



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA
“URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” - LAMBAYEQUE, 2025**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CONTABILIDAD FINANCIERA Y DE GESTIÓN

AUTOR
SOTIL TABOADA, CARMEN DALILA
ORCID:0000-0003-0649-8148

ASESOR
VASQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID:0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE-PERÚ
2026



FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0037-064-2026 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **13:41** horas del día **19** de **Abril** del **2026** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

VEGA GARCIA DE CHAUCA JENNY ELIZABETH Presidente
RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL Miembro
MANRIQUE PLACIDO JUANA MARIBEL Miembro
Dr. VASQUEZ PACHECO FERNANDO Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA "URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L." - LAMBAYEQUE, 2025**

Presentada Por :
(2603131004) **SOTIL TABOADA CARMEN DALILA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TÍTULO PROFESIONAL** de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

VEGA GARCIA DE CHAUCA JENNY ELIZABETH
Presidente

RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL
Miembro

MANRIQUE PLACIDO JUANA MARIBEL
Miembro

Dr. VASQUEZ PACHECO FERNANDO
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA "URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L." - LAMBAYEQUE, 2025 Del (de la) estudiante SOTIL TABOADA CARMEN DALILA, asesorado por VASQUEZ PACHECO FERNANDO se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 5% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 24 de Julio del 2026




Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios, quien me inspiró espiritualmente para la conclusión de esta tesis, en contabilidad. A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Agradecimientos

Doy gracias a Dios por todas las bendiciones que he recibido, por brindarme apoyo y fortaleza, y por guiarme hacia una vida digna, sustentada en la responsabilidad y la empatía hacia los demás.

Expreso mi más profundo agradecimiento a mi familia por comprender el tiempo que he debido dedicar a mis estudios y por acompañarme siempre con su paciencia y afecto. Ese apoyo incondicional se transformó en la fuerza que me impulsó a perseverar y me brindó fortaleza para superar los desafíos y mantenerme firme para concluir este camino académico.

Agradezco a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y a mis docentes, por sus enseñanzas, dedicación y apoyo, que resultaron decisivos para lograr mis objetivos académicos y personales. De igual manera, mi agradecimiento a todas las personas que, con generosidad y desinterés, contribuyeron a hacer posible la culminación de este trabajo.

Índice de contenido

Carátula	I
Acta de sustentación.....	II
Constancia de originalidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimientos.....	V
Índice de contenido.....	VI
Lista de tablas.....	XI
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
I Planteamiento del problema de investigación	1
II Marco teórico.....	6
2.1 Antecedentes:.....	6
2.1.1 Internacionales.....	6
2.1.2 Nacionales	8
2.1.3 Regionales	12
2.1.4 Locales.....	12
2.2 Bases teóricas:	13
2.2.1 Teoría del control interno	13
2.2.1.1 Teorías del control interno.....	13
2.2.1.1.1 Informe Coso I.....	13
2.2.1.1.2 Informe Coso II.....	13
2.2.1.1.3 Informe Coso III	13
2.2.1.2 Componentes del control interno	14

2.2.1.2.1	Ambiente de control.....	14
2.2.1.2.2	Evaluación de riesgos	14
2.2.1.2.3	Actividades de control	14
2.2.1.2.4	Información y comunicación	15
2.2.1.2.5	Supervisión y monitoreo.....	15
2.2.1.3	Fases del control interno	18
2.2.1.3.1	Planificación	18
2.2.1.3.2	Ejecución	18
2.2.1.3.3	Evaluación	18
2.2.1.4	Importancia del control interno.....	19
2.2.1.5	Tipos de control interno.....	19
2.2.1.5.1	Control interno administrativo.....	19
2.2.1.5.2	Control interno contable	19
2.2.1.5.3	Control externo	19
2.2.1.5.4	Control interno.....	19
2.2.1.6	Objetivos del control interno	19
2.2.1.7	Definición de control interno.....	20
2.2.2	Teoría de la gestión administrativa.....	20
2.2.2.1	Teorías de la gestión administrativa	20
2.2.2.2	Dimensiones de la gestión administrativa	20
2.2.2.2.1	Planificación	21
2.2.2.2.2	Organización.....	21
2.2.2.2.3	Dirección.....	21
2.2.2.2.4	Control	21

2.2.2.3	Objetivos de la gestión administrativa.....	21
2.2.2.4	Importancia de la gestión administrativa	22
2.2.2.5	Definiciones de gestión administrativa.....	22
2.2.3	Teoría de la empresa.....	22
2.2.3.1	Clasificación de las empresas	23
2.2.3.1.1	La clasificación de las empresas por sus ingresos en el Perú: 23	
2.2.3.1.2	La clasificación de las empresas por su constitución jurídica en el Perú:	23
2.2.4	Teoría de las micro y pequeñas empresas	25
2.2.4.1	Clasificación de las micro y pequeñas empresas	25
2.2.4.2	Importancia de las micro y pequeñas empresas	25
2.2.4.3	Régimen tributario de las micro y pequeñas empresas	26
2.2.5	Teoría de los sectores productivos.....	28
2.2.5.1	Clasificación de los sectores productivos	28
2.2.5.2	El sector servicios	28
2.2.6	Breve descripción de la microempresa del caso de estudio.....	28
2.3	Hipótesis	28
III	Metodología.....	30
3.1	Tipo, nivel y diseño de investigación:	30
3.1.1	Tipo de investigación	30
3.1.2	Nivel de investigación	30
3.1.3	Diseño de la investigación.....	30
3.2	Población y muestra	31

3.2.1	Población	31
3.2.2	Muestra	31
3.3	Definición conceptual y operacionalización de las variables/categorías.....	32
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos/información:	33
3.4.1	Técnicas	33
3.4.2	Instrumentos	33
3.5	Método de análisis de datos/información	33
3.6	Aspectos éticos	33
3.6.1	Respeto y protección de los participantes.....	33
3.6.2	Participación libre y voluntaria	34
3.6.3	Beneficencia y no maleficencia	34
3.6.4	Integridad y honestidad	34
3.6.5	Justicia	34
IV	Resultados.....	35
4.1	Respecto al objetivo específico 1:	35
4.2	Respecto al objetivo específico 2:	39
4.3	Respecto al objetivo específico 3:	44
V	Discusión	47
5.1	Respecto al objetivo específico 1:	47
5.2	Respecto al objetivo específico 2:	49
5.3	Respecto al objetivo específico 3:	51
VI	Conclusiones.....	56
6.1	Respecto al objetivo específico 1:	56
6.2	Respecto al objetivo específico 2:	56

6.3	Respecto al objetivo específico 3:	57
6.4	Respecto al objetivo general:.....	58
VII	Recomendaciones	59
	Referencias bibliográficas.....	63
	Anexos	67
	Anexo 01. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.....	67
	Anexo 02. Carta de Recojo de datos.....	68
	Anexo 03. Matriz de consistencia y operacionalizacion.....	69
	Anexo 04. Ficha de identificación del experto.....	70
	Anexo 05. Ficha técnica de los instrumentos.....	71
	Anexo 06. Formato de consentimiento informado.....	75
	Anexo 07. Instrumento de recolección de información.....	78

Lista de tablas

Tabla 01: Respecto al objetivo específico 1:.....	35
Tabla 02: Respecto al objetivo específico 2:.....	39
Tabla 03: Respecto al objetivo específico 3:.....	44

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025. La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; asimismo, para el recojo de la información se utilizó las técnicas de revisión bibliográfica; como instrumento se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: Según los autores revisados establecen que, no contar con un sistema de control interno, el cual repercute negativamente en la gestión administrativa y por ello presenta deficiencias, lo cual afecta su permanencia en el mercado laboral. Es por ello que, su papel es fundamental en la gestión de cualquier empresa, para lograr metas y objetivos empresariales. Respecto al objetivo específico 2: Se determinó que la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025. Carece de implementación de un sistema de control interno; es por ello que, tienen problemas con los temas administrativos; asimismo solo aplica algunos componentes del control interno lo cual no le permite realizar una buena gestión. Finalmente, se concluye que tanto los resultados del objetivo específico 1 y del objetivo específico 2, Coinciden en que el control interno no está teniendo una influencia positiva en la gestión administrativa de las empresas analizadas, ya que éstas no han implementado formalmente su sistema de control interno.

Palabras claves: Control interno, gestión administrativa, micro y pequeñas empresas

Abstract

The general objective of this research was to identify and describe the influence of internal control on the administrative management of micro and small enterprises in the service sector in Peru, and specifically the microenterprise "URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L." in Lambayeque, 2025. The research employed a non-experimental, descriptive, bibliographic, and case study design. Data collection was carried out using bibliographic review techniques, and a questionnaire with relevant closed-ended questions served as the instrument. The following results were obtained: Regarding specific objective 1: According to the reviewed authors, the absence of an internal control system negatively impacts administrative management, leading to deficiencies that affect the company's survival in the market. Therefore, internal control plays a fundamental role in the management of any company to achieve its business goals and objectives. Regarding specific objective 2: It was determined that the microenterprise "URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L." From Lambayeque, 2025. It lacks the implementation of an internal control system; therefore, it has problems with administrative issues; furthermore, it only applies some components of internal control, which prevents it from achieving good management. Finally, it is concluded that both the results of specific objective 1 and specific objective 2 coincide in showing that internal control is not having a positive influence on the administrative management of the companies analyzed, since they have not formally implemented their internal control system.

Keywords: Internal control, administrative management, micro and small enterprises

I Planteamiento del problema de investigación

De acuerdo con el estudio sobre las Micro Empresas, Pequeñas empresas y Medianas Empresas (MiPyME) desarrollado en el país del continente europeo como es España, denominado Emprendedores 2016 - 2020 y Expectativas en 2021, se observó que aumentó de manera importante en el año 2021 su rentabilidad financiera de estas empresas, pasando del 25% al 44%. Este crecimiento evidencia la recuperación económica que lograron estas organizaciones luego del fuerte impacto provocado por la Pandemia del Covid-19 en el 2020. Asimismo, las MiPyME mostraron un crecimiento importante, alcanzando una tasa del 31,8%, mientras que las empresas medianas también evidenciaron un avance significativo con un aumento del 22,6%. Asimismo, el informe destaca que las microempresas han logrado fortalecer su presencia en el mercado en comparación con la situación presentada durante la crisis económica del 2008, aunque la participación de las pequeñas empresas experimentó una leve disminución (Gonzales, 2023).

En este escenario, el control interno puede entenderse como el conjunto de estrategias, normas, procesos y acciones que una organización implementa de manera planificada para resguardar sus activos, asegurar que su información financiera sea veraz y confiable, optimizar el uso de sus recursos y garantizar que todas sus actividades se desarrollen conforme a las políticas y lineamientos establecidos por la gerencia (Cashin, Neuwirth & Levy, 2008). En términos más sencillos, el control interno es una herramienta clave de gestión que ayuda a la alta dirección a supervisar el buen funcionamiento de la empresa, facilitando el cumplimiento de los objetivos organizacionales y asegurando que cada área desempeñe correctamente sus responsabilidades dentro de las MiPyME.

El propósito principal del control interno es reducir los riesgos internos que podrían afectar el normal funcionamiento de las MiPyME. Dentro de este sistema se pueden identificar dos tipos principales: el control administrativo y el control contable. Cuando el control interno es aplicado correctamente en el área administrativa, permite detectar problemas oportunamente y facilita la toma de decisiones por parte de los directivos para enfrentar situaciones que podrían perjudicar a las empresas.

Uno de los principales problemas que enfrentan las MiPyME está relacionado con la baja eficiencia en sus operaciones, la ausencia de controles adecuados, la existencia de demasiados trámites administrativos, la desorganización en el cumplimiento de las normas,

la falta de supervisión constante, una débil gestión de los riesgos y la aparición de situaciones irregulares como fraudes, entre otros. Por esta razón, es muy importante prestar atención a las dificultades que atraviesan estas empresas, sobre todo porque en los últimos años se han evidenciado numerosos casos de fraude empresarial a nivel internacional. Un ejemplo de ello es Panamá, donde se reportó que el 38% de los casos estaban vinculados a sobornos, de acuerdo con un informe sobre corrupción publicado en 2017.

En la actualidad, muchos países vienen impulsando el fortalecimiento de las MiPyME, reconociendo que su crecimiento y sostenibilidad no depende únicamente del trabajo contable, sino del compromiso de todos los actores del sistema económico. Esto se explica porque las MiPyME representan cerca del 95% del total de empresas en la mayoría de países, además de ser una de las mayores fuentes de generación de empleo y un pilar importante dentro de las estrategias económicas y sociales de los gobiernos.

Debido a su gran relevancia dentro de la economía, es indispensable que las MiPyME adopten adecuados sistemas de control interno que les permitan prevenir, identificar y reducir riesgos relacionados con delitos económicos. No obstante, todavía existen empresarios que no le dan la debida importancia a estos controles, considerándolos innecesarios o poco útiles. Esta percepción continúa a pesar de que muchas empresas han sufrido pérdidas económicas a causa de delitos como el robo de dinero, mercaderías, equipos de oficina y otros bienes de la empresa (Cortez, 2019).

En el caso del Perú, de acuerdo con información del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018), hasta ese año existían más de 2 millones 332 mil empresas, de las cuales más del 95% pertenecían al grupo de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE). Para diciembre de 2019, esta cantidad se incrementó en un 14,3% (INEI, 2020). Estos datos reflejan la gran relevancia que tienen estas empresas dentro de la economía peruana, ya que representan una parte importante del tejido empresarial y contribuyen directamente al crecimiento económico del país. Sin embargo, también se observa que muchas de estas organizaciones todavía presentan debilidades en su consolidación y permanencia en el mercado.

Por ejemplo, en la región Lambayeque, las MYPE constituyen más del 98% del total de empresas y se encuentran organizadas bajo distintas modalidades legales, como negocios

unipersonales o sociedades empresariales como las SAC y SRL. A pesar de ello, una gran parte de estas empresas opera de manera informal, ya sea porque no están inscritas en la SUNAT o porque no cuentan con una estructura organizacional bien definida. Según datos de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Lambayeque, cerca del 80% de las empresas que se crean cada año no logran mantenerse activas, lo que significa que solo 20 de cada 100 consiguen permanecer en el mercado. Asimismo, se señala que únicamente el 25% de las empresas están formalizadas, mientras que el 75% restante desarrolla sus actividades de manera informal, muchas veces sin licencias de funcionamiento ni el cumplimiento de los requisitos legales.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicios también enfrentan esta situación, debido a que muchas no disponen de sistemas de control interno adaptados a sus características y necesidades. Esto genera que sus procesos de planificación, supervisión y control no se desarrollen de manera ordenada ni alineada con sus metas empresariales. De igual manera, se evidencia que en muchos casos las decisiones se toman de manera empírica, basándose más en la experiencia personal que en criterios técnicos o procedimientos previamente establecidos.

Finalmente, también se observa que estas empresas presentan debilidades en su ambiente de control interno, ya que sus directivos no siempre aplican prácticas de gestión que permitan integrar de forma eficiente los recursos, las actividades y los procesos orientados al cumplimiento de sus objetivos. Además, suelen existir limitaciones en la implementación de actividades de control que permitan identificar riesgos a tiempo, así como la ausencia de políticas claras de gestión del talento humano que contribuyan a desarrollar y aprovechar mejor las capacidades y habilidades de sus trabajadores.

Por estas razones; y considerando que el control interno es una herramienta clave para el logro de los objetivos institucionales empresariales, resulta pertinente analizar su situación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, su control interno y su influencia en la gestión administrativa.

Debido a que, la gestión administrativa en las MYPE constituye un proceso esencial que integra funciones como la planificación, organización, dirección y control, con el propósito de optimizar los recursos limitados con los que cuentan estas empresas. Cuando esta gestión se apoya en adecuados sistemas de control interno, las organizaciones logran

detectar irregularidades, reducir riesgos operativos y generar información financiera confiable que facilite la toma de decisiones.

Asimismo, la aplicación de mecanismos de supervisión permite que las empresas evolucionen desde modelos de gestión empíricos hacia estructuras más técnicas y organizadas, sin perder su capacidad de adaptación. Esta transformación es especialmente importante en entornos competitivos, donde la permanencia de las empresas depende cada vez más del uso eficiente de sus recursos, la reducción de riesgos financieros y la implementación de procesos administrativos eficientes. Todo ello requiere una gestión ordenada, basada en información verificable y orientada hacia la mejora continua (Merchan et al., 2024).

En el caso específico de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, se desconoce cómo el control interno influye en la gestión administrativa. Si bien es cierto la empresa ha logrado mantenerse en el mercado local, se ha observado la ausencia de algunos elementos importantes dentro del sistema de control de la gestión administrativa que limitan cumplir con los objetivos de la empresa.

