



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, SECTOR SERVICIO, CASO: EMPRESA DE  
TRANSPORTES MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L. - AYACUCHO,  
2024**

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

**AUTOR**

**MUÑOZ LOPEZ, GILMER**  
**ORCID:0009-0005-1896-1760**

**ASESOR**

**GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN**  
**ORCID:0000-0002-6859-7996**

**CHIMBOTE-PERÚ**  
**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**

**ACTA N° 0144-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **16:00** horas del día **15** de **Junio** del **2024** 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:

**PULIDO JOO LUIS ALEXANDER** Presidente  
**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER** Miembro  
**RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL** Miembro  
**Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, SECTOR SERVICIO, CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L. - AYACUCHO, 2024**

**Presentada Por :**  
(3103151215) **MUÑOZ LOPEZ GILMER**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, 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:

**PULIDO JOO LUIS ALEXANDER**  
Presidente

**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER**  
Miembro

**RIVAS MENDOZA MILAGROS ISABEL**  
Miembro

**Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN**  
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 LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, SECTOR SERVICIO, CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L. - AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante MUÑOZ LOPEZ GILMER , asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% 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, 30 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

### **Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico a mis padres, que gracias a su esfuerzo y dedicación hicieron de mi la persona que soy, me faltarían palabras para describir lo agradecido que estoy con ellos, Agradezco a mis hermanos, que también estuvieron conmigo, apoyándome y brindándome siempre su aliento para seguir adelante, espero nunca decepcionales, y que vean en mí una imagen de superación y no se dejen vencer ante las adversidades.

## **Agradecimiento**

Primero que nada, doy gracias a Dios por todas las bendiciones que me ha dado, por darme apoyo y fortaleza en momentos difíciles y por guiarme a vivir una vida digna con responsabilidad y sensibilidad hacia el prójimo. Gracias a mi familia que me animó a alcanzar y alcanzar mis metas y cuyos consejos, valores y principios me han hecho una mejor persona. Gracias a la Universidad Católica Chimbote Los Ángeles, al Departamento de Contabilidad y a mis profesores por su enseñanza, paciencia y dedicación al desarrollo profesional.

## Índice general

|  |      |
|--|------|
| Carátula   |      |
| Dedicatoria.....   | IV   |
| Agradecimiento .....                                     | V    |
| Índice general .....                                     | VI   |
| Lista de Tablas.....                                     | VIII |
| Lista de Cuadros .....                                   | IX   |
| Resumen .....  | X    |
| Abstract.....  | XI   |
| I. Planteamiento del problema .....                      | 1    |
| 1.1. Descripción del problema.....                       | 1    |
| 1.2. Formulación del problema .....                      | 8    |
| 1.3. Objetivo general: .....                             | 8    |
| 1.4. Objetivos específicos: .....                        | 8    |
| 1.5. Justificación.....                                  | 8    |
| II. Marco teórico .....                                  | 10   |
| 2.1 Antecedentes .....                                   | 10   |
| 2.2 Bases teóricas.....                                  | 20   |
| 2.3 Hipótesis.....                                       | 42   |
| III. Metodología.....                                    | 44   |
| 3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación .....       | 44   |
| 3.2 Población.....                                       | 44   |
| 3.3 Operacionalización de las variables .....            | 46   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 49   |
| 3.5 Método de análisis de datos .....                    | 49   |
| 3.6 Aspectos Éticos .....                                | 49   |
| IV. Resultados .....                                     | 51   |

|   |     |
|---|-----|
| V. Discusión .....  | 64  |
| VI. Conclusiones .....                                    | 75  |
| VII. Recomendaciones.....                                 | 82  |
| Referencias bibliográficas .....                          | 83  |
| Anexos.....   | 90  |
| Anexo 01. Matriz de Consistencia .....                    | 90  |
| Anexo 02. Instrumento de recolección de información ..... | 91  |
| Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos .....         | 95  |
| Anexo 04. Consentimiento Informado .....                  | 100 |

## Lista de Tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> Operacionalización de las variables ..... | 46 |
|--|----|

## **Lista de Cuadros**

|   |    |
|---|----|
| Cuadro N° 1. Resultados del Objetivo específico 1 ..... | 51 |
| Cuadro N° 2. Resultados del Objetivo específico 2 ..... | 54 |
| Cuadro N° 3. Resultados del Objetivo específico 3 ..... | 60 |

## **Resumen**

La implementación de sistemas de control interno en las micro y pequeñas empresas es de vital importancia, ya que proporciona una base sólida para la estabilidad financiera y la mejora en la liquidez, al optimizar el uso de los recursos, prevenir pérdidas y optimar la toma de decisiones financieras. Por ello la investigación tuvo como objetivo: Describir la incidencia del control interno en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú, sector servicio, caso: Empresa de transportes multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. - Ayacucho, 2024. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental; se utilizó como técnica la revisión bibliográfica y la entrevista, así mismo fichas bibliográficas y un cuestionario como instrumentos. Los resultados mostraron que: un sistema de control interno robusto es fundamental para el éxito en las organizaciones; contribuye significativamente a la liquidez, al garantizar la disponibilidad de recursos líquidos para hacer frente a las obligaciones a corto plazo. Sin embargo, la empresa de estudio no tiene un sistema de control, lo que genera deficiencias en su liquidez; no cuentan con un presupuesto de efectivo y carecen de procedimientos formalizados para gestionar ingresos y egresos. Se concluyó que, el control interno incide directamente en la liquidez de las micro y pequeñas empresas al establecer políticas y procedimientos claros para la gestión del efectivo y el capital de trabajo, asegurando un flujo de efectivo estable y predecible, previniendo errores y fraudes, y promoviendo una cultura de disciplina financiera y control de gastos.

Palabras clave: Control interno, liquidez y estabilidad financiera.

## **Abstract**

The implementation of internal control systems in micro and small businesses is of vital importance, since it provides a solid basis for financial stability and improvement in liquidity, by optimizing the use of resources, preventing losses and optimizing decision making. financial decisions. Therefore, the objective of the research was to: Describe the impact of internal control on the liquidity of micro and small businesses in Peru, service sector, case: Multiservice transportation company Senior de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024. The methodology applied was qualitative approach, descriptive level, non-experimental design; The bibliographic review and interview were used as techniques, as well as bibliographic files and a questionnaire as instruments. The results showed that: a robust internal control system is essential for success in organizations; It contributes significantly to liquidity, by guaranteeing the availability of liquid resources to meet short-term obligations. However, the study company does not have a control system, which generates deficiencies in its liquidity; They do not have a cash budget and lack formalized procedures to manage income and expenses. It was concluded that internal control directly affects the liquidity of micro and small businesses by establishing clear policies and procedures for the management of cash and working capital, ensuring a stable and predictable cash flow, preventing errors and fraud, and promoting a culture of financial discipline and expense control.

**Keywords:** Internal control, liquidity and financial stability.

## **I. Planteamiento del problema**

### **1.1. Descripción del problema**

Para el desarrollo económico y social en el mundo las micro, pequeñas y medianas empresas (denominadas Pymes) funcionan como actores fundamentales para el progreso de las economías, en mayor medida para los países en desarrollo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma que estas organizaciones son responsables en su mayoría comparándolas con grandes empresas, de la creación de empleo en el mundo. Su contribución al Producto Interno Bruto (PIB) es significativamente más grande que la de empresas de mayor envergadura. Porcentualmente representan según los datos del Banco Mundial alrededor del 60% del PIB global. Estas cifras se incrementan cuando se incluyen las Pymes informales. Las Pymes son trascendentales para el desarrollo de las naciones porque favorecen la diversificación de las economías, crean puestos de trabajo y generan ingresos. Un estudio del Banco Mundial halló que las Pymes son responsables de alrededor del 40% del crecimiento económico en los países en desarrollo, lo que demuestra que, cumplen una función importante en la reducción de la pobreza y la distribución del ingreso. Las empresas, independientemente de su tamaño, desempeñan un papel crucial como creadoras de empleo, porque son la principal fuente de creación de puestos de trabajo en cualquier economía. Al establecer y expandir sus operaciones, generan oportunidades laborales para la población, lo que permite a las personas obtener ingresos y mejorar su calidad de vida; con ello contribuyen a incrementar el poder adquisitivo de los trabajadores. Esto, a su vez, impulsa el consumo de bienes y servicios, lo que estimula la demanda y la actividad económica en general. (Pedraza, 2021)

