



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

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
LA MICROEMPRESA "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L."
DE HUARAZ, 2025**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CONTABILIDAD FINANCIERA Y DE GESTIÓN

AUTOR
SANCHEZ POZO, ALESANDRO HERNANDO
ORCID:0000-0001-8962-3658

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

CHIMBOTE-PERÚ
2026



FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0028-064-2026 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **13:01** 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 INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L." DE HUARAZ, 2025**

Presentada Por :

(1223181112) **SANCHEZ POZO ALESANDRO HERNANDO**

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 **TITULO 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 INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L." DE HUARAZ, 2025 Del (de la) estudiante SANCHEZ POZO ALESANDRO HERNANDO, asesorado por VASQUEZ PACHECO FERNANDO se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 19% 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, 04 de Agosto del 2026




Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatorias

A Dios, por darme la vida y la salud, por guiarme por el camino correcto y por darme mucha fortaleza para seguir ante las adversidades, dificultades y permitirme haber llegado a este paso de mi vida profesional.

A mi familia, a quien le agradezco con todo mi corazón, porque son quienes me consagran con el apoyo incondicional para poder alcanzar mis metas y objetivos, por dicho logro se sienten orgullosos con mi persona. Gracias por ser mi hogar, por enseñarme que el verdadero éxito está en el amor que se comparte y en los sueños que se construyen juntos. Este logro no es solo mío, es de todos.

A mi pareja, Angela, mi compañera de vida, gracias por tu apoyo, paciencia y amor, ya que tu fe en mí fue el impulso que necesitaba para no rendirme. Gracias por ser mi fuerza.

Alesandro Hernando Sanchez Pozo

Agradecimientos

Agradecer al representante legal de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” por permitir realizar mi proyecto de investigación, quien gustosamente me brindó las facilidades e información que necesitaba.

Al Mgtr. Vásquez Pacheco Fernando, por el apoyo en la elaboración de mi informe, el cuál permitirá obtener el título profesional de Contador Público.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por brindarme el conocimiento intelectual, humano y por la formación académica con valores para mi desarrollo profesional.

Alesandro Hernando Sánchez Pozo

Índice de contenido

Carátula.....	Error! Bookmark not defined.
Acta de sustentación	II
Constancia de originalidad	III
Dedicatorias	IV
Agradecimientos	V
Índice de contenido.....	Error! Bookmark not defined.
Lista de tablas	X
Resumen	XI
Abstract	XII
I. Planteamiento del problema de investigación.....	13
1.1. Descripción del problema de investigación	13
II. Marco teórico.....	18
2.1. Antecedentes:	18
2.1.1. Internacionales.....	18
2.1.2. Nacionales.....	18
2.1.3. Regionales.....	19
2.1.4. Locales	20
2.2. Bases teóricas:	21
2.2.1. Teoría de control interno	21
2.2.1.1. Teorías del control interno:	13
2.2.1.1.1. Informe COSO I	21
2.2.1.1.2. Informe COSO II	21
2.2.1.1.3. Informe COSO III	21
2.2.1.2. Componentes del control interno:	22
2.2.1.2.1. Ambiente de control	22
2.2.1.2.2. Evaluación de riesgos	22
2.2.1.2.3. Actividades de control	22
2.2.1.2.4. Información y comunicación	22
2.2.1.2.5. Supervisión y monitoreo	23

2.2.1.3. Fases del control interno	23
2.2.1.4. Principios del control interno	23
2.2.1.5. Tipos de control interno	26
2.2.1.6. Objetivos del control interno	26
2.2.1.7. Características del control interno	27
2.2.1.8. Definiciones de control interno	27
2.2.2. Teoría de la gestión administrativa	28
2.2.2.1. Teorías de la gestión administrativa	28
2.2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa	28
2.2.2.2.1. Planificación	28
2.2.2.2.2. Organización	29
2.2.2.2.3. Dirección	29
2.2.2.2.4. Control	29
2.2.2.3. Objetivos de la gestión administrativa	29
2.2.2.4. Características de la gestión administrativa	30
2.2.2.5. Importancia de la gestión administrativa	31
2.2.2.6. Definiciones de gestión administrativa	31
2.2.3. Teoría de la empresa:	31
2.2.3.1. Clasificación de las empresas	32
2.2.3.1.1. Según su estructura	32
2.2.3.1.2. Según su personería jurídica	32
2.2.3.1.3. Según su propiedad de capital	33
2.2.3.1.4. Según su ámbito de actuación	33
2.2.3.1.5. Según su sector económico	34
2.2.4. Teoría de las micro y pequeñas empresas:	34
2.2.4.1. Clasificación de las micro y pequeñas empresas	35
2.2.4.2. Importancia de las micro y pequeñas empresas	35
2.2.4.3. Régimen tributario de las micro y pequeñas empresas	35

2.2.4.4. Régimen laboral de las micro y pequeñas empresas	35
2.2.5. Teoría de los sectores productivos:	36
2.2.5.1. Clasificación de los sectores productivos	36
2.2.5.2. El sector servicios	36
2.2.6. Breve descripción de la empresa del caso de estudio	37
2.3. Hipótesis	38
III. Metodología	39
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación:	39
3.1.1. Tipo de investigación	39
3.1.2. Nivel de investigación	39
3.1.3. Diseño de investigación	39
3.2. Población y Muestra:	39
3.2.1. Población	39
3.2.2. Muestra	39
3.3. Definición conceptual y operacionalización de las variables de estudio.....	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información:	44
3.4.1. Técnicas	44
3.4.2. Instrumentos	44
3.5. Método de análisis de datos	44
3.6. Aspectos éticos	44
3.6.1. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes.....	45
3.6.2. Cuidado del medio ambiente	45
3.6.3. Libre participación por propia voluntad	45
3.6.4. Beneficencia.....	45
3.6.5. Integridad y honestidad	45
IV. Resultados	46
4.1. Respecto al objetivo específico 1.....	46
4.2. Respecto al objetivo específico 2.....	48
4.3. Respecto al objetivo específico 3	49
4.4. Respecto al objetivo específico 4	55
4.5. Respecto al objetivo específico 5	61

V. Discusión	63
5.1. Respecto al objetivo específico 1	63
5.2. Respecto al objetivo específico 2	63
5.3. Respecto al objetivo específico 3	64
5.4. Respecto al objetivo específico 4	66
5.5. Respecto al objetivo específico 5	67
VI. Conclusiones	68
6.1. Respecto al objetivo específico 1	68
6.2. Respecto al objetivo específico 2	68
6.3. Respecto al objetivo específico 3	68
6.4. Respecto al objetivo específico 4	69
6.5. Respecto al objetivo específico 5	69
VII. Recomendaciones	70
Referencias bibliográficas.....	71
Anexos:	76
Anexo 01: Carta de recojo de datos	76
Anexo 02: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación	77
Anexo 03: Matriz de consistencia	78
Anexo 04: Ficha de identificación del experto	80
Anexo 05: Ficha técnica de los instrumentos	81
Anexo 06: Formato de consentimiento informado	94
Anexo 07: Instrumento de recolección	97

Lista de tablas

Tabla 1: Resultado del objetivo específico 1	46
Tabla 2: Resultado del objetivo específico 2	48
Tabla 3: Resultado del objetivo específico 3	49
Tabla 4: Resultado del objetivo específico 4	55
Tabla 5: Resultado del objetivo específico 5	61

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar, describir y analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025. El diseño de investigación fue no experimental-descriptivo-documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta; y como instrumento, un cuestionario con preguntas cerradas; obteniendo los siguientes resultados: respecto al objetivo específico 1: el representante legal es una persona joven de 48 años de edad, de sexo masculino, soltero, tiene estudios en un instituto completo y se desempeña como laboratorista clínico. Con respecto al objetivo específico 2: se identificó que la empresa está constituida formalmente, dedicada a la prestación de servicios al sector salud, con más de 7 años en funcionamiento, cuenta con dos personales permanentes. Respecto al objetivo específico 3: la empresa brinda capacitaciones a los trabajadores para la actualización laboral buscando que la microempresa cumpla sus objetivos. Asimismo, respecto al objetivo específico 4: se identifica que dispone de la capacidad, formación y recursos para alcanzar buscar el éxito de la microempresa, en donde se refleja la cultura de la organización. Finalmente, se concluye que la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.”, tiene implementado su sistema de control interno eficiente pero empírico a la vez, por esta razón se lleva mayor impacto de los resultados positivos en la incidencia del control interno en la gestión de la administrativa.

Palabras clave: Control interno, gestión administrativa, microempresa.

Abstract

The general objective of this research was to identify, describe, and analyze the impact of internal control on the administrative management of the microenterprise "LABORATORIO DE ANALISIS CLÍNICOS BIO SALUD E.I.R.L." in Huaraz, 2025. The research design was non-experimental, descriptive, documentary, and a case study. Data was collected using a survey, and the instrument was a questionnaire with closed-ended questions. The following results were obtained: Regarding specific objective 1: the legal representative is a 48-year-old male, single, with a completed technical institute education, and works as a clinical laboratory technician. Regarding specific objective 2: the company is formally established, dedicated to providing services to the health sector, has been operating for over seven years, and has two permanent employees. Regarding specific objective 3: the company provides training to its employees for professional development, aiming to help the microenterprise achieve its objectives. Furthermore, regarding specific objective 4: it is identified that the company possesses the capacity, training, and resources to achieve the success of the microenterprise, reflecting the organization's culture. Finally, it is concluded that the microenterprise "LABORATORIO DE ANALISIS CLÍNICOS BIO SALUD E.I.R.L." has implemented an efficient, yet empirical, internal control system. For this reason, the positive results are having a greater impact on the administrative management.

Keywords: Internal control, administrative management, microenterprise.

I. Planteamiento del problema de investigación

1.1. Descripción del problema de investigación

Como es conocido, en la actualidad las microempresas enfrentan cada vez más competencias dejando de lado el tamaño de las mismas, esta continua competencia ha mostrado un crecimiento en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) su rol es esencial en el entorno empresarial y los mercados provocando que las mismas sean piezas claves dentro de la economía a nivel nacional e internacional; los análisis y hechos dan como muestra que el control interno tiene una influencia profunda en la administración de las distintas empresas, por lo tanto, se puede inferir que el control interno tiene una fuerte influencia en las empresas, impulsando positivamente la mejora en las actividades administrativas de las mismas (Acosta, 2023).

Según datos de la revista del Consejo Internacional para la pequeña empresa (ICSB, 2022) las MYPE abarcan aproximadamente más del 90% del total, en conjunto llegaron a generar aproximadamente entre el 60% al 70% de puestos de trabajo y aportando casi el 50% del Producto Bruto Interno (PBI) a nivel global. Siendo visto desde esa perspectiva se puede destacar que la proliferación de las MYPE, ya no solo se limitan a una ubicación geográfica en específico, ya que en distintos continentes se han observado patrones similares.

En ese sentido, Acosta (2023) resalta que el control interno desempeña un papel crucial tanto en entidades privadas como gubernamentales, por lo cual, se considera una herramienta indispensable en la planificación y organización de los métodos empleados para dirigir a las microempresas hacia el éxito. Así mismo, es fundamental que este control se lleve a cabo de manera regular y periódica, sin causar alarma entre los trabajadores y los superiores, ya que todos tienen como objetivo el éxito y la gestión efectiva de las microempresas a largo plazo

Establecer estas normas conduce a una búsqueda constante de lograr transparencia completa y eficiente en las actividades contables, administrativas y en general de la organización. A nivel internacional y de Latinoamérica, Mendoza, Vicente, Aguilar y Morales (2019) publicaron que, en lugares como México y

específicamente en Oaxaca, la mayoría de los empresarios de servicios buscan mejorar continuamente para ofrecer un mejor servicio, lo que aumenta la competitividad. Sin embargo, uno de los desafíos radica en la vulnerabilidad en áreas críticas debido a la falta de un control interno adecuado. Incluso en negocios pequeños, es indispensable implementar un control, ya que su correcta aplicación aumenta las oportunidades en el mercado y conduce a resultados y rentabilidades mayores con el tiempo.

A nivel nacional, en lugares como Trujillo, las MYPE del sector servicios buscan ser altamente eficientes y eficaces nos comenta Vidal (2021), aunque escasamente se aplica el control interno como una herramienta para avanzar. Esto se logra mediante la implementación de manuales de organización y procedimientos que ayudan a reducir riesgos y aumentar la productividad y rentabilidad año tras año.

En la región Ancash, específicamente Chimbote, Orbegoso (2021) comenta que se aplican gestiones administrativas deficientes, pero se enfatiza en la implementación del control interno, promoviendo la información y comunicación para garantizar un trabajo eficiente dentro de la empresa, inclusive aun siendo empresas familiares por lo cual carecen de las formalidades necesarias; además, es muy común que los propietarios lleguen a confundir el rol de trabajo con la capacidad de gestión, limitando implementar una correcta dirección, todos estos factores llegan a reflejar la ausencia de un control interno sólido.

A nivel local, en lugares como Huaraz, Ramírez (2019) nos comenta que, se observa una participación activa de parte de la gestión administrativa aplicada en el control interno, que incluye la realización de encuestas a los trabajadores para evaluar si se cumplen adecuadamente los controles previos, durante y posteriormente. Esto permite una evaluación objetiva del funcionamiento de la empresa.

En este escenario, el presente estudio se centrará en la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.”, ubicada en el distrito de Huaraz, dicha empresa se dedica a brindar distintos tipos de exámenes clínicos de diferentes especialidades (hematología, bioquímica, inmunología, urianálisis, entre otros. La microempresa de estudio inicia formalmente sus

actividades en el año 2016, enfrentándose a las limitaciones propias de las MYPE, ya que comúnmente suelen iniciar con un presupuesto bajo llegando a considerar un gasto innecesario o de no prioridad la implementación de un control interno eficiente, en consecuencia, esta perspectiva limita la mejora en los procesos internos y frena el fortalecimiento en su estructura organizacional.

Por lo expuesto, la microempresa de estudio no es ajena a dicha problemática, ya que, por el giro propio de la misma se encuentra en competitividad constante, centrándose en la búsqueda de la eficiencia en el correcto manejo de los recursos, la mejora en la eficiencia de los procesos y buscando mitigar riesgos.

En este sentido, la problemática radicó en cómo influye el sistema de control interno en la gestión administrativa, asimismo, se desconoce si el control interno está relacionado con la gestión administrativa, lo cual puede ser causado por diversos factores llegando a provocar ineficiencia, pérdidas de oportunidades entre otros. Por tales razones es necesario abordar la situación problemática ya que se buscarán encontrar soluciones efectivas para la microempresa de estudio.

Es por esto que, al existir un vacío en el conocimiento en el tema, la formulación del problema de investigación a abordar es el siguiente: **¿Cuál es la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025?**

Asimismo, para poder llenar el vacío de información existente, de la formulación del problema de investigación se formuló el siguiente objetivo general: **Identificar y describir la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.**

En ese sentido, del objetivo general planteado se desagregaron los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir el perfil del titular gerente de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.