En ese sentido, la problemática genera la necesidad de poder identificar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa del sector de servicios del Perú, como también en la unidad empresarial de estudio, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del control y la gestión administrativa, que permita tener una mejor toma de decisiones dentro de la microempresa en estudio. Por lo tanto, la formulación del problema de la presente investigación es la siguiente: ¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, y de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025? Y para poder dar respuesta a la formulación del problema de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Identificar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú, y de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025. Por lo tanto, para poder conseguir los resultados del objetivo general se proyectaron los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2025

2. Identificar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025.

3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025.

Finalmente, la presente investigación se justifica a raíz de la necesidad de comprender la problemática del control interno y su relación con la gestión administrativa que enfrentaron las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque en el año 2025.

Asimismo, teóricamente, se justifica debido a que buscará aportar conocimiento existente con relación a los vacíos que existen en la problemática del control interno y la influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú. También, permitirá analizar a los componentes del control interno bajo el modelo COSO y su incidencia en las dimensiones de la gestión administrativa.

Además, en la justificación práctica, esta investigación aportará información útil para el gerente titular de la micro empresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, sobre las debilidades del sistema de control interno y su relación con la gestión administrativa. Asimismo, el resultado final de la investigación estará publicado en los medios digitales de la Universidad, permitiendo el acceso a los demás interesados con el fin de contribuir a tener gestiones de procesos eficientes y eficaces.

Finalmente, desde el enfoque metodológico, la investigación se justifica porque en el presente estudio se siguió un esquema metodológico desde la problemática mencionada previamente; además, se estableció objetivos, marco teórico y se diseñó la metodología adecuada para alcanzar los resultados; también, los hallazgos del estudio de esta investigación servirán como antecedentes para futuras investigaciones, particularmente de nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, que tengan a bien utilizar la información del presente estudio.

II Marco teórico

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En la presente investigación, como antecedentes internacionales se consideró a todas las investigaciones desarrolladas por diferentes investigadores en cualquier parte del mundo, exceptuando al Perú, que hayan tomado las mismas variables en similares unidades de nuestro estudio.

Baque (2023) en su trabajo de investigación: El control interno y su incidencia en la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico Portoviejo “ITSUP” del cantón Portoviejo” la investigación se realizó en el Ecuador, donde el autor plantea como objetivo principal determinar el control interno y su incidencia en la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico Portoviejo. El estudio en su metodología aplicó un nivel descriptivo, correlacional con el método deductivo e inductivo y con enfoque cuantitativo; para el recojo de la información se aplicó como técnica la encuesta y entrevista. Los resultados evidencian que los altos directivos desconocen sobre el COSO y mucho menos el personal administrativo; sin embargo, sí existe un control interno de manera no formal. En lo que respecta a la gestión administrativa, se pudo observar que existen los indicadores, como son planificación, ejecución, ya que se basan en cumplir con el objetivo al final del ejercicio. Donde el autor concluye que existe la necesidad de la implementación del control interno en la gestión administrativa dentro del instituto bajo los lineamientos del COSO con el propósito de poder mejorar la eficiencia de la gestión administrativa.

Bravo et al., (2026), a través del estudio denominado. Diseño e implementación de sistemas de control interno basados en riesgos (COSO) y su incidencia en la optimización de la gestión administrativa en PYMES el cual fue realizado en el Ecuador en donde se plantearon como objetivo general analizar la incidencia del diseño e implementación de sistemas de control interno basados en riesgos, bajo el marco COSO, en la optimización de la gestión administrativa de las PYMES. Para la metodología en esta investigación se optó por un enfoque cuantitativo, con un estudio de tipo aplicado y el diseño utilizado fue no experimental con un alcance correlacional explicativo; la técnica utilizada una encuesta y el instrumento utilizado un cuestionario estructurado. Los resultados encontrados evidencian que; el control interno incide positivamente en la gestión administrativa, donde se asocia a

una mejor planificación, organización, dirección y control; otro hallazgo encontrado es que el control interno trasciende su función operativa y se consolida como un elemento estratégico de la administración; además, concluye que la implementación progresiva del control interno basado en riesgos representa una oportunidad estratégica para las PYMES y la limitación de una poca cultura de control no permite una mejora continua de la gestión administrativa.

Merchan et al. (2024) con la investigación titulada. El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las microempresas de servicios, los autores de esta investigación plantearon como objetivo general de la investigación analizar la influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa de las microempresas de servicios de la ciudad de Machala Ecuador. En la metodología los autores propusieron un estudio bajo un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo); adicionalmente, se toma como base una investigación teórico-práctica, como técnica se utilizó las entrevistas a microempresarios del sector servicios de la ciudad de Machala. Los resultados arrojaron que las microempresas no tienen un sistema formal de control interno tienen dificultades para alcanzar los objetivos empresariales, la mayoría de decisiones administrativas o financieras son empíricas, la falta de controles y supervisión produce estancamiento empresarial y el cierre de muchos de los negocios, al final concluyen los autores que un sistema de control interno adecuado podría mejorar la eficiencia operativa la confiabilidad de la información financiera y la toma de decisiones estratégicas.

Gutiérrez (2021), con la investigación titulada. El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero, México, 2020, el objetivo general de esta investigación fue; analizar el control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero, México, 2020. La metodología empleada fue de tipo descriptiva con un método deductivo, con un diseño no experimental y el enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Los resultados arrojaron que no cuentan con un control interno formal por la razón de que los gerentes consideran un gasto y no una inversión; además, el control basado en experiencias no cuenta con un sistema integrado para alcanzar los objetivos. Además, tenemos que los factores que afectan el control interno fueron: los recursos económicos, la falta de conocimiento y algunos valores morales del personal administrativo, además no se identifican los factores internos y externos que perjudican la

gestión administrativa de la organización. Adicionalmente se encontró que no tienen sistemas informáticos para controlar los inventarios. Concluyendo el autor que estas falencias del control interno inciden negativamente en la gestión administrativa.

2.1.2 Nacionales

En la presente investigación, como antecedentes nacionales se consideró a todas las investigaciones realizadas por otros investigadores en diversas ciudades del Perú, exceptuando alguna ciudad de la región Lambayeque, siempre que éstos hayan estudiado las mismas variables en similares unidades de análisis pertenecientes al mismo sector económico productivo de nuestra investigación.

Valdez (2025), en su tesis titulada: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA Q'ORIANKA SOCIAL S.A.C- SAN ISIDRO-LIMA, 2024”. Tuvo como objetivo 2; Describir la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa Q'Orianca Social S.A.C – San Isidro – Lima, 2024. Como técnicas, el autor utilizó una encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados respecto al objetivo específico 2 menciona que: El control interno, tal como se aplica actualmente en la empresa, incide de manera negativa en la gestión administrativa, reflejándose en deficiencias de planificación estratégica, ausencia de lineamientos operativos claros y limitada capacidad de seguimiento y evaluación de resultados. La implementación efectiva del Manual de Organización y Funciones, junto con el diseño de políticas internas y procedimientos de control documentados, permitiría establecer una estructura organizativa funcional y coherente, fortalecer la responsabilidad del personal, garantizar la uniformidad de los procesos, mejorar la calidad del servicio y consolidar una gestión administrativa moderna, transparente y orientada a resultados sostenibles.

Herrera (2025), en su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO 'EMPRESA CONSULTORA Y CONSTRUCTORA DAVIFER S.A.C.” - HUARAZ, 2024”. Realizado en la ciudad de Huaraz, tu como objetivo específico 2 “Identificar y describir la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “EMPRESA CONSULTORA Y

CONSTRUCTORA DAVIFER S.A.C.” de Huaraz, 2024”. El investigador utilizó como técnica una encuesta; y como instrumento, un cuestionario con preguntas cerradas. Los resultados respecto al objetivo específico 2 mencionan que: El control interno está incidiendo de manera negativa en la gestión administrativa de la microempresa, manifestándose principalmente en la ausencia de planificación estratégica formal, documentos de gestión actualizados y políticas claras para la toma de decisiones, así como en deficiencias en el establecimiento jerárquico de jefaturas y la implementación consistente de estrategias establecidas por la gerencia. Esta situación limita la capacidad de la empresa para estandarizar sus procesos, garantizar la calidad consistente de sus servicios, evaluar objetivamente su desempeño y desarrollar ventajas competitivas sostenibles que favorezcan su crecimiento ordenado y su adaptación efectiva a las demandas del mercado.

Gutierrez Borda (2025) en su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA "A1 INVERSIONES INTERNACIONALES E.I.R.L." - SURQUILLO - LIMA, 2024”. Tuvo como objetivo específico 2: Identificar y describir la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “A1 INVERSIONES INTERNACIONALES E.I.R.L.” de Surquillo-Lima, 2024. El investigador utilizó como técnica una encuesta; y como instrumento, un cuestionario con preguntas cerradas. Los resultados respecto al objetivo específico 2 mencionan que: La incidencia del control interno en su gestión administrativa es negativa debido a la ausencia de un sistema de control interno formalmente implementado. La empresa carece de componentes esenciales como código de ética, manual de organización y funciones, plan de formación del personal y plan de administración de riesgos, además de carecer de procedimientos establecidos para autorización y aprobación de procesos y controles específicos para proteger activos. Esta deficiencia incide negativamente en su gestión administrativa, manifestándose en la ausencia de planificación estratégica formal, falta de documentos de gestión actualizados y políticas claras para la toma de decisiones, deficiencias en estructura organizativa, procesos inadecuados de selección de personal y ausencia de evaluaciones sistemáticas de desempeño.

Cardenas (2023) en su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS

EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA “AUTOMOTRIZ ABRAHAM E.I.R.L.” AYACUCHO 2023”. Tuvo como objetivo específico 2: Identificar y describir la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “AUTOMOTRIZ ABRAHAM E.I.R.L.” de Ayacucho 2023. El investigador utilizó como técnica una encuesta; y como instrumento, un cuestionario con preguntas cerradas. Los resultados respecto al objetivo específico 2 mencionan que: El control interno está incidiendo de manera negativa en la gestión de la microempresa en los diferentes procesos como es: la planeación, organización, dirección y control. La microempresa no cuenta con un sistema de control interno, ni con un manual de organización y funciones; además, no ha difundido la misión, visión y objetivos, no capacita periódicamente a los trabajadores, como tampoco no tiene un organigrama y el manual de funciones para el control adecuado del personal; asimismo, no promueve la cultura de evaluación de riesgos de procesos; ya que, no existe la separación de funciones para la toma de decisiones; como también no se realizan supervisiones y autoevaluaciones para verificar si los trabajadores cumplen con sus obligaciones..

Chavez (2025) en su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA “CONSULTORÍA Y CONSTRUCCIONES APLICADO EN LA INGENIERÍA S.A.C.” - CAÑETE, 2024”. Tuvo como objetivo específico 2: Identificar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “CONSULTORIA Y CONSTRUCCIONES APLICADO EN LA INGENIERIA S.A.C.” - CAÑETE, 2024. El investigador utilizó como técnica una encuesta; y como instrumento, un cuestionario con preguntas cerradas. Los resultados respecto al objetivo específico 2 mencionan que: El control interno está influyendo negativamente en la gestión administrativa, ya que, no se están ejecutando correctamente los componentes del control, presentando deficiencias en su gestión y afectando su desarrollo empresarial. Asimismo, no ha establecido de manera formal un sistema de control interno, y, además, no define una misión y visión para su microempresa, no cuenta con un organigrama estructurado.

Ventura Pariona (2025) en su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA CONTRATISTAS & CONSULTORES TAURU'S E.I.R.L. - AYACUCHO, 2024”. Tuvo como objetivo específico 2: Describir la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa Contratistas & Consultores Tauru's E.I.R.L. - Ayacucho, 2024. El investigador utilizó como técnica una encuesta; y como instrumento, un cuestionario con preguntas cerradas. Los resultados respecto al objetivo específico 2 mencionan que: La incidencia del control interno en la microempresa Contratistas & Consultores Tauru's E.I.R.L. Es negativa, ya que pone en evidencia deficiencias importantes que afectan directamente su gestión administrativa. En la dimensión Ambiente de control, se observa la inexistencia de un sistema formal, sin documentos fundamentales como el MOF o un código de ética, lo que debilita la estructura organizacional y genera un entorno desordenado. En cuanto a la Evaluación de riesgos, no se cuenta con un sistema para identificar ni analizar riesgos internos o externos, lo que incrementa su exposición a eventos imprevistos. En la Actividad de control, se carece de procedimientos y parámetros definidos, afectando la eficiencia operativa y dificultando la corrección de errores.

Morales (2024) en su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ, CASO: REPRESENTACIONES MORALES ATMA E.I.R.L. – REMOATMA E.I.R.L.” YUNGAY, 2024”, donde tuvo como objetivo específico 2: Describir la importancia del control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la microempresa “Representaciones Morales Atma E.I.R.L. – Remoatma E.I.R.L.” Yungay, 2024. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. En los resultados respecto al objetivo específico 2 menciona que: La incidencia de control en la gestión administrativa es negativa; ya que el componente de ambiente de control no se ha adecuado un manual de organización y funciones que fortalezcan el control de la administración; el componente de evaluación de riesgo no tiene identificado los riesgos internos y externos, pero si se dispone de un procedimiento que permita corregir de inmediato posibles riesgos; la planificación no cumple con capacitar al personal con estrategias para el logro de la metas planificadas y no establece apropiadamente las metas de la institución; la

organización, cumple con promover el trabajo en equipo y propicia la integración de sus colaboradores, la dirección, la empresa no permite que los trabajadores tomen decisiones y por último, el control no cuenta con un órgano de control y no se realiza el inventario de sus bienes afectando a la administración.

2.1.3 Regionales

En la presente investigación, como antecedentes regionales se consideró a todas las investigaciones realizadas por otros investigadores en diversas ciudades de la región de Lambayeque, exceptuando la ciudad de la provincia de Lambayeque, siempre que éstos hayan estudiado las mismas variables en similares unidades de análisis pertenecientes al mismo sector económico.

Sánchez (2021), en su tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO. CASO CONCRETO EMPRESA CODARSCI PERU S.A.C. CHICLAYO 2018”. Tuvo como objetivo específico 2: Describir el control interno y su influencia en la gestión administrativa de la microempresa CODARSCI PERU S.A.C. Chiclayo 2018. La técnica utilizada fue una entrevista y como instrumento se utilizó un cuestionario. En los resultados respecto al objetivo específico 2 menciona que: La incidencia negativa que está teniendo el control interno sobre la gestión administrativa se debe a que la microempresa no cuenta con un sistema de control interno completo, no obstante, si aplica de forma correcta dos componentes relacionados con el control interno como ambiente de control y control de riesgos, los demás componentes falta implementar. Respecto a gestión administrativa, se concluye que es necesario que se dicten normas de control y esto favorecería de manera positiva para evitar que ocurran imprevistos o riesgos innecesarios en la gestión de la administración de la empresa.

2.1.4 Locales

En esta investigación se consideró como antecedentes locales a las investigaciones llevadas a cabo por investigadores dentro del rango perimétrico de alguna ciudad de la provincia de Lambayeque, siempre que éstos hayan estudiado las mismas variables en similares unidades de análisis pertenecientes al mismo sector económico productivo. Después de una exhaustiva búsqueda en los repositorios y plataformas de publicaciones

científicas, no se ha podido encontrar trabajos vinculados con las variables que se está investigando.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 *Teoría del control interno*

2.2.1.1 Teorías del control interno

2.2.1.1.1 *Informe Coso I*

De acuerdo con la Contraloría General de la República (2014), el informe COSO corresponde a una organización que se encuentra en Estados Unidos, es del sector no lucrativo privado, la misma que surge de un grupo de investigación de trabajo lo cual lo fue constituido por la Comisión Treadway.

El informe COSO corresponde a un documento cuya finalidad es definir un marco conceptual del control interno que abarca las diferentes definiciones y conceptos sobre el mismo. En ese sentido, se establece un modelo de control interno con el que las empresas podrán valorar los sistemas de control, así como contiene las pautas vigentes para la implantación, puesta en marcha y control del sistema. También el informe Coso establece cinco (5) componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como supervisión y monitoreo.

2.2.1.1.2 *Informe Coso II*

El modelo COSO II, que se formuló en el año 2004, es una fórmula de la administración para conocer los riesgos y el control interno, que tiene como fin diagnosticar, así como realizar cambios en los problemas, para ayudar a poder determinar una correcta evaluación acerca de la efectividad de los objetivos de la institución.

En este modelo, contrae beneficios para la empresa, como mide la gestión de riesgos con planteamiento de estrategias, reduciendo así el número de pérdidas operacionales; además, agrupa los posibles daños a la empresa y mejora la inversión (ESAN, 2019).

2.2.1.1.3 *Informe Coso III*

El COSO es el modelo de control interno que más se ha utilizado dentro de las organizaciones para diseñar el control interno y también para evaluarlo. El modelo COSO está estructurado en base a cinco componentes relacionados entre sí: ambiente de control,

evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión (COSO, 2017).