Las Pymes en Europa son fundamentales para la economía, debido a su aporte al empleo, la innovación, la competitividad y el desarrollo de los países europeos. Según datos de la Comisión Europea, las Pymes representan el 99% de todas las empresas de la Unión Europea y generan el 85% del empleo total en el sector privado. Las cifras de estos estudios respaldan el papel crucial que desempeñan estas organizaciones en la creación de empleo y el crecimiento económico europeo. Las Pymes constituyen una valiosa diversidad y flexibilidad al tejido empresarial. Estas empresas son más arraigadas en las comunidades locales, lo que les permite responder en forma más ágil a las necesidades y preferencias específicas de los clientes. A menudo son impulsoras de la innovación, ya que pueden adaptar sus productos y

servicios con mayor prontitud que las grandes corporaciones. Otro aspecto fundamental es su contribución a la competitividad y la libre competencia en los mercados. Al tener una gran variedad de Pymes, se evitan los monopolios y se incurre en una sana rivalidad que beneficia a los consumidores en términos de precios, calidad y opciones de productos. Lo que las enmarca como un pilar importante para el desarrollo regional y la cohesión territorial dentro de la Unión Europea. Estas empresas se distribuyen de forma más uniforme en todo el territorio, lo que ayuda a dinamizar las economías locales y a crear oportunidades de empleo en áreas alejadas de los grandes centros urbanos. (Stan, 2014)

En América Latina las Pymes, aun cuando tienen una marcada relevancia para la economía, el escenario en el que operan es menos favorecedor en comparación a economías de países más desarrollados. Es así que en Latinoamérica confrontan una serie de desafíos que limitan su competencia y capacidad. A pesar de ello es clara su enorme contribución a la reducción de la pobreza y la desigualdad. Generan oportunidades de empleo y promueven el desarrollo económico local. Su papel es clave en la inclusión social y la mejora de las condiciones de vida de las comunidades más vulnerables, así como para la integración económica dentro de los países de América Latina. A pesar de su destaca flexibilidad, arraigo local y capacidad para impulsar el progreso económico y social en toda la región, estas organizaciones sufren desafíos significativos, como el acceso limitado a financiamiento, porque carecen de los recursos necesarios para obtener préstamos o inversiones, lo que limita su capacidad de crecimiento y expansión. Falta de capacitación y asesoramiento empresarial; los propietarios a menudo carecen de habilidades de gestión empresarial y conocimientos especializados. Informalidad y evasión fiscal: Un gran número de Pymes operan en la informalidad, lo que les impide acceder a beneficios y programas de apoyo. Además, la evasión fiscal limita los recursos disponibles para invertir en el desarrollo de estas empresas. Impacto de crisis económicas: Las mypes son más vulnerables a los efectos de las crisis económicas, como recesiones, fluctuaciones cambiarias y disrupciones en las cadenas de suministro, lo que puede poner en riesgo su supervivencia. Para aprovechar plenamente el potencial de las Pymes, es preciso por parte de los gobiernos e instituciones competentes implementar políticas y programas que aborden estas limitaciones y promuevan un entorno propicio para su crecimiento y desarrollo. (Ruiz, 2022)

En el Perú existe una pluralidad de empresas, que favorecen el crecimiento económico del país. Las micro y pequeñas empresas (Mypes) se definen como aquellas que tienen un número reducido de trabajadores y cuyas ventas anuales no sobrepasan ciertos límites establecidos por la legislación. De acuerdo con la Ley Mype, las microempresas tienen hasta 10 empleados y ventas anuales de hasta 150 UIT, mientras que las pequeñas empresas pueden tener hasta 100 trabajadores y ventas anuales de hasta 1700 UIT. Esta definición permite identificar y categorizar de manera clara a las Mypes en el contexto peruano. Juegan un papel fundamental en la economía del país. Su contribución es significativa tanto en términos de generación de empleo como en el aporte al desarrollo local y regional. Su situación en la actualidad puede verse afectada por una variedad de factores económicos, políticos y sociales. La salud de la economía peruana, la inflación, el crecimiento del PIB impactan estas organizaciones. Aun se sigue afrontando el impacto de la pandemia del COVID-19 que afectó a todo el universo de empresas sin distinguir su categoría y Perú no fue una excepción. Un sin número de empresas, en mayor medida las Mypes combatieron por sobrevivir debido a cierres temporales, restricciones de operación y cambios en el comportamiento del consumidor. Otro desafío resaltante para estas empresas son las dificultades para acceder a financiamiento, especialmente aquellas que carecen de historial crediticio sólido o garantías para respaldar los préstamos, lo que obstaculiza el establecimiento y la operación de nuevos negocios. Aunque enfrentan una serie de desafíos estas empresas favorecen en gran medida la diversificación económica, promoviendo el desarrollo de sectores no tradicionales y generando ingresos para las comunidades locales y regionales. Además, las Mypes son una fuente de emprendimiento y permiten la movilidad social, especialmente para aquellos con menos oportunidades educativas o recursos financieros. (Comexperú, 2022)

Las Mypes son promotoras predominantes de la economía en numerosos países, desde los más desarrollados a aquellos con economías en vías desarrollo o menos favorecidas. Sin embargo, a menudo no poseen los recursos y la experiencia para instaurar un sistema de control interno que coadyuve a sus operaciones y a la consecución de sus objetivos institucionales; a fin de conseguir su sostenibilidad y desarrollo. No tienen claro que, la importancia del sistema de control interno no se limita a las grandes corporaciones, sino que es crucial para las empresas de todos los tamaños y sectores. Cada organización enfrenta

riesgos y únicos que deben abordarse a través de controles adecuados. Un sistema de control interno bien implementado no solo protege los intereses de la empresa, sino que también beneficia a sus empleados, clientes, proveedores y a la sociedad en general. El control sólido, fomenta una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en toda la organización. Los empleados que conocen, sobre la importancia del cumplimiento y la gestión de riesgos, mejoran su compromiso y productividad. Además, un sistema de control efectivo también genera confianza de los inversionistas, acreedores y organismos reguladores, facilitando el acceso a financiamiento y el cumplimiento de las disposiciones aplicables. En última instancia, un enfoque proactivo hacia el control interno, es aseverar que contribuye al crecimiento sostenible y la longevidad de las empresas en un entorno empresarial cada vez más competitivo y exigente. (Álvarez, 2021)

Un sistema de control interno efectivo para las empresas consta de varios componentes, que operan de manera coordinada a fin de conseguir un control eficiente. Ambiente de control; establece el tono de una organización. Aquí la alta dirección debe promover una cultura de control interno mediante la creación de políticas, procedimientos y un código de conducta que enfatizan la importancia de la integridad y los valores éticos; definiendo claramente las líneas de autoridad y responsabilidad. Evaluación de riesgos; se realiza la identificación, análisis y gestión de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Las empresas deben establecer un proceso formal para identificar y evaluar los riesgos que enfrentan en todas sus áreas y niveles. Actividades de control; estas son las políticas y procedimientos que aseguran que se cumplan las directivas de la dirección y se mitiguen los riesgos. Las empresas deben diseñar e implementar actividades de control adecuadas para cada proceso y área de riesgo identificada. Estas actividades pueden incluir autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operativo, seguridad de activos y segregación de funciones. Información y comunicación: se establecen los sistemas de información y canales de comunicación efectivos para capturar, procesar y comunicar información relevante y confiable. Esto incluye sistemas de contabilidad, informes de gestión, sistemas de información operativos y canales de comunicación interna y externa. Supervisión y monitoreo; implementar actividades de monitoreo continuo, como revisiones periódicas de los procesos y controles, auditorías internas, autoevaluaciones y supervisión por parte de la alta dirección. Estos componentes del sistema de control interno

de manera interrelacionada y dinámica son fundamentales para mantener un sistema robusto que opere en beneficio de la organización. (Meléndez, 2016)

