecha:	03/05/2021

IPANAQUE RISCO CARMEN ELENA

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Apagado