Los componentes del control interno es la base de la estructura organizativa, la competencia del personal, el carácter ético, la integridad, estimula la disciplina, el acatamiento y la responsabilidad del personal en el ejercicio de sus funciones contables y administrativas (Arens et al., 2007).

2.2.1.2 Componentes del control interno

Los componentes del control interno influyen en una reacción dinámica en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, el sistema de control en cada entidad será diferente, ya que cada entidad es distinta.

2.2.1.2.1 Ambiente de control

Es esencialmente el elemento en que actúan o sustentan los demás elementos, se basa en el establecimiento de un entorno que estimule la actividad del personal con referencia al control de sus actividades (Estupiñán, 2022).

En el ambiente de control se busca tener una estructura organizacional donde los roles y responsabilidades estén definidos; además, busca desarrollar e implementar políticas de ética, transparencia, respeto (Pacho & Vásquez, 2025).

2.2.1.2.2 Evaluación de riesgos

Según (Pacho & Vásquez, 2025), se identifica y se evalúa los riesgos del cumplimiento de las normativas internas y externas. Esta evaluación no solo se basa en analizar a los factores internos de la empresa, sino también a los factores externos que pongan en riesgo los objetivos.

Es la identificación y análisis de los puntos relevantes para lograr los objetivos buscando la forma de mejorar, es una responsabilidad de todos los niveles involucrados en concretar los objetivos empresariales (Estupiñán, 2022)

2.2.1.2.3 Actividades de control

La gerencia y demás personal de la organización deben de adoptar procedimientos, sistemas o normas que permitan un adecuado control de seguridad en cada actividad realizada dentro de la empresa (Estupiñán, 2022).

Para Pacho & Vásconez (2025), se busca asegurar que todas las operaciones realizadas dentro de la empresa tengan la legalidad y transparencia; los controles deben ser jerárquicos, físicos o a través de auditorías externas.

2.2.1.2.4 Información y comunicación

Para poder tomar decisiones adecuadas y eficaz es necesario contar con sistemas de información actualizada oportuna, si bien es cierto en la actualidad los sistemas nos permiten obtenerlo en instantes, pero es necesario adoptar medidas de control que permitan tener una información confiable (Estupiñán, 2022).

2.2.1.2.5 Supervisión y monitoreo.

Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por las áreas de vigilancia y control ya sea de la misma organización o de entorno exterior (Estupiñán, 2022).

En contrasté, según la Contraloría General de la República (2014) lo define a los componentes del control interno en la siguiente tabla.

Tabla 1: Componentes, definiciones e instrumentos del control interno

Componentes	Definiciones	Ejemplos de instrumentos de gestión asociados al componente
Ambiente de control	Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización.	Declaración de Misión, Visión y Valores Código de ética institucional suscrito por la Alta Dirección. Planes aprobados. Plan Anual de Contrataciones debidamente aprobado y autorizado Estructura orgánica – Organigrama Tenemos los manuales de perfiles de puesto-MPP deben estar actualizado, aprobado y vinculado al PEI y al ROF (Reemplaza al MOF)

		Reglamento de Organización y Funciones actualizado (ROF) Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) actualizado y aprobado y Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) actualizado y aprobado Reglamento Interno de Trabajo aprobado y actualizado Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal Otros relacionados
Evaluación de riesgos	Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución.	Lineamientos, políticas o directiva para implementar la administración de riesgos aprobada por la Alta Dirección. Establecer procedimientos para la administración de riesgos. Inventario de riesgos a nivel entidad. Matriz de riesgos (probabilidad e impacto) Definir en el plan de administración de riesgos la estrategia de respuesta a los riesgos. Reportes del monitoreo Otros relacionados
Actividades de control	Se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que pueden	Procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas. Procesos de la entidad diseñados, documentados e implementados - Mapa de procesos

	afectar el logro de objetivos de la entidad.	Matrices de segregación de funciones de procesos claves: Realización de la operación, actividades de control, custodia, registro de la operación. Reporte de arqueos, inventarios físicos, procesos de adquisiciones, reportes de personal u otros actos de verificación de data sensible efectuados periódicamente. Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información. Otros relacionados
Información y comunicación	Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.	Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. Procedimientos documentados para el funcionamiento de los sistemas de información. Información interna (Intranet, boletines, revistas, folletos, periódicos murales) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades Información externa (Portal web institucional, Portal de transparencia, etc.) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades Otros relacionados
Supervisión y monitoreo	Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a	Lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad para desarrollar acciones de prevención y monitoreo

los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de	Registro de deficiencias reportadas por el personal. Procedimiento documentado para el manejo de hallazgos, ya sean deficiencias u oportunidades de mejora, implementación de las medidas más adecuadas y seguimiento. Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado Otros relacionados
--	---

Fuente: Contraloría General de la República (2022).

2.2.1.3 Fases del control interno

Las fases del control interno según la Contraloría General de la República (2026), son:

2.2.1.3.1 Planificación

Empieza con el compromiso de los altos directivos y la formación de un comité para la evaluación y los responsables de conducir el proceso. Para lo cual implementarán acciones para diagnosticar la situación, para elaborar un plan de trabajo que permita una eficacia del funcionamiento del programa.

2.2.1.3.2 Ejecución

En la segunda de las fases del control interno consiste el desarrollo del plan previsto en la primera fase, donde se establecen políticas, normativas de control para asegurar el cumplimiento de los objetivos y se priorizan los puntos más críticos de la evaluación previa en la planificación.

2.2.1.3.3 Evaluación

Comprende acciones que midan los logros del proceso en un determinado periodo con el fin de mejorar continuamente.

2.2.1.4 Importancia del control interno.

Según la Contraloría General de la República (2014) en una publicación define que la importancia que tiene el control interno dentro de la entidad permite cumplir metas, objetivos y evita tener riesgos innecesarios como la corrupción.

El autor define que “dentro de la empresa todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos, por ello es necesario explicar en qué consiste el control interno, cuáles son los objetivos del mismo y como adecuarlo de manera efectiva en las PYMES.” (Aguirre & Armenta, 2012)

2.2.1.5 Tipos de control interno.

Según los autores Aguirre & Armenta (2012), consideran que los tipos son:

2.2.1.5.1 Control interno administrativo

es el plan organizacional, procedimientos y registros realizados por parte de la gerencia, donde viene a ser la eficacia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas.

2.2.1.5.2 Control interno contable

Comprende los métodos aplicados para dar confiabilidad a los estados financieros de la institución; debe existir controles como la autorización y aprobación. (Contraloría General de la Rep. 2014).

La contraloría general también define dos tipos de control:

2.2.1.5.3 Control externo

Son un conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos aplicados por entes externos.

2.2.1.5.4 Control interno

Procesos de gestión aplicados por el titular, funcionarios y servidores de la institución, para dar seguridad razonable y así evitar riesgos que no permitan alcanzar los objetivos dentro de la organización.

2.2.1.6 Objetivos del control interno

El objetivo del control interno es promover la eficacia de la economía, cuidar los recursos, garantizar la transparencia y buscar dar cumplimiento a la normativa dentro de la gestión de la empresa que esté enlazada con las buenas prácticas de los valores institucionales (Contraloría General de la Rep., 2014)

2.2.1.7 Definición de control interno

El control interno proporciona información relevante para prever y detectar fraudes y errores, así como garantizar que las operaciones se registran de acuerdo a los principios de contabilidad y la normativa vigente. La implementación del control interno es una herramienta fundamental para las MYPE del sector servicios del Perú para fortalecer la gestión administrativa, mejorar los procesos de toma de decisiones a partir de la información generada y garantizar el cumplimiento de la normativa tributaria (Arens et al., 2007).

Según (Estupiñán, 2022). El control interno es un proceso o plan diseñado específicamente para brindar una seguridad razonable para cumplir los objetivos, debe ser ejecutado por la directiva o consejo de la administración de la empresa o entidad. El control interno cuenta con 5 componentes interrelacionados y ligados a la administración de la empresa.

En esa medida de como los autores lo definen al control interno vendría a ser las normas, y reglas que la empresa o entidad debe adoptar para llevar un mejor control de las operaciones de la actividad de la empresa, para poder alcanzar los objetivos plasmados dentro de la organización.

2.2.2 Teoría de la gestión administrativa

2.2.2.1 Teorías de la gestión administrativa

Está basada en la importancia de la toma de decisiones con el fin de mantener a la empresa incursionando en el mercado competitivo en otros términos hablamos de un proceso de actividades como el planeamiento organización control y ejecución con el fin de llegar a los objetivos trazados (Salguero & García, 2018).

La administración se integra por la unidad de actividades que tiene la finalidad de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la organización para lograr sus objetivos de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2004). En el caso de las MYPE del sector servicios, la administración se apoya sobre todo en la información contable para tomar decisiones y controlar sus operaciones.

2.2.2.2 Dimensiones de la gestión administrativa

Los autores los consideran a cuatro:

2.2.2.2.1 Planificación

Es la proyección al futuro, es decir, son las acciones diseñadas mediante un plan con la mirada para el mañana (Salguero & García, 2018).

Es una de las primeras acciones de la gestión administrativa, donde se busca definir las metas, plasmar objetivos y además proporcionar los recursos para un determinado periodo (González et al., 2020).

2.2.2.2.2 Organización

En esta dimensión se busca armar una estructura con el fin de distribuir los materiales, recursos financieros, humanos para poder cumplir con el propósito u objetivos trazados (González et al., 2020).

Para el autor, considera que es la etapa donde se proporciona todo tipo de recursos para la ejecución del plan trazado en la planificación (Salguero & García, 2018).

2.2.2.2.3 Dirección

En esta etapa se evalúa a los empleados con el fin de poder empujar a alcanzar con eficiencia lo planificado (Salguero & García, 2018).

Se basa en un liderazgo, motivación y comunicación como los medios para dirigir los esfuerzos hacia los objetivos establecidos a través de la implementación de las estrategias delineadas (González et al., 2020).

2.2.2.2.4 Control

Implica comprobar que las tareas programadas estén de acuerdo con las estrategias establecidas, con el objetivo de rectificar problemas y analizar los resultados a fin de optimizar el proceso de toma de decisiones (González et al., 2020).

Busca asegurar que los procesos sucedan de acuerdo con lo establecido y la realización de las medidas correctivas necesarias para las desviaciones detectadas (Salguero & García, 2018).

2.2.2.3 Objetivos de la gestión administrativa

El objetivo de la gestión administrativa es alcanzar un desarrollo de actividades eficientes y eficaces con el fin de alcanzar los objetivos (Peña et al., 2022).

Además, el objetivo es alcanzar una planificación eficaz de las actividades a corto, medio y largo plazo, que produzcan beneficios económicos y operativos. Un sistema de gestión eficaz posibilita, entre muchos otros beneficios, obtener estadísticas, guías e

indicadores; disponer de alertas arancelarias; identificar el producto con mejor y peor rendimiento; y llevar una contabilidad en línea (Soledispa et al., 2022)

2.2.2.4 Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa se convierte de una vital importancia dentro de la empresa ya que el buen manejo permite generar una reducción de costos y al mismo tiempo agilizar los procesos generando confianza (Peña et al., 2022).

Es de suma importancia ya que se basa en una estrategia que en esencia el conjunto de acciones lleva a tomar las mejores decisiones para alcanzar los objetivos trazados y poder obtener los mejores posibles de beneficios (González et al., 2020)

2.2.2.5 Definiciones de gestión administrativa

La administración se integra por la unidad de actividades que tiene la finalidad de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la organización para lograr sus objetivos de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2004).

2.2.3 Teoría de la empresa.

Según los autores (Aguer et al., 2010) lo define como “un conjunto sistemático de reglas, leyes y principios que intentan explicar su funcionamiento.”

Definiéndolo en varias teorías como:

Teoría Neoclásica: Lo considera a la empresa como la unidad económica de producción

Teoría de la agencia: Lo concibe a la empresa como un conjunto de relaciones de agencia.

Teoría de los costes de transacción: La empresa es una célula autónoma cuya coordinación de actividades económicas se ejerce por relaciones de orden y jerarquía. El mercado es también un lugar de coordinación, no basado en la jerarquía sino en el cambio y el contrato.

Teoría de la gestión por resultados: La teoría sobre la dirección por resultados explica que la dirección debe atender al cumplimiento de objetivos que puedan medirse, así como a la medición de determinados indicadores de rendimiento (OCDE, 2020), a su vez, plantean el Cuadro de Mando Integral como una técnica para lograr que la estrategia se adecue a los procesos internos y que sea capaz de medir el resultado de la organización.

2.2.3.1 Clasificación de las empresas

2.2.3.1.1 *La clasificación de las empresas por sus ingresos en el Perú:*

Microempresa. El autor manifiesta que en el Perú se considera lo siguiente “Facturación anual: Hasta 150 UIT, número de trabajadores: Hasta 10, Las microempresas representan una parte significativa de las empresas en el Perú, especialmente en sectores como comercio y servicio” (Ubillus, 2026)

Pequeña empresa. Para este tipo de empresa se debe tener en cuenta “Facturación anual: Más de 150 UIT y hasta 1700 UIT, Número de trabajadores: Entre 11 y 100. Estas empresas suelen acceder a programas de apoyo financiero y capacitación ofrecidos por entidades gubernamentales” (Ubillus, 2026)

Mediana empresa. Para este tipo de empresa se debe tener en cuenta también la facturación anual: Más de 1700 UIT y hasta 2300 UIT, número de trabajadores: Entre 101 y 250. Las medianas empresas participan activamente en la exportación y dinamización del mercado interno (Ubillus, 2026)

Gran empresa. Y en este tipo se clasifican por la “Facturación anual: Más de 2300 UIT, número de trabajadores: Más de 250. Estas empresas contribuyen significativamente al Producto Bruto Interno (PBI) y suelen estar presentes en sectores como minería, construcción y telecomunicaciones”.

2.2.3.1.2 *La clasificación de las empresas por su constitución jurídica en el Perú:*

Según Esan (2017) son:

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.):

Es un tipo de empresa formal que cuenta con personalidad jurídica propia y es creada por la decisión de una sola persona, quien actúa como titular y administrador del negocio. Una de sus principales características es que la responsabilidad es limitada, lo que significa que la empresa responde por sus obligaciones y deudas únicamente con su propio patrimonio empresarial, protegiendo así los bienes personales del propietario. El capital inicial de una E.I.R.L. puede estar conformado tanto por dinero en efectivo como por bienes materiales, tales como equipos, muebles, herramientas o maquinaria necesarios para el desarrollo de sus actividades económicas. Generalmente este tipo de empresa está orientado a pequeños

emprendimientos o microempresas. En el aspecto tributario, normalmente pueden acogerse al Régimen Especial del Impuesto a la Renta (RER), aunque también tienen la opción de pertenecer al Régimen General, dependiendo del volumen de sus ingresos y su crecimiento empresarial.

Sociedad Anónima (S.A.):

Es una persona jurídica de carácter privado y naturaleza comercial, formada por el aporte de dos o más socios fundadores que buscan desarrollar actividades empresariales con fines de lucro. En este tipo de sociedad, la responsabilidad de los socios también es limitada, lo que implica que ninguno responde con su patrimonio personal frente a las obligaciones de la empresa, sino únicamente con el monto de su inversión. El capital social de una Sociedad Anónima está representado por acciones nominativas, las cuales reflejan la participación de cada socio dentro de la empresa. Estos aportes pueden ser en efectivo o mediante bienes tangibles o intangibles. Asimismo, este tipo de sociedad puede organizarse bajo dos modalidades: Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.) o Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.), dependiendo de su estructura societaria y la cantidad de accionistas.

Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.):

Una Sociedad Anónima es considerada abierta cuando sus acciones pueden ser ofrecidas libremente en el mercado de valores, permitiendo que inversionistas externos puedan adquirir participaciones y convertirse en accionistas. Este tipo de empresa suele tener una estructura corporativa más compleja y está sujeta a mayores controles y supervisión por parte de los organismos reguladores. Una S.A. puede ser calificada como abierta cuando cumple ciertas condiciones, como por ejemplo: contar con más de 750 accionistas, cuando más del 35% de su capital pertenece a 175 o más accionistas, cuando se constituye desde un inicio bajo esta modalidad o cuando todos los accionistas con derecho a voto acuerdan por unanimidad adoptar esta denominación.

Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.):

Se considera una Sociedad Anónima Cerrada cuando el número de accionistas no excede los 20 socios y sus acciones no se encuentran inscritas ni se negocian en el mercado público de valores. Esto significa que el control de la empresa se mantiene dentro de un grupo reducido de socios, generalmente con vínculos personales, familiares o de confianza empresarial. En este tipo de sociedad, la transferencia de acciones suele estar restringida, ya

que normalmente solo los socios existentes tienen el derecho preferente para adquirirlas, lo que permite mantener estabilidad en la administración y en la toma de decisiones estratégicas.

Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.):

Es una forma societaria en la que el capital social está dividido en participaciones iguales entre los socios, las cuales no pueden representarse mediante acciones ni tampoco negociarse libremente como títulos valores. Este tipo de empresa puede estar conformado por un mínimo de 2 y un máximo de 20 socios. Al igual que en otras sociedades de responsabilidad limitada, los socios no responden con su patrimonio personal por las deudas u obligaciones de la empresa, ya que la responsabilidad se limita únicamente al aporte realizado al capital social. Este tipo de organización es muy común en pequeñas y medianas empresas (PYMES) debido a su estructura flexible y su facilidad de administración.

2.2.4 Teoría de las micro y pequeñas empresas

Micro y pequeña empresa

La ley que lo regula “es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (Ley 28015, 2003).

2.2.4.1 Clasificación de las micro y pequeñas empresas

Micro empresa; De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña Empresa: De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

2.2.4.2 Importancia de las micro y pequeñas empresas

La importancia de las microempresas radica en su aportación tanto económica como social a la promoción y al desarrollo del país. Las microempresas representan casi la totalidad de las empresas registradas en el país y son parte responsable de buena parte de la economía nacional, por lo demás estas empresas propician la creación de un ecosistema sano para las personas generando un alto número de empleos e incorporando a personas de diversas edades e industrias (FIDE, 2026).

2.2.4.3 Régimen tributario de las micro y pequeñas empresas

El estado a través de la SUNAT, brinda las facilidades para cada negocio según sus necesidades y la proyección de los ingresos y para los cuatros regímenes que permiten a las personas naturales y jurídicas, por otra parte, nuevo régimen único simplificado (NRUS), “este régimen les permite formalizarse; emitir boletas de venta; y tiene como única obligación realizar un pago mensual de S/ 20 o S/ 50”.

Las personas jurídicas y las personas naturales con negocio tienen la posibilidad de acogerse al Régimen MYPE tributan o al Régimen Especial del Impuesto a la Renta (RER) que les permite emitir facturas y boletas de venta. El acceso a estos regímenes depende de la actividad que realice el contribuyente y del total de ingresos generados, los cuales pueden llegar hasta S/ 525,000 y S/ 7'480,000, respectivamente. En el Régimen RER, la declaración y el pago deberán hacerse mensualmente; en el Régimen MYPE además del pago mensual existe una tasa diferenciada de impuesto a la renta anual dependiendo de las ganancias que se obtengan.

Sin embargo, tenemos a otro régimen si el negocio tiene un mejor desempeño y empieza a generar ingresos mucho mayores a los mencionados pasa a ser Régimen General, régimen que le permite tener cualquier tipo de actividad económica y emitir todo tipo de comprobantes de pago. El Régimen General es el más completo pues en él se paga el impuesto a la renta por las ganancias obtenidas en el ejercicio (SUNAT, 2021).

Tabla 2: Características de la micro empresa.

MICRO EMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA
Remuneración Mínima Vital (RMV)	Remuneración Mínima Vital (RMV)
Jornada de trabajo de 8 horas	Jornada de trabajo de 8 horas
Descanso semanal y en días feriados	Descanso semanal y en días feriados
Remuneración por trabajo en sobretiempo	Remuneración por trabajo en sobretiempo

Descanso vacacional de 15 días calendarios	Descanso vacacional de 15 días calendarios
Cobertura de seguridad social en salud a través del SIS (SEGURO INTEGRAL DE SALUD)	Cobertura de seguridad social en salud a través del ESSALUD
Cobertura Previsional	Cobertura Previsional
Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración)	Indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración)
	Cobertura de Seguro de Vida y Seguro Complementario de trabajo de Riesgo (SCTR)
	Derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad)
	Derecho a participar en las utilidades de la empresa
	Derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración.
	Derechos colectivos según las normas del Régimen General de la actividad privada.

Fuente: SUNAT (2021).

2.2.5 Teoría de los sectores productivos

2.2.5.1 Clasificación de los sectores productivos

Se puede clasificar en tres grandes sectores productivos:

El sector primero o agropecuario: Se obtiene directamente de los recursos naturales donde tenemos a la agricultura, ganadería etc. En otros términos, en este sector se obtiene a partir de actividades que no requiere de industrialización (EAE, 2023).

El sector secundario o industrial: abarca todas las actividades empresariales económicas de una región o país donde se transforma o extrae la materia prima para convertirlos en bienes o mercaderías (EAE, 2023).

El sector terciario o de servicios: se constituye todas las actividades que no se convierten en productos de mercadería, pero si se encargan de proveer para el funcionamiento de la cadena mercantil (EAE, 2023)

2.2.5.2 El sector servicios

“El sector servicio es considerado fundamental en las economías, en él se realizan determinadas actividades, las cuales han ido innovando con el paso de los años, permitiendo incrementar la producción” (Macias & Gómez, 2024).

2.2.6 Breve descripción de la microempresa del caso de estudio

Es una micro y pequeña empresa del rubro de servicios veterinarios, inicia sus actividades en el año 2018; en la actualidad se encuentra muy posesionada en este rubro dentro del casco urbano de la ciudad evocadora de Lambayeque. Tiene como misión: Promover el bienestar de nuestros clientes, brindado una atención médica y quirúrgica con altos estándares de eficacia y excelencia.

La Visión es reconocer la importancia que tienen nuestros clientes, proporcionando todo el profesionalismo y valores éticos adquiridos.

A pesar de su corto tiempo en el mercado empresarial la empresa cuenta con 5 trabajadores a tiempo completo, más el administrador y contador externo que brindan un servicio adecuado y oportuno a la clientela, cuenta con el RUC 20603499434 y con domicilio fiscal Av. Atahualpa 120 – Lambayeque.

2.3 Hipótesis

En la presente investigación no se planteará hipótesis por ser un estudio con enfoque cualitativo de nivel descriptivo, ya que no se busca comprobar las posibles causas de las

variables mediante hipótesis estadísticas, sino describir el comportamiento del fenómeno en estudio. Por otra parte, es un estudio de caso, por lo que se trata de un análisis puntual que no busca encontrar relación entre las variables. “En la investigación descriptiva no se pretenden explicar las causas de un fenómeno, por lo que no determina hipótesis, ya que no se busca comprobar o verificar las posibles causas” (Lozada, 2024).

En ese aspecto (Ladino et al., 2021) manifiestan que para “Formular una hipótesis, se requiere a partir de hechos reales, proposiciones simples que no comprendan palabras dudosas, tener una base del conocimiento científico ya comprobado y tomarlo como punto de partida. En ningún caso se debe formular interrogantes, prescripción o deseo” (p.1498).

III Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cualitativo, ya que buscó dar solución a problemas prácticos en el contexto empresarial. Según Tarrillo et al. (2024), sostienen que en una investigación de tipo práctica se “tiene como objetivo la aplicación práctica del conocimiento existente para solucionar problemas determinados o desarrollar nuevas tecnologías, prototipos, modelos, productos o procesos, donde se busca responder a necesidades prácticas y resolver desafíos específicos” (p.58).

Asimismo, la investigación presentó un enfoque cualitativo, debido a que se orientó a comprender la influencia del control interno en la gestión administrativa. Este modelo de enfoque se “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández et al., 2014, p. 7); de esa forma, Tarrillo et al. (2024) sostienen que en el tipo de enfoques cualitativos se “busca entender la complejidad de fenómenos a través de datos no numéricos y descriptivos, donde se centra en comprender y describir fenómenos desde una perspectiva subjetiva; también busca explorar significados, interpretaciones y contextos” (p. 59).

3.1.2 Nivel de investigación

En el presente estudio, el nivel de investigación fue descriptivo, ya que se busca caracterizar el comportamiento de los componentes del control interno y su influencia en la gestión administrativa. Por lo que "el nivel descriptivo busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, de procesos o de objetos" (Tamayo, 2012).

Mientras que para (Huamán et al., 2021), en un nivel descriptivo se “requieren la mayor cantidad de unidades de análisis. Son estudios de estimaciones. nivel, grado, etc., son uní variados, no formulan hipótesis (No hacen uso de la estadística inferencial). Emplean estadística descriptiva (Tablas y gráficos), son de tipo observacional”.

3.1.3 Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental, debido que no se manipularon las variables del estudio, más bien se analizaron en su contexto natural, el cual permitió observar a las variables tal como se presentaron. según (Toscano et al., 2023) sostiene que “la investigación no experimental se define como aquella que se realiza sin manipular

deliberadamente variables. Lo que hace la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” p.67.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

Según (Toscano et al., 2023), define a la población como “el conjunto de individuos que tienen o comparten características comunes para un estudio” (p. 68). Al igual que (Arias, 2012), lo describe a la población como el conjunto total de elementos que comparten características comunes, y señala que en estudios con poblaciones pequeñas es pertinente trabajar con la totalidad de sus integrantes.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo representada por la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.”

Para Toscano et al. (2023), la muestra es una “porción de la población que se selecciona para ser estudiada” (p. 68); sin embargo, para (Hernández, 2021), en una muestra no probabilista, “la muestra se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador; le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio”.

3.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables/categorías

Tabla 03

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	DEFINICION OPERACIONAL			
		Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Categorías o Valorización
Control Interno	El control interno se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas establecidas por la dirección de una empresa para salvaguardar sus activos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y operativa, y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables (CONTRALORIA 2014).	Ambiente de control	¿El sistema de control interno implementado en la microempresa se encuentra formalmente establecido y documentado?	Nominal	1. Si 2. No
		Evaluación de riesgos	¿La microempresa tiene claramente definidos sus objetivos y metas institucionales?		
		Actividades de control	¿La empresa desarrolla actividades que garanticen el cumplimiento de sus objetivos establecidos?		
		Información y comunicación	¿En la empresa se mantiene siempre una comunicación fluida y efectiva entre empleador y trabajadores?		
		Supervisión y monitoreo	¿La empresa realiza supervisiones periódicas que le permitan detectar oportunamente las deficiencias que puedan presentarse en su gestión?		
Gestión Administrativa	Es el grupo de acciones que se llevan a cabo para administrar una organización de manera ordenada y eficiente, mediante el uso adecuado de las tareas, el esfuerzo del personal y los recursos disponibles. La capacidad de supervisar y coordinar las actividades y funciones que se desarrollan dentro de la empresa ayuda a evitar dificultades y facilita el cumplimiento de los objetivos propuestos. Asimismo, una gestión administrativa bien estructurada contribuye a que la organización obtenga resultados positivos y un mejor desempeño (Editorial Etecé, 2022) .	Planificación	¿La empresa desarrolla procesos formales de planificación?		
		Organización	¿La empresa tiene definidas con claridad sus jerarquías organizacionales?		
		Dirección	¿El liderazgo ejercido por la dirección influye en el cumplimiento de los objetivos de la empresa?		
		Control	¿Existe en la microempresa un órgano responsable de las funciones de control?		

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos/información:

3.4.1 Técnicas

La técnica que se utilizaron es la encuesta; además, se utilizó la revisión bibliográfica en base a diversos autores con investigación relacionada con las variables de estudio.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó para la investigación fue un cuestionario estructurado con preguntas relacionadas con el estudio que nos permitió obtener los resultados que nos dio conocer la incidencia del control interno en la gestión administrativa.

3.5 Método de análisis de datos/información

Para el objetivo 1, se utilizó el análisis documental a través de las fichas bibliográficas de los antecedentes nacionales, regionales y locales; para cumplir con el objetivo 2, se tuvo el análisis del contenido de la encuesta a través del cuestionario estructurado y aplicado. Para el objetivo 3, se utilizó la técnica de análisis comparativo de la información de los resultados de los objetivos 1 y 2, identificando similitudes y diferencias.

3.6 Aspectos éticos

Durante la realización de la presente investigación titulada “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” - LAMBAYEQUE, 2025”. Para garantizar la originalidad de la investigación se han seguido estrictamente los principios éticos.

La ULADECH (2025) da a conocer el: “REGLAMENTO DE INTEGRIDAD CIENTIFICA EN LA INVESTIGACION”. Aprobado por Consejo Universitario con Resolución N°0495-2025-CU-ULADECH católica, de fecha 12 de mayo del 2025. El presente Código de Ética tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad. Algunos de los principios son:

3.6.1 Respeto y protección de los participantes

En toda investigación, la persona será lo más importante y no deberá ser utilizada solo como un medio. Por ello, fue necesario brindar protección según el nivel de riesgo al que estuvo expuesto. En este estudio, dicha protección se garantizó mediante el acceso restringido a la

información, permitiendo que solo el personal autorizado maneje los datos personales de los participantes.

3.6.2 Participación libre y voluntaria

Toda persona tiene derecho a conocer claramente los objetivos de la investigación y decidir, de manera libre, si desea participar. En este estudio, la participación fue totalmente voluntaria, ya que los participantes aceptaron formar parte por decisión propia, lo cual quedó respaldado con la firma del consentimiento informado, el cual está incluido en los anexos del informe.

3.6.3 Beneficencia y no maleficencia

La investigación debe velar por el bienestar de quienes participan, evitando causar daño y reduciendo cualquier posible efecto negativo. Asimismo, se buscó maximizar los beneficios del estudio. Este principio se cumplió al presentar resultados reales, sin alteraciones ni manipulaciones.

3.6.4 Integridad y honestidad

El investigador debe actuar con rectitud y transparencia en todas sus actividades, tanto científicas como profesionales. Esto implicó declarar de forma clara los posibles riesgos, beneficios y cualquier conflicto de interés, manteniendo siempre la integridad científica en el desarrollo y difusión de los resultados.

3.6.5 Justicia

El investigador deberá actuar con objetividad y equidad, evitando que prejuicios o limitaciones personales generen prácticas injustas. Todas las personas participantes recibieron un trato justo y tener el derecho de acceder a los resultados de la investigación. Finalmente, en el principio de la veracidad, se evitó la manipulación o alteración de los datos recogidos, garantizando transparencia y confiabilidad.

IV Resultados

4.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2025.

Tabla 01: Resultados del objetivo específico 1:

Autor (es)	Resultados
Valdez (2025).	Establece que, en la microempresa estudiada denominada: “Q'ORIANKA SOCIAL S.A.C” de San Isidro - Lima. El control interno, tal como se aplica actualmente en la empresa, incide de manera negativa en la gestión administrativa, reflejándose en deficiencias de planificación estratégica, ausencia de lineamientos operativos claros y limitada capacidad de seguimiento y evaluación de resultados. La implementación efectiva del Manual de Organización y Funciones, junto con el diseño de políticas internas y procedimientos de control documentados, permitiría establecer una estructura organizativa funcional y coherente, fortalecer la responsabilidad del personal, garantizar la uniformidad de los procesos, mejorar la calidad del servicio y consolidar una gestión administrativa moderna, transparente y orientada a resultados sostenibles.
Herrera (2025).	Establece que, en la microempresa estudiada denominada: “EMPRESA CONSULTORA Y CONSTRUCTORA DAVIFER S.A.C.” de Huaraz. Incidió negativamente el control interno en la gestión administrativa de la microempresa, manifestándose principalmente en la ausencia de planificación estratégica formal, documentos de gestión actualizados y políticas claras para la toma de decisiones, así como en deficiencias en el establecimiento jerárquico de jefaturas y la implementación consistente de estrategias establecidas por la gerencia. Esta situación limita la capacidad de la empresa para estandarizar sus procesos, garantizar la calidad consistente de sus servicios, evaluar objetivamente su desempeño y desarrollar ventajas competitivas sostenibles que favorezcan su crecimiento ordenado y su adaptación efectiva a las demandas del mercado.

Gutiérrez Borda (2025).	Establece que, en la microempresa estudiada denominada: "A1 INVERSIONES INTERNACIONALES E.I.R.L." de Surquillo - Lima. La incidencia del control interno en su gestión administrativa es negativa debido a la ausencia de un sistema de control interno formalmente implementado. La empresa carece de componentes esenciales como código de ética, manual de organización y funciones, plan de formación del personal y plan de administración de riesgos, además de carecer de procedimientos establecidos para autorización y aprobación de procesos y controles específicos para proteger activos. Esta deficiencia incide negativamente en su gestión administrativa, manifestándose en la ausencia de planificación estratégica formal, falta de documentos de gestión actualizados y políticas claras para la toma de decisiones, deficiencias en estructura organizativa, procesos inadecuados de selección de personal y ausencia de evaluaciones sistemáticas de desempeño.
Cárdenas (2023).	Establece que, en la microempresa estudiada denominada: "AUTOMOTRIZ ABRAHAM E.I.R.L." de Ayacucho. El control interno está incidiendo de manera negativa en la gestión administrativa de la microempresa en los diferentes procesos como es: la planeación, organización, dirección y control. La empresa no dispone de un sistema de control interno, ni de un manual de organización y funciones; además, no ha comunicado la misión, visión y objetivos, ni capacita de forma periódica a los trabajadores, así como tampoco cuenta con un organigrama ni con un manual de funciones para el adecuado control del personal; asimismo, no impulsa la cultura de evaluación de riesgos en los procesos; puesto que no existe una separación de funciones en la toma de decisiones; así también no se realizan supervisiones ni autoevaluaciones para comprobar si los trabajadores cumplen con sus responsabilidades.