La liquidez es un concepto fundamental en el análisis financiero de las empresas peruanas. Se refiere a la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. En un entorno económico volátil como el peruano, la gestión eficiente de la liquidez es crucial para garantizar la operatividad y evitar problemas de solvencia. Las empresas con niveles adecuados de liquidez pueden aprovechar oportunidades de inversión, afrontar imprevistos y mantener una posición sólida frente a sus acreedores. Uno de los principales indicadores utilizados para medir la liquidez de las empresas es la razón circulante o ratio liquidez general. Esta ratio se calcula dividiendo los activos corrientes entre pasivos corrientes. Un valor superior a 1 indica que la empresa cuenta con los activos para cubrir sus deudas a corto plazo. Sin embargo, un exceso de liquidez también puede ser perjudicial, ya que puede indicar una gestión insuficiente de los recursos y una menor rentabilidad. Otro indicador clave es la prueba ácida o ratio de liquidez inmediata, que excluye el inventario del cálculo de los activos corrientes. Esta medida es particularmente relevante en las industrias donde los inventarios pueden ser difíciles de convertir en efectivo de manera rápida. En el contexto peruano, donde el acceso al crédito puede ser limitado, una posición sólida de liquidez inmediata es crucial para garantizar la capacidad de pago de las empresas. El sector, el tamaño de la empresa, el ciclo operativo y las condiciones macroeconómicas influyen en los niveles de liquidez de deseados. A manera de ejemplo las empresas del sector minero o energético, con grandes inversiones en activos fijos, pueden requerir mayores niveles de liquidez para afrontar sus obligaciones a corto plazo. Por otro lado, las empresas de servicios o de rotación rápida de inventarios pueden operar con niveles de liquidez más ajustados. (Sa'diah, et al., 2018)

La liquidez se refiere a la capacidad que tiene una empresa, para convertir sus activos en efectivo o equivalentes de efectivo de manera rápida y sin incurrir en pérdidas significativas. Es la facilidad con la que un activo puede ser intercambiado por dinero en efectivo. La liquidez es esencial para hacer frente a las obligaciones financieras a corto plazo y mantener un flujo de efectivo adecuado para las operaciones diarias. Las cuentas de ahorro y corrientes cuentas bancarias son activos altamente líquidos, ya que el dinero depositado en estas

cuentas puede ser retirado y utilizado en cualquier momento sin incurrir costos en adicionales. Los inventarios de productos terminados y materias primas son activos menos líquidos, que requieren tiempo y esfuerzo para ser convertidos en efectivo en a través de las ventas. Las propiedades inmobiliarias, como casas y terrenos, se consideran activos relativamente ilíquidos, ya que pueden tomar meses incluso o años para ser vendidos y convertidos en efectivo. Las empresas con una alta liquidez, es decir, con un gran porcentaje de activos líquidos, tienen condiciones favorables para pagar sus deudas a corto plazo. En tiempos de crisis económica, la liquidez se vuelve más importante, porque se necesita un flujo de efectivo constante para seguir operando y evitar problemas de solvencia. La gestión de la liquidez es un aspecto crítico para las empresas peruanas, ya que les permite hacer frente a sus compromisos financieros, aprovechar oportunidades de crecimiento y mantener una posición sólida en el mercado. Las ratios de liquidez general e inmediata son herramientas valiosas para evaluar la situación financiera a corto plazo, pero deben ser interpretados en el contexto específico de cada empresa y sector. Una planificación adecuada de la liquidez, junto con la implementación de estrategias de gestión de efectivo, es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las operaciones empresariales. (Nikolov et al., 2017)

La liquidez de las empresas puede mejorar significativamente con un sistema de control interno sólido y eficiente. Un control interno sólido ayuda a la empresa, a proteger sus activos como el efectivo, las cuentas por cobrar y los inventarios. Esto se logra a través de procedimientos adecuados de custodia, registro, verificación conciliación y de estos activos, lo que reduce el riesgo de pérdidas, robos o malversación. También garantiza que todas las transacciones financieras se registren de forma precisa y oportuna. Esto permite a la empresa tener una imagen clara y actualizada de su posición de liquidez, lo que facilita la toma de las decisiones informadas y la planificación adecuada de los flujos de efectivo. Los controles internos promueven la eficiencia y la optimización de los procesos operativos, lo que se puede traducir en una mejor gestión de los ciclos de conversión de efectivo. Un control interno efectivo ayuda a prevenir y detectar fraudes, errores y malversaciones. Al proporcionar información financiera veraz y oportuna, permite a la gerencia tomar decisiones mejor fundamentadas en cuanto a la asignación de recursos, inversiones, financiamiento, y otras acciones que afectan directamente la liquidez de la empresa. Un

sistema de control interno diseñado e implementado de manera efectiva es fundamental para la gestión eficiente de la liquidez en las empresas. Proporciona control y salvaguardas que protegen los activos líquidos, garantizan la precisión de la información financiera, la eficiencia operativa, lo que en última instancia contribuye a mantener una posición de liquidez sólida y tomar decisiones para maximizar el uso de los recursos líquidos disponibles. (Chen, et al., 2015)

Debido al entorno de la realidad problemática descrita, se fundamenta el estudio de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. (Sociedad de responsabilidad limitada) identificada con RUC N° 20494506565, dicha empresa dio inicio a sus actividades el 08 de febrero del 2010, su domicilio fiscal se encuentra en Av. Mariscal Castilla Nro. 181– Huanta – Ayacucho. Su actividad económica es el transporte de carga por carretera. El transporte de carga por carretera tiene un papel importante en la economía moderna, facilitando el movimiento de bienes y mercancías a través de las redes viales que conectan ciudades, regiones y países. Las empresas de servicio dedicadas a esta actividad son actores clave en la cadena de suministro, ofreciendo soluciones logísticas esenciales para una gama amplia de industrias. Estas empresas operan una flota de vehículos de carga, desde camiones livianos hasta tráileres pesados, diseñados para transportar todo tipo de mercancías, desde materias primas hasta productos terminados. En la empresa del caso se ha observado que tiene como problemática la falta de un sistema de control interno, que viene afectando su gestión y operaciones. Así mismo la falta de controles la hace enfrentar serios problemas de liquidez que amenacen su continuidad operativa. En forma disgregada se observó falta de control sobre los ingresos: Sin un sistema de control interno efectivo, ha tenido dificultades para hacer un seguimiento preciso de los ingresos generados por los servicios de transporte, que ha derivado en una subestimación de los ingresos; que a su vez la lleva a una planificación deficiente de los flujos de efectivo entrantes y, en consecuencia, a problemas de liquidez. La ausencia de políticas y procedimientos claros para la gestión de las cuentas por cobrar ha traído retrasos en los cobros a clientes, lo que afecta los flujos de efectivo y la disponibilidad de liquidez para cubrir las obligaciones a corto plazo. Falta de control sobre los gastos operativos; los gastos relacionados con el combustible, mantenimiento de vehículos, salarios y otros costos operativos se han incrementado de forma moderada. Deficiencias en la gestión de inventarios de los repuestos, recursos y suministros

necesarios para las operaciones de transporte, lo que afecta su disponibilidad de recursos líquidos para cubrir las necesidades operativas. La ausencia de un sistema de control interno efectivo en la empresa de transporte ha desencadenado una serie de problemas que afectan directamente su capacidad para gestionar adecuadamente los flujos de efectivo, lo que está conduciendo a una crisis de liquidez que pone en riesgo la continuidad de sus operaciones.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo incide el control interno en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú, sector comercio, caso: Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024?

## **1.3. Objetivo general:**

Describir la incidencia del control interno en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú, sector servicio, caso: Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024

## **1.4. Objetivos específicos:**

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la en la liquidez de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024

Hacer una propuesta para mejorar el control interno en la liquidez de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024

## **1.5. Justificación**

Las Mypes en el Perú, aún tienen la necesidad imperiosa de conocer razonablemente y de forma comprensible, la conceptualización del control interno y el efecto que este tiene en la liquidez; a fin de coadyuvar a lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente, mejorar la productividad, rentabilidad, competitividad y continuidad para permanecer en el mercado. Los resultados de este estudio, van a servir de base para que otros investigadores profundicen en el estudio del tema mostrado.

**Teórica:** El estudio propuso información suficiente, realizado según el marco teórico y teorías que estudiaron las variables control interno y liquidez, así como a las micro y pequeñas empresas del Perú, el cual tuvo como objetivo: Describir la incidencia del control

interno en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú, sector servicio, caso: Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024

**Práctica:** Porque una vez conocidos los resultados se procedió a comunicarlos al gerente o quien haga sus veces en la empresa estudiada y demás instituciones a través de artículos científicos para su aplicación y obtener una incidencia de carácter positiva en la generación de la información que conlleva a la contabilidad de gestión o también llamada contabilidad para la toma de decisiones.