2. Identificar y describir el perfil de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.
3. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.
4. Identificar y describir las características de la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.
5. Describir y analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque en su desarrollo nos permitirá llenar el vacío de conocimiento, identificar, describir y analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L” de Huaraz.

Así mismo, la investigación se justifica desde el punto de vista práctico, por ser del modelo de investigación de caso puro, porque el trabajo va permitir tener datos concretos de la microempresa caso de estudio, las características del control interno, objetivos específicos, características de la gestión administrativa. Por lo cual, los datos se recopilarán a través de una entrevista formulada lo mejor posible para con el titular gerente de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.”. También, este estudio podrá ser utilizado como referencia para futuros propósitos similares.

Finalmente, la investigación se justifica desde el punto de vista metodológico, ya que la presente investigación servirá como guía metodológica para otros trabajos similares. Los hallazgos de esta investigación se convertirán en referencias teóricas para investigaciones futuras que busquen contrastar contenidos o necesiten respaldar su trabajo con estudios previos.

Por lo tanto, este estudio será el que proporcione esa contribución, en consecuencia, el propósito de este estudio será llevar a cabo un análisis de la situación

actual de la microempresa en cuestión, con el fin de identificar áreas de mejora y tomar medidas preventivas para evitar riesgos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Internacionales

En la investigación se entenderá por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores a nivel internacional, a excepción del Perú, que hayan utilizado las variables y unidades de análisis parecidas a nuestra investigación.

Palma K. y Loor G. (2024) en su trabajo de investigación denominado: *“Sistema de Control Interno y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital I3D07 Chone – Flavio Alfaro – Salud”*, realizado en Ecuador nos muestra que el objetivo de este estudio fue realizar el análisis de la incidencia del sistema de control interno en la gestión administrativa. La metodología utilizada fue la exploratoria, descriptiva, no experimental, bibliográfica, deductiva y cotejo de datos. Los resultados mostraron luego de obtener un recojo de encuesta a los funcionarios con los conceptos de control interno y gestión administrativa, que, de acuerdo con las dos variables, no pueden trabajar de manera aislada, ya que ambas son complementos entre sí. Lo cual resalta lo importante del control interno ya que, trabajando a la par con la gestión administrativa, garantizan la sostenibilidad institucional de la empresa.

2.1.2. Nacionales

En la investigación se entenderán por antecedentes nacionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier departamento del Perú, menos en el departamento de Ancash, que hayan utilizado las variables y unidades de análisis parecidos a los de nuestro trabajo de investigación.

Mesco B. (2024) en su trabajo de investigación denominado: *“El control interno y la gestión administrativa de las empresas agropecuarias de Majes”*, concluye que el control interno constituye una herramienta útil para fortalecer la gestión empresarial, sin embargo, numerosas organizaciones enfrentan limitaciones importantes que frenan su aplicación efectiva. Su estudio en empresas del distrito de Majes en Arequipa, mostró una realidad diferente en

cuanto a la implementación de los sistemas de control interno. Mientras una mayoría de empresas ha logrado desarrollar niveles adecuados de control interno y gestión administrativa, aún existe un grupo considerable que no ha conseguido establecer estos mecanismos de manera óptima. Esta situación refleja las complejidades y desafíos que enfrentan las empresas, particularmente las de menor tamaño, para desarrollar e implementar sistemas de control que realmente agreguen valor a su gestión.

Curihuaman Y. (2024) en su trabajo de investigación denominado: *“La incidencia del control interno en la gestión de la pequeña “EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS PACCHA S.R.L.” - Ayacucho, 2024”*. El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo-documental y de caso puro; utilizando para el recojo de información la técnica de la encuesta; y como instrumento, un cuestionario con preguntas cerradas, se concluyó que la “EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS PACCHA S.R.L.”, tiene implementado un sistema de control interno eficiente, por esta razón su impacto es mayor en los resultados positivos en la incidencia del control interno en la gestión de la empresa.

2.1.3. Regionales

En la investigación se entenderá por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en alguna ciudad de la provincia de Huaraz, que hayan utilizado las variables y unidades de análisis parecidos a nuestra investigación.

Mendoza J. (2023) señala en su trabajo de investigación denominado: *“Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del país caso: Inversiones Hnrs Cueva S.R.L. – San Marcos – Ancash, 2022*, expone que existe una problemática evidente donde las microempresas carecen del conocimiento para implementar sistemas de control interno, lo cual obstaculiza considerablemente su capacidad para alcanzar su desarrollo organizacional. Esta situación genera deficiencias operativas que se reflejan en la gestión de recursos, procesos mal estructurados y la falta de

controles preventivos. La no implementación de estos sistemas de control conduce a que las microempresas tomen decisiones empresariales equivocadas basadas en información poco confiable, afectando negativamente su rendimiento, rentabilidad y competitividad.

2.1.4. Locales

En la investigación se entenderá por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad de la provincia de Huaraz, que hayan utilizado las variables y unidades de análisis parecidas a las de nuestra investigación.

Prudencio B. (2025) en su investigación denominada: *“La incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “CCASD S.R.L.” de Huaraz, 2024”*. Con un diseño de investigación no experimental-descriptivo-correlacional simple-documental y de caso puro, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas. Se concluyó que la incidencia del control interno en la gestión administrativa del caso de estudio resultó desfavorable, mostrando como consecuencia de la deficiente implementación del control interno esta condiciona negativamente la efectividad de la gestión administrativa, la planificación estratégica, gestión de recursos y control operativo de la microempresa.

2.2. Bases teóricas:

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Teorías del control interno

Nos menciona Sena (2020) que una teoría fundamental sobre el Control Interno, que fue detallada por Arthur W. Holmes en su libro sobre los principios básicos de la Auditoría, logra explicar diversos aspectos que van desde la estructura de la organización hasta medidas de proteger los activos que incluyen también sistemas y métodos contables que aseguran la confiabilidad de los estados financieros. El Control Interno en una empresa sirve para prevenir situaciones como robos, pérdidas, malos manejos, entre otros, promoviendo una gestión que sea efectiva mediante la utilización de herramientas que garanticen la toma de decisiones adecuadas para el beneficio de la empresa.

Ya que a medida que las organizaciones evolucionan, el concepto de Control Interno también va evolucionando. Según Argandoña (2020), se pueden identificar tres generaciones de Control Interno:

2.2.1.1.1. Informe Coso I

Primera Generación: En sus comienzos esta llega a basarse en los procedimientos conocidos como prueba y error. Aunque ahora se considera obsoleta, todavía se emplea en algunos casos por personal que carece de capacitación, lo que lleva a una ejecución deficiente, especialmente en actividades administrativas y contables.

2.2.1.1.2. Informe Coso II

Segunda Generación: En esta etapa, se empezaron a considerar los aspectos legales, aunque al aplicarse en el sector público, se enfocó más en la forma que en la calidad. Se buscaba asegurar la precisión de los registros contables y la eficacia de las actividades empresariales.

2.2.1.1.3. Informe Coso III

Tercera Generación: Esta fase se centra en promover prácticas óptimas entre los altos directivos, quienes son responsables de las decisiones clave de la empresa. Esto se

traduce en una mayor eficacia de los Sistemas de Control Interno dentro de la empresa.

2.2.1.2. Componentes del control interno:

2.2.1.2.1. Ambiente de control

Este componente ayuda a mejorar el funcionamiento del resto de elementos, ya que en esta existen tareas, responsabilidades, funciones de actividades, entre otros, por lo cual, las funciones asignadas a cada trabajador se rigen mediante el MOF (manual de organización y funciones), abarcando integridad, valores, ética y todo tipo de competencias. Pareja (2024)

2.2.1.2.2. Evaluación de riesgos

Según Chain (2023) se enfoca principalmente el análisis en generales de los riesgos internos y externos que podrían afectar al avance en el cumplimiento de los objetivos de la empresa a corto y largo plazo, es decir, su función es identificar dichas alertas en todos los aspectos, y asea tributario, financiero, económico, legal, industrial, entre otros. Se debe de operar dinámicamente evaluando los riesgos para poder abordarlos efectivamente evitando que los objetivos tengan trabas en su cumplimiento.

2.2.1.2.3. Actividades de control

Chain (2023) explica que son todas aquellas actividades que se destinan a analizar riesgos que amenacen objetivos de la empresa, asimismo, realizan la protección de los recursos que pertenecen a la misma, siendo ejecutadas por colaboradores de la misma empresa reflejándose en los sistemas, procedimientos, entre otros.

2.2.1.2.4. Información y comunicación

Aquí se recolectan y procesan de la mejor forma información de clave de la organización para que los integrantes de la empresa puedan desempeñarse de la mejor manera en sus funciones asignadas, según Pareja (2024), esta información permite realizar un control constante al cumplimiento de las actividades llegando a fortalecer a la empresa. Es de suma importancia ya que ayuda al momento de la toma de decisiones por parte de la gestión administrativa de la empresa, por lo cual, es

importante que cada rol sea identificado asimismo como sus tareas dentro el control interno.

2.2.1.2.5. Supervisión y monitoreo

Es de suma importancia implementar un sistema de control eficiente. Pareja (2024) nos muestra que, ya que este constantemente será monitoreado para poder verificar la evolución de los resultados, ya que este por más bien implementando que se encuentre en algún momento del tiempo llegará a ser vulnerable por los cambios constantes en distintos aspectos que afectan a la empresa, llegando a perder efectividad en el paso del tiempo, por lo cual debe de existir una supervisión continua para poder realizar ajustes continuamente mientras el entorno cambia.

2.2.1.3. Fases del control interno

Existen tres (03) fases para la implementación del control interno, en la etapa de planificación se deben de identificar por periodos en los cuales se realizarán las evaluaciones, así también elaborar planes de trabajo y una vez terminado comunicar los inicios de las mismas; en la segunda fase se reportan los avances mensuales del avance en la ejecución del control interno a los responsables del mismo; por último, en la tercera fase se realiza la evaluación de la información remitida por las distintas áreas de la empresa, dicha información una vez evaluada debe de ser registrada y documentada para poder ser informada a la gerencia general de la empresa.

2.2.1.4. Principios del control interno

Siendo las circunstancias diferentes para cada empresa la implementación del control interno o la transición de la misma puede tomar cierto tiempo, por lo cual es recomendable iniciar lo más pronto posible; existen 17 principios los cuales debe de familiarizarse en las empresas para poder evaluar el estado de los sistemas de control interno, logrando corregir fallas y minimizar brechas.

Principio 1: En este principio se establecen las políticas, normas de conducta, códigos de ética, entre otros, para evitar conductas inadecuadas, estas se deben de comunicar a todo el personal sin importar cargo ni nivel, ya que se deben transmitir estos principios con el ejemplo.

Principio 2: El control interno debe de ser independiente, ya que no se puede supervisar e implementar por conjunto. Este principio se enfoca en explicar la necesidad de autonomía en la toma de decisiones y de accionar en los momentos que se consideren apropiados.

Principio 3: Aquí se establece la autoridad y las responsabilidades llegando a asignar límites tanto en los puestos de trabajo tanto como en las responsabilidades que conllevan a los mismos, todo esto buscando el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Principio 4: Aquí se muestra el compromiso de la empresa por desarrollar y atraer nuevos talentos que estén alineados con sus principios y puedan contribuir al alcance de los objetivos, llegando a retener profesionales que sean competentes para la empresa, llegando a evaluar constantemente las habilidades y conocimientos de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Principio 5: Se deben de tener asignados responsables para el control interno, esta área debe de tener una conexión con las áreas que se encuentren al resguardo de todos los tipos de recursos de la empresa, logrando tomar las decisiones correctas de la manera más inmediata posible reduciendo riesgos.

Principio 6: Se deben de establecer los objetivos con la mayor claridad posible para poder permitir que se identifiquen y puedan evaluarse los riesgos que tienen relación a los objetivos.

Principio 7: Cuando los riesgos que afectan a los objetivos de la empresa son identificados, se deben de analizar para poder encontrar una solución a cómo deben de ser resueltos para minimizar daños, asimismo se deben de estimar importancias de las mismas, para poder evitar que ocurran a futuro.

Principio 8: En este principio se toma importancia a la valoración de una posibilidad de algún tipo de fraude al momento de realizar reportes, evaluaciones financieras, evaluaciones de conductas, entre otros.

Principio 9: Se deben evaluar los factores internos como los externos que puedan provocar cambios en la empresa que resulten en un impacto en el Control interno.

Principio 10: En este principio se hace referencia a las actividades que debe de desarrollar la empresa para mitigar riesgos, incluyendo responsabilidades, revisiones, registros, controles, entre otros, teniendo en cuenta que las responsabilidades no deben de recaer solo en una persona, sino deben de asignarse a distintas personas para evitar errores o acciones de fraude.

Principio 11: Se deben de establecer actividades para el control de las comunicaciones, buscando garantizar que la información sea procesada para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, asimismo, estos deben de diseñarse y establecerse desde prevenir, realizar detecciones y logrando corregir estas irregularidades y/o errores.

Principio 12: En este principio nos enfocamos en las actividades que deben de ser establecidas por la empresa tomando como referencia al control interno y sus procedimientos logrando llevar estas políticas a la práctica. Las responsabilidades de para actividad deben de ser definidos claramente y comunicadas formalmente para asignar responsabilidades y evitando a futura riesgos de todo tipo.

Principio 13: La empresa y todas las áreas que la conforman deben de apoyar al Sistema de Control Interno, esperando que se entregue información cuando es requerida y de la mejor calidad para poder ser evaluada y reportada, ya que este aporte oportuno y preciso contribuirá a la empresa en la búsqueda del logro de los distintos objetivos de la misma.

Principio 14: Se deben de informar oportunamente de manera interna responsabilidad y objetivos del Sistema de Control interno, es decir, se deben de establecer canales de comunicación internamente en la empresa para poder asegurar la confidencialidad y confiabilidad de las comunicaciones cuando sean requeridas.

Principio 15: Se asegura la comunicación a actores externos ya sean de naturaleza legal y/o regulatoria sobre los elementos que afectan al correcto funcionamiento del Control interno.

Principio 16: Se ejecutan evaluaciones periódicas para asegurarse del correcto funcionamiento del Control Interno y de ser el caso poder implementar mejorar.

Principio 17: Este principio se enfoca en la comunicación oportuna de las deficiencias del sistema de control interno; los responsables deben de cumplir con medidas correctivas y la gerencia de la empresa realizar el monitoreo del cumplimiento de las mismas.

2.2.1.5. Tipos de control interno

Encontramos principalmente el preventivo, detectivo y correctivo, los cuales son pilares fundamentales para la gestión de la empresa garantizando la operatividad eficiente en sus distintos aspectos. Estos buscan salvaguardar a la empresa financieramente, normativamente, operativamente, entre otros.

Control preventivo: en este control nos encontramos principalmente orientados a las acciones que se deben de realizar para evitar cometer errores y/o fraudes antes de que estos lleguen a ocurrir.

Control detectivo: Este control debe de ser diseñado para poder identificar los problemas que ya ocurrieron para ser comunicados a los responsables del control interno y se deba de tomar las medidas necesarias para revertir dichos problemas.