Chavez (2025).	Establece que, en la microempresa estudiada denominada: “CONSULTORÍA Y CONSTRUCCIONES APLICADO EN LA INGENIERÍA S.A.C.” de Cañete. El control interno está influyendo negativamente en la gestión administrativa, ya que, no se están ejecutando correctamente los componentes del control, presentando deficiencias en su gestión y afectando su desarrollo empresarial. Asimismo, no ha establecido de manera formal un sistema de control interno, y, además, no define una misión y visión para su microempresa, además no cuenta con un organigrama estructurado.
Ventura Pariona (2025).	Establece que, en la microempresa estudiada denominada: “EMPRESA CONTRATISTAS & CONSULTORES TAURU'S E.I.R.L.” de Ayacucho. El control interno y su incidencia en la gestión de la microempresa Contratistas & Consultores Tauru's E.I.R.L. Es negativa, ya que pone en evidencia deficiencias importantes que afectan directamente su gestión administrativa. En la dimensión Ambiente de control, se observa la inexistencia de un sistema formal, sin documentos fundamentales como el MOF o un código de ética, lo que debilita la estructura organizacional y genera un entorno desordenado. En cuanto a la Evaluación de riesgos, no se cuenta con un sistema para identificar ni analizar riesgos internos o externos, lo que incrementa su exposición a eventos imprevistos. En la Actividad de control, se carece de procedimientos y parámetros definidos, afectando la eficiencia operativa y dificultando la corrección de errores.
Morales (2024).	Establece que, en la microempresa estudiada denominada: “REMOATMA E.I.R.L.” de Yungay. La incidencia de control en la gestión administrativa es negativa; debido a que el componente de ambiente de control no cuenta con un manual de organización y funciones que refuercen el control de la gestión; el componente de evaluación de riesgos no tiene definidos los riesgos internos y externos, pero sí dispone de un procedimiento que permite corregir de forma inmediata posibles riesgos; la planificación no cumple con capacitar al personal con estrategias para lograr las metas previstas y no define correctamente los objetivos de la

institución; la organización cumple con fomentar el trabajo en equipo y favorece la integración de sus colaboradores, la dirección, la empresa no deja que los trabajadores participen en decisiones y por último, el control no dispone de un órgano de control ni se realiza el inventario de sus bienes afectando a la gestión.

Sanchez (2021).	Establece que, en la microempresa estudiada denominada: “CODARSCI PERU S.A.C.” de Chiclayo. La incidencia negativa que está teniendo el control interno sobre la gestión administrativa se debe a que la microempresa no cuenta con un sistema de control interno completo, no obstante, si aplica de forma correcta dos componentes relacionados con el control interno como ambiente de control y control de riesgos, los demás componentes falta implementar. Respecto a gestión administrativa, se concluye que es necesario que se dicten normas de control y esto favorecería de manera positiva para evitar que ocurran imprevistos o riesgos innecesarios en la gestión de la administración de la empresa.
--------------------	---

Fuente: Elaboración propia, en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la investigación.

4.2 Respecto al objetivo específico 2:

Identificar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025.

Tabla 02: Resultados del objetivo específico 2:

N°	ITEMS	Variable 01: Control Interno	Escalas	
			Si	No
1	AMBIENTE DE CONTROL	El sistema de control interno implementado en la microempresa se encuentra formalmente establecido y documentado?		X
2		¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la microempresa está disponible y en uso efectivo dentro de la organización?		X
3		¿El organigrama de la microempresa está formalmente aprobado y actualizado conforme a su estructura organizativa real?		X
4		¿El personal recibe siempre de manera oportuna y completa la información necesaria para desempeñar adecuadamente sus funciones?		X
5		¿La microempresa cuenta con procesos formales de selección, inducción y capacitación para su personal?	X	
6		¿La microempresa realiza evaluaciones periódicas del desempeño del personal para medir su rendimiento y cumplimiento de objetivos?		X
7	EVALUACION DE RIESGOS	¿La microempresa tiene claramente definidos sus objetivos y metas institucionales?	X	
8		¿La microempresa tiene identificados y documentados sus riesgos internos y externos de manera formal?		X

9		¿El personal de la microempresa tiene conocimiento de los posibles riesgos que puedan impactar negativamente a la microempresa?		X
10		¿La microempresa cuenta con un procedimiento establecido para corregir de inmediato los riesgos identificados?		X
11		¿La microempresa elabora y presenta reportes oportunos a la administración para su revisión e inspección?	X	
12	ACTIVIDADES DE CONTROL	¿La microempresa desarrolla actividades que garanticen el cumplimiento de sus objetivos establecidos?	X	
13		¿En la microempresa están claramente separadas las funciones y responsabilidades asignadas al personal?		X
14		¿La microempresa evalúa que el costo de mejorar el control interno implementado sea proporcional al beneficio que este genere?	X	
15		¿La microempresa aplica actividades de control de manera periódica en todos sus procesos administrativos, operativos y financieros?		X
16		¿El acceso a los recursos o archivos de la microempresa queda respaldado mediante documentos como recibos, actas u otros registros formales?	X	
17		¿En la microempresa se mantiene siempre una comunicación fluida y efectiva entre empleador y trabajadores?		X
18	INFORMACION COMUNICACION	¿La microempresa entrega al personal información veraz, suficiente y oportuna que le permita cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva?	X	
19		¿La dirección de la microempresa recibe		X

		información analítica, financiera y operativa que le facilite tomar decisiones oportunas?		
20		¿La información destinada a la toma de decisiones es debidamente seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada?		X
21		¿La microempresa tiene establecidos canales de comunicación que permitan a los trabajadores reportar posibles irregularidades?	X	
22	SUPERVISION MONITOREO Y	¿La microempresa realiza supervisiones periódicas que le permitan detectar oportunamente las deficiencias que puedan presentarse en su gestión?		X
23		¿La administración de la microempresa lleva a cabo un monitoreo continuo de las actividades que se desarrollan en la organización?		X
24		¿Las deficiencias detectadas durante el monitoreo en la microempresa se registran y comunican de manera oportuna a los responsables para su corrección y seguimiento?	X	
25		¿Las deficiencias del control interno en la microempresa se comunican oportunamente al gerente general o propietario para la aplicación de las medidas correctivas necesarias?		X
26		¿La microempresa realiza autoevaluaciones de forma constante que le permitan proponer y ejecutar planes de mejora?		X
		Variable 2: Gestión Administrativa		
	Dimensiones	Preguntas	Si	No
27	PLANIFICACION	¿La microempresa desarrolla procesos formales de planificación?		X
28		¿La microempresa incentiva a sus trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales?	X	
29		¿La microempresa brinda capacitación al personal		X

		con estrategias orientadas al cumplimiento de las metas planificadas?		
30		¿La microempresa define de manera adecuada sus metas institucionales?	X	
31		¿La microempresa realiza una planificación adecuada de los recursos necesarios para alcanzar sus metas?		X
32	ORGANIZACION	¿La microempresa actualiza de manera continua su estructura organizacional?		X
33		¿La microempresa tiene definidas con claridad sus jerarquías organizacionales?		X
34		¿La microempresa tiene contratado al personal con el perfil adecuado para cada puesto?	X	
35		¿Los directivos de la microempresa fomentan y promueven el trabajo en equipo?	X	
36		¿La microempresa promueve la integración de sus colaboradores?		X
37	DIRECCION	¿El liderazgo ejercido por la dirección influye en el cumplimiento de los objetivos de la microempresa?	X	
38		¿La microempresa garantiza una comunicación adecuada y efectiva con todo su personal?		X
39		¿La microempresa impulsa acciones que fomenten la motivación del personal en el cumplimiento de metas propuestas?	X	
40		¿Se permite a los equipos de trabajo participar en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos de la organización?		X
41		¿La organización ofrece las condiciones apropiadas para el desempeño eficiente del trabajo?	X	
42	CONTROL	¿Existe en la microempresa un órgano responsable de las funciones de control?		X

43		¿La microempresa controla sus bienes mediante la elaboración de inventarios?	X	
44		¿La microempresa efectúa controles de calidad sobre los servicios que ofrece?	X	
45		¿La microempresa realiza evaluaciones sobre la responsabilidad laboral de sus trabajadores?		X
46		¿Los directivos llevan un control sobre el cumplimiento de las disposiciones que imparten al personal?		X

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos mediante el cuestionario.

4.3 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025.

Tabla 03: Resultados del objetivo específico 3:

Elementos de comprobación	Resultados objetivo específico 1	Resultados objetivo específico 2	Comparación
AMBIENTE DE CONTROL	Herrera (2025), Valdez (2022) y Gutiérrez Borda (2025) mencionan que en que las micro y pequeñas empresas del sector servicios investigadas, no cuentan con la implementación de sus sistemas de control interno. Estas limitaciones se evidencian principalmente en la falta de políticas claras y de procedimientos debidamente establecidos y documentados dentro de la organización. Asimismo, los autores explican que la ausencia de un sistema de control interno bien estructurado afecta negativamente la gestión administrativa y el proceso de toma de decisiones dentro de las empresas.	En la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.”. Se observa la falta de un sistema formal de control interno, ya que la gestión se realiza de manera empírica. Además, los documentos organizacionales no se aplican correctamente y están desactualizados. También se evidencia la ausencia de capacitaciones, evaluaciones al personal y procesos formales de selección e inducción, lo que afecta la eficiencia de la gestión empresarial.	Si, coinciden.
EVALUACION DE RIESGOS	Valdez (2025), Gutiérrez Borda (2025) y Sánchez (2021) mencionan que en que las micro y pequeñas empresas del sector servicios investigadas no cuentan con mecanismos adecuados para identificar riesgos ni con acciones preventivas. Esta falta de evaluación provoca decisiones reactivas ante problemas, afectando su estabilidad operativa y financiera y reduciendo su capacidad de anticiparse a cambios del entorno empresarial.	En la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.”. No existen procedimientos formales para identificar o reducir riesgos, lo que refleja una débil gestión preventiva. Tampoco se elaboran planes ni reportes que permitan anticipar problemas, lo que provoca que el personal desconozca posibles amenazas y que las decisiones sean reactivas, afectando la capacidad de respuesta ante situaciones críticas.	Si, coinciden.

ACTIVIDADES DE CONTROL	Cárdenas (2023), Chávez (2025) y Morales (2024) mencionan que en que las micro y pequeñas empresas del sector servicios investigadas carecen de procedimientos estandarizados, registros formales y una correcta división de funciones. Esta falta de controles dificulta la supervisión, la detección de errores y la evaluación del desempeño, afectando la gestión administrativa y la eficiencia operativa.	En la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L”. No hay una adecuada división de funciones ni controles documentados en los procesos administrativos y financieros. Tampoco existen mecanismos de verificación ni autorizaciones formales, lo que debilita el control y seguimiento de las operaciones.	Si, coinciden.
INFORMACION Y COMUNICACION	Valdez (2025), Ventura Pariona (2025) y Sánchez (2021) mencionan que en que las micro y pequeñas empresas del sector servicios investigadas tienen fallas en su comunicación interna, lo que dificulta compartir información a tiempo. Esta falta de comunicación formal genera decisiones con información incompleta y poca coordinación entre áreas, afectando la eficiencia organizacional..	En la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L”. Se maneja una comunicación interna verbal e informal, sin registros que respalden sus decisiones. Además, no tiene canales formales para reportar problemas ni compartir información, lo que reduce la transparencia y dificulta el control de sus actividades.	Si, coinciden.
SUPERVISION Y MONITOREO	Herrera (2025), Gutiérrez Borda (2025), Chávez (2025) y Sánchez (2021) mencionan que en que las micro y pequeñas empresas del sector servicios investigadas presentan una supervisión débil, debido a que no cuentan con auditorías internas ni revisiones periódicas de sus procesos. Esta falta de seguimiento dificulta detectar errores a tiempo y limita la mejora continua, afectando la eficiencia y la calidad de su gestión empresarial.	En la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L”. La supervisión se realiza de forma ocasional y sin procedimientos formales para registrar o informar las fallas encontradas. Además, no se aplican procesos de retroalimentación ni acciones de mejora continua, lo que reduce su capacidad para corregir errores y mejorar sus procesos internos.	Si, coinciden.
PLANIFICACION	Valdez (2025), Herrera (2025), Gutiérrez Borda (2025) y Cárdenas (2023) mencionan que en que las micro y pequeñas empresas del sector servicios investigadas no cuentan con una planificación organizada, lo que se refleja en la falta de objetivos claros y en la realización improvisada de sus actividades. Esta debilidad afecta su continuidad en el mercado y limita su	En la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L”. No se elaboran planes estratégicos ni operativos, lo que refleja una débil planificación. Además, las metas no están bien definidas y los recursos se asignan sin organización previa, lo que dificulta el logro de objetivos y la mejora de sus procesos internos.	Si, coinciden.

	crecimiento y capacidad de adaptación a los cambios del entorno empresarial.	
ORGANIZACION	Ventura Pariona (2025), Chávez (2025), Morales (2024) y Sánchez (2021) mencionan que en que las micro y pequeñas empresas del sector servicios investigadas no tienen una estructura organizacional clara ni niveles jerárquicos definidos. Esto genera desorden, duplicidad de funciones y problemas en la asignación de responsabilidades, afectando la eficiencia y la gestión de la empresa.	En la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L”. No se ha actualizado la estructura organizacional ni existen jerarquías bien definidas. Las funciones se asignan de forma improvisada y sin criterios claros, además no se promueve un trabajo en equipo organizado, lo que afecta la coordinación y la eficiencia de las áreas
DIRECCION	Herrera (2025), Cárdenas (2023), Chávez (2025) y Morales (2024) mencionan que en que las micro y pequeñas empresas del sector servicios investigadas cuentan con un liderazgo débil, la poca motivación del personal y una comunicación poco efectiva son factores que afectan la dirección de las micro y pequeñas empresas. Estas debilidades dificultan el logro de objetivos y afectan el trabajo en equipo, reduciendo la eficiencia y el compromiso del personal..	En la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L”. Se observa un liderazgo poco participativo y un bajo nivel de motivación en el personal. Además, no se fomentan espacios de participación ni una comunicación efectiva entre los directivos y los trabajadores, lo que afecta el compromiso, el trabajo en equipo y un buen clima laboral.
CONTROL	Valdez (2025), Gutiérrez Borda (2025), Morales (2024) y Sánchez (2021) mencionan que en que las micro y pequeñas empresas del sector servicios investigadas presentan fallas en el control interno de sus procesos. Señalan que la falta de auditorías, inventarios actualizados y evaluaciones de desempeño debilita la rendición de cuentas, reduce la eficiencia y afecta la transparencia en el manejo de los recursos.	En la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L”. No se realizan auditorías internas ni evaluaciones periódicas del personal. Tampoco se aplican controles de calidad ni se actualizan con frecuencia los inventarios, lo que reduce la capacidad de supervisión y dificulta la mejora continua de sus procesos.

Fuente: Elaboración propia, partiendo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de la investigación.

V Discusión

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Los autores nacionales como Valdez (2025), Herrera (2025), Gutiérrez Borda (2025) y Cárdenas (2023) coinciden en que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el Perú no cuentan con sistemas formales de control interno, lo que afecta negativamente su gestión administrativa y organizacional. En muchos casos, los controles que aplican son empíricos y poco técnicos, lo que genera desorden, debilidades en los procesos y limita el desarrollo de una gestión eficiente, planificada y orientada al logro de objetivos. Estos hallazgos coinciden con Ventura Pariona (2025), quien evidenció en su estudio la ausencia de un control interno estructurado, reflejado en problemas cotidianos como el manejo desorganizado de inventarios, debido a la falta de registros adecuados de entradas y salidas de materiales. De igual manera, Chávez (2025) encontró que su empresa de estudio no contaba con controles formales, aplicando únicamente prácticas basadas en la experiencia del negocio, lo que se evidenciaba en la falta de políticas para el manejo del efectivo, ausencia de arqueos de caja y carencia de documentos de sustento para gastos menores. Asimismo, Morales (2024) y Sánchez (2021) coinciden en que la falta de sistemas de control interno es una característica común en este tipo de empresas, lo que se refleja en la inexistencia de procedimientos estandarizados. Esta situación suele originarse porque los empresarios priorizan las actividades operativas del día a día y no cuentan con suficiente conocimiento técnico para implementar controles eficientes sin afectar la continuidad y calidad del servicio.