**Metodológica:** Para conseguir los objetivos de la investigación, se fijaron diferentes procesos metodológicos ordenados y sistematizados, como el desarrollo de la investigación descriptiva, no experimental, transversal y cualitativa, en relación al uso del control interno y la liquidez en las micro y pequeñas empresas, concluyendo que su instauración y manejo apropiado mejora la gestión de las Mypes en el Perú.

## **II. Marco teórico**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

En la investigación los antecedentes internacionales, comprenden todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú; sobre los aspectos relacionados con este estudio.

Vega (2021), en su investigación de especialización titulada: El control interno y la información de gestión como herramientas para la expansión de Pymes Argentinas. Sostuvo como objetivo general: Proponer una estructura de control interno para el circuito de ventas y cobranzas de la empresa Vega Color Pinturerías. La metodología empleada fue documental, de campo, descriptiva y explicativa. Los resultados obtenidos mostraron: La importancia fundamental que tiene el control interno para el correcto funcionamiento y la consecución de objetivos en cualquier tipo de organización. Incidiendo en la información y comunicación; mediante ella se realiza la identificación, captura y comunicación de información relevante, en forma y tiempo que permita a las personas cumplir con sus responsabilidades. Resaltando que es primordial, al contar con sistemas de control, verificar que exista una comunicación eficaz en todos los niveles de la organización, sobre todo en los niveles gerenciales para la toma de decisiones. Se concluyó que el sistema de control interno mejora la gestión integral de la organización, lo que favorece su expansión; debe ser diseñado según las necesidades de la empresa, así mismo ser monitoreado continuamente para determinar su calidad en el tiempo.

Meza (2021), en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en Ecuador, en su estudio de especialización titulada: Control interno y su incidencia en la gestión contable de la empresa Imagentest C.A. Cantón Portoviejo año 2017. Sostuvo como objetivo general: Evaluar la incidencia del sistema de control interno en la gestión contable de la Empresa Imagentest C.A. en el cantón Portoviejo, año 2017. La metodología empleada fue el método deductivo, analítico y comparativo, para recoger la información se utilizó técnicas como la observación, entrevistas, revisión documental, matrices de control interno, indicadores, listas de comprobación y papeles de trabajo. Los resultados obtenidos mostraron que: La instauración de un sistema de control interno eficiente permite el crecimiento sostenible de las

organizaciones, así como la consecución de sus objetivos. La empresa de caso, posee un riesgo moderado; el control interno que ha implementado, se viene manejando con inconsistencias. Muestra dificultades referidas a su planeamiento estratégico, manuales de procesos, políticas internas; así como deficiencias en su gestión contable. La información contable, registros, documentación de operaciones y transacciones, entre otras, no es registrada oportunamente; presenta inconsistencias en los registros y la información física, incrementando los riesgos potenciales de fraude. Se concluyó que así una institución cuente con un sistema de control interno, si este no está operando en forma eficiente, en consecuencia, la gestión contable en la empresa también presentará deficiencias. Es indispensable mejorar las debilidades del control, para favorecer la gestión en la empresa.

Cedeño (2021), en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en Ecuador, en su trabajo de especialización de título: Control interno y su incidencia en la gestión organizacional de la empresa del Cantón el empalme, en el periodo 2019-2020. Sostuvo como objetivo general: Evaluar la incidencia del control interno en la gestión organizacional de la Empresa del Cantón el Empalme, en el periodo 2019-2020. La metodología empleada fue de tipo explicativa-evaluativa, de diseño correlacional, el recojo de información se realizó a través de técnicas como la observación, las entrevistas y el fichaje; como instrumento se usó un banco de preguntas en un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que: Un sistema de control interno eficiente favorece la gestión organizacional de las empresas. Sin embargo, el sector empresarial estudiado presenta deficiencias en sus controles; lo que ha supuesto que la gestión de la empresa afronte las consecuencias de controles inoperantes, así como una serie de riesgos, relacionados a fraudes, malversaciones, robos de activos, sanciones de los entes reguladores entre otros. Se concluyó que es preciso para optimizar la gestión de la empresa en forma integral; corregir las deficiencias e irregularidades que deja las malas prácticas de los controles empíricos, a través de la instauración correcta de un sistema de control interno formal y solido que sea diseñado según las necesidades de la institución.

Téllez y Quintero (2022) En la Universidad Antonio Nariño en Colombia, en su trabajo de investigación sobre: Impacto del control interno y la auditoria en la competitividad de las microempresas colombianas. Sostuvo como objetivo general: Argumentar el impacto del control interno en la competitividad organizacional de las microempresas. La metodología empleada en la investigación fue cualitativa, tipo descriptivo, para recoger la información se

basó en fuentes secundarias, análisis, interpretación, extracción de datos y reorganización de los mismos. Los resultados obtenidos mostraron que: El control interno desempeña un papel principal en el fortalecimiento de la competitividad organizacional de las microempresas. Al promover la eficiencia operativa, la gestión de riesgos, la toma de decisiones informada y la mejora continua; el control interno se convierte en un catalizador para el éxito a largo plazo. Las microempresas que invierten en la implementación de un sistema de control interno sólido estarán mejor preparadas para enfrentar los desafíos del mercado, aprovechar las oportunidades y mantener una ventaja competitiva sostenible en su sector; sobre todo frente a aquellas empresas que no tengan implementado un sistema de control o manejen controles empíricos. Se concluyó que un sistema de control interno sólido y bien ejecutado favorece la competitividad y desarrollo de las empresas.

### **2.1.2 Nacionales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales, todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en la región de estudio; que hayan utilizado la mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Anco (2023), en su tesis que tiene como título: Control interno y su incidencia en la liquidez de la empresa Seringeotec SAC, Lima, periodo 2021. Sostuvo como objetivo general: Determinar de qué manera el control interno incide en la liquidez en la empresa Seringeotecb SAC. La metodología empleada en la investigación fue básica, de nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados demostraron que: El sistema de control interno en las empresas desempeña un papel fundamental. Un control óptimo promueve la eficiencia operativa, gestiona los riesgos de manera efectiva y garantiza el cumplimiento normativo. Incidiendo en la eficiencia operativa; los controles optimizan los procesos y reducen los costos innecesarios; su adecuada instauración permite a las microempresas identificar y corregir deficiencias en sus operaciones, evitando así el desperdicio de recursos valiosos. Lo que permite que operen de manera más eficiente, lo que se ve reflejado en una mayor competitividad, liquidez y rentabilidad. Se concluyó que, es esencial que las empresas, en especial aquellas de menor estructura, como lo son las micro y pequeñas empresas, reconozcan la importancia del control interno y dediquen los recursos

necesarios para implementar y mantener un sistema eficaz, porque les permitirá prosperar en un entorno empresarial cada vez más desafiante.

Llontop (2019) en su tesis que lleva por título: Control interno y su influencia en la liquidez de la empresa Alimenta Perú S.A.C., Chiclayo 2018. Sostuvo como objetivo general: Establecer si la implementación del control interno tiene impacto en la liquidez de la compañía alimenta Perú S.A.C. La metodología empleada en la investigación fue tipo descriptivo - no experimental, utilizando como técnica de recojo de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos demostraron que: La empresa de caso no hace uso eficiente de su sistema de control; de manera específica, además de sus diferentes irregularidades; no tiene políticas ni procedimientos que monitoreen en forma adecuada los créditos, ni niveles de liquidez. Un factor clave para favorecer la gestión integral de la empresa es la implementación de un sistema eficaz de control interno. Un sistema sólido, puede mejorar la competitividad, sostenibilidad y desarrollo de la organización; inmerso en ello favorecer la liquidez y rentabilidad, debido a que aborda aspectos cruciales como la eficiencia operativa, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo. Una sólida gestión de la liquidez, es producto del uso eficiente de sistemas de controles; lo que es esencial para garantizar la continuidad operativa, la flexibilidad financiera y la capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Se concluyó que, a través de un sistema de control sólido, las empresas pueden mejorar su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, mantener una posición de liquidez sólida y aprovechar oportunidades de crecimiento y expansión.