Control correctivo: Se deben de realizar las acciones que sean implementadas para poder revertir los errores detectados y de ser el caso poder actualizar las tareas y responsabilidades de los trabajadores para evitar que sucedan nuevamente.

2.2.1.6. Objetivos del control interno

El objetivo principal de control interno debe de ser evitar que ocurran fraudes, errores, entre otros, que lleguen a ocurrir en la empresa ya sea administrativo, operacional, financiero, llegando a implementar los procedimientos adecuados, realizando verificaciones continuas. Barreres (2020) explica que cuando existen irregularidades una buena implementación del control interno permite que se detecte a tiempo logrando aplicar las medidas correctivas que correspondan y así llegando a minimizar el impacto de las mismas. Si bien es cierto hay reglas y/o principios que se necesitan

tener en cuenta en la aplicación del control interno, también debemos de tener en cuenta que la implementación es distinta en cada empresa, ya que el control se debe ajustar a la realidad de la empresa para así lograr volver eficiente evitando generar costos extras.

2.2.1.7. Características del control interno

Según Barreres (2020) define que el control interno resalta por tener características que permite que los procesos de la empresa lleguen a ser seguros, adaptables y eficientes logrando que sean esenciales ya que el entorno empresarial es muy cambiante. Resalta la integridad, ya que esto significa que el control interno comprende áreas en todos los niveles de la empresa, involucrando los temas administrativos, operacionales, estratégicos, entre otros, garantizando que los objetivos lleguen a cumplirse eficientemente. Asimismo, la continuidad nos explica que el control interno debe de actualizarse continuamente ya que no llega a ser una etapa aislada. Todos los cambios en el ámbito empresarial, los cambios tributarios, los cambios gubernamentales y los cambios tecnológicos exigen que el control interno este en una constante evolución para poder ser efectiva a corto y largo plazo.

2.2.1.8. Definiciones de control interno

Como es bien sabido en cualquier tipo de organización, ya sea pública o privada, para lograr un desarrollo armonioso es fundamental considerar aspectos como la organización, el control, la dirección y la planificación.

El control interno según Valles (2019) constituye un plan integral que engloba las actividades mencionadas anteriormente, con el fin de coordinar con la junta de accionistas y/o gerencia, así como con todo el personal de la empresa, para alcanzar los objetivos establecidos.

La precisión de las medidas implementadas por el Control Interno es de vital importancia, ya que al aplicar sus principios se garantiza que desde la junta directiva hasta los gerentes y todo el personal involucrado en la empresa trabajen de manera transparente, responsable y honesta, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos a corto plazo y acercando a la empresa a sus metas a largo plazo.

En conjunto, Argandoña (2020) analiza con el control interno, la filosofía organizacional debe orientarse hacia la formación de una mentalidad positiva en los empleados. El trabajo realizado no debe conformarse con la mediocridad o buscar la obtención de ingresos fáciles, sino que debe impulsar a la excelencia en todos los aspectos, ya sea emocional, intelectual o académico, de modo que los logros alcanzados en el ámbito laboral se reflejen y se multipliquen en la vida cotidiana del individuo.

2.2.2. Teoría de la gestión administrativa:

2.2.2.1. Teorías de la gestión administrativa

Según Antón y Garijo (2024), es fundamental para base para realizar una correcta administración de una empresa. Esta debe centrarse en cuatro puntos esenciales los cuales son la planificación, organización, la dirección y el manejo de recursos, todo esto para un correcto logro de objetivos de manera efectiva. Henry Fayol propuso modelos contemporáneos que lograron incorporar innovación en el modelo de la gestión administrativa.

No solo se enfoca la gestión administrativa en la eficacia operativa y/o la estructura jerárquica, sino también en aspectos como son la optimización de los procesos, el liderazgo y la toma de las decisiones estratégicas dentro de una empresa como Antón y Garijo (2024) lograr establecer explicando que estos factores logran garantizar el crecimiento y la estabilidad de las empresas sea cual sea su tamaño o tipo de sector.

2.2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa

2.2.2.2.1. Planificación

La planificación según Vanegas (2024) se centra en elaborar y establecer distintas estrategias que permita elaborar planes para poder alcanzar distintos objetivos institucionales.

2.2.2.2.2. Organización

Según Vanegas (2024) la organización puede permitir anticipar problemas, evitar errores y asignar los recursos de la empresa de la mejor manera haciendo eficiente el manejo de recursos para las principales prioridades de la misma.

2.2.2.2.3. Dirección

La gestión administrativa según Vanegas (2024) requiere una dirección que contenga un liderazgo efectivo que logre promover una motivación efectiva hacia los empleados, que promueva un buen trabajo en equipo y pueda garantizar que se cumplan los objetivos institucionales.

2.2.2.2.4. Control

El control es parte importante para una buena gestión administrativa como nos explica Venegas (2024) ya que el un buen control nos permite realizar una supervisión efectiva a los procesos en la empresa, permitiendo que las estrategias ya implementadas sean efectivas y a su vez nos permitan realizar los ajustes necesarios cuando corresponda.

2.2.2.3. Objetivos de la gestión administrativa

Como objetivo principal Vanegas (2024) explica que la gestión administrativa debe de garantizar que una empresa funciona de manera adecuada aplicando los siguientes puntos clave: planificación, organización, dirección y control de los recursos. Estos objetivos deben centrarse en maximizar la productividad, asegurar que se cumplan los planes estratégicos, y mejorar la eficiencia operativa.

Una buena gestión administrativa logra permitir que la empresa pueda adaptarse al mercado cambiante mejorando y adaptando su competitividad logrando promover a futuro la estabilidad y expansión de la misma con el tiempo.

El liderazgo que resulta efectivo promueve que se formen líderes dentro de la empresa, logrando que sean capaces de dirigir equipos de trabajo fomentando que el ambiente organizacional sea positivo.

La gestión administrativa asimismo debe lograr asegurar el cumplimiento del marco legal vigente cumpliendo con todas las regulaciones ya sean laborales, fiscales, contables, entre otros, logrando evitar denuncias y/o sanciones legales.

La administración de igual manera debe de fomentar la implementación de tecnologías novedosas ya que estas deben de mejorar y optimizar los procesos aumentando significativamente la competitividad de la empresa.

A través de una gestión administrativa eficiente también se debe de lograr la satisfacción de los clientes, mejorando los productos y/o ofrecidos llegando a lograr que la fidelización sea fuerte y la reputación de la empresa sea positiva en el mercado en el tiempo. Todos los objetivos antes mencionados son importantes ya que fortalecen la cultura organizacional dentro de la empresa ya que asegurar una buena estabilidad financiera y económica dentro de la empresa.

2.2.2.4. Características de la gestión administrativa

Dentro de la gestión administrativa Vanegas (2024) explica que existen varias características que permiten aplicar de manera correcta la misma en las empresas, logrando que los procesos sean eficientes y puedan adaptarse a las necesidades de la empresa dentro del entorno empresarial. Estas se basan en las siguientes características:

La elaboración de estrategias permite que los planes de acción sean efectivos para lograr alcanzar los objetivos institucionales trazados. Esta permite que se puedan anticipar problemas, se asignen recursos eficientemente y se establezcan prioridades.

Se debe de contar con una estructura organizacional muy bien definida, mediante el cual puedan asignarse funciones, responsabilidad y recursos de la manera más lógica y clara.

El liderazgo debe de promover la motivación entre los empleados, debe promover el trabajo en equipo logrando que las actividades se realicen garantizando el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización.

La supervisión y control de los procesos se debe realizar mediante indicadores de desempeño ya que esto permite que las estrategias que se implementen se ajusten en cuanto sea necesario.

2.2.2.5. Importancia de la gestión administrativa

Coordinar recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa son de suma importancia en diversos aspectos fundamentales como nos explica Antón y Garijo (2024), ya que estos son esenciales para la empresa u otra organización en la gestión administrativa.

2.2.2.6. Definiciones de gestión administrativa

Según (Pérez, M. 2021, p. 27) Podemos describir una empresa como una entidad con el propósito de obtener beneficios económicos mientras contribuye al progreso de la sociedad. Está compuesta por capital y un grupo específico de empleados que colaboran para ofrecer servicios y/o productos a los consumidores, satisfaciendo sus necesidades y promoviendo el crecimiento económico de la empresa en beneficio de empleados, accionistas y clientes.

2.2.3. Teoría de la empresa

Estupiñán (2023) explica que la empresa es una entidad, ya sea de carácter privado o carácter público, sea con fines o sin fines de lucro, ya que se asumen las responsabilidades de tomar decisiones, de innovar y lograr gestionar riesgos para poder coordinar buscando coordinar eficientemente los distintos procesos de la empresa. El objetivo principal es generar bienes y/o brindar servicios buscando satisfacer las necesidades de los consumidores logrando así ingresos generando utilidades para la empresa.

2.2.3.1. Clasificación de las empresas

2.2.3.1.1. Según su estructura

Las empresas pueden clasificarse según diversos criterios, según Estupiñán (2023) se pueden agrupar por sus distintas características (actividad, objetivos, estructura, entre otros), a continuación, se presenta una de las principales clasificaciones:

Las microempresas son los negocios que tienen una estructura operacional simple y cuenta con uno o pocos empleados.

Las pequeñas empresas tienen la característica de que operan con los recursos limitados y el personal es menor o reducido.

Las medianas empresas son parecidas en tamaño a las grandes empresas, pero cuentan con una operación significativa.

Las grandes empresas cuentan con un gran número de trabajadores y su estructura por su mismo tamaño es compleja.

2.2.3.1.2. Según su personería jurídica

Según Soscia (2023) encontramos las siguientes clasificaciones:

La Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.) al constituirse como persona jurídica permite que una persona natural pueda realizar actividades comerciales evitando afectar el patrimonio personal del empresario, así logrando proteger los bienes ante posibles embargos u otras afectaciones a sus bienes.

Una Sociedad Anónima (S.A.) es por no decir la forma más usada para constituir grandes empresas, esta se caracteriza por la división del capital en acciones y siendo repartidas las utilidades en relación al porcentaje de sus aportes.

Una Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.) es utilizada mayormente para conformar empresas familiares ya que el número de participantes o accionistas es limitado (20 personas).

La Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) está caracterizada principalmente por las participaciones sociales logrando establecer una responsabilidad limitada al monto de los aportes de los mismos.

Una sociedad Colectiva está establecida con una responsabilidad solidaria siendo ilimitada en socios, asimismo una Sociedad en Comandita Simple y por Acciones es de responsabilidad ilimitada y de responsabilidad limitada respectivamente, pero en estas sociedades las responsabilidades son asumidas de acuerdo al nivel de su participación de cada socio.

2.2.3.1.3. Según su propiedad de capital

Trigoso (2019) nos muestra la clasificación de las empresas en privadas, públicas y mixtas, siendo las privadas como su mismo nombre lo dice: pertenecen a personas naturales y/o jurídicas constituidas en las distintas formas jurídicas existentes en el ámbito peruano buscando generar beneficios económicos a sus socios; las empresas públicas son las que pertenecen al estado peruano, estos son de interés nacional y tienen como objetivo la eficiencia económica brindando servicios y/o desarrollo social; y por último tenemos a las empresas mixtas, como su mismo nombre lo dicen estas empresas combinan a las empresas privadas y públicas buscando el desarrollo de distintos proyectos de interés mutuo, lo cual permite que se participe con inversiones privadas o experiencia privada en proyectos a nivel nacional y/o viceversa.

2.2.3.1.4. Según su ámbito de actuación

Según su ámbito de actuación, Soscia (2023) nos explica que existen Locales, Regionales, Nacionales y Multinacionales:

Las empresas a nivel local, como su nombre lo dice, son las que desarrollan sus distintas actividades comerciales a nivel local siendo este en una ciudad o región específica mayormente.

Las empresas Regionales amplían sus operaciones ya a distintas regiones del país, éstas son similares a las empresas locales, pero con la diferencia que son más amplias, pero no llegando a abarcar el ámbito nacional o todas las regiones del país.

Las empresas Nacionales abarcan todo el territorio peruano, estas desarrollan sus estrategias comerciales para cada región ya que logran abarcar distintos mercados.

Las empresas Multinacionales llegan a estar presentes en distintos países, pero siempre incluyendo al Perú como parte en sus operaciones. Estas empresas son muy complejas ya que se necesitan implementar muchas estrategias comerciales por país, región y localidad en las cuales quieren ampliar sus operaciones.

2.2.3.1.5. Según su sector económico

Según el Instituto Peruano de Economía (IPE) las empresas se clasifican en cuatro (04) tipos, los cuáles son:

El sector primario: estas empresas como bien su nombre las describe están centradas en la base de las distintas productivas, buscando aprovechar los recursos naturales del país, siendo por ejemplo la extracción de distintos minerales, distintas actividades pesqueras, agrícolas, entre otras.

El sector secundario: estas buscan transformar las materias primas en productos ya elaborados, dándoles un valor agregado, las cuales pueden ser, alimentos, textiles, metalúrgicos, entre otros.

El sector terciario: este sector representa principalmente el PIB nacional, aquí encontramos a las distintas empresas de transporte, de educación, salud, comunicaciones, entre otras. Estas buscan llegar al consumidor final y brindando mayormente servicios a los consumidores finales.

El sector cuaternario: estas empresas son parte de la innovación ya que están más enfocadas en el desarrollo del conocimiento en sus distintas ramas, aquí se encuentran las empresas de investigación, de distintas consultorías de servicios tecnológicos y gestión de la información.

2.2.4. Teoría de las micro y pequeñas empresas

Aunque las micro y pequeñas empresas no son una novedad, García (2021) explica que en los últimos tiempos han captado un interés creciente, siendo consideradas como impulsores clave de la economía.

A pesar de esta importancia, en el pasado, los economistas no les otorgaban gran atención, denominando a estas empresas como "MyPEs". Sin embargo, su presencia era evidente en las realidades económicas de diversos países, aunque en las teorías económicas anteriores a los años 80, se solían asociar con el "subdesarrollo económico", sugiriendo que estas empresas tenían un crecimiento menor en comparación con las grandes corporaciones de la época. Se argumentaba que, al completarse el desarrollo económico de un país, las MyPEs desaparecerían naturalmente como parte de la evolución económica.

2.2.4.1. Clasificación de las micro y pequeñas empresas

Según Estupiñán (2023), las micro y pequeñas empresas buscando impulsar el desarrollo económico y social del país logrando generar empleo produciendo bienes y/o generando servicios además fomentan la inclusión económica, de los cuáles se pueden clasificar en:

Pequeña empresa: Tiene de uno (01) a cien (100) trabajadores con ventas anuales de hasta 1,700 UIT.

Microempresa: Cuenta de entre uno (01) a diez (10) trabajadores con ventas anuales de hasta 150 UIT.

2.2.4.2. Importancia de las micro y pequeñas empresas

Las MyPEs como nos indica Kambista (S/F) desempeñan un papel crucial en el desarrollo económico de un país, siendo reconocidas como un componente fundamental para impulsar la generación de empleo y contribuir a la disminución de la pobreza. Se establece una relación directa entre el crecimiento de una MyPE y la creación de empleo, ya que a medida que una empresa de este tipo se expande, aumenta la demanda de su producto o servicio, lo que conlleva a la necesidad de contratar más trabajadores.