En relación con la gestión administrativa, Valdez (2025) señala que las deficiencias observadas en su estudio se reflejan en la falta de una planificación organizada, dificultades para coordinar actividades entre áreas y una gestión más reactiva que preventiva, lo que impide anticiparse a las exigencias del mercado y mejorar la competitividad empresarial. Estos resultados coinciden con Herrera (2025), quien indica que su empresa analizada no cuenta con documentación técnica estandarizada, ya que los proyectos suelen modificarse de manera informal y sin registros adecuados. Esto podría deberse a la alta dependencia de la experiencia de los propietarios o gerentes, quienes muchas veces consideran el control interno como un proceso burocrático que retrasa las operaciones y genera costos sin beneficios inmediatos. Como consecuencia de estas debilidades en el control interno,

Gutiérrez Borda (2025) señala que las empresas presentan problemas en la calidad del servicio y dificultades para atender una mayor demanda de clientes, lo que limita su crecimiento ordenado, la estandarización de sus procesos y la mejora de su gestión administrativa. En ese sentido, se resalta que la implementación de un sistema de control interno formal, técnico y bien estructurado podría mejorar significativamente la gestión administrativa, fortalecer la organización interna y facilitar la toma de decisiones. Por ello, los sistemas de control interno resultan fundamentales para proteger los recursos de la empresa, asegurar información financiera confiable y promover una gestión administrativa eficiente y transparente, ya que permiten definir responsabilidades, establecer procedimientos claros, aplicar mecanismos de supervisión y reducir errores, contribuyendo así a un mejor uso de los recursos y al logro de los objetivos organizacionales.

Esta incidencia se refleja en la creación de un ambiente organizacional más ordenado y estructurado, donde cada trabajador tiene claras sus funciones y responsabilidades, lo que facilita la identificación y gestión oportuna de riesgos. Asimismo, permite estandarizar los procesos clave de la empresa, mejorar la calidad y confiabilidad de la información para la toma de decisiones y fortalecer la supervisión continua para detectar y corregir errores a tiempo, contribuyendo así a una gestión más eficiente y organizada. Sin embargo, estos resultados difieren de lo encontrado por Bravo et al. (2026), autor de un estudio internacional, quien señala que su empresa analizada sí cuenta con un sistema de control interno efectivo. Este sistema le permite mantener un entorno laboral organizado, donde cada colaborador conoce sus funciones y los límites de su autoridad. Además, este control ha contribuido positivamente a la gestión administrativa al mejorar la coordinación entre las áreas operativas, administrativas y contables, reduciendo errores en la facturación y optimizando el uso de los recursos disponibles. En este sentido, se destaca que la implementación de un sistema de control interno no solo ayuda a reducir riesgos operativos y administrativos, sino que también promueve una cultura organizacional basada en la mejora continua, el trabajo ordenado y la claridad en los objetivos. Esto permite que cada área funcione de manera más coordinada, fortaleciendo una gestión administrativa más profesional, estratégica y orientada al cumplimiento de resultados concretos y medibles. Estos resultados guardan relación con la teoría del control interno del modelo COSO, explicada por Esan (2019), la cual resalta la importancia de sus cinco componentes: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las

actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión. Este enfoque demuestra que incluso las pequeñas organizaciones pueden adaptar estos principios según su tamaño y necesidades, logrando mejoras importantes en la eficiencia, el control de recursos y la transparencia de su gestión.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

En la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” se evidencia la inexistencia de un sistema de control interno formalmente estructurado, debido a que la gestión empresarial se desarrolla principalmente de manera empírica y basada en la experiencia práctica más que en procedimientos técnicos y administrativos establecidos. En ese sentido, se observa que los documentos de gestión organizacional no se encuentran debidamente actualizados ni son aplicados de forma correcta, lo cual limita el adecuado orden administrativo y la formalización de sus procesos internos. Asimismo, se identifica la ausencia de programas de capacitación, evaluaciones de desempeño y procesos formales de reclutamiento, selección e inducción del personal, aspectos fundamentales para el fortalecimiento de las competencias laborales y la mejora de la eficiencia organizacional.

De igual manera, en relación con la evaluación de riesgos, se observa que la empresa no cuenta con procedimientos formales que permitan identificar, analizar y mitigar posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades. Esto demuestra una débil cultura de prevención y una limitada gestión anticipada de problemas. Además, no se elaboran planes de contingencia ni reportes técnicos que permitan prever dificultades operativas, administrativas o financieras, lo que ocasiona que el personal desconozca los posibles riesgos a los que se encuentra expuesta la organización. Como consecuencia, la toma de decisiones suele ser reactiva en lugar de preventiva, afectando la capacidad de respuesta frente a situaciones críticas y reduciendo la sostenibilidad empresarial.

En cuanto a las actividades de control, se evidencia que no existe una adecuada segregación de funciones dentro de la organización, lo cual representa una debilidad importante dentro del sistema de control interno. Asimismo, no se cuenta con procedimientos documentados que respalden los procesos administrativos y financieros, ni tampoco con mecanismos de verificación, revisiones periódicas o niveles de autorización formalmente establecidos. Esta situación debilita el control y seguimiento de las operaciones, disminuye

la confiabilidad de la información y aumenta el riesgo de errores o irregularidades en la administración de los recursos empresariales.

Por otro lado, respecto al componente de información y comunicación, se observa que la comunicación interna se realiza principalmente de manera verbal e informal, sin que existan registros documentarios que respalden las decisiones adoptadas dentro de la empresa. Asimismo, no se han implementado canales formales de comunicación que permitan reportar incidencias, compartir información relevante o mejorar la coordinación entre las diferentes áreas de trabajo. Esta situación limita la transparencia organizacional, dificulta el adecuado flujo de información y afecta la calidad de la toma de decisiones, debido a la falta de información oportuna y confiable.

En lo que respecta a la supervisión y monitoreo, se evidencia que estas actividades se realizan de manera ocasional y sin procedimientos formales que permitan registrar las observaciones o deficiencias detectadas durante las revisiones. Asimismo, no se aplican indicadores de gestión ni herramientas de monitoreo que faciliten la evaluación del desempeño organizacional. A ello se suma la falta de procesos de retroalimentación y de acciones correctivas orientadas a la mejora continua, lo que limita la capacidad de la empresa para identificar debilidades, corregir errores oportunamente y optimizar sus procesos internos.

Por otra parte, en relación con el proceso administrativo, específicamente en la función de planificación, se observa que la empresa no elabora planes estratégicos ni operativos que orienten el desarrollo ordenado de sus actividades. Esta situación refleja una débil cultura de planificación, ya que las metas institucionales no se encuentran claramente definidas ni alineadas con objetivos organizacionales de corto, mediano y largo plazo. Asimismo, la asignación de recursos se realiza sin una adecuada programación, lo que dificulta el logro eficiente de los objetivos y limita las oportunidades de mejora y crecimiento empresarial.

En cuanto a la organización, se evidencia que la estructura organizacional no ha sido formalmente establecida ni actualizada, lo que genera confusión en las líneas de autoridad y en la delimitación de responsabilidades. Asimismo, las funciones del personal se asignan de manera empírica y sin criterios técnicos claramente definidos, debido a la inexistencia de documentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones. Además, no se

promueve de manera adecuada el trabajo en equipo ni la coordinación organizacional, lo que afecta la eficiencia en el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Respecto a la función de dirección, se observa la presencia de un liderazgo con escasa participación del personal en la toma de decisiones y un bajo nivel de motivación laboral, lo cual puede influir negativamente en el desempeño y compromiso de los trabajadores. Asimismo, no se fomenta una comunicación efectiva entre los directivos y el personal, ni se promueven espacios de participación que permitan fortalecer la integración organizacional. Esta situación afecta el clima laboral, el trabajo colaborativo y la identificación del personal con los objetivos de la empresa, elementos clave para el desarrollo organizacional.

Finalmente, en lo que respecta a la función de control, se evidencia que la empresa no realiza auditorías internas ni evaluaciones periódicas que permitan medir la eficiencia de los procesos y el desempeño del personal. Asimismo, no se aplican controles de calidad en los servicios brindados ni se mantiene un adecuado control y actualización de los inventarios. Estas deficiencias reducen la capacidad de supervisión y dificultan la implementación de acciones de mejora continua, lo que limita el fortalecimiento de los procesos internos y la mejora de la gestión empresarial.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

AMBIENTE DE CONTROL

De acuerdo con los resultados de los antecedentes, Herrera (2025), Valdez (2022) y Gutiérrez Borda (2025) coinciden en que las micro y pequeñas empresas presentan debilidades en la implementación de sus sistemas de control interno, lo cual se refleja en la falta de políticas claras, procedimientos establecidos y documentación organizacional adecuada, afectando la gestión administrativa y la toma de decisiones. Estos resultados guardan relación con el caso de estudio, donde se evidencio que en la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” no existe un sistema formal de control interno, la gestión se realiza de manera empírica y los documentos organizacionales se encuentran desactualizados, además de evidenciarse la falta de capacitaciones y procesos formales de selección de personal. En ese sentido, ambos resultados coinciden en señalar que la ausencia de un adecuado ambiente de control limita la eficiencia de la gestión empresarial,

demostrando que la realidad encontrada en la empresa estudiada es consistente con lo señalado por la literatura pertinente, debido a que en ambos casos se evidencian debilidades en la estructura del control interno.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

En relación con la evaluación de riesgos, Valdez (2025), Gutiérrez Borda (2025) y Sánchez (2021) señalan que muchas micro y pequeñas empresas no cuentan con mecanismos adecuados para identificar riesgos ni con acciones preventivas, lo que genera decisiones reactivas y afecta su estabilidad operativa y financiera. Esta situación es similar a lo encontrado con la microempresa investigada, donde se identificó que “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” no cuenta con procedimientos formales para identificar o reducir riesgos, ni tampoco elabora planes o reportes que permitan anticipar problemas, generando desconocimiento de amenazas y una limitada capacidad de respuesta ante situaciones críticas. Por lo tanto, existe coincidencia entre ambos resultados, ya que se evidencia que la falta de una adecuada evaluación de riesgos constituye una debilidad común en las microempresas, confirmando lo señalado por los autores y la realidad observada en la empresa objeto de estudio.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Respecto a las actividades de control, Cárdenas (2023), Chávez (2025) y Morales (2024) señalan que muchas micro y pequeñas empresas carecen de procedimientos estandarizados, registros formales y una adecuada división de funciones, lo que dificulta la supervisión y la detección de errores, afectando la eficiencia operativa. Estos resultados se relacionan con lo encontrado en la microempresa investigada, donde se evidenció que en “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” no existe una adecuada división de funciones ni controles documentados en los procesos administrativos y financieros, además de no contar con mecanismos de verificación ni autorizaciones formales. En consecuencia, ambos resultados coinciden en que la falta de actividades de control debidamente implementadas debilita el control interno y el seguimiento de las operaciones, evidenciando similitud entre los aportes teóricos y los resultados empíricos obtenidos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Según Valdez (2025), Ventura Pariona (2025) y Sánchez (2021), muchas micro y pequeñas empresas presentan deficiencias en su comunicación interna, lo que dificulta el flujo oportuno de información y genera decisiones basadas en información incompleta, afectando la coordinación organizacional. Estos hallazgos coinciden con los resultados de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.”, donde se observó que la comunicación es verbal e informal, no existen registros que respalden las decisiones ni canales formales para reportar problemas o compartir información, lo que reduce la transparencia y dificulta el control de las actividades. Por consiguiente, se confirma la coincidencia entre ambos resultados, ya que tanto los antecedentes teóricos como el estudio de campo evidencian que las fallas en la información y comunicación afectan la eficiencia organizacional.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Herrera (2025), Gutiérrez Borda (2025), Chávez (2025) y Sánchez (2021) señalan que muchas microempresas presentan debilidades en la supervisión debido a la ausencia de auditorías internas y revisiones periódicas, lo que dificulta detectar errores oportunamente y limita la mejora continua. Estos planteamientos coinciden con lo encontrado en “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.”, donde se determinó que realiza supervisiones de manera ocasional y sin procedimientos formales, además de no aplicar procesos de retroalimentación ni acciones correctivas. En ese contexto, ambos resultados coinciden en evidenciar que la falta de supervisión y monitoreo limita la mejora continua y la eficiencia de la gestión, lo que confirma la correspondencia entre la teoría y los resultados obtenidos en la investigación.

PLANIFICACIÓN

Valdez (2025), Herrera (2025), Gutiérrez Borda (2025) y Cárdenas (2023) señalan que muchas micro y pequeñas empresas no cuentan con una planificación organizada, lo que se refleja en la falta de objetivos claros y en el desarrollo improvisado de sus actividades, afectando su crecimiento empresarial. Estos resultados son similares a los hallados en la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.”, donde se evidenció que no elabora planes estratégicos ni operativos, además de no tener metas definidas ni una adecuada asignación de recursos. Por ello, se determina que ambos resultados coinciden, ya que se

demuestra que la falta de planificación constituye una debilidad recurrente en las microempresas, lo cual es consistente con los resultados teóricos y prácticos de la investigación.

ORGANIZACIÓN

Ventura Pariona (2025), Chávez (2025), Morales (2024) y Sánchez (2021) indican que muchas micro y pequeñas empresas no cuentan con una estructura organizacional definida ni niveles jerárquicos claros, lo que genera desorden y problemas en la asignación de funciones. Esta situación coincide con lo encontrado en “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.”, donde se evidenció que en la microempresa no se ha actualizado la estructura organizacional, no existen jerarquías definidas y las funciones se asignan de manera improvisada, afectando la coordinación y eficiencia. En consecuencia, se observa coincidencia entre ambos resultados, ya que tanto los antecedentes como los resultados empíricos demuestran que la falta de organización afecta la eficiencia de la gestión empresarial.

DIRECCIÓN

Herrera (2025), Cárdenas (2023), Chávez (2025) y Morales (2024) señalan que un liderazgo débil, la poca motivación del personal y una comunicación poco efectiva afectan la dirección de las microempresas, dificultando el logro de objetivos. Estos resultados coinciden con “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” donde se identificó que existe un liderazgo poco participativo, bajo nivel de motivación y falta de comunicación efectiva, lo que afecta el compromiso y el trabajo en equipo. Por lo tanto, se confirma la coincidencia entre ambos resultados, evidenciando que las debilidades en la dirección afectan directamente el desempeño organizacional, tal como lo señalan los autores y lo demuestra el estudio realizado.

CONTROL

Finalmente, Valdez (2025), Gutiérrez Borda (2025), Morales (2024) y Sánchez (2021) indican que muchas microempresas presentan deficiencias en el control interno debido a la falta de auditorías, inventarios actualizados y evaluaciones de desempeño, lo que afecta la transparencia y eficiencia. Estos resultados coinciden con “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.”, donde se encontró que no realiza auditorías internas ni evaluaciones periódicas, tampoco aplica controles de calidad ni mantiene inventarios

actualizados. En ese sentido, ambos resultados coinciden en que la falta de control limita la mejora continua y la eficiencia organizacional, demostrando la concordancia entre los antecedentes teóricos y los resultados de la investigación.

VI Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

De la revisión de los antecedentes nacionales, regionales y locales se puede concluir de las microempresas del sector servicios en el Perú desarrollan sus actividades sin contar con sistemas de control interno debidamente formalizados, lo cual hace que el control interno tenga una incidencia negativa en la gestión. Esta situación se refleja principalmente en la inexistencia de políticas internas claras, la falta de documentos de gestión actualizados, una inadecuada segregación de funciones, la ausencia de evaluaciones de riesgos y el uso de una comunicación mayormente informal, factores que limitan la confiabilidad de la información y dificultan una adecuada toma de decisiones gerenciales. Asimismo, estas debilidades evidencian que muchas de estas microempresas aún mantienen una gestión basada en criterios empíricos y en la experiencia del propietario o administrador, más que en herramientas técnicas de gestión. Esto genera que las decisiones se tomen de manera reactiva frente a los problemas y no bajo un enfoque preventivo y estratégico, además de evidenciar limitaciones en la planificación, el control y el análisis de información relevante para el crecimiento empresarial. Como consecuencia, se presentan deficiencias en la eficiencia operativa, inconsistencias en los registros contables y una limitada capacidad para aprovechar oportunidades de mejora y expansión dentro del mercado competitivo.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

El control interno de la micro empresa investigada está teniendo una incidencia negativa en la gestión administrativa. Las deficiencias encontradas demuestran que la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” necesita fortalecer su sistema de control interno y mejorar sus procesos administrativos, con el propósito de lograr una gestión más ordenada, eficiente y sostenible en el tiempo. Para ello, resulta necesario implementar herramientas de gestión, normas internas y buenas prácticas administrativas que permitan optimizar el uso de los recursos, mejorar la organización del trabajo y contribuir al cumplimiento de sus objetivos empresariales de manera más eficiente.