Cahuana (2021) en su tesis que tiene como título: El control interno y su impacto en la liquidez de las compañías en Viettel Perú S.A.C., distrito de San Isidro 2017-2018. Sostuvo como objetivo general: Determinar el impacto del control interno en la liquidez de las compañías en Viettel Perú S.A.C. La metodología empleada en la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva; la herramienta para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que: La liquidez es un factor crítico para la supervivencia y el éxito de las empresas. Un manejo adecuado de la liquidez permite a las organizaciones cumplir con sus obligaciones a corto plazo, aprovechar oportunidades de crecimiento y hacer frente a situaciones adversas. A través de un sistema de control interno sólido las empresas pueden monitorear de cerca sus

razones de liquidez, planificar sus flujos de efectivo, optimizar su capital de trabajo y mantener fuentes de financiamiento disponibles. Sin embargo, la empresa de caso no ha implementado un control eficiente para la gestión de la liquidez. Presenta inconsistencias en sus controles de efectivo, cuentas por cobrar e inventarios; lo que se presume origina, problemas de liquidez. Se concluyó que un control sólido, mejora gestión de la liquidez, a fin de garantizar la continuidad operativa, la flexibilidad financiera y la capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

Maldonado (2021), en su tesis que lleva por título: La influencia del control interno y su efecto en la liquidez de la empresa 2008-2018. Una revisión sistemática. Sostuvo como objetivo general: La metodología empleada en el estudio fue no experimental, transversal y descriptivo; la herramienta para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos demostraron que: El control interno en su condición de sistema integral, aplicado a todas las áreas de la organización, con el fin de favorecer la gestión completa de la empresa y la consecución de sus objetivos; posee una ponderada pertinencia para mejorar la gestión de la liquidez; Implementar controles y procedimientos para salvaguardar los activos líquidos, prevenir el fraude y garantizar la exactitud de los registros financieros garantiza que la liquidez de la empresa se encuentre en condiciones de disponibilidad de recursos líquidos o activos que puedan convertirse rápidamente en efectivo para cubrir las obligaciones a corto plazo de una empresa. Estos recursos incluyen efectivo en caja, saldos bancarios, inversiones de corto plazo y cuentas por cobrar a clientes. Sin embargo, la empresa de estudio presentó una serie de deficiencias e irregularidades en los controles que supone son la causa de las limitaciones de liquidez que afronta. Se concluyó que el control interno aplicado en forma eficiente favorece la gestión de la liquidez.

Toledo (2020) en su tesis que lleva por título: Control interno y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Inversiones y Servicios Horizonte SAC de la ciudad de Trujillo – 2019. Sostuvo como objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la liquidez de la empresa Comercial Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. La metodología empleada en la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, las técnicas de recojo fueron la encuesta y la revisión documentaria; el instrumento fue un cuestionario. Los resultados evidenciaron que: El control interno ejerce una pertinencia sobre la liquidez en la empresa: Control de cuentas por cobrar: Un sistema de control interno sólido asegura que

los pagos de los clientes se realicen de manera oportuna y completa; al mantener un control estricto sobre las cuentas por cobrar, las empresas pueden mejorar su liquidez y tener acceso a fondos disponibles de manera más eficiente. Control de inventarios; Al mantener un equilibrio adecuado en los niveles de inventario, se reduce la inmovilización de capital en exceso de existencias, liberando así fondos que pueden utilizarse para mejorar la liquidez. Otro componente clave del control interno es el seguimiento y la aprobación de los gastos de la empresa. Mediante la implementación de controles presupuestarios, políticas de gastos y la revisión periódica de los mismos, se identifican y eliminan gastos innecesarios o excesivos, lo que permite liberar fondos que de otra manera se habrían destinado a gastos no esenciales, mejorando así la liquidez disponible. Se concluye que el sistema de control interno abarca los componentes claves para mejorar la liquidez empresarial.

Castro (2019), en su tesis que lleva por título: Incidencia del control interno en la gestión contable de la empresa de Servicios Expreso Trujillo E.I.R.L. Lima, Año 2020. Sostuvo como objetivo general: Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión contable de la Empresa de Servicios Expreso Trujillo E.I.R.L. Lima, Año 2018. La metodología empleada en la investigación fue de enfoque cualitativo, método descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptivo, para recoger la información se utilizó técnica la encuesta y un cuestionario como instrumento de recojo. Los resultados obtenidos demostrados que: El control interno promueve la optimización de los procesos y procedimientos, reduciendo los desperdicios y maximizando el uso de los recursos disponibles; así mismo un control sólido avala la integridad y precisión de los registros contables y la presentación de informes financieros confiables, esenciales para la toma de decisiones. Las empresas deben operar dentro del marco legal y normativo vigente; el control interno asegura el cumplimiento de estas leyes y regulaciones, evitando sanciones y multas. Lo referido clarifica la importancia de implementar controles internos y a su vez la pertinencia que este tiene en una gestión contable eficiente. Se concluyó que las empresas que invierten en la implementación y el mantenimiento de un sólido sistema de control interno estarán mejor preparadas para gestionar los riesgos, aprovechar las oportunidades y mantener una ventaja competitiva sostenible en su sector.

### **2.1.3 Regionales**

En el trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo estudio realizado por algún investigador en la región de Ayacucho; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis.

Allcca (2020) En su tesis que tiene como título: Financiamiento, rentabilidad y control interno de la micro y pequeña empresa del sector comercio “Paraíso Ayacucho” S.A.C. - Ayacucho, 2019. Sostuvo como objetivo general: determinar las principales mejoras del financiamiento, rentabilidad y control interno de la micro y pequeña empresa del sector del sector comercio Paraíso Ayacucho S.A.C. - Ayacucho, 2019. La metodología de la investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptiva, bibliográfica y documental. Se empleo la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que: La implementación de un sistema de control interno sólido y efectivo ofrece numerosos beneficios a las organizaciones; avocados a la rentabilidad y financiamiento se tiene que, mejora de la rentabilidad y eficiencia. Al optimizar los procesos y reducir los desperdicios, el control interno contribuye a una mayor eficiencia operativa y, por lo tanto, a una mayor rentabilidad. Las actividades de control diseñadas para prevenir y detectar el fraude y el mal uso de los activos devenidos de fuentes de financiamiento, contribuyen a salvaguardar los recursos de la organización. En el caso de las microempresas, donde los recursos son limitados y las estructuras organizativas son más simples, el control interno adquiere una importancia fundamental. Sin embargo las empresas del sector en estudio optan por no implementar un sistema de control, debido a que no poseen los recursos financieros y humano, además de considerar que representa un gasto innecesario o una sobrecarga administrativa. Se concluyó que, la falta de un sistema de control interno puede comprometer la gestión eficiente, liquidez y rentabilidad de las instituciones. Si bien la implementación de controles puede requerir esfuerzos iniciales, los beneficios a largo plazo superan con creces los costos y justifican la inversión en un sólido sistema de control interno.

Padilla (2021) en su tesis que lleva como título: Financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Dafarm S.A.C. - Ayacucho, 2020 y propuesta de mejora. Sostuvo como objetivo general identificar y describir las características del financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Dafarm S.A.C. - Ayacucho, 2020 y propuesta de mejora. La metodología empleada en la investigación fue no experimental-

descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Los resultados evidenciaron que: Un sistema de control interno sólido y efectivo proporciona a las empresas una ventaja significativa al buscar financiamiento. Al brindar confianza en la información financiera, proteger los activos, demostrar cumplimiento normativo, gestionar los riesgos, promover la eficiencia operativa y fomentar la transparencia, el control interno mejora la percepción de la empresa como un receptor de financiamiento confiable y responsable. Esto puede resultar en mejores términos de financiamiento, tasas de interés más favorables y un mayor acceso a fuentes de capital. Se concluyó que las empresas que busquen acceder a fuentes de financiamiento para mejorar su liquidez y rentabilidad; apoyadas en una estructura sólida de control, tendrá mejores posibilidades, fuentes y opciones en contraste con aquellas que solo usan controles empíricos. Se concluyó que, el control interno es fundamental para mejorar la gestión integral de las organizaciones, y con ello mejorar su desarrollo.

#### **2.1.4 Locales**

En el trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todo estudio realizado por cualquier investigador de la localidad que hayan utilizado las mismas variables de esta investigación.