2.2.4.3. Régimen tributario de las micro y pequeñas empresas

Según la SUNAT (2021) el régimen MYPE tributario está especialmente diseñado para que las microempresas al estar constituidas ya sean por personas naturales, jurídicas, sociedades conyugales, entre otros, logran la autorización de emitir distintos comprobantes de pago. Este tipo de empresas según la Ley 30056 pueden ser parte de este régimen siempre y cuando sus ventas anuales no excedan las 1700 UIT, sin embargo, las empresas que superen este límite no pueden pertenecer a este régimen.

2.2.4.4. Régimen laboral de las micro y pequeñas empresas

El régimen laboral para las microempresas ofrecen beneficios entre los cuales encontramos que los trabajadores que son contratados bajo este régimen deben de recibir como mínimo el salario mínimo por ley, asimismo, tienen como jornada

máximo la de 48 horas a la semana siendo 8 horas máximo por día, también, deben de gozar de un día libre a la semana pudiendo descansar también los feriados por ley, de igual manera deben de tener vacaciones (15 días calendario) por cada año laborado para la empresa, siendo obligatorio de igual manera estar inscritos por la empresas en el seguro social garantizando el acceso a los servicios de atención médica, al derecho de percibir su CTS por cada año laborado, entre otros beneficios que obliga la ley.

2.2.5. Teoría de los sectores productivos

2.2.5.1. Clasificación de los sectores productivos

Existen varios sectores que constituyen la economía, entre los cuales según Supply Chain (2023) destacan los tres principales: el sector primario, el secundario y el terciario.

En el sector primario se incluyen los recursos naturales que son extraídos y utilizados como materia prima para diversas formas de producción, como la cría de ganado, la pesca y otras actividades afines.

En el sector secundario, los productos obtenidos en el sector primario son transformados en materia prima para la elaboración de nuevos productos, tales como papel, cartón y otros bienes manufacturados.

Por último, el sector terciario comprende las empresas que se dedican a ofrecer servicios, así como aquellas que distribuyen los productos elaborados en el sector secundario, ya sea al por menor o al por mayor.

2.2.5.2. El sector servicios

El sector de servicios se caracteriza según Salazar (2023) por ofrecer productos o beneficios intangibles, los cuales no se pueden almacenar ni adquirir como propiedad.

En este tipo de empresas, lo que se comercializa son experiencias. Este sector reviste una gran importancia, dado que ha experimentado un crecimiento constante a lo largo de los años, alcanzando niveles de especialización en todas sus áreas, donde la participación de las personas es fundamental. Este crecimiento se ha visto impulsado por el aumento de la población, lo que ha generado mayores ingresos y, consecuentemente, una mayor inversión para satisfacer las necesidades de la población, impulsando así el crecimiento de las empresas en este sector.

2.2.6. Breve descripción de la empresa del caso de estudio

La empresa Bio Salud E.I.R.L se constituye para poder desempeñarse en el ámbito del sector servicios, siendo motivada por el propósito de ofrecer una mejor atención de calidad que la competencia. Surge como la respuesta a la escasez de empresas que prioricen la calidad y eficiencia en el servicio, también como resultado de un análisis del potencial de crecimiento del sector servicios en el área de salud, así como la búsqueda de la generación de rentabilidad de la misma generando ingresos para la empresa. Con el enfoque centrado en la satisfacción del cliente, el LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L se compromete a superar las expectativas, buscando brindar soluciones efectivas y personalizadas en el área de la salud. Su misión es proporcionar un servicio integral que promueva la salud, el bienestar de la población estando al servicio de la misma. Contando con un equipo de profesionales altamente capacitados y tecnología que se renueva constantemente por los cambios en el ámbito tecnológico, buscando siempre estar preparados para ser líderes en su sector, marcando un estándar de calidad que pueda inspirar confianza buscando la fidelidad en sus clientes.

2.3. Hipótesis

En la investigación no se planteará hipótesis debido a que la investigación es de nivel descriptivo-correlacional simple y de caso.

Para este tipo de diseño de investigación Ruíz y Valenzuela (2022) ayuda a explicar y definir que como ya que en la presente investigación no se aplicó hipótesis alguna ya que es de tipo cualitativo, de nivel descriptivo correlacional simple y es del diseño no experimental, documental y de caso.

Esta se realizará sin manipular intencionadamente la variable de estudio ya que solo se observará como tal en el contexto natural para que puedan analizarse y luego conjuntamente aplicarse con los diferentes objetivos específicos.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación:

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cualitativo ya que la investigación se centró en realizar un análisis de la perspectiva de la empresa de estudio. Según Ruíz y Valenzuela (2022) nos muestran que una investigación de tipo cualitativo es utilizada cuando lo que realmente se busca es comprender un contexto y no se buscan medir estadísticas y/o números.

3.1.2. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo-correlacional simple y de caso, ya que se buscó analizar el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS BIO SALUD E.I.R.L.”. Referente al tema nos explican Ruíz y Valenzuela (2022) que una investigación cuando es descriptiva se centra en utilizar las descripciones detalladas y no realizar estadísticas.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental y de caso puro.

Fue no experimental porque no se manipulará las variables de estudio ya que la información obtenida no se modificó. Por último, fue de caso puro ya que la investigación solo se limitó a investigar a la microempresa del caso de estudio.

3.2. Población y muestra:

3.2.1. Población

Para la investigación se tomó como población a las microempresas del sector servicios del distrito de Huaraz.

3.2.2. Muestra

Para la investigación se tuvo como muestra a la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” siendo la misma que se escogió de manera intencionada o dirigida.

3.3. Definición conceptual y operacionalización de las variables de estudio.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORIZACIÓN
		DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES		
CONTROL INTERNO	El control interno es cualquier acto desarrollado dictado o puesta en funcionamiento por una empresa con el único fin de pretender la eficiencia, eficacia y economía en el uso de sus recursos (Pereira Palomo, 2019)	Ambiente de control	Central	¿En la empresa se fomentó la honestidad y conductas éticas?	Dicotómica	Cuestionario
			Superficial	¿El cumplir las normas legales y tributarias afectó en la manera en que la empresa establece su control interno?		
		Evaluación de riesgos	Central	¿Identificó la empresa los riesgos que afectan sus actividades?		

			Superficial	¿La empresa analiza los riesgos externos del entorno que pueden evitar cumplir sus objetivos?		
		Actividades de control	Central	¿Se realizó control de inventario de manera periódica?		
			Superficial	¿Los requerimientos de otras entidades afectaron en el desempeño?		
		Información y comunicación	Central	¿En su empresa existe comunicación fluida entre		

				empleador y empleado?		
			Superficial	¿La dirección recibió información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?		
		Actividades de supervisión	Central	¿Periódicamente se verificó si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?		
			Superficial	¿Existió un monitoreo continuo por parte de la administración		

				en las actividades que se realizan en la empresa?		
--	--	--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información:

3.4.1. Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó la siguiente técnica: entrevista a profundidad.

3.4.2. Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Cuestionario de preguntas cerradas y abiertas relacionadas al tema de investigación y en función a los objetivos específicos planteados y la guía de entrevista.

3.5. Método de análisis de datos

Para la realización del análisis descriptivo individual y aplicativo según los objetivos planteados, se formularon los siguientes objetivos específicos:

Para realizar el análisis del objetivo específico N° 1, 2, 3, y 4, se utilizó un cuestionario de preguntas relacionados a conocer al representante legal de la microempresa, a la microempresa, el control interno y la gestión administrativa de la misma; que será aplicado al representante legal de la empresa de estudio.

Para el objetivo específico N° 5, se realizó un análisis del cuestionario aplicado y conjuntamente con las bases teóricas se buscó analizar las deficiencias de la microempresa y asimismo las mejoras en el ámbito del control interno y su incidencia en la gestión administrativa buscando dar recomendaciones que puedan mejorar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.”

3.6. Aspectos éticos

Según Uladech Católica (2025), todas las actividades desarrolladas en el ámbito de investigación, respetaron el Reglamento de Integridad Científica en la Investigación versión 002: Art. 4° “Principios éticos; actualizados por el acuerdo de Consejo Universitario con la Resolución N° 0495-2025 Uladech Católica, del 12 de mayo de 2025, que se detallan a continuación:

3.6.1. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes

Se respetó la dignidad, privacidad y diversidad cultural.

3.6.2. Cuidado del medio ambiente

Se respetó el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza.

3.6.3. Libre participación por propia voluntad

Se estuvo informando de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participaron de tal manera que pudieron expresar de forma inequívoca su voluntad libre y específica.

3.6.4. Beneficencia

Durante la investigación y con los hallazgos se aseguró el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos y maximizar los beneficios.

3.6.5. Integridad y honestidad

Se permitió la objetividad, imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación.

IV. Resultados

4.1. Respecto al objetivo específico 1

Identificar y describir el perfil del titular gerente de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L” de Huaraz, 2025.

Tabla 01. Resultado del objetivo específico 01:

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS		
	SI	NO	ESPECIF.
PERFIL DEL REPRESENTANTE DE LA MYE DEL CASO DE ESTUDIO			
1. ¿Cuál es el género del representante legal de la microempresa?			
a) Masculino	X		
b) Femenino			
2. ¿Cuál es su edad?			48 AÑOS
3. ¿Cuál es su grado de instrucción?			
a) Primaria incompleta			
b) Primaria completa			
c) Secundaria incompleta			
d) Secundaria completa			
e) Instituto incompleto			
f) Instituto completo	X		
g) Universitaria incompleta			
h) Universitaria completa			
4. ¿Cuál es su estado civil?			

a) Soltero			
b) Casado	X		
c) Viudo			
d) Divorciado			
e) Conviviente			
5. ¿Cuál es la ocupación y/o profesión?			
a) Empleado			
b) Contador			
c) Administrador			
d) Economista			
e) Ingeniero			
f) Otros. (especificar)			Laboratorista clínico
6. ¿Cuánto tiempo viene desempeñándose en el cargo de la microempresa?			
a) Menos de 1 año b) De 1 a 3 años c) De 4 a 6 años d) De 7 a 10 años e) Más de 10 años (especificar)	X		10 AÑOS
7. ¿Cuál es el principal problema que enfrenta en el cargo?			

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Respecto al objetivo específico 2

Identificar y describir el perfil de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.

Tabla 02. Resultado del objetivo específico 02:

ITEMS (PREGUNTAS)	SI	NO	ESPECIF.
PERFIL DE LA MICROEMPRESA DEL CASO DE ESTUDIO			
1. ¿La microempresa es formal?	X		
2. ¿La microempresa es informal?			
3. ¿La microempresa es una E.I.R.L.?	X		
4. ¿A qué régimen tributario pertenece actualmente la microempresa?			
a) Nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo RUS)			
b) Régimen Especial de Impuesto a la Renta (RER)			
c) Régimen MYPE Tributario (RMT)	X		
d) Régimen General			
e) Otros (especificar)			
5. ¿La microempresa cuenta con local propio?	X		
6. ¿La microempresa se formó por sobrevivencia o subsistencia?			Subsistencia
7. ¿La microempresa es familiar?	X		
DATOS DE LA EMPRESA:			
8. ¿Cuántos años de permanencia en el rubro tiene la microempresa?			7 años

9. ¿Cuál es la actividad que desarrolla la microempresa?			Salud
10. ¿Tiene la microempresa trabajadores permanentes? ¿Cuántos?			02
11. ¿Tiene la microempresa trabajadores eventuales? ¿Cuántos?		X	
12. ¿La microempresa lleva contabilidad?			
a) Si	X		
b) No			
c) No está obligada			
13. Tiene asesoramiento profesional de:			
a) Contador	X		
b) Administrador			
c) Ambos			
d) No recibe asesoramiento			

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Respecto al objetivo específico 3

Identificar y describir las características del control interno de la microempresa

“LABORARIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.

Tabla 03. Resultados del objetivo específico 3:

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
PERFIL DE LA MICROEMPRESA DEL CASO DE ESTUDIO		
CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO		

I. AMBIENTE DE CONTROL INTERNO		
1.1. ¿La microempresa tiene implementado su control interno formalmente?	X	
1.2. ¿La microempresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones para explicar su contenido?	X	
1.3. ¿La microempresa comunica debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?	X	
1.4. ¿Se dan acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de los trabajadores al código de ética de la microempresa?	X	
1.5. ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal?	X	
1.6. ¿La microempresa cuenta con un organigrama?	X	
1.7. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?	X	
1.8. ¿Cuenta la empresa con su visión y misión?	X	
1.9. ¿La microempresa ha difundido a su personal la visión y misión?	X	
1.10 ¿La microempresa cuenta con una Manual de Organización y Funciones (MOF)?	X	
1.11 ¿La microempresa da a conocer al personal el grado de cumplimiento de sus objetivos institucionales?	X	
1.12 ¿La microempresa cuenta con un Reglamento interno de trabajo?	X	

1.13 ¿Exigen requisitos para la selección de contratación del personal?	X	
1.14 ¿Tiene actualizadas las descripciones y requisitos de los puestos de trabajo?	X	
1.15 ¿Existen procesos de selección, inducción y capacitación dirigidos al personal?	X	
1.16 ¿En la empresa se realizan actividades de integración de personal?	X	
1.17 ¿Dispone de algún sistema de retribución o incentivos por méritos a los empleados?	X	
1.18 ¿Existe una moderada rotación del personal de la microempresa?	X	
1.19 ¿Se suministra al personal información que necesitan para cumplir con sus actividades?	X	
1.20 ¿Existe una persona que está encargada específicamente del personal?	X	
1.21 ¿Se evalúa el desempeño del personal?	X	
1.22 ¿Los trabajadores de la microempresa tienen un contrato de trabajo?	X	
1.23 ¿La microempresa se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF)?	X	
1.24 ¿La microempresa tiene elaborado un plan estratégico?	X	
1.25 ¿La microempresa tiene elaborado un plan operativo anual?	X	
1.26 ¿La microempresa cuenta con un comité de control?	X	
II. EVALUACION DE RIESGOS		

2.1. ¿Tiene la empresa definida sus objetivos y metas?	X	
2.2. ¿La microempresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?	X	
2.3. ¿La microempresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?	X	
2.4. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
2.5. ¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?	X	
2.6. ¿El personal de la microempresa tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que puede amenazar a la organización?	X	
2.7. ¿El personal de la microempresa es capaz de poder identificar los riesgos internos y externos que amenazan a la empresa?	X	
2.8. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?	X	
2.9. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados?	X	
2.10 ¿Se dispone de un procedimiento que permita corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?	X	
2.11 ¿Se han implementado un plan de actividades de prevención en manejo de respuesta y monitoreo de los riesgos?	X	
2.12 ¿Se presentan reportes oportunos a la administración, para que sean examinados e inspeccionados?	X	
III. ACTIVIDADES DE CONTROL		

3.1. ¿La microempresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?	X	
3.2. ¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa?	X	
3.3. ¿Se hallan separadas las funciones y responsabilidades del personal?	X	
3.4. ¿En la microempresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente a su desempeño?	X	
3.5. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables?	X	
3.6. ¿La microempresa toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?	X	
3.7. ¿Tiene la microempresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?	X	
3.8. ¿Se aplica actividades de control periódicamente en todos los procesos administrativos, operacional y financieros de la entidad?	X	
3.9. ¿La microempresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficientes para asegurar la custodia de sus archivos físicos de la información de su empresa?	X	
3.10 ¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidos, establecidos y documentados al igual que sus modificaciones?	X	

3.11 ¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?	X	
3.12 ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	X	
3.13 ¿Se elaboran informes en cuanto a las existencias y anomalías del área de inventarios, tienen plazo o fecha de entrega determinada?	X	
3.14 ¿Se ha establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	X	
IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
4.1. ¿En la microempresa existe comunicación fluida entre empleador y empleado?	X	
4.2. ¿Se proporciona la información correcta al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	
4.3. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?	X	
4.4. ¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
4.5. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?	X	
4.6. ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X	
V. SUPERVISIÓN Y MONITOREO		

5.1. ¿La microempresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar dentro de la empresa?	X	
5.2. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la microempresa?	X	
5.3. ¿Las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento?	X	
5.4. ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la microempresa?	X	
5.5. ¿Se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al gerente general o propietario para aplicar las medidas correctivas necesarias?	X	
5.6. ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X	

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Respecto al objetivo específico 4

Identificar y describir las características del control interno de la microempresa

“LABORARIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.