Asimismo, si bien la empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), este no se encuentra completamente difundido ni se aplica de manera efectiva dentro de la organización, lo que limita su utilidad como instrumento de gestión para definir la

estructura jerárquica y las responsabilidades del personal. Esta situación genera desorden en la asignación de funciones y debilita la organización interna, impidiendo que dicho documento cumpla su verdadera finalidad como guía administrativa.

De igual manera, se han identificado debilidades en la aplicación de los componentes básicos del control interno. Por ejemplo, la evaluación de riesgos no se realiza de forma planificada ni preventiva, lo que ocasiona que la empresa actúe únicamente cuando surgen los problemas, en lugar de anticiparse a ellos mediante una adecuada gestión de riesgos. En cuanto a las actividades de control, también se evidenció la falta de procedimientos formalmente documentados y la inexistencia de mecanismos constantes de supervisión y verificación de las tareas realizadas, lo que limita el adecuado control de las operaciones. también, los procesos de comunicación dentro de la empresa se desarrollan principalmente de manera informal, lo que dificulta que la información importante sea transmitida de forma clara, oportuna y precisa para apoyar una adecuada toma de decisiones. A ello se suma que la empresa no realiza actividades permanentes de monitoreo ni supervisión de sus procesos, lo que impide evaluar el cumplimiento de sus metas, detectar errores a tiempo y aplicar medidas correctivas que permitan mejorar la gestión.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Del análisis comparativo realizado entre los resultados obtenidos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y los hallazgos encontrados en la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.”, se puede concluir que en ambos casos el control interno está incidiendo negativamente en la gestión administrativa. Esto se debe principalmente a que, tanto a nivel general como en la empresa estudiada, no se cuenta con un sistema de control interno debidamente estructurado, ni con procedimientos formalmente documentados o mecanismos permanentes de evaluación y seguimiento de las actividades. Asimismo, se observa que las principales debilidades coinciden en aspectos como la falta de una adecuada evaluación de riesgos, la ausencia de procesos constantes de supervisión y monitoreo, y el predominio de una comunicación informal dentro de las organizaciones. Estas limitaciones ocasionan que la gestión administrativa se desarrolle de manera empírica, es decir, basada más en la experiencia personal que en criterios técnicos o indicadores de desempeño, lo que reduce las posibilidades de crecimiento empresarial y afecta la estabilidad organizacional a largo plazo.

Sin embargo, también se pudo identificar que la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” presenta algunas fortalezas, especialmente en lo relacionado con la comunicación interna y el manejo responsable de sus recursos, lo cual podría representar una base importante para iniciar un proceso de mejora y formalización de su sistema de control interno. Estos aspectos positivos podrían facilitar la implementación progresiva de mejores prácticas administrativas y de control.

En conjunto, los resultados permiten afirmar que la implementación de un sistema de control interno formal, adaptado a la realidad y necesidades de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, resulta clave para mejorar la eficiencia organizacional, fortalecer la planificación empresarial y elevar la calidad de los servicios ofrecidos. Además, permitiría que estas empresas pasen de una gestión basada únicamente en la experiencia a una gestión más profesional, organizada y sostenible, capaz de anticipar riesgos, mejorar su productividad, ordenar sus procesos y lograr una mejor posición competitiva tanto en el mercado nacional como en escenarios más amplios.

6.4 Respecto al objetivo general:

Después de realizar un análisis completo de los resultados y de la discusión, se puede concluir que tanto las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú como la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” presentan debilidades en su control interno que afectan negativamente su gestión administrativa, principalmente debido a que no cuentan con sistemas de control interno formalmente diseñados ni aplicados de manera adecuada. En ambos casos, las empresas funcionan con controles basados en la experiencia práctica, los cuales no son suficientes para asegurar una gestión eficiente, una adecuada rendición de cuentas ni la sostenibilidad de la organización en el tiempo.

Esta situación se refleja en diversos aspectos, como la falta de documentación formal de los procesos, la poca aplicación del Manual de Organización y Funciones (MOF), la ausencia de procedimientos claros para la identificación y manejo de riesgos, así como la falta de supervisión constante de las actividades. Como resultado de estas deficiencias, la gestión administrativa suele desarrollarse de manera reactiva, es decir, respondiendo a los problemas cuando estos aparecen, además de basarse muchas veces en decisiones personales y no en información técnica o planificada, lo que dificulta mantener la calidad y la consistencia en los servicios que se brindan.

VII Recomendaciones

Se recomienda al titular gerente de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” implementar un sistema formal de control interno basado en procedimientos documentados, que incluya la elaboración y aplicación de instrumentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones, políticas de segregación de funciones, mecanismos de evaluación de riesgos, canales formales de comunicación y procesos de supervisión continua, con la finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión administrativa, reducir riesgos operativos y fortalecer la toma de decisiones; para ello, se propone un plazo de implementación de 6 meses, durante el cual se deberán diseñar, formalizar y aplicar progresivamente dichos instrumentos en la organización, y cuya efectividad será medida mediante el indicador nivel de implementación del sistema de control interno (calculado como el número de componentes implementados —ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión— entre el total de componentes establecidos, multiplicado por 100), estableciendo como meta alcanzar al menos un 80% de implementación al finalizar el periodo, evidenciando así una mejora sustancial en la gestión administrativa de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.”.

Referencias bibliográficas

- Cardenas Curi, J. A. (2023). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA “AUTOMOTRIZ ABRAHAM E.I.R.L.” AYACUCHO 2023*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39179/CONTROL_INTERNO_GESTI%c3%93N_ADMINISTRATIVA_CARDENAS_CURI_JOE_LABELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavez Loroña, B. E. (2025). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA “CONSULTORÍA Y CONSTRUCCIONES APLICADO EN LA INGENIERÍA S.A.C.” - CAÑETE, 2024*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/40461/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_CHAVEZ_LORONA_BEATRIZ_EVELIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conexión Esan. (2017). *esan.edu.pe*. Obtenido de [https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-tipo-de-empresa-debo-constituir#:~:text=En%20el%20segundo%20caso%20las,Sociedad%20An%C3%B3nima%20Cerrada%20\(S.A.C.\).](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-tipo-de-empresa-debo-constituir#:~:text=En%20el%20segundo%20caso%20las,Sociedad%20An%C3%B3nima%20Cerrada%20(S.A.C.).)
- Editorial Etecé. (2022). *Concepto.com*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>

Gutierrez Borda, J. D. (2025). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO PEQUEÑA EMPRESA "A1 INVERSIONES INTERNACIONALES E.I.R.L." -SURQUILLO - LIMA, 2024.* UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, Lima. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/42403/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_GUTIERREZ_BORDA_JHAISE_E_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ventura Pariona, Y. M. (2025). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA CONTRATISTAS & CONSULTORES TAURU'S E.I.R.L. - AYACUCHO, 2024.* UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/41418/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_VENTURA_PARIONA_YESENIA_MIREYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aguer, H. M., Pérez, G. E., & Martínez, S. J. (2010). *Administración y dirección de empresas teoría y ejercicios resueltos.*

Aguirre, Ch. R., & Armenta, V. C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas de México.*

Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Beasley, A. E. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral.* www.pearsoneducacion.net/arens

- Baque, G. E. (2023). *CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PORTOVIEJO*.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5690>
- Bravo, G. J., Mideros, Q. L., Erazo, P. C., & Zambrano, C. C. (2026). *Diseño e implementación de sistemas de control interno basados en riesgos (COSO) y su incidencia en la optimización de la gestión administrativa en PYMES*. 114, 1602–1629.
<https://doi.org/10.23857/pc.v11i1.11097>
- Cabanillas, A. Y., & Vidaurre, M. I. (2025). *Control interno y gestión administrativa en la empresa Constructora e Inmobiliaria Santa Vita S.A.C. Chiclayo – 2024*.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/15193>
- Chiavenato, I. (2004). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*.
- Contraloría General de la República. (2014). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA*.
- Contraloría General de la República. (2026). *Control Interno*.
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Córdova, E. G. C. (2022). *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA GRUPO EMPRESARIAL MOSCOL*.
- COSO. (2017). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*.
- EAE. (2023). *Los sectores de producción y sus características*. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/>
- ESAN. (2019). *COSO II: los sistemas para el control interno*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno>

- Estupiñán, G. R. (2022). *Control interno y fraudes - 4ta edición : Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bookwire GmbH.
- FIDE. (2026). La microempresa y sus beneficios. <https://www.fide.edu.pe/>.
<https://www.fide.edu.pe/blog/detalle/la-microempresa-y-sus-beneficios/>
- González, R. S. S., Viteri. Intriago Danilo Augusto, Izquierdo, M. A. M., & Verdezoto, C. G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Gutiérrez, F. E. (2021). *El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020*.
<https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/111610/Eduardo%20Gutierrez%20Flores%201629094.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera, R. K. (2025). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso "Empresa Consultora y Constructora Davifer S.A.C." - Huaraz, 2024*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/40723>
- Holguín, G. N., Loor, S. C., Granoble, B. J., Orlando, S. L. M., Ramírez, R. B., & Bowen, C. M. (2024). *LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA*.
https://www.researchgate.net/publication/387293043_LA_IMPORTANCIA_DEL_CONTROL_INTERNO_EN_LA_GESTION_PUBLICA_Y_PRIVADA
- Huamán, F. J., Anicama, N. E., González, Z. E., Félix, P. H., & Chu, E. W. (2021). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA GUÍA PRÁCTICA PARA*

LA ELECCIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN AUTORES.

<https://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Jimenez, F. J., Linero, M. C., & Silva, T. L. (2025). *Principales obstáculos que enfrenta las pymes para implementar un sistema de control interno en la ciudad de Barranquilla.*
<https://doi.org/10.56241/asf.v13n26.331>

Jiménez, L., Zetina, C., & Juárez, S. (2023). Principales Problemas De Control Interno En Pymes. *Universita Ciencia*, 11, 136–146.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.7843480>

Kim, J.-B., Lee, J. J., & Park, J. C. (2022). Internal Control Weakness and the Asymmetrical Behavior of Selling, General, and Administrative Costs. *SSRN Electronic Journal*.
<https://doi.org/10.2139/SSRN.2481600>

Ladino, P., Giraldo, C., Obando, C., & Correal, O. (2021). FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS: UNA COMPETENCIA DE PENSAMIENTO CIENTÍFICO EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES DE LA COMUNA 6 Y 9 DE LA CIUDAD DE ARMENIA (QUINDÍO). *Tecné, Episteme y Didaxis: TED*, (Número Extraordinario), 1497–1502.
<https://revistas.upn.edu.co/index.php/TED/article/view/15375>

Macias, P. A. C., & Gómez, G. S. L. (2024). *EL SECTOR SERVICIOS Y SU APOORTE AL CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL CANTÓN ROCA FUERTE.*
<https://doi.org/10.46296/yc.v8i14.0403>

Merchan, N. L. G., Aguilar, L. E. L., González, M. S. E., & González, D. L. T. E. (2024). El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Microempresas

- de Servicios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 2500–2511.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12493
- Morales, A. F. (2024). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ CASO: “REPRESENTACIONES MORALES ATMA E.I.R.L. – REMOATMA E.I.R.L.” YUNGAY, 2024* [UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE].
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39331/CONTROL_INTERNO_MORALES_AGUILAR_FRIDA_CANDIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OCDE. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe*.
<https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- Pacho, V. R., & Vásquez, A. L. (2025). Impacto del control interno en la eficiencia operativa de las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 5(economica), 220–233.
<https://doi.org/10.62574/rmpi.v5ieconomica.355>
- Peña, P. D. K., Sanchez, C. M. R., & Sancan, L. L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 120–131.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Salguero, B. N. G., & García, S. C. P. (2018). *Gestión Administrativa Eficiente Efficient Administrative Management Gestão Administrativa Eficiente*. 3(9), 331–342.
<https://doi.org/10.23857/casedelpo.2018.3.9>
- Sanabria, B. F. M. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 1(1), 9–13.
<https://doi.org/10.62574/rmpi.v1i1.18>

- Sánchez, C. R. (2021). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO. CASO CONCRETO EMPRESA CODARSCI PERU S.A.C. CHICLAYO 2018.*
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24689/CONTROL_INTERNO_SANCHEZ_COLLANTES_RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soledispa, R. X. E., Pionce, C. J. M., & Sierra, G. M. C. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las Microempresas.*
- SUNAT. (2021). *Beneficios para las Micro y Pequeñas Empresas MYPEs.*
<https://eboletin.sunat.gob.pe/node/40>
- Tamayo, T. M. (2012). *Proceso de la investigación científica.* www.noriega.com.mx
- Toscano, H. E., Alvarez, A. D., Jimenez, D. A., & Esparza, R. S. (2023). *INICIOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA: Una mirada pedagógica para investigadores principiantes en Marketing e Investigación de Mercados.*
https://www.researchgate.net/publication/374291109_Inicios_en_la_Investigacion_Cientifica_Una_mirada_pedagogica_para_investigadores_principiantes_en_Marketing_e_Investigacion_de_Mercados/link/65f789401f0aec67e2a2dbcf/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
- Ubillus, L. (2026). *Clasificación de empresas en Perú: Tipos y beneficios.*
<https://www.hostingperu.com.pe/guias/clasificacion-de-empresas-peru>
- Valdez, D. A. (2025). *CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO PEQUEÑA EMPRESA Q'ORIANKA SOCIAL S.A.C-*

SAN

ISIDRO-LIMA,

2024.

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/42178/CONTROL_
INTERNO_EMPRESA_VALDEZ_DEXTRE_ANDY_MAYCOLL.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/42178/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_VALDEZ_DEXTRE_ANDY_MAYCOLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Anexos:

Anexo 01: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.


"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"

Lambayeque, 26 de febrero del 2026

Señor Dr.
NILO ALBERT VÉLASQUEZ CASTILLO
DIRECTOR DE INVESTIGACION Y POSGRADO
Presente. -

Asunto : CONCEDE AUTORIZACION PARA INGRESAR A LAS INSTALACIONES DE URGENCIAS VETERINARIAS FOX PARA FINES DE REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION.

Referencia : CARTA N° 000000262-2026-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez, manifestarle que; habiendo recibido el documento de la referencia, en el cual solicita la autorización a la Sra. CARMEN DALILA SOTIL TABOADA, del programa de estudios de contabilidad; con el propósito de realizar información y datos para fines de la investigación.

Al respecto se concede el permiso para el ingreso a las instalaciones de esta empresa para la aplicación de del proyecto, previa coordinación en el horario de 10:00 a.m.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;


Mr. Darwin J. Ugo Ugo
C.M.V.R. 8471

C.c. Archivo.

Anexo 02: Carta de recojo de datos.



Chimbote, 23 de febrero del 2026

CARTA N° 0000000262- 2026-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**DARWIN JAVIER LLAJA LLONTOP
URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERU: CASO MICROEMPRESA"URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.", con la LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABILIDAD FINANCIERA Y DE GESTIÓN, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L, a cargo de CARMEN DALILA SOTIL TABOADA, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD, con DNI N° 17633059, durante el período de 01-03-2026 al 31-03-2026.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

Recibido
24/02/2026

Gonzalo C. Al

Dr. Nilo Albert Velasquez Castillo
Director de Investigación y Postgrado
Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Anexo 03:**Matriz de consistencia.**

Título: EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” - LAMBAYEQUE, 2025.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025?	Objetivo general: Identificar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú, y de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025. Objetivos específicos: 1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2025 2. Identificar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025. 3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” de Lambayeque, 2025.	Control interno Gestión administrativa	Tipo de Investigación La investigación será de tipo cualitativo Nivel de Investigación El nivel es descriptivo Diseño de Investigación No experimental. Población y muestra. Está conformada por las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú Muestra Lo conforma la microempresa “Urgencias Veterinarias Fox E.I.R.L. Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	DEFINICION OPERACIONAL			
		Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Categorías o Valorización
Control Interno	El control interno se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas establecidas por la dirección de una empresa para salvaguardar sus activos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y operativa, y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables (CONTRALORIA 2014).	Ambiente de control	¿El sistema de control interno implementado en la microempresa se encuentra formalmente establecido y documentado?	Nominal	1. Si 2. No
		Evaluación de riesgos	¿La microempresa tiene claramente definidos sus objetivos y metas institucionales?		
		Actividades de control	¿La empresa desarrolla actividades que garanticen el cumplimiento de sus objetivos establecidos?		
		Información y comunicación	¿En la empresa se mantiene siempre una comunicación fluida y efectiva entre empleador y trabajadores?		
		Supervisión y monitoreo	¿La empresa realiza supervisiones periódicas que le permitan detectar oportunamente las deficiencias que puedan presentarse en su gestión?		
Gestión Administrativa	Es el grupo de acciones que se llevan a cabo para administrar una organización de manera ordenada y eficiente, mediante el uso adecuado de las tareas, el esfuerzo del personal y los recursos disponibles. La capacidad de supervisar y coordinar las actividades y funciones que se desarrollan dentro de la empresa ayuda a evitar dificultades y facilita el cumplimiento de los objetivos propuestos. Asimismo, una gestión administrativa bien estructurada contribuye a que la organización obtenga resultados positivos y un mejor desempeño (Editorial Etecé, 2022) .	Planificación	¿La empresa desarrolla procesos formales de planificación?		
		Organización	¿La empresa tiene definidas con claridad sus jerarquías organizacionales?		
		Dirección	¿El liderazgo ejercido por la dirección influye en el cumplimiento de los objetivos de la empresa?		
		Control	¿Existe en la microempresa un órgano responsable de las funciones de control?		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 04: Ficha de identificación del experto.