Huaman (2023), en su tesis sobre: Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las pymes del sector transportes del Perú: Caso de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. - Ayacucho, 2023. Tuvo como objetivo general: Analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las Pyme del sector transportes del Perú y de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. – Ayacucho. La metodología empleada en la investigación fue de nivel descriptivo, tipo de estudio cualitativo, diseño no experimental – descriptivo; para recoger la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos mostraron que: El sistema de control interno es aplicable a toda organización, sin discriminación de su categoría o sus recursos. Si bien la implementación de un sistema de control interno puede requerir una inversión inicial de recursos, los beneficios a largo plazo en términos de gestión eficiente, liquidez adecuada y rentabilidad mejorada superan con creces los costos. Aquellas empresas que implementen, apliquen y evalúen continuamente y en forma eficiente los

controles que instauran; optimizaran su gestión financiera y administrativa, dando cumplimiento a sus objetivos institucionales; así mismo estarán mejor preparadas para afrontar los desafíos y aprovechar oportunidades de negocio en comparación de las empresas que solo usan controles empíricos. Se concluyó que, un sistema sólido de control favorece la gestión administrativa, promueve la eficiencia operativa, la gestión de riesgos y la toma de decisiones informada.

Vargas (2023), en su tesis que tiene como título: El control interno y su incidencia en la gestión contable de las pequeñas y medianas empresas del sector servicio del Perú: inversiones Ferguz S.A.C Ayacucho, 2023. Sostuvo como objetivo general: Determinar como el control interno incide en la gestión contable de la empresa inversiones Ferguz SAC Ayacucho, 2023. La metodología empleada en la investigación fue de enfoque cualitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo; para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos mostraron que: La empresa en estudio presenta irregularidades en el sistema de control que viene manejando, lo que hace que afronte una gestión ineficiente de sus operaciones, que la conduce a la toma de decisiones mal informadas, desperdicio de recursos y pérdida de oportunidades de negocio. Así mismo la falta de control sobre las cuentas por cobrar, los niveles de inventario y los gastos puede resultar en problemas de flujo de efectivo y una liquidez insuficiente para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Avocados a la gestión contable, la falta de controles incrementa el riesgo de errores y fraudes en los registros financieros. Se concluyó que, la gestión de la empresa será eficiente, productiva y exitosa si la coadyuva su sistema sólido de control interno, integrado según sus necesidades.

Sulca (2020), en su tesis que lleva como título: El control interno, financiamiento y rentabilidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, Consultoría Hinostrza E.I.R.L– Ayacucho, 2019. Sostuvo como objetivo general: Determinar la influencia del Control Interno, financiamiento y rentabilidad en la micro y pequeña empresa del sector servicios, Consultoría Hinostrza E.I.R.L. en el distrito de Ayacucho 2019. La metodología empleada en la investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo; para el recojo de información se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que: El sistema de control interno es fundamental para el éxito y la gestión eficiente de las micro y pequeñas empresas. En el caso de las Mypes a menudo

enfrentan desafíos únicos, como recursos limitados y una gestión menos estructurada. En este contexto, la implementación de un sistema de control interno sólido puede marcar una diferencia sustancial en su gestión y éxito a largo plazo. Sin embargo, las micro y pequeñas empresas en su mayoría, así como la empresa de caso, no implementan un sistema de control interno; lo cual las hace susceptibles a numerosos riesgos y desafíos que pueden socavar su crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo. Se concluyó que es indispensable que las empresas, sobre todo las Mypes, cuente con un sistema de control, que coadyuve a mejorar su gestión, así mismo aborde los riesgos de manera proactiva, para evitar pérdidas significativas y mantener su estabilidad financiera, que les permite centrarse en el crecimiento y la expansión.

Yulgo (2019) en su tesis que lleva como título: *Financiamiento, Rentabilidad y Control Interno de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicio A&R Transportes SUMAQ E.I.R.L. - Ayacucho, 2019*. Sostuvo como objetivo general: *Determinar las principales mejoras del Financiamiento, Rentabilidad y Control Interno de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicio A&R Transportes SUMAQ” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019*. La metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental; para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que: El sistema de control interno favorece el desarrollo de las organizaciones. Posee una serie de beneficios su instauración: Un sistema de control bien diseñado coadyuva a salvaguardar los activos contra el uso indebido, el fraude o el robo; tanto los activos físicos como los financieros, lo que es crucial para mantener la liquidez, rentabilidad, integridad y la estabilidad de la empresa. Al establecer procedimientos y controles adecuados, las micro y pequeñas empresas pueden optimizar sus procesos y flujos de trabajo, reduciendo así los desperdicios y aumentando la eficiencia; mejorando la utilización de los recursos e incrementando la productividad. Así mismo garantiza la precisión y confiabilidad de los registros contables y los informes financieros. Esto permite a los propietarios y gerentes tomar decisiones informadas basadas en datos precisos, lo que es esencial para el crecimiento, la planificación estratégica, la rentabilidad e incluso afianza las el financiamiento. Se concluyo que el sistema de control interno mejora la gestión, liquidez y rentabilidad de las empresas, favoreciendo su sostenibilidad y desarrollo.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Teoría del Control Interno**

Según Meléndez (2016) Desde la primera enunciación del control interno determinada por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados-AICPA en 1949 y hasta su modificación realizada por el SAS N° 55 en 1988, esta conceptualización no sufrió cambios significativos hasta 1992. La Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta en los Estados Unidos emite el documento denominado Marco Integrado del Control Interno, el cual desarrolla con mayor extensión el enfoque moderno del sistema de control interno en el documento conocido como el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). El informe COSO brinda el enfoque de una estructura común para entender el control interno: Los controles internos son procesos que una organización implementa para garantizar que se cumplan sus objetivos; Existen varias teorías y modelos utilizados para comprender y aplicar el control interno en diferentes contextos. Es un sistema de control interno eficaz porque requiere no sólo un estricto cumplimiento de políticas y procedimientos, sino también buen juicio. La gerencia y la junta directiva deben utilizar su juicio profesional para seleccionar, diseñar, establecer e implementar niveles de control en toda la organización. Por lo tanto, para lograr los objetivos importantes de la empresa, la empresa puede desarrollar de manera efectiva y eficiente los sistemas de control interno para adaptarse a la función y los cambios en el entorno empresarial, reducir el riesgo de nivel aceptable y apoyar el diseño de decisión.

COSO I: Publicado en 1992, define el control interno como los procesos llevados a cabo por el consejo de administración, la dirección y otros empleados de una empresa. Está diseñado para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de tres categorías de objetivos de la empresa: eficiencia y eficacia operativa, confiabilidad de los estados financieros y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El Informe COSO I, también conocido como Informe Marco Integrado de Control Interno COSO, es un documento emitido en 1992 por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO). El informe establece conceptos y un marco de referencia para ayudar a las organizaciones a diseñar, implementar y evaluar sistemas de control interno eficaces.

Componentes del Control Interno: Establece cinco componentes clave del control interno:

- Ambiente de control.

- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión y monitoreo.

COSO II: Publicado en 2013, amplió y perfeccionó los conceptos establecidos en COSO I. Su objetivo es proporcionar un marco integral y actualizado para el desarrollo, implementación y evaluación de sistemas de control interno y gestión de riesgos. Identifica los mismos cinco componentes que COSO I y agrega 17 principios detallados relacionados con estos componentes. Estos principios proporcionan criterios adicionales para evaluar la eficacia del control interno. El informe COSO II hace referencia a una actualización del sistema integral de control interno desarrollado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO) de la Comisión Treadway. COSO está patrocinado conjuntamente por cinco organizaciones profesionales que se centran en la gestión de riesgos, el control interno y el gobierno corporativo. Los informes COSO II han sido ampliamente utilizados por organizaciones de todo el mundo como base para fortalecer los controles internos, gestionar el riesgo y mejorar el gobierno corporativo. Su enfoque integral y sus principios modernos lo hacen relevante y eficaz en el entorno empresarial actual.

Componentes del control interno:

Los componentes del control interno son cinco los cuales se muestran a continuación:

**Ambiente de control:** El entorno de control marca el tono de las operaciones de la empresa e influye en la comprensión de los controles por parte de los trabajadores. Es la base de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores que determinan el entorno son la integridad, los valores éticos, las competencias de los empleados de la empresa, la filosofía de gestión, el estilo de gestión, la forma en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la forma en que se organiza la organización y la forma en que los empleados construyen sus carreras, el número de empleados y gerentes. A quién le importa y el gerente. Esto incluye la gestión de la integridad y los valores éticos, la búsqueda de la excelencia, la estructura organizacional, la segregación de funciones y el desarrollo de una cultura de control interno.