Tabla 04. Resultados del objetivo específico 4:

ITEM (PREGUNTAS)	RESULTADO	
	SI	NO
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Planeación		

1. ¿La microempresa realiza el seguimiento y control en la utilización de sus recursos?	X	
2. ¿Las estrategias desarrolladas consideran los factores internos y externos que pueden afectar a la microempresa?	X	
3. ¿La microempresa asigna adecuadamente los recursos financieros, humanos y tecnológicos para la ejecución de sus planes?	X	
4. ¿La microempresa tiene definidos objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo?	X	
5. ¿Los objetivos y metas establecidos son coherentes con los recursos disponibles?	X	
6. ¿La microempresa cuenta con estrategias específicas para el logro de sus objetivos y metas?	X	
7. ¿La microempresa elabora un plan de producción mensual o trimestral?	X	
8. ¿La microempresa proyecta la demanda antes de iniciar sus servicios?	X	
9. ¿Se planifican los requerimientos de insumos antes de cada inicio de un servicio?	X	
10. ¿La microempresa establece presupuestos para la compra de materiales e insumos?	X	
11. ¿Se planifican los tiempos de entrega de los servicios a cumplir con los clientes?	X	
12. ¿La microempresa identifica riesgos antes de ejecutar servicios?	X	

13. ¿Se establecen indicadores de desempeño para evaluar el cumplimiento de los planes?	X	
14. ¿La gerencia revisa periódicamente el cumplimiento de los planes establecidos?	X	
15. ¿La microempresa planifica la capacitación del personal operativo?	X	
16. ¿Se planifican estrategias para enfrentar temporadas de baja demanda?	X	
17. ¿La microempresa realiza planificación financiera para cubrir gastos operativos?	X	
18. ¿Se planifican mejoras en maquinaria o tecnología para mejorar la confiabilidad y rapidez en los servicios?	X	
19. ¿La microempresa establece metas de ventas mensuales o anuales?	X	
20. ¿La planificación considera la disponibilidad real de recursos antes de iniciar los servicios?	X	
Organización		
1. ¿Los empleados conocen claramente sus funciones y responsabilidades dentro de la microempresa?	X	
2. ¿Existe una adecuada coordinación entre las diferentes áreas y funciones de la microempresa?	X	
3. ¿Se llevan a cabo reuniones periódicas para sincronizar y coordinar las actividades entre las áreas?	X	
4. ¿La microempresa cuenta con una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus operaciones?	X	

5. ¿La microempresa facilita la coordinación y colaboración entre las diferentes áreas?	X	
6. ¿La microempresa ha establecido una adecuada división del trabajo mediante la asignación de responsabilidades al personal?	X	
7. ¿La microempresa tiene definidas por escrito las funciones de cada puesto de trabajo?	X	
8. ¿Existe una adecuada distribución del trabajo en las diferentes áreas?	X	
9. ¿Las funciones asignadas al personal están acordes con sus competencias y experiencia?	X	
10. ¿Existe coordinación efectiva en las distintas áreas?	X	
11. ¿El flujo de trabajo está claramente definido desde el pedido del servicio hasta su culminación?	X	
Dirección		
1. ¿Existe comunicación fluida entre los diferentes niveles jerárquicos de la microempresa?	X	
2. ¿Se realizan diferentes canales de comunicación (reuniones, correos, llamadas) para transmitir información importante?	X	
3. ¿La microempresa brinda orientación adecuada para asegurar el desempeño eficiente del personal?	X	
4. ¿Los supervisores proporcionan retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño del personal?	X	
5. ¿Los directivos demuestran habilidades de liderazgo en la gestión de personal?	X	

6. ¿La microempresa promueve la motivación y el compromiso del personal?	X	
7. ¿La gerencia establece metas claras para cada área de trabajo?	X	
8. ¿Se reconocen los logros del personal cuando se cumplen los objetivos establecidos?	X	
9. ¿La gerencia comunica oportunamente los cambios en las metas o estrategias?	X	
10. ¿Se brinda capacitación continua al personal para mejorar su desempeño?	X	
11. ¿Los directivos resuelven conflictos laborales de manera adecuada?	X	
12. ¿La dirección fomenta un ambiente laboral respetuoso y colaborativo?	X	
13. ¿Se toman decisiones basadas en información real de producción y ventas?	X	
14. ¿La dirección establece mecanismos de seguimiento para asegurar el cumplimiento de pedidos?	X	
15. ¿La gerencia actúa con liderazgo frente a situaciones imprevistas (retrasos, fallas de maquinaria, escasez de insumos)?	X	
Control		
1. ¿La microempresa utiliza indicadores específicos para medir el desempeño en cada área?	X	
2. ¿Se aplican acciones correctivas oportunamente cuando se detectan desviaciones o incumplimientos?	X	

3. ¿Se realiza seguimiento a la implementación y efectividad de las acciones correctivas?	X	
4. ¿La microempresa ha establecido estándares de desempeño para evaluar sus resultados?	X	
5. ¿Los estándares de desempeño son comunicados y comprendidos por el personal?	X	
6. ¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal?	X	
7. ¿Se controlan los costos de producción en cada etapa de la ejecución de los servicios?	X	
8. ¿Se verifica el cumplimiento de los tiempos de entrega establecidos con los clientes?	X	
9. ¿Se controla el uso adecuado los insumos, materiales, entre otros?	X	
10. ¿La microempresa realiza control de calidad antes de entregar los resultados de los servicios?	X	
11. ¿Se lleva un registro de asistencia y puntualidad del personal?	X	
12. ¿Se evalúan las causas de los incumplimientos detectados?	X	
13. ¿Se controla el nivel de inventario de insumos?	X	
14. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas?	X	
15. ¿La empresa evalúa la satisfacción del cliente como parte del control de gestión?	X	

Fuente: Elaboración propia.

4.5. Respecto al objetivo específico 5

Dado que el nivel de la investigación es descriptivo correlacional simple, no se elaboró un cuestionario de preguntas pertinentes para poder conseguir los resultados a este objetivo específico, asimismo, dado que el trabajo es de caso puro y de tipo cualitativo, no se logra demostrar de manera estadística, la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L. de Huaraz, es por ello, que los resultados se obtendrán de los resultados de los objetivos específicos 3 y 4 de esta investigación, así como de las bases teóricas y del marco empírico pertinentes de esta.

Al analizar los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al representante legal de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” acerca del control interno y la gestión administrativa, se identificó que:

Respecto al resultado específico 3, el control interno tiene una incidencia eficiente en la gestión administrativa, ya que el sistema de control interno en específico el ambiente de control son positivos (demostrado en que sus 20 aspectos son positivos), evaluación de riesgos (1 de 12 aspectos con resultado positivo), ambiente de control (1 al 14 son positivos), información y comunicación (1 al 6 son positivos) y en la supervisión y monitoreo (1 al 6 son positivos), ya que cumplen con un sistema de control interno establecido con las políticas de la empresa, asimismo, cuentan con el asesoramiento de un contador para la formalización de la empresa, de igual manera el gerente general está preparado para los riesgos que puedan ocurrir durante y después de sus actividades, sin embargo, al momento de realizar la entrevista se pudo observar que el control interno está implementado de manera empírica, por lo que a un corto, mediano y largo plazo puede generar riesgos ya que la empresa comenzó a expandir sus actividades abriendo una nueva sucursal y tiene en mente de ampliar los servicios y locales a un futuro no muy largo.

Respecto al objetivo específico 4, la microempresa de estudio cuenta con un control interno aunque empírico incide de positivamente en la gestión administrativa, ya que manejan normas y reglas de trabajo de manera interna y externa con capacidad y liderazgo, asimismo, cuenta con un equipo de trabajo concreto para dar soluciones

óptimas, sin embargo, al tener planes de expansión a un corto, mediano y largo plazo, deberá de implementar un sistema de control interno sólido para poder prevenir riesgos a futuro.

En ese sentido, se puede evidenciar que en el objetivo específico 5, se concluye que el control interno incide positivamente en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.”, ya que, aunque se aplica de manera empírica, permite el cumplimiento de las normas para las empresas que brindan servicios en el sector salud, la ejecución de actividades de control y una adecuada comunicación y supervisión. Sin embargo, presenta limitaciones en la evaluación de riesgos y en su formalización.

V. Discusión

5.1. Respecto al objetivo específico 1

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al representante legal de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” que se ubica en la ciudad de Huaraz, se ha establecido un perfil con características específicas. El representante es de género masculino, está casado, con formación instituto completa y laboratorista clínico de profesión, cuenta con más de 10 años de experiencia ejerciendo su profesión y el cargo como gerente de la microempresa de estudio. Dicho perfil impacta significativamente en la gestión de la microempresa, la trayectoria acumulada por el representante es un activo clave, su conocimiento en el entorno empresarial facilita la ejecución y la toma de decisiones en la microempresa para que sí sean más acertadas y seguras.

Asimismo, el representante es una persona joven que conduce la empresa, lo cual es un impulso a prepararse en conocimientos, capacitaciones, ya que es vital para la mejora y crecimiento eficiente de la microempresa y su impacto en el servicio a la población. Por ello se ve que la falta de estudios superiores universitarios no impide forjar y guiar una microempresa en el sector salud que busca constantemente brindar un servicio de calidad a la población, reflejándose en la actual expansión de la microempresa de estudio.

5.2. Respecto al objetivo específico 2

De acuerdo a las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado al representante legal de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS E.I.R.L.” de Huaraz, con respecto al perfil de la microempresa es el siguiente: es una empresa constituida legalmente en SUNARP, dicha microempresa se formó para obtener ganancias, está conformada por 02 trabajadores permanentes, no tiene trabajadores eventuales, pertenecen al sector servicios tal como lo indicó el representante legal, asimismo, se pudo observar a través del cuestionario que pertenece al régimen MYPE tributario, forjando su reputación ante la gran demanda de la población hace ya más de 7 años al servicios de la población, brindando servicios en el sector salud.

5.3. Respetto al objetivo específico 3

Luego de analizar los resultados del cuestionario aplicado al representante legal de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS E.I.R.L.” de Huaraz, se determinó que la empresa brinda capacitaciones según niveles en prevención de accidentes y normas de seguridad, manejo de sistemas tecnológicos, servicios, atención al cliente y cultura organizacional, asimismo, busca la mejora constante de los servicios y bienes de la empresa para el bien población y una atención más rápida y más eficiente, coincidiendo con las bases teóricas de **Andrade S. (2019)**, que el establecimiento de un entorno que estimule la actividad personal con respecto de sus actividades, actitudes éticas, honestas y transparentes de los miembros de la organización, el control debe de ser un mecanismo de mejoramiento continuo para minimizar los riesgos y aportar con soluciones importantes.

Ambiente de control

Se realizó un cuestionario de 26 preguntas al representante de la empresa, obteniendo como resultado; las 26 preguntas fueron como si, de cuales representa al 100%, estos resultados identifica que la empresa se encuentra en una posición de formalismo contando con documentos de manera formal, la empresa cuenta con organigrama, con un código de ética, cuenta con el ROF, RIT, Plan Operativo y Estratégico, el gerente general es conocedor de la existencia de los documentos al igual cuenta con capacitaciones empresariales y personales para el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Por ello se tiene como ventaja la buena conducción de la empresa. Estos resultados si concuerda con lo que establece en las bases teóricas de **Vega N. (s.f.)**, que el control interno se caracteriza por contar con un buen ambiente de control; asimismo, se lleva un buen sistema de información y la supervisión. De la misma manera **David P. (2023)**, comenta que, se logra el análisis comparativo de la implementación del control interno dado que la empresa asigna adecuadamente las funciones y responsabilidades en la empresa.

Evaluación de Riesgos

Fue aplicada con un cuestionario de 12 preguntas al representante legal de la microempresa, obteniendo como resultado; 12 preguntas fueron como si, de cuales representa al 100%, Lo cual refleja que la empresa tiene definidos sus objetivos y metas tomando las consideraciones respecto a los riesgos internos y externo que puedan suscitar, la empresa cuenta con un Plan

de Administración de Riesgos para identificar las amenazas a la microempresa. De la misma manera coincide con los resultados de las bases teóricas de **Mayhua H. (2022)** que la empresa si cuenta con un adecuado control interno e identifica los riesgos que podrían afectar a la empresa y aplica las responsabilidades a los trabajadores y supervisan adecuadamente.

Actividades de Control

Se aplicó un cuestionario de 14 preguntas al representante legal de la empresa, donde se ha obtenido como resultados; 14 preguntas fueron como si, de cuales representa al 100%, ante la evidencia que, la microempresa realiza actividades que aseguran el cumplimiento de sus objetivos; asimismo, aseguran la eficacia y eficiencia en sus actividades, por lo que, la empresa cuenta con un registro de actividades que realiza el personal y verificados por el personal que controla el registro de las solicitudes de los distintos servicios que brinda la microempresa de estudio, la microempresa realiza el control periódicamente en los procesos de administrativos, operacional y financiero. Estos resultados coinciden con lo que se establece en las bases teóricas de **Estupiñan R. (2015)**, que las actividades de control son realizadas por la gerencia y el resto de los trabajadores de la organización, para así poder cumplir con las actividades encomendadas. Esto contribuye a alcanzar los objetivos institucionales de manera correcta.