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombre y Apellidos:	Marino Gonzales Jimenez
Nº DNI / CE:	412040396
Título Profesional:	Contador Público colegiado
Grado académico: Maestría ☒ Doctorado ☐	
Especialidad:	Auditoria y Gestión pública
Institución que labora:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título:	
EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA "URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L." - LAMBAYEQUE, 2025	
Autor: SOTIL TABOADA CARMEN DALILA	
Programa académico: PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD	
 Mg. CPC Marino Gonzales Jimenez MAT. 64 - 5928	 Huella digital

Anexo 05: Carta de presentación y ficha de validación.

CARTA DE PRESENTACION

Lambayeque, 27 de febrero de 2026

Sr. Mg

Marino Gonzales Jiménez

Presente. -

Asunto: PROCESO DE VALIDACION A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: SOTIL TABOADA CARMEN DALILA, bachiller del programa académico de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el juicio de expertos.

Mi proyecto se titula: **"EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA "URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L." - LAMBAYEQUE, 2025"** y envié a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalizacion de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Handwritten signature and date: 27/02/26
Stamp: Mg Marino Gonzales Jimenez
MAT. 04 - 5928

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



BACH. SOTIL TABOADA CARMEN DALILA

FICHA DE VALIDACION

Título: EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA "URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L." - LAMBAYEQUE, 2025								
Nº	Variable 1: Control Interno	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	El sistema de control interno implementado en la microempresa se encuentra formalmente establecido y documentado?	X		X		X		
2	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la microempresa está disponible y en uso efectivo dentro de la organización?	X		X		X		
3	¿El organigrama de la microempresa está formalmente aprobado y actualizado conforme a su estructura organizativa real?	X		X		X		
4	¿El personal recibe siempre de manera oportuna y completa la información necesaria para desempeñar adecuadamente sus funciones?	X		X		X		
5	¿La microempresa cuenta con procesos formales de selección, inducción y capacitación para su personal?	X		X		X		
6	¿La microempresa realiza evaluaciones periódicas del desempeño del personal para medir su rendimiento y cumplimiento de objetivos?	X		X		X		
7	¿La microempresa tiene claramente definidos sus objetivos y metas institucionales?	X		X		X		
8	¿La microempresa tiene identificados y documentados sus riesgos internos y externos de manera formal?	X		X		X		
9	¿El personal de la microempresa tiene conocimiento de los posibles riesgos que puedan impactar negativamente a la microempresa?	X		X		X		
10	¿La microempresa cuenta con un procedimiento establecido para corregir de inmediato los riesgos identificados?	X		X		X		
11	¿La microempresa elabora y presenta reportes oportunos a la administración para su revisión e inspección?	X		X		X		
12	¿La microempresa desarrolla actividades que	X		X		X		


 Mg. CPC/ Mariano Gonzales Jimenez
 MAT. 04 - 5328

	garanticen el cumplimiento de sus objetivos establecidos?	✓	✓	✓		
13	¿En la microempresa están claramente separadas las funciones y responsabilidades asignadas al personal?	✓	✓	✓		
14	¿La microempresa evalúa que el costo de mejorar el control interno implementado sea proporcional al beneficio que este genere?	✓	✓	✓		
15	La microempresa aplica actividades de control de manera periódica en todos sus procesos administrativos, operativos y financieros?	✓	✓	✓		
16	¿El acceso a los recursos o archivos de la microempresa queda respaldado mediante documentos como recibos, actas u otros registros formales?	✓	✓	✓		
17	¿En la microempresa se mantiene siempre una comunicación fluida y efectiva entre empleador y trabajadores?	✓	✓	✓		
18	¿La microempresa entrega al personal información veraz, suficiente y oportuna que le permita cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva?	✓	✓	✓		
19	¿La dirección de la microempresa recibe información analítica, financiera y operativa que le facilite tomar decisiones oportunas?	✓	✓	✓		
20	¿La información destinada a la toma de decisiones es debidamente seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada?	✓	✓	✓		
21	¿La microempresa tiene establecidos canales de comunicación que permitan a los trabajadores reportar posibles irregularidades?	✓	✓	✓		
22	¿La microempresa realiza supervisiones periódicas que le permitan detectar oportunamente las deficiencias que puedan presentarse en su gestión?	✓	✓	✓		
23	¿La administración de la microempresa lleva a cabo un monitoreo continuo de las actividades que se desarrollan en la organización?	✓	✓	✓		
24	¿Las deficiencias detectadas durante el monitoreo en la microempresa se registran y comunican de manera oportuna a los responsables para su corrección y seguimiento?	✓	✓	✓		
25	¿Las deficiencias del control interno en la microempresa se comunican oportunamente al	✓	✓	✓		


 Mg. CPC. Marino González Jimenez
 MAT. 04 - 5928

	gerente general o propietario para la aplicación de las medidas correctivas necesarias?					
26	¿La microempresa realiza autoevaluaciones de forma constante que le permitan proponer y ejecutar planes de mejora?	+	+	x		
	Variable 2:					
	Gestión Administrativa					
27	¿La microempresa desarrolla procesos formales de planificación?	+	+	+		
28	¿La microempresa incentiva a sus trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales?	+	+	x		
29	¿La microempresa brinda capacitación al personal con estrategias orientadas al cumplimiento de las metas planificadas?	+	+	+		
30	¿La microempresa define de manera adecuada sus metas institucionales?	+	+	+		
31	¿La microempresa realiza una planificación adecuada de los recursos necesarios para alcanzar sus metas?	+	+	+		
32	¿La microempresa actualiza de manera continua su estructura organizacional?	+	+	+		
33	¿La microempresa tiene definidas con claridad sus jerarquías organizacionales?	+	+	+		
34	¿La microempresa tiene contratado al personal con el perfil adecuado para cada puesto?	+	+	+		
35	¿Los directivos de la microempresa fomentan y promueven el trabajo en equipo?	+	+	+		
36	¿La microempresa promueve la integración de sus colaboradores?	+	+	x		
37	¿El liderazgo ejercido por la dirección influye en el cumplimiento de los objetivos de la microempresa?	+	+	x		
38	¿La microempresa garantiza una comunicación adecuada y efectiva con todo su personal?	+	+	+		
39	¿La microempresa impulsa acciones que fomenten la motivación del personal en el cumplimiento de metas propuestas?	+	+	x		
40	¿Se permite a los equipos de trabajo participar en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos de la organización?	+	+	x		
41	¿La organización ofrece las condiciones apropiadas para el desempeño eficiente del trabajo?	+	+	x		
42	¿Existe en la microempresa un órgano responsable de las funciones de control?	+	+	x		


 Mg. CPC. Mariano Gonzales Jimenez
 MAT. 04 - 5928

43	¿La microempresa controla sus bienes mediante la elaboración de inventarios?	☒	☐	☒	☐	☒	☐
44	¿La microempresa efectúa controles de calidad sobre los servicios que ofrece?	☒	☐	☒	☐	☒	☐
45	¿La microempresa realiza evaluaciones sobre la responsabilidad laboral de sus trabajadores?	☒	☐	☒	☐	☒	☐
46	¿Los directivos llevan un control sobre el cumplimiento de las disposiciones que imparten al personal?	☒	☐	☒	☐	☒	☐

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (+) Aplicable después de modificar () No Aplicable ()

Nombre y Apellidos del experto: Dr/Mg Marino Gonzales Jimenez

DNI: 42040396


Mg. CPC Marino Gonzales Jimenez
MATRÓN 5928



Huella

Anexo 06: Consentimiento informado.



Título de la investigación: EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA "URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L." - LAMBAYEQUE, 2025

Investigador principal: SOTIL TABOADA CARMEN DALILA

Institución: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Correo electrónico de contacto: csotil@unprg.edu.pe

Teléfono de contacto: 935817189

1. Objetivo de la investigación

Este estudio tiene como objetivo identificar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú, y de la microempresa "URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L." de Lambayeque, 2025. La participación en este estudio contribuirá al avance del conocimiento del control interno, orientado a la gestión administrativa, permitiendo comprender como el control interno puede influir en la gestión administrativa de las MYPE.

2. Descripción de la participación

- **Procedimientos:** Si decide participar en este estudio, usted será invitado a completar una entrevista. La duración aproximada de su participación será de 1 hora
- **Frecuencia:** La participación del entrevistado será en una sola sesión.

3. Posibles beneficios

No se garantiza que usted reciba un beneficio directo por participar en esta investigación. Sin embargo, los resultados del estudio pueden proporcionar información valiosa sobre el control interno y cómo influye en la gestión administrativa de su empresa en estudio.

4. Posibles riesgos o molestias

La participación en este estudio no conlleva riesgos significativos, pero es posible que experimente alguna molestia o fatiga. En caso de que se sienta incómodo o desee interrumpir su participación en cualquier momento, puede hacerlo sin ninguna consecuencia negativa.

5. Confidencialidad

Toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial. Sus respuestas serán codificadas y los datos personales no serán divulgados en ningún momento. Los resultados de este estudio podrán ser utilizados para publicaciones científicas, pero los datos se presentarán de manera anónima. Se cuidará el rigor científico en el recojo de datos, así mismo dichos datos serán almacenados en servidores seguros de la universidad.

6. Participación voluntaria

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted tiene derecho a:

- Decidir si desea participar o no.
- Interrumpir su participación en cualquier momento sin ninguna consecuencia.
- Hacer preguntas en cualquier momento y recibir respuestas claras sobre cualquier aspecto de la investigación.

7. Compensación

- No habrá compensación financiera

8. Derechos del participante

Usted tiene derecho a:

- Solicitar más información sobre la investigación.
- Retirarse en cualquier momento sin que esto afecte su relación con los investigadores o la institución.
- Preguntar sobre el manejo de la información obtenida y cómo será utilizada.

9. Consentimiento

Si tiene alguna duda o pregunta sobre este estudio, puede ponerse en contacto con el investigador principal al número de celular 935817189 correo csotil@unprg.edu.pe

Por favor, lea cuidadosamente este documento antes de tomar una decisión. Si está de acuerdo en participar en este estudio, firme a continuación:

Firma del participante:

Fecha: 27/02/2026

URGENCIAS-SE-EMERGENCIAS
DUCARTE, JIMMY LUIJO LIONTO
INTERPRETE LEGAL

Firma del investigador:

Fecha: 27/02/2026

Anexo 07: Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la microempresa para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROMICROEMPRESA “URGENCIAS VETERINARIAS FOX E.I.R.L.” - LAMBAYEQUE, 2025”.

La información que usted nos brinde será utilizada sólo con fines netamente académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Instrucciones: Marcar con una “X” solo la alternativa que crea conveniente.

N°	ITEMS	Variable 01: Control Interno	Escala	
	Dimensiones	Preguntas	Si	No
1	AMBIENTE DE CONTROL	El sistema de control interno implementado en la microempresa se encuentra formalmente establecido y documentado?		X
2		¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la microempresa está disponible y en uso efectivo dentro de la organización?		X
3		¿El organigrama de la microempresa está formalmente aprobado y actualizado conforme a su estructura organizativa real?		X
4		¿El personal recibe siempre de manera oportuna y completa la información necesaria para desempeñar adecuadamente sus funciones?		X
5		¿La microempresa cuenta con procesos formales de selección, inducción y capacitación para su personal?	X	
6		¿La microempresa realiza evaluaciones periódicas del desempeño del personal para medir su rendimiento y cumplimiento de objetivos?		X
7	EVALUACION DE RIESGOS	¿La microempresa tiene claramente definidos sus objetivos y metas institucionales?	X	
8		¿La microempresa tiene identificados y		X

		documentados sus riesgos internos y externos de manera formal?		
9		¿El personal de la microempresa tiene conocimiento de los posibles riesgos que puedan impactar negativamente a la microempresa?		X
10		¿La microempresa cuenta con un procedimiento establecido para corregir de inmediato los riesgos identificados?		X
11		¿La microempresa elabora y presenta reportes oportunos a la administración para su revisión e inspección?	X	
12	ACTIVIDADES DE CONTROL	¿La microempresa desarrolla actividades que garanticen el cumplimiento de sus objetivos establecidos?	X	
13		¿En la microempresa están claramente separadas las funciones y responsabilidades asignadas al personal?		X
14		¿La microempresa evalúa que el costo de mejorar el control interno implementado sea proporcional al beneficio que este genere?	X	
15		¿La microempresa aplica actividades de control de manera periódica en todos sus procesos administrativos, operativos y financieros?		X
16		¿El acceso a los recursos o archivos de la microempresa queda respaldado mediante documentos como recibos, actas u otros registros formales?	X	
17	INFORMACION Y COMUNICACION	¿En la microempresa se mantiene siempre una comunicación fluida y efectiva entre empleador y trabajadores?		X
18		¿La microempresa entrega al personal información veraz, suficiente y oportuna que le permita cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva?	X	
19		¿La dirección de la microempresa recibe información analítica, financiera y operativa que le facilite tomar decisiones oportunas?		X
20		¿La información destinada a la toma de decisiones es debidamente seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada?		X
21		¿La microempresa tiene establecidos canales de comunicación que permitan a	X	

		los trabajadores reportar posibles irregularidades?		
22	SUPERVISION Y MONITOREO	¿La microempresa realiza supervisiones periódicas que le permitan detectar oportunamente las deficiencias que puedan presentarse en su gestión?		X
23		¿La administración de la microempresa lleva a cabo un monitoreo continuo de las actividades que se desarrollan en la organización?		X
24		¿Las deficiencias detectadas durante el monitoreo en la microempresa se registran y comunican de manera oportuna a los responsables para su corrección y seguimiento?	X	
25		¿Las deficiencias del control interno en la microempresa se comunican oportunamente al gerente general o propietario para la aplicación de las medidas correctivas necesarias?		X
26		¿La microempresa realiza autoevaluaciones de forma constante que le permitan proponer y ejecutar planes de mejora?		X
		Variable 2: Gestión Administrativa		
	Dimensiones	Preguntas	Si	No
27	PLANIFICACION	¿La microempresa desarrolla procesos formales de planificación?		X
28		¿La microempresa incentiva a sus trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales?	X	
29		¿La microempresa brinda capacitación al personal con estrategias orientadas al cumplimiento de las metas planificadas?		X
30		¿La microempresa define de manera adecuada sus metas institucionales?	X	
31		¿La microempresa realiza una planificación adecuada de los recursos necesarios para alcanzar sus metas?		X
32	ORGANIZACION	¿La microempresa actualiza de manera continua su estructura organizacional?		X
33		¿La microempresa tiene definidas con claridad sus jerarquías organizacionales?		X
34		¿La microempresa tiene contratado al personal con el perfil adecuado para cada puesto?	X	
35		¿Los directivos de la microempresa fomentan y promueven el trabajo en equipo?	X	
36		¿La microempresa promueve la integración de sus colaboradores?		X
37	DIRECCION	¿El liderazgo ejercido por la dirección influye en el cumplimiento de los objetivos de la microempresa?	X	

38		¿La microempresa garantiza una comunicación adecuada y efectiva con todo su personal?		X
39		¿La microempresa impulsa acciones que fomenten la motivación del personal en el cumplimiento de metas propuestas?	X	
40		¿Se permite a los equipos de trabajo participar en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos de la organización?		X
41		¿La organización ofrece las condiciones apropiadas para el desempeño eficiente del trabajo?	X	
42	CONTROL	¿Existe en la microempresa un órgano responsable de las funciones de control?		X
43		¿La microempresa controla sus bienes mediante la elaboración de inventarios?	X	
44		¿La microempresa efectúa controles de calidad sobre los servicios que ofrece?	X	
45		¿La microempresa realiza evaluaciones sobre la responsabilidad laboral de sus trabajadores?		X
46		¿Los directivos llevan un control sobre el cumplimiento de las disposiciones que imparten al personal?		X

URGENTES REPTURAS FLOREIRA

 Darwin Javier Lloja Montoya
 REPRESENTANTE LEGAL