**Evaluación de los riesgos:** Las organizaciones de cualquier tamaño enfrentan una variedad de riesgos externos e internos que deben evaluarse. El proceso de evaluación de riesgos

implica identificar objetivos jerárquicos, interrelaciones y coherencia interna. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de problemas relacionados con el logro de objetivos, y se convierte en la base para decidir cómo gestionar los riesgos. A medida que las condiciones económicas, industriales, legales y organizativas continúan cambiando, se deben implementar procesos para identificar y responder a los riesgos asociados con el cambio.

**Actividades de control:** Estas son políticas y procedimientos diseñados para ayudarlo a reducir el riesgo y tomar las acciones necesarias para lograr los objetivos de su organización. Esto puede incluir controles preventivos, de detección y correctivos que aborden los riesgos identificados.

**Información y comunicación:** La información relevante debe identificarse, recopilarse y divulgarse de manera oportuna y en un tiempo que permita a cada empleado desempeñar sus funciones. Un informe generado por computadora contiene datos operativos, financieros y de cumplimiento para ayudarlo a administrar y administrar su negocio de manera efectiva. Esto significa el flujo de información adecuada a las partes dentro y fuera de la organización y la comunicación efectiva de los deberes y responsabilidades relacionados con los controles internos. Esto incluye proporcionar información relevante para la toma de decisiones y proporcionar información valiosa interna y externamente.

**Supervisión o monitoreo:** Se deben monitorear los sistemas de control interno. Este es el proceso para garantizar que el sistema funcione correctamente a lo largo del tiempo. Esto se logra mediante un seguimiento continuo, encuestas periódicas o una combinación de ambos. **Monitoreo continuo durante la operación.** Esto incluye las tareas administrativas y de gestión y otras tareas realizadas por los empleados en el desempeño de su trabajo. Esto incluye el seguimiento continuo del sistema de control interno por parte de la dirección de la organización y otras autoridades para garantizar que el sistema de control interno esté funcionando de forma eficaz. Esto incluye revisar periódicamente la efectividad de los controles internos, eliminar las debilidades identificadas y mejorar continuamente el sistema general.

### **2.2.1.1 Principios de control interno**

Según Price waterhouse Coopers International Limited (2013), refiere que los controles internos son cinco áreas definidas en 17 principios que deben implementarse en toda

organización. Los principios de gestión interna son los lineamientos y directrices que sigue una organización para ser eficiente, eficaz y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables. Estos principios forman la base del marco de gestión interna de la organización y ayudan a garantizar la integridad de sus operaciones. Los principios básicos del control interno son los siguientes.

En el componente de ambiente de control

Este principio representa el estilo de gestión establecido por la dirección de la empresa. Esto incluye la creación de una cultura empresarial que promueva la importancia de la integridad, la ética y los controles internos.

Principio 1. Este principio incluye principios de la empresa, responsabilidades, división del trabajo y valores éticos, y debe basarse en las actividades contenidas en el FM.

Principio 2. Realizar actividades administrativas y de seguimiento.

Principio 3. En estos principios determinan la autoridad y responsabilidad para alcanzar las metas trazadas o consideradas en cada fase.

Principio 4. La empresa cuenta con empleados calificados y capacitados.

Principio 5. Las entidades asumen responsabilidades. Este principio trabaja junto con las entidades relevantes para lograr los objetivos.

En el componente de evaluación de riesgos

Las organizaciones deben identificar y evaluar los problemas que enfrentan para lograr sus objetivos. Esto incluye identificar problemas que podrían afectar negativamente a la organización y priorizarlos en función del riesgo y el impacto.

Principio 6. La empresa debe alcanzar sus objetivos de manera clara y transparente y consistencia.

Principio 7. Identificar y analizar riesgos. Mediante este principio se logran los objetivos.

Principio 8. La empresa debe verificar la existencia de fraude en todas sus operaciones.

Principio 9. Las empresas deben identificar los cambios que afectarán su sistema de control interno.

En el componente de actividades de control

Identifica las políticas y procedimientos establecidos para garantizar que se tomen las medidas adecuadas para mitigar los riesgos identificados.

Principio 10. Seleccionar y diseñar procedimientos de control: este principio aplica medidas de control para reducir riesgos.

Principio 11. Seleccionar y desarrollar procedimientos generales de control técnico. Este programa implementa actividades de gestión para lograr los objetivos.

Principio 12. Implementación a través de políticas y procedimientos. Este principio describe un comportamiento responsable.

Principio 13. La empresa debe contar con la información adecuada para implementar un sistema de control interno.

En el componente de sistemas de información

Es importante contar con un sistema de información confiable y oportuno para respaldar las decisiones. Además, la comunicación eficaz dentro de una organización garantiza que la información relevante se comparta en todos los niveles.

Principio 14. Los posibles problemas en el edificio deben informarse y resolverse como parte del proceso de gestión interna.

Principio 15. Responda a los comentarios externos para que terceros puedan ayudarle a mejorar la implementación de su control interno.

En el componente de supervisión y monitoreo

Esto incluye un seguimiento continuo para garantizar que los controles internos funcionen de forma eficaz. Esto puede incluir inspecciones periódicas, auditorías internas y auditorías especiales.

Principio 16. Se deben realizar auditorías periódicamente para comprender el funcionamiento de los controles internos.

Principio 17. Todos los errores en el sistema de control interno deben ser reportados, evaluados y corregidos con prontitud.

Principio 16. Se deben realizar auditorías periódicamente para comprender el funcionamiento de los controles internos.

Principio 17. Todos los errores en el sistema de control interno deben ser reportados, evaluados y corregidos con prontitud.

#### **2.2.1.2 Tipos de control interno**

Según Andicoechea (2014) afirma que, existen diferentes tipos de control interno los cuales son: Controles preventivos: Estos controles están diseñados para prevenir errores o

irregularidades antes de que ocurran. Los ejemplos incluyen segregación de funciones, autorización adecuada, políticas y procedimientos claros y controles de acceso físicos y lógicos. Controles detectivos: Estos controles se utilizan para identificar errores u omisiones o después de la salida. Los ejemplos incluyen conciliación de actualizaciones periódicas, revisión histórica y análisis de variaciones. Controles correctivos: Estos controles se implementan para corregir errores u omisiones identificados. Los ejemplos incluyen acciones correctivas para corregir hallazgos contables, ajustes de inventario y auditorías de procesos para evitar que el problema vuelva a ocurrir. Controles Compensatorios: estos controles se utilizan para reducir el riesgo de no poder implementar medidas preventivas adecuadas. Los ejemplos incluyen un seguimiento adecuado del desempeño, la implementación de un seguro contra fraude y la realización de auditorías periódicas. Controles Administrativos: Estos controles incluyen la supervisión y dirección generales de las operaciones de la empresa. Esto incluye asignar responsabilidades adecuadas, capacitar a los empleados, comunicar políticas y procedimientos de manera efectiva y evaluar el desempeño. Controles tecnológicos: estos controles incluyen el uso de sistemas y tecnología de la información para proteger los activos de la organización y garantizar la integridad de los datos posible. Los ejemplos incluyen firewalls, cifrado de datos, software de detección de intrusiones y sistemas de control de acceso. Controles de Segregación de funciones: Se refiere a la división de funciones y responsabilidades dentro de una organización para evitar conflictos de intereses y fraude. Por ejemplo, separa las funciones de autorización, almacenamiento y registro del procesamiento de efectivo. Controles de cumplimiento: estos controles se centran en garantizar que la organización cumpla con las leyes, regulaciones y políticas internas aplicables. Los ejemplos incluyen políticas de cumplimiento, procedimientos de monitoreo de cumplimiento y capacitación de empleados sobre las leyes aplicables.

### **2.2.1.3 Fases de control interno**

Andicoechea (2014) también afirma que el Sistema de Control Interno (SCIE) es un conjunto de acciones, actividades, planes, reglas, gestión, métodos y procedimientos que se organizan y establecen en cada organismo gubernamental, incluyendo la naturaleza de las autoridades y el personal, estructura, departamentos, elementos y objetivos que gestiona. De

conformidad con la Ley 28716 y los procedimientos técnicos que dicta la Inspección para esta materia, por ello existen 3 fases del control interno.