Información y Comunicación

Se aplicó un cuestionario de 6 preguntas al representante de la empresa donde se ha obtenido como resultados; 6 preguntas fueron SI, siendo el 100% positivas, donde la empresa refleja que si existe una buena comunicación entre la gerencia y los trabajadores, toda información se lleva de manera escrita y verbal en donde todos tienen el conocimiento de cualquier anomalía que pueda estar pasando, también recibe las informaciones de posibles irregularidades para ser evaluadas de manera inmediata; asimismo, se hace llegar la información correcta al personal con detalle oportuno de manera eficiente y efectiva. Estos resultados sí coinciden con lo que afirma en las bases teóricas de **Estupiñan R. (2015)**, donde afirma que, deben de existir canales adecuados en todos los niveles de la organización para el personal domine sus responsabilidades sobre el control de sus actividades.

Supervisión y monitoreo

Se aplicó un cuestionario de 6 preguntas que representa al 100%, donde 6 preguntas resultaron como sí, que equivale al 100%; el representante legal indicó, que se encuentra en constante monitoreo de las actividades de manera interna y externa, en donde realiza autoevaluaciones que permite proponer planes para la mejora posterior; asimismo, se realiza supervisiones que permita detectar a tiempo las deficiencias que pueda ocurrir dentro de la microempresa. También, se verifica al personal si cumple con el código de conducta dentro y fuera de la empresa. Estos resultados confirman en las bases teóricas de **Salazar S. (s.f)** menciona que, permite valorar la eficacia y calidad de funcionamiento en el tiempo del sistema de control, con la finalidad de lograr el mejoramiento se le denomina también seguimiento, son actividades de autocontrol incorporados en los procesos y operaciones de supervisión de la organización. De la misma forma coincide con **Javier R. (2012)** afirma que el sistema de control interno está diseñado para operar en determinadas circunstancias, donde las evaluaciones se deben de conducir a la identificación de los controles débiles insuficientes o innecesaria para promover con el apoyo de la gerencia.

5.4. Respecto al objetivo específico 4

Se aplicó un cuestionario de 61 preguntas que representa al 100%, donde 61 preguntas resulto como un sí que equivale al 100%; luego de analizar los resultados obtenidos, se identifica que dispone con la capacidad, la formación y los recursos para alcanzar el éxito de la microempresa, en donde predomina la gestión de desempeño y también se refleja la cultura de la organización, también cuenta con capacitaciones para actualizar los conocimientos y desempeños de las funciones de la empresa, asimismo el representante comento que esta oportunidad le ofrece retos para seguir mejorando. Estos resultados sí coinciden con las bases teóricas de **LHH (2023)**, donde nos menciona que la gestión es el conjunto de ideas que recomiendan como gestionar una organización o negocio, la gestión son estrategias para alcanzar el logro de los objetivos, que se desempeñaran a alcanzar su máxima capacidad, mayor compromiso dentro de la organización. Asimismo, el representante legal de la empresa comento que, tiene al estar en planes de expansión tanto de infraestructura (nuevos locales) y evaluando ampliar los servicios que brinda, se necesitará contratar más trabajadores permanentes a mediano y largo plazo.

5.5. Respecto al objetivo específico 5

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de la empresa de estudio, se evidencia que el control interno incide positivamente en la gestión administrativa de la microempresa *“Laboratorio de Análisis Clínicos Bio Salud E.I.R.L.”*, pero esta incidencia presenta limitaciones importantes. Esto se debe a que el sistema de control interno, aunque funcional en aspectos como el ambiente de control, las actividades operativas, la comunicación y la supervisión, carece de un enfoque formal y muestra una marcada debilidad en la evaluación de riesgos. En consecuencia, su efectividad se reduce a un nivel operativo básico, lo que compromete a la sostenibilidad de la gestión administrativa en contextos de crecimiento.

VI. Conclusiones

6.1. Respecto al objetivo específico 1

Después de analizar los resultados obtenidos mediante el cuestionario que se aplicó al representante legal de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, se concluye que, el representante de la empresa cuenta con la capacidad y liderazgo de gestión empresarial ya que con ello logra conducir el desarrollo de la microempresa hacia el crecimiento, porque aún sigue en constante preparación para crear nuevas oportunidades empresariales, una muestra de ello es la ampliación de un nuevo local y uno más ya en planificación, asimismo, se encuentra en la planificación de la ampliación de lo servicios que brinda la microempresa.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

Se concluye ante los resultados obtenidos mediante el cuestionario que se aplicó al representante legal de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz que la empresa cuenta con documentos formales y vigentes ante las normativas de las microempresas que brindan servicios del sector salud, cuentan con local adecuado, maquinaria actualizada de acorde a las necesidades actuales para un mejor servicio, siendo más rápido, eficaz y eficiente, asimismo, el personal se encuentra capacitado para el buen servicio a la población, estando actualmente en expansión.

6.3. Respecto al objetivo específico 3

Luego de analizar los resultados del cuestionario aplicado al representante legal de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz se concluye que, la empresa se encuentra implementada con un sistema de control interno empírico pero eficiente hasta la actualidad, porque la empresa asigna funciones y responsabilidades de trabajo, brindando capacitaciones para la satisfacción laboral y bienestar de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos y metas, sin embargo, la actual expansión y búsqueda de brindar nuevos servicios es un riesgo ya que se deberá de implementar un sistema de control interno formal para evitar riesgos a corto, mediano y largo plazo.

6.4. Respecto al objetivo específico 4

Luego de analizar los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al representante legal de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz se concluye que, repercute positivamente e incide con una buena gestión y liderazgo organizacional, también la empresa trabaja de manera conjunta con trabajadores, usuarios y autoridades para el buen servicio a la población.

6.5. Respecto al objetivo específico 5

Luego de analizar los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al representante legal de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz se concluye que, el control interno incide de manera positiva en la gestión administrativa de la microempresa de estudio, debido a que contribuye al cumplimiento de normas, a la ejecución de actividades operativas y al fortalecimiento de la comunicación y supervisión dentro de la microempresa. En ese sentido, ante la ausencia de un sistema de control interno estructurado y un Manual de Operacionalización y Funciones (MOF) documentado representa una brecha significativa que debe ser atendida en un corto y mediano plazo para evitar posibles contingencias y asegurar la sostenibilidad de sus operaciones, una gestión más sólida y preventiva a futuro especialmente ante los planes de expansión de la microempresa.

Respecto al objetivo general

Como vimos en todo el proceso de investigación, la microempresa de estudio está constituida de manera formal, además cuenta con los documentos de gestión muy bien definidos, lo cual influye a generar mayor capacidad empresarial y liderazgo, donde permite utilizar sus recursos productivos con eficiencia, asimismo, como detectar y evitar riesgos y fraudes, proteger y cuidar sus intereses y asegurar que la distinta información que reciben e informen sea de manera veraz. La microempresa de estudio, evidencia que tiene implementado su sistema de control interno eficiente pero empírico a la vez, por esta razón se lleva mayor impacto de los resultados positivos en la incidencia del control interno en la gestión de la empresa, asimismo, como ya se ha mencionado antes, al estar en planes de expansión tanto de servicios como de infraestructura, un control interno empírico, es un limitante que debe de ser corregido en un corto plazo.

VII. Recomendaciones

Se recomienda la implementación de un sistema de control formal, ya que al haber implementado un nuevo local, y a la vez estar en planes de expansión tanto como en infraestructura y de servicios a la comunidad, este será un limitante importante ya que puede ocasionar que ocurran errores en los servicios ya que se necesitarán nuevos trabajadores y al no conocer la operatividad de la microempresa, afectará financieramente y a la reputación de la misma, por lo que, un sistema de control interno formal, contribuirá importantemente al desarrollo y crecimiento de la microempresa evitando riesgos a futuro en un corto, mediano y largo plazo, logrando ser corregidos a tiempo.

De igual manera la implementación formal de un Manual de Organización y Funciones (MOF), ya que para poder implementar un sistema de control interno conlleva tiempo y financiamiento a largo plazo, se debe de establecer el MOF para poder apoyar en la identificación de la gestión administrativa interna, para poder facilitar la selección de personal al momento de aumentar el personal con el que se cuenta actualmente, asimismo, la estructura y la misión y visión de la microempresa. Todo esto contribuirá a la mejora de las actividades de la microempresa sino que también contribuirán a los objetivos generales de la microempresa.

Se recomienda como valor agregado que la empresa, siga con las capacitaciones, fomentando temas emocionales ya que hoy en día contamos con varios casos de violencia dentro de la sociedad; asimismo, se fomente la motivación en los trabajadores de la empresa, porque un trabajador motivado emocionalmente y financieramente con un crecimiento a futuro es un trabajador que puede aportar importantes ideas de mejora a la empresa y a la vez dar un mejor rendimiento con el tiempo y lealtad a la misma.

Referencias bibliográficas

- Acosta A. (2023). Análisis del sistema de control interno y gestión administrativa en las mype. <https://revistaconcordia.org/index.php/concordia/article/view/100/264>
- Andrade S. (2019) Incidencia del control interno en el área de farmacia del Hospital de Apoyo Las Mercedes de la provincia de Paita, en el año 2014. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14426?show=full>
- Antón y Garijo (2024). Empresa y administración. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/267631>
- Argandoña M. (2020). NUEVOS ENFOQUES DE CONTROL INTERNO Y COMPLIANCE. <https://ccpayacucho.org.pe/portal/wp-content/uploads/2021/03/Nuevos-enfoques-de-control-interno-y-compliance-22.04.2021.pdf>
- Barreres A. (2020). Manual de control interno de las entidades locales. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/172619>
- Chain R. (2023). Sectores productivos. [Comentario en foro en línea]. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/lossectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/>
- Curihuan, Y. (2024). El control interno y su incidencia en la gestión de la pequeña «empresa de transportes multiservicios Paccha S.R.L.»—Ayacucho, 2024. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37101>
- David, Huaman P. (2023). “Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las PYME del sector transporte del Perú: caso de la empresa Shalom Empresarial S.A.C”. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34799>

Estupiñán Gaitán, R. (2015). “Control interno y fraudes análisis de informe Coso I, II y III en base en los ciclos transaccionales”. Sistema de Información en Línea. (A. García, Editor).

https://books.google.com.pe/books?id=3tGEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Estupiñán R. (2021). Control interno y fraudes.

https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789585031968_A45358867/preview9789585031968_A45358867.pdf

García E. (2021) Teoría económica de la Empresa. Editorial Diaz de Santos

International Council for Small Business, ICSB (2022). Annual Global Micro-, Small and Medium -Sized enterprises report.

<https://icsb.org/wp-content/uploads/2024/03/REPORT-ICSB-2022.pdf>

IPE C. (2013) Sectores Productivos. Instituto Peruano de Economía. [Comentario en foro en línea]. <https://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos/>

Javier, R. (2012). “Control interno y sus 5 componentes según COSO”. Obtenido de gestiopolis.

https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-seguncoso/#google_vignette

Kambista (s/f) ¿Qué es una Mype? <https://kambista.com/emprendimiento/que-es-una-mype/>

LHH. (25 de 01 de 2023). “7 tipos de teorías de gestión del lugar de trabajo”. LHH.

<https://www.lhh.com/es/es/insights/7-tipos-de-teorias-de-gestion-del-lugar-de-trabajo/>

Maldonado E. y Nolasco L. (2023). Control interno y gestión de procesos en la empresa de Transportes y Servicios el Kazmeño E.I.R.L., 2022. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/f0e76dd3-bf25-4955-bd6d93d581dc31a4>

- Mayhua Curo, H. (2022). “Caracterización del control interno y financiamiento de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso de la empresa Chasqui S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2022”. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29430/CONTROL_INTERNO_FINANCIAMIENTO_MAYHUA_CURO_HILDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, J. (2023). Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del país caso: Inversiones Hnrs Cueva S.R.L. – San Marcos – Áncash, 2022. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://dcie.org.pe/index.php/dcie/article/view/10/41>
- Morales J. (2021). Factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicio "Techmant" E.I.R.L. - Lima, 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28020/CONTROL_INTERNO_MORALES_LOZANO_JUAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma K. y Loor G. (2024). Sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital 13D07.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2220/1879
- Pareja C. (2024) Sector terciario o servicios: Qué es, características y ejemplos. [Comentario en foro en línea]. <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>
- Pérez, M. (2021). Definición de Empresa. [Comentario en foro en línea]. <https://conceptodefinicion.de/empresa/>
- Prudencio B. (2024). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la microempresa "CCASD S.R.L." de Huaraz, 2024. [Tesis de licenciatura,

- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/42499>
- Ruiz C. & Valenzuela M. (2022). Metodología de la Investigación. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT) - Fondo Editorial.
- Salazar, B. (2023). Empresas de Servicios. Guía El Empresario. [Comentario en foro en línea]. <https://guiadelempresario.com/administracion/empresas-de-servicios/>
- Salazar, L. S. (s.f.). “Gestión de riesgo en el marco de control interno”. Obtenido de Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado. Recuperado el 23 de 04 de 2024, de: https://www.minsa.gob.pe/RECURSOS/OTRANS/SCI/web/evento01/Gestion_de_Riesgos_marco_Control_Interno.pdf
- Soscia (2024). Clasificación de las empresas en Perú: Todas las categorías. [Comentario en foro en línea]. <https://soscia.pe/Consultas/clasificacion-de-las-empresas-en-peru/>
- Sena G. (2020) El control interno de inventarios y su influencia en la rentabilidad en la empresa Idea Hogar E.I.R.L, Trujillo – 2019. (Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Administración de Negocios – MBA). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42810/Sena_CGP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SUNAT (2021). Régimen MYPE tributario. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1733675/REMYPe%20tributario.pdf>
- Supply Chain (2023). Los sectores de producción y sus características. [Comentario en foro en línea]. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/>
- Tejada E. (2020). Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas caso: Chimú Ingeniería y Construcciones SAC, Chimbote 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20183/CONTROL_INTERNO_COSO_TEJADA_SALINAS_EVELYN_GRIZEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trigoso M. (2019). La empresa en el Perú: Clasificación y la responsabilidad social empresarial. Ius Inkarrí, 8(8), Article 8. <https://doi.org/10.31381/iusinkarri.vn8.2736>

Valles A. (2019) Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro compra y venta de triplay del distrito de Callería, 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11997/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_VALLES_VASQUEZ_AMALIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vanegas A. (2024). Casos empresariales: Una visión desde la administración y la competitividad (Vol. IV). <https://elibro.net/es/ereader/uladech/279923>

Vega, N. T. (s.f.). “Teorías del Control Interno”. Obtenido de STUDYLIB. <https://studylib.es/doc/9051682/teorias-del-control-interno>

Anexos:

Anexo 01: Carta de recojo de datos

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



Fecha: 04 / 03 / 2026

Señor:

Dr. Nilo Albert Velásquez Castillo
Director de Investigación y Postgrado

Referencia: CARTA N° 000000297-2026-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de la empresa LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L. en respuesta a su comunicación N° 00297-2026-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA, nos dirigimos a usted para informarle lo siguiente:

Se aprueba su solicitud para:

- Que el estudiante, Alesandro Hernando Sanchez Pozo, realice actividades de recolección de datos en nuestra empresa, en el periodo 02 de marzo al 04 de marzo de 2026.
- Incluir el nombre de la empresa en el título de la investigación:
EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L." DE HUARAZ, 2025.

Con la condición de que los datos recolectados deberán utilizarse exclusivamente con fines académicos, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 (Ley de Protección de Datos Personales).

Agradecemos su compromiso con la investigación y quedamos a disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,

LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
BIO SALUD E.I.R.L.
HUARAZ, PERU
Calle Alberto Soto Revillon
Av. General

Anexo 02: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



Chimbo, 04 de marzo del 2026

CARTA N° 0000000297-2026-CGE-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**SOLIS ROLDAN LUIS ARTURO
LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L." DE HUARAZ, 2025**, con la LINEA DE INVESTIGACIÓN: **CONTABILIDAD FINANCIERA Y DE GESTIÓN**, que involucra la recolección de información/datos en OI, a cargo de **ALESANDRO HERNANDO SANCHEZ POZO**, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE **CONTABILIDAD**, con DNI N° 70765693, durante el periodo de 02-03-2026 al 04-03-2026.

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.


Dr. Róger Alberto Velázquez Castro
Director de Investigación y Postgrado
Universidad Católica Los Angeles de Chimbo



Título de la tesis	Formulación del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis
El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIOSALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.	¿Cuál es la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIOSALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025?	Identificar, describir y analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIOSALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.	1. Identificar y describir el perfil del titular gerente de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIOSALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025. 2. Identificar y describir el perfil de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIOSALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025. 3. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIOSALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025. 4. Identificar y describir las características de la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS	No aplica

			BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025. 5. Describir y analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa “LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L.” de Huaraz, 2025.	
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4: Ficha de identificación del experto

FICHA DE IDENTIFICACION DEL EXPERTO PARA PROCESO DE VALIDACION

Nombres y Apellidos: Rosa Luz Góngy Gómez

Nº DNI/CE: 41154329 Edad: 38

Teléfono/Celular: 988 518 051 Email: rosa.gongy.gomez@gmail.com

Título profesional: de Contador Público

Grado académico: Maestría: X Doctorado: _____

Especialidad: Gestión Pública

Institución en la que labora: SUNARP - Zona Registral VII

Identificación del Proyecto de investigación o Tesis:

Título: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L." DE HUARAZ, 2025.

Autor: Sanchez Pozo Alejandro Hernando

Programa académico: Contabilidad


CPC Rosa L. Góngy Gómez
ESPECIALISTA DE ASISTENTE
ZONA REGISTRAL N° VII

Firma


Huella digital

Anexo 05: Ficha técnica de los instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA "LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS BIO SALUD E.I.R.L." DE HUARAZ, 2025.								
N°	CONTROL INTERNO	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		OBSERVACIÓN
		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	
DIMENSIÓN 1: CONTROL INTERNO								
AMBIENTE DE CONTROL								
1	¿La empresa tiene implementado su control interno formalmente?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones para explicar su contenido?	X		X		X		
3	¿La empresa comunica debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?	X		X		X		
4	¿Se dan acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de los trabajadores al código de ética de la empresa?	X		X		X		
5	¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal?	X		X		X		
6	¿La empresa cuenta con un organigrama?	X		X		X		
7	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de	X		X		X		

	integridad, confiabilidad y oportunidad?	✓		×		×		
8	¿Cuenta la empresa con su visión y misión?	×		×		×		
9	¿La empresa ha difundido a su personal la visión y misión?	×		×		×		
10	¿La empresa cuenta con una Manual de Organización y Funciones (MOF)?	×		×		×		
11	¿La empresa da a conocer al personal el grado de cumplimiento de sus objetivos institucionales?	×		×		×		
12	¿La empresa cuenta con un Reglamento interno de trabajo?	×		×		×		
13	¿Exigen requisitos para la selección de contratación del personal?	×		×		×		
14	¿Tiene actualizadas las descripciones y requisitos de los puestos de trabajo?	×		×		×		
15	¿Existen procesos de selección, inducción y capacitación dirigidos al personal?	✓		×		×		
16	¿En la empresa se realizan actividades de integración de personal?	×		×		×		
17	¿Dispone de algún sistema de retribución o incentivos por méritos a los empleados?	×		×		×		
18	¿Existe una moderada rotación del personal de la empresa?	×		×		×		
19	¿Se suministra al personal información que necesitan para cumplir con sus actividades?	×		×		×		
20	¿Existe una persona que está encargada específicamente del personal?	×		×		×		
21	¿Se evalúa el desempeño del personal?	×		×		×		

22	¿Los trabajadores de la empresa tienen un contrato de trabajo?	✓		✗		✓		
23	¿La empresa se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF)?	✓		✗		✓		
24	¿La empresa tiene elaborado un plan estratégico?	✓		✗		✗		
25	¿La empresa tiene elaborado un plan operativo anual?	✓		✗		✗		
26	¿Su empresa cuenta con un comité de control?	✓		✗		✓		
EVALUACIÓN DE RIESGOS								
1	¿Tiene la empresa definida sus objetivos y metas?	✓		✗		✓		
2	¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?	✓		✗		✓		
3	¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?	✗		✓		✓		
4	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	✗		✗		✓		
5	¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?	✓		✓		✗		
6	¿El personal de la empresa tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que puede amenazar a la organización?	✗		✗		✓		
7	¿El personal de la empresa es capaz de poder identificar los riesgos internos y externos que amenazan a la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la	✗		✗		✗		

	posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?	X		X		X		
9	¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados?	X		X		X		
10	¿Se dispone de un procedimiento que permita corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?	X		X		X		
11	¿Se han implementado un plan de actividades de prevención en manejo de respuesta y monitoreo de los riesgos?	X		X		X		
12	¿Se presentan reportes oportunos a la administración, para que sean examinados e inspeccionados?	X		X		X		
ACTIVIDADES DE CONTROL								
1	¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?	X		X		X		
2	¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa?	X		X		X		
3	¿Se hallan separadas las funciones y responsabilidades del personal?	X		X		X		
4	¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente a su desempeño?	X		X		X		
5	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables?	X		X		X		

6	¿La empresa toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?	X		X		X		
7	¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?	X		X		X		
8	¿Se aplica actividades de control periódicamente en todos los procesos administrativos, operacional y financieros de la entidad?	X		X		X		
9	¿La empresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficientes para asegurar la custodia de sus archivos físicos de la información de su empresa?	X		X		X		
10	¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidos, establecidos y documentados al igual que sus modificaciones?	X		X		X		
11	¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?	X		X		X		
12	¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	X		X		X		
13	¿Se elaboran informes en cuanto a las existencias y anomalías del área de inventarios, tienen plazo o fecha de entrega determinada?	X		X		X		

14	¿Se ha establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	X		X		X		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
1	¿En su empresa existe comunicación fluida entre empleador y empleado?	X		X		X		
2	¿Se proporciona la información correcta al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X		X		X		
3	¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?	X		X		X		
4	¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X		X		X		
5	¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X		X		X		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO								
1	¿La empresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar dentro de la empresa?	X		X		X		

2	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la empresa?	Y		X		X		
3	¿Las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento?	Y		X		X		
4	¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?	Y		X		X		
5	¿Se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al gerente general o propietario para aplicar las medidas correctivas necesarias?	Y		X		X		
6	¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	Y		X		Y		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
PLANEACIÓN								
1	¿La microempresa realiza el seguimiento y control en la utilización de sus recursos?	Y		X		X		
2	¿Las estrategias desarrolladas consideran los factores internos y externos que pueden afectar a la microempresa?	Y		X		X		
3	¿La microempresa asigna adecuadamente los recursos financieros, humanos y tecnológicos para la ejecución de sus planes?	X		X		X		

4	¿La microempresa tiene definidos objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo?	✓		✓		✓		
5	¿Los objetivos y metas establecidos son coherentes con los recursos disponibles?	✓		✓		✓		
6	¿La microempresa cuenta con estrategias específicas para el logro de sus objetivos y metas?	✓		✓		✓		
7	¿La microempresa elabora un plan de producción mensual o trimestral?	✓		✓		✓		
8	¿La microempresa proyecta la demanda antes de iniciar sus servicios?	✓		✓		✓		
9	¿Se planifican los requerimientos de insumos antes de cada inicio de un servicio?	✓		✓		✓		
10	¿La microempresa establece presupuestos para la compra de materiales e insumos?	✓		✓		✓		
11	¿Se planifican los tiempos de entrega de los servicios a cumplir con los clientes?	✓		✓		✓		
12	¿La microempresa identifica riesgos antes de ejecutar servicios?	✓		✓		✓		
13	¿Se establecen indicadores de desempeño para evaluar el cumplimiento de los planes?	✓		✓		✓		
14	¿La gerencia revisa periódicamente el cumplimiento de los planes establecidos?	✓		✓		✓		
15	¿La microempresa planifica la capacitación del personal operativo?	✓		✓		✓		
16	¿Se planifican estrategias para enfrentar temporadas de baja demanda?	✓		✓		✓		

17	¿La microempresa realiza planificación financiera para cubrir gastos operativos?	X		X		X		
18	¿Se planifican mejoras en maquinaria o tecnología para mejorar la confiabilidad y rapidez en los servicios?	X		X		X		
19	¿La microempresa establece metas de ventas mensuales o anuales?	X		X		X		
20	¿La planificación considera la disponibilidad real de recursos antes de iniciar los servicios?	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
1	¿Los empleados conocen claramente sus funciones y responsabilidades dentro de la microempresa?	X		X		X		
2	¿Existe una adecuada coordinación entre las diferentes áreas y funciones de la microempresa?	X		X		X		
3	¿Se llevan a cabo reuniones periódicas para sincronizar y coordinar las actividades entre las áreas?	X		X		X		
4	¿La microempresa cuenta con una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus operaciones?	X		X		X		
5	¿La microempresa facilita la coordinación y colaboración entre las diferentes áreas?	X		X		X		
6	¿La microempresa ha establecido una adecuada división del trabajo mediante la asignación de responsabilidades al personal?	X		X		X		

7	¿La microempresa tiene definidas por escrito las funciones de cada puesto de trabajo?	X		X		✓		
8	¿Existe una adecuada distribución del trabajo en las diferentes áreas?	X		X		X		
9	¿Las funciones asignadas al personal están acordes con sus competencias y experiencia?	X		X		X		
10	¿Existe coordinación efectiva en las distintas áreas?	X		X		X		
11	¿El flujo de trabajo está claramente definido desde el pedido del servicio hasta su culminación?	X		X		X		
DIRECCIÓN								
1	¿Existe comunicación fluida entre los diferentes niveles jerárquicos de la microempresa?	X		X		X		
2	¿Se realizan diferentes canales de comunicación (reuniones, correos, llamadas) para transmitir información importante?	X		X		X		
3	¿La microempresa brinda orientación adecuada para asegurar el desempeño eficiente del personal?	X		X		X		
4	¿Los supervisores proporcionan retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño del personal?	X		X		X		
5	¿Los directivos demuestran habilidades de liderazgo en la gestión de personal?	X		X		X		
6	¿La microempresa promueve la motivación y el compromiso del personal?	X		X		X		

7	¿La gerencia establece metas claras para cada área de trabajo?	X		X		Y		
8	¿Se reconocen los logros del personal cuando se cumplen los objetivos establecidos?	X		X		Y		
9	¿La gerencia comunica oportunamente los cambios en las metas o estrategias?	Y		X		X		
10	¿Se brinda capacitación continua al personal para mejorar su desempeño?	Y		X		X		
11	¿Los directivos resuelven conflictos laborales de manera adecuada?	Y		Y		Y		
12	¿La dirección fomenta un ambiente laboral respetuoso y colaborativo?	X		X		X		
13	¿Se toman decisiones basadas en información real de producción y ventas?	Y		X		X		
14	¿La dirección establece mecanismos de seguimiento para asegurar el cumplimiento de pedidos?	Y		X		X		
15	¿La gerencia actúa con liderazgo frente a situaciones imprevistas (retrasos, fallas de maquinaria, escasez de insumos)?	Y		X		X		
CONTROL								
1	¿La empresa utiliza indicadores específicos para medir el desempeño en cada área?	Y		X		X		
2	¿Se aplican acciones correctivas oportunamente cuando se detectan desviaciones o incumplimientos?	Y		X		Y		
3	¿Se realiza seguimiento a la implementación y efectividad de las acciones correctivas?	Y		Y		X		

4	¿La microempresa ha establecido estándares de desempeño para evaluar sus resultados?	✓		✓		✓		
5	¿Los estándares de desempeño son comunicados y comprendidos por el personal?	✓		✓		✓		
6	¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal?	✓		✓		✓		
7	¿Se controlan los costos de producción en cada etapa de la ejecución de los servicios?	✓		✓		✓		
8	¿Se verifica el cumplimiento de los tiempos de entrega establecidos con los clientes?	✓		✓		✓		
9	¿Se controla el uso adecuado los insumos, materiales, entre otros?	✓		✓		✓		
10	¿La microempresa realiza control de calidad antes de entregar los resultados de los servicios?	✓		✓		✓		
11	¿Se lleva un registro de asistencia y puntualidad del personal?	✓		✓		✓		
12	¿Se evalúan las causas de los incumplimientos detectados?	✓		✓		✓		
13	¿Se controla el nivel de inventario de insumos?	✓		✓		✓		
14	¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas?	✓		✓		✓		
15	¿La empresa evalúa la satisfacción del cliente como parte del control de gestión?	✓		✓		✓		

Recomendaciones:

Opinión del experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Mae. Rosa Luz Garay Gómez DNI:



.....
CPC Rosa L. Garay Gómez
ESPECIALISTA DE ASISTENCIA
ZONA RESISTAL, N° 46

FIRMA



HUELLA DIGITAL

Anexo 06: Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD

PROGRAMA DE CONTABILIDAD

Título de la investigación: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L. DE HUARAZ, 2025.

Investigador principal: Sanchez Pozo Alesandro Hernando

Institución: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Correo electrónico de contacto: alex23mk18@gmail.com

Teléfono de contacto: 961999666

1. Objetivo de la investigación:

Este estudio tiene como objetivo determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa la gestión administrativa de la microempresa LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L., la participación en este estudio contribuirá a conocer la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la microempresa de estudio asimismo, los hallazgos de esta investigación se convertirán en referencias teóricas para investigaciones futuras que busquen contrastar contenidos o necesiten respaldar su trabajo con estudios previos.

2. Descripción de la participación:

- **Procedimientos:** Si decide participar en este estudio, usted será invitado a completas encuestas aplicadas por el investigador principal, siendo la duración aproximada de su participación de treinta (30) minutos.
- **Frecuencia:** Se realizarán solo tres (03) encuentros como máximo de ser necesario.

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 la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las microempresas del sector servicios.

4. Posibles riesgos o molestias

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

5. Confidencialidad

Toda 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, asimismo, el almacenamiento de datos y las medidas de protección serán enteramente con fines de investigación siendo almacenados asegurando las medidas de seguridad correspondientes garantizando la confidencialidad de las mismas.

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 como 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 961999666, correo: alex23mk18@gmail.com

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

LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN
EN PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE LA PAZ
CALLE ALBERTO SORIA ALVARADO
SANTO DOMINGO

Firma del participante:

Fecha: 15/01/2026

LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN
EN PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE LA PAZ
CALLE ALBERTO SORIA ALVARADO
SANTO DOMINGO

Firma del investigador:

Fecha: 15/01/2026

Anexo 07: Instrumento de recolección



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD

PROGRAMA DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BU SALUD E.I.R.L.", DE HUARAZ, 2023. La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

(INSTRUCCIONES: Marcar con una (X) la respuesta correcta pertinente y especificar su respuesta cuando no se pueda marcar con una (X).

Responda al objetivo específico II:

Identificar y describir el perfil del gerente de la microempresa "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BU SALUD E.I.R.L." de Huaraz, 2023.

Tabla 01. Resultado del objetivo específico II.

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS		
	SI	NO	ESPECIF.
PERFIL DEL REPRESENTANTE DE LA MYPE DEL CASO DE ESTUDIO			
1. ¿Cuál es el género del representante legal de la empresa?			
a) Masculino	X		
b) Femenino			
2. ¿Cuál es su edad?			45, 50
3. ¿Cuál es su grado de instrucción?			
a) Primaria incompleta			

b) Primaria completa			
c) Secundaria incompleta			
d) Secundaria completa			
e) Instituto incompleto			
f) Instituto completo	20		
g) Universitaria incompleta			
h) Universitaria completa			
4. ¿Cuál es su estado civil?			
a) Soltero			
b) Casado	20		
c) Viudo			
d) Divorciado			
e) Concubinario			
5. ¿Cuál es la ocupación y/o profesión?			
a) Empleado			
b) Comerciante			
c) Administrador			
d) Economista			
e) Ingeniero			
f) Otros (especificar)			1.200.000.000 100.000.000
6. ¿Cuánto tiempo viene desempeñándose en el cargo de la intercompra?			
a) Menos de 1 año			
b) De 1 a 2 años			
c) De 3 a 5 años			
d) De 6 a 10 años			
e) Más de 10 años (especificar)	20		
7. ¿Cuál es el principal problema que enfrenta en el cargo?			

Respuesta al objetivo específico 2:

Identificar y describir el perfil de la microempresa "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS RIO SALUD S.L.R.L." de Huanca, 2020.

Tabla 02. Resultado del objetivo específico 02:

ITEMS (PREGUNTAS)	SI	NO	ESPECIF.
PERFIL DE LA MICROEMPRESA DEL CASO DE ESTUDIO			
1. ¿La MYPE es formal?	si		
2. ¿La MYPE es informal?			
3. ¿Su empresa es una U.I.R.L.?	si		
4. ¿A qué régimen tributario pertenece actualmente la microempresa?			
a) Nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo RUS)			
b) Régimen Especial de Impuesto a la Renta (REIR)			
c) Régimen MYPE Tributario (RMT)	si		
d) Régimen General			
e) Otros (especificar)			
5. ¿Su empresa cuenta con local propio?	si		
6. ¿Su empresa se formó por subvención o subvención?			2019-2020
7. ¿Su empresa es familiar?	si		
DATOS DE LA EMPRESA:			
8. ¿Cuántos años de permanencia en el rubro tiene la MYPE?			5 años
9. ¿Cuál es la actividad que desarrolla la empresa?			Comercio
10. ¿Tiene la MYPE trabajadores permanentes?			No
¿Cuántos?			
11. ¿Tiene la MYPE trabajadores ocasionales? ¿Cuántos?	si		
12. ¿Su empresa lleva contabilidad?			
a) Si	si		
b) No			
c) No está obligado			

1) Tiene reconocimiento profesional de:			
a) Contador	<i>si</i>		
b) Administrador			
c) Ambos			
d) No recibe reconocimiento			

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al objetivo específico 3:

Identificar y describir las características del control interno de la microempresa "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS BIO SALUD E.I.R.L." de Huancayo, 2019.

Tabla 15. Resultados del objetivo específico 3.

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
PERFIL DE LA MICROEMPRESA DEL CASO DE ESTUDIO		
CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO		
4. AMBIENTE DE CONTROL INTERNO		
4.1. ¿La empresa tiene implementado un control interno? Entendimiento?	<i>si</i>	
4.2. ¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante sesiones para explicar su contenido?	<i>si</i>	
4.3. ¿La empresa promueve debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas?	<i>si</i>	
4.4. ¿Se dan acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de los trabajadores al código de ética de la empresa?	<i>si</i>	
4.5. ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal?	<i>si</i>	
4.6. ¿La empresa cuenta con un organigrama?	<i>si</i>	
4.7. ¿Da una alta cultura de valores de manera con sentimientos de integridad, confiabilidad y oportunidad?	<i>si</i>	
4.8. ¿Cumple la empresa con su misión y visión?	<i>si</i>	
4.9. ¿La empresa ha difundido a su personal la visión y misión?	<i>si</i>	

1.10 ¿La empresa cuenta con una Manual de Organización y Funciones (MOF)?	X	
1.11 ¿La empresa da a conocer al personal el grado de cumplimiento de sus objetivos institucionales?	X	
1.12 ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?	X	
1.13 ¿Existen requisitos para la selección de contratación del personal?	X	
1.14 ¿Tiene actualizados las descripciones y requisitos de los puestos de trabajo?	X	
1.15 ¿Existen procesos de selección, inducción y capacitación dirigidos al personal?	X	
1.16 ¿En la empresa se realizan actividades de integración de personal?	X	
1.17 ¿Depende de algún sistema de incentivos o reconocimientos por méritos a los empleados?	X	
1.18 ¿Existe una adecuada rotación del personal de la empresa?	X	
1.19 ¿Se suministra al personal información que necesitan para cumplir con sus actividades?	X	
1.20 ¿Existen personas que estén encargadas específicamente del personal?	X	
1.21 ¿Se evalúa el desempeño del personal?	X	
1.22 ¿Los trabajadores de la empresa tienen un contrato de trabajo?	X	
1.23 ¿La empresa se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, RIT)?	X	
1.24 ¿La empresa tiene elaborado un plan estratégico?	X	
1.25 ¿La empresa tiene elaborado un plan operativo anual?	X	
1.26 ¿La empresa cuenta con un comité de control?	X	
II. EVALUACION DE RIESGOS	X	
2.1 ¿Tiene la empresa definida sus objetivos y metas?	X	
2.2 ¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?	X	

2.3 ¿La empresa ha definido sus objetivos institucionales y sus valores?	X	
2.4 ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
2.5 ¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?	X	
2.6 ¿El personal de la empresa tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que puede enfrentar a la organización?	X	
2.7 ¿El personal de la empresa es capaz de poder identificar los riesgos internos y externos que enfrentan a la empresa?	X	
2.8 ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?	X	
2.9 ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados?	X	
2.10 ¿Se dispone de un procedimiento que permita controlar y manejar los posibles riesgos identificados?	X	
2.11 ¿Se han implementado un plan de actividades de prevención en manejo de riesgos y monitoreo de los riesgos?	X	
2.12 ¿Se presentan reportes oportunos a la administración, para que sean evaluados y desapasionados?	X	
III. ACTIVIDADES DE CONTROL.		
3.1 ¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?	X	
3.2 ¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se realice la eficacia y eficiencia operativa?	X	
3.3 ¿Se hallan separados las funciones y responsabilidades del personal?	X	
3.4 ¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente a la desempeño?	X	

3.5. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente autorizados a los responsables?	X	
3.6. ¿La empresa tiene en cuenta que el costo de establecer un control no supera el beneficio que se puede obtener?	X	
3.7. ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos valiosos como: efectiva, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?	X	
3.8. ¿Se aplica actividades de control periódicamente en todos los procesos administrativos, operacional y financieros de la entidad?	X	
3.9. ¿La empresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficientes para asegurar la custodia de sus archivos físicos de la información de su empresa?	✓	
3.10. ¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidos, establecidos y documentados al igual que sus modificaciones?	X	
3.11. ¿Existe una persona designada para controlar los ingresos y salidas de mercancía?	X	
3.12. ¿El acceso a los recursos e archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?	X	
3.13. ¿Se elaboran informes en cuanto a los existencias y anomalías del área de inventarios, tienen plan o fecha de entrega determinada?	✓	
3.14. ¿Se ha establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	X	
IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
4.1. ¿En su empresa existe comunicación fluida entre empleador y empleado?	X	
4.2. ¿Se proporciona la información correcta al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	

4.3. ¿La dirección recibe informaciones técnicas, financieras y operativas que le permita tomar decisiones oportunamente?	X	
4.4. ¿La información es suficiente, confiable, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
4.5. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?	X	
4.6. ¿Existen establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X	
V. SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
5.1. ¿La empresa cuenta periódicamente supervisores que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar dentro de la empresa?	X	
5.2. ¿Existen un mecanismo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la empresa?	X	
5.3. ¿Las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento?	X	
5.4. ¿Periódicamente se verifica si el personal cumple y cuenta con el código de conducta de la entidad?	X	
5.5. ¿Se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al gerente general o propietario para aplicar las medidas correctivas necesarias?	X	
5.6. ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejora que son ejecutados periódicamente?	X	

Fuente: Elaboración propia

Respecto al objetivo específico 4:

Identificar y describir las características de la gestión administrativa de la microempresa "LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS DIO SALUD E.I.R.L." de Ilo-Ilo, 2023.

Tabla 04. Resultados del objetivo específico 4

ITEM (PREGUNTAS)	RESULTADO	
	SI	NO
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Planificación		
1. ¿La microempresa realiza el seguimiento y control en la utilización de sus recursos?	✓	
2. ¿Los integrantes de esta oficina consideran los factores internos y externos que pueden afectar a la microempresa?	✓	
3. ¿La microempresa asigna adecuadamente los recursos financieros, humanos y tecnológicos para la ejecución de sus planes?	✓	
4. ¿La microempresa tiene definidos objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo?	✓	
5. ¿Los objetivos y metas establecidos son coherentes con los recursos disponibles?	✓	
6. ¿La microempresa cuenta con estrategias apropiadas para el logro de sus objetivos y metas?	✓	
7. ¿La microempresa elabora un plan de producción mensual a tiempo?	✓	
8. ¿La microempresa proyecta la demanda antes de iniciar sus servicios?	✓	
9. ¿Se planifican los requerimientos de recursos antes de cada inicio de un servicio?	✓	
10. ¿La microempresa establece presupuestos para la compra de materiales e insumos?	✓	
11. ¿Se planifican los tiempos de entrega de los servicios a cumplir con los clientes?	✓	

12. ¿La microempresa identifica riesgos antes de ofrecer servicios?	☒	
13. ¿Se establecen indicadores de desempeño para evaluar el cumplimiento de los planes?	☐	
14. ¿La gerencia revisa periódicamente el cumplimiento de los planes establecidos?	☒	
15. ¿La microempresa planifica la capacitación del personal operativo?	☒	
16. ¿Se planifican estrategias para enfrentar temporadas de baja demanda?	☒	
17. ¿La microempresa realiza planeación financiera para cubrir gastos operativos?	☒	
18. ¿Se planifica mejoras en maquinaria o tecnología para mejorar la confiabilidad y rapidez en los servicios?	☒	
19. ¿La microempresa establece metas de ventas trimestrales e anuales?	☒	
20. ¿La planeación considera la disponibilidad real de recursos antes de iniciar los servicios?	☒	
Organización		
1. ¿Los empleados conocen claramente sus funciones y responsabilidades dentro de la microempresa?	☒	
2. ¿Existe una adecuada coordinación entre las diferentes áreas y funciones de la microempresa?	☒	
3. ¿Se llevan a cabo reuniones periódicas para sincronizar y coordinar las actividades entre las áreas?	☒	
4. ¿La microempresa cuenta con una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus operaciones?	☒	
5. ¿La microempresa facilita la comunicación y colaboración entre las diferentes áreas?	☒	
6. ¿La microempresa ha establecido una adecuada división del trabajo mediante la asignación de responsabilidades al personal?	☒	

7. ¿La microempresa tiene definidas por escrito las funciones de cada puesto de trabajo?	✓	
8. ¿Existe una adecuada distribución del trabajo en las diferentes áreas?	✗	
9. ¿Las funciones asignadas al personal están acordes con sus competencias y experiencia?	✗	
10. ¿Existe coordinación efectiva en las distintas áreas?	✓	
11. ¿El flujo de trabajo está claramente definido desde el pedido del servicio hasta su entrega?	✗	
Dirección		
1. ¿Existe comunicación fluida entre los diferentes niveles jerárquicos de la microempresa?	✗	
2. ¿Se realizan diferentes canales de comunicación (reuniones, correo, llamadas) para transmitir información importante?	✓	
3. ¿La microempresa brinda orientación adecuada para asegurar el desempeño eficiente del personal?	✗	
4. ¿Los supervisores proporcionan retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño del personal?	✗	
5. ¿Los directivos demuestran habilidades de liderazgo en la gestión de personal?	✗	
6. ¿La microempresa promueve la motivación y el compromiso del personal?	✗	
7. ¿La gerencia establece metas claras para cada área de trabajo?	✗	
8. ¿Se reconocen los logros del personal cuando se cumplen los objetivos establecidos?	✗	
9. ¿La gerencia comunica oportunamente los cambios en las metas o estrategias?	✗	
10. ¿Se brinda capacitación continua al personal para mejorar su desempeño?	✗	
11. ¿Los directivos manejan conflictos laborales de manera adecuada?	✗	

12. ¿La dirección fomenta un ambiente laboral respetuoso y colaborativo?	si	
13. ¿Se toman decisiones basadas en información real de producción y ventas?	si	
14. ¿La dirección establece mecanismos de seguimiento para asegurar el cumplimiento de pedidos?	si	
15. ¿La gerencia actúa con liderazgo frente a situaciones imprevistas (crisis, fallas de maquinaria, eventos de fuerza mayor)?	si	
Control		
1. ¿La empresa utiliza indicadores específicos para medir el desempeño en cada área?	si	
2. ¿Se aplican acciones correctivas oportunamente cuando se detecta desviaciones o incumplimientos?	si	
3. ¿Se realiza seguimiento a la implementación y efectividad de las acciones correctivas?	si	
4. ¿La microempresa ha establecido estándares de desempeño para evaluar sus resultados?	si	
5. ¿Los estándares de desempeño son comunicados y comprendidos por el personal?	si	
6. ¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal?	si	
7. ¿Se controlan los costos de producción en cada etapa de la ejecución de los servicios?	si	
8. ¿Se verifica el cumplimiento de los tiempos de entrega establecidos con los clientes?	si	
9. ¿Se controla al uso adecuado los insumos, materiales, entre otros?	si	
10. ¿La microempresa realiza control de calidad antes de entregar los resultados de los servicios?	si	
11. ¿Se lleva un registro de asistencia y puntualidad del personal?	si	
12. ¿Se evalúan las causas de los incumplimientos detectados?	si	

13. ¿Se controla el nivel de levantamiento de intereses?	no	
14. ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas?	si	
15. ¿La empresa evalúa la satisfacción del cliente como parte del control de gestión?	si	

Fuente: Elaboración propia



Handwritten signature and stamp, likely indicating approval or completion of the document.