**Sección de Planificación:** Esta sección permite a los gerentes y empleados responsables de la gestión de sistemas obtener información de control adecuada para identificar áreas de creación de empleo. La fase de planificación interna es un proceso clave de gestión empresarial que implica el desarrollo y la implementación de medidas y procedimientos diseñados para permitir que la organización alcance sus objetivos, cumpla con las leyes aplicables y gestione adecuadamente los riesgos.

**Fase de ejecución:** En este paso puede seguir el plan de acción implementado en base a las acciones definidas por la organización. La fase de ejecución del control interno es un proceso de acciones tomadas para garantizar que las políticas y procedimientos que una organización tiene implementados para gestionar sus operaciones, activos y riesgos se gestionen adecuadamente. Esta fase incluye la implementación de los controles internos desarrollados durante la planificación.

**Fase de evaluación:** La evaluación continuará evolucionando durante las fases de planificación e implementación con el objetivo de proporcionar retroalimentación durante la implementación para mejorar el SCI. La fase de evaluación del control interno es un proceso crítico en el marco de auditoría y gestión de riesgos de la organización. Este paso revisa y evalúa los controles internos de la empresa para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

#### Características del control interno

- Es un proceso, es decir, es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- Lo realizan personas de todos los niveles, incluidos los manuales ejecutivos y de gestión.
- En cada parte de la organización, el jefe de control interno es responsable ante sus superiores inmediatos según los niveles de control.
- Las actividades de cumplimiento involucran a todos los empleados del sector de infraestructuras, independientemente de su categoría profesional.
- Proporcionar un nivel de seguridad necesario para lograr objetivos específicos, no solo crédito.
- Debe contribuir al logro de una o más áreas de negocio u objetivos del sector de infraestructura.

- El objetivo es lograr la autogestión, el liderazgo y el empoderamiento grupal.

#### **2.2.1.4 Beneficios del control interno**

Mendoza et al. (2018) refieren que un sistema de control interno eficaz proporciona varios beneficios importantes para las organizaciones, incluyendo las micro y pequeñas empresas. Los principales beneficios se pueden describir de la siguiente manera:

1. Logro de objetivos operacionales: Un sistema de control interno sólido ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos operacionales, promoviendo la eficiencia y eficacia de las operaciones. Esto incluye la optimización de los procesos, el uso adecuado de los recursos y la correcta gestión de los riesgos operativos.
2. Confiabilidad de la información financiera: El control interno contribuye a garantizar que la información financiera sea confiable, completa y oportuna. Esto permite a las empresas tomar decisiones informadas basadas en datos precisos y cumplir con los requisitos de información externa.
3. Cumplimiento de leyes y regulaciones: Un componente clave del control interno es asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la organización. Esto ayuda a evitar sanciones, multas y daños a la reputación.
4. Salvaguardía de activos: El control interno efectivo protege los activos de la empresa contra el uso indebido, el fraude o el robo. Esto incluye tanto los activos físicos como los financieros, contribuyendo a la integridad y estabilidad de la organización.
5. Cultura de control: La implementación de un sistema de control interno fomenta una cultura de control y disciplina dentro de la organización. Esto promueve un entorno de responsabilidad, integridad y valores éticos, lo que a su vez fortalece el control interno.
6. Adaptabilidad al cambio: Un sistema de control interno eficaz permite a las empresas adaptarse y responder de manera oportuna a los cambios en el entorno empresarial, los riesgos emergentes y las nuevas oportunidades.
7. Reducción de riesgos: Al identificar y mitigar los riesgos de manera proactiva, el control interno ayuda a las empresas a prevenir o reducir la probabilidad de pérdidas o eventos adversos que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Es importante destacar que, según el Informe COSO, el control interno es un proceso integrado y continuo que involucra a todos los niveles de la organización. Además, el control

interno no es un evento único, sino un conjunto de acciones y prácticas que deben ser monitoreadas y evaluadas constantemente para mantener su efectividad.

### **2.2.2 Teoría de Liquidez**

Daley & Green (2016) plantean una teoría respecto a la liquidez, como un concepto clave en las finanzas corporativas, ya que determina la capacidad de una empresa para hacer frente a sus deudas y gastos a medida que se vencen. Una empresa con una alta liquidez tiene suficientes activos líquidos, como efectivo y equivalentes de efectivo, para satisfacer sus obligaciones financieras a corto plazo. Por otro lado, una empresa con baja liquidez puede enfrentar dificultades para cumplir con sus compromisos, lo que podría conducir a problemas financieros graves. La teoría de la liquidez en las empresas se refiere a la capacidad de una organización para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo y convertir sus activos en efectivo de manera oportuna. Esta teoría es fundamental para garantizar la continuidad de las operaciones y la salud financiera de una compañía

La gestión eficiente de la liquidez es crucial para mantener un equilibrio adecuado entre tener suficientes recursos líquidos para cumplir con las obligaciones y evitar mantener demasiados activos líquidos improductivos. Las empresas deben encontrar un equilibrio óptimo entre la liquidez y la rentabilidad, ya que los activos líquidos, como el efectivo, generalmente no generan rendimientos significativos.

La liquidez refleja la capacidad de una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo a medida que se vencen; lo que destaca la importancia fundamental de la liquidez para la supervivencia y el éxito de una empresa a corto plazo. Las empresas utilizan varias estrategias y herramientas para gestionar la liquidez, como la planificación de flujos de efectivo, la gestión del capital de trabajo y el acceso a líneas de crédito. Además, los ratios financieros, como el ratio de liquidez corriente y el ratio de prueba ácida, se utilizan comúnmente para evaluar la liquidez de una empresa. La liquidez en las empresas se centra en la capacidad de una organización para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo y mantener un flujo de efectivo saludable. Una gestión adecuada de la liquidez es esencial para la continuidad de las operaciones y la salud financiera de una empresa.

#### **2.2.2.1 Dimensiones de liquidez.**

Le & Gregoriou (2020) Sostienen que los indicadores de liquidez miden qué tan bien una empresa genera efectivo y cumple con sus obligaciones actuales (aquellas que tienen menos

de un año). Los principales indicadores de liquidez son: ratio circulante, prueba de fuego, capital de trabajo neto y capital de trabajo operativo. La liquidez es una variable financiera fundamental que se refiere a la capacidad de un activo de convertirse rápidamente en efectivo sin una pérdida significativa de valor. Las dimensiones de la variable liquidez pueden variar dependiendo del contexto en el que se utilice.

### **Razón corriente.**

La Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento (2018) refiere que el porcentaje de la deuda actual está garantizado por capital de trabajo. De esta manera, el ratio circulante mide la liquidez a corto plazo de una empresa y su potencial para pagar deudas a corto plazo. Cuanto mayor sea el ratio, mayor será la diferencia entre el pasivo circulante de la empresa y su solvencia. "Ratio circulante" es un término financiero que se utiliza para medir la capacidad de una empresa para pagar obligaciones a corto plazo con activos circulantes. Se calcula dividiendo los activos corrientes (también llamados activos corrientes) por los pasivos corrientes (también llamados pasivos a corto plazo).

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Indicadores de Razón Corriente.

Pasivos corrientes.

Janabi (2021), define a los pasivos a corto plazo como deudas que la empresa debe reembolsar en el plazo de un año. Es deuda a corto plazo. "Pasivos corrientes" es una categoría contable que representa las obligaciones financieras de una empresa que espera pagar dentro de un año o durante el ciclo operativo normal de la empresa, lo que sea más largo. Es decir, es una deuda u obligación financiera que la empresa tiene que pagar en el corto plazo, normalmente en el plazo de un año.

Activos corrientes. Los autores definen los activos corrientes como los activos de la empresa que son líquidos, es decir, activos que pueden convertirse en efectivo en un plazo máximo de un año. Los activos circulantes, también conocidos como activos circulantes, son activos que una empresa puede convertir en efectivo o consumir en un corto período de tiempo (generalmente un año o el ciclo operativo normal de la empresa, lo que sea más largo). Estos activos son importantes porque ayudan a mantener las operaciones diarias de la empresa y cumplir con las obligaciones financieras a corto plazo. Algunos ejemplos comunes de activos

circulantes son efectivo, equivalentes de efectivo, cuentas por cobrar, inventario y otros activos circulantes.

Prueba ácida.

Castro (2018) Se define como el potencial de la empresa para pagar sus pasivos corrientes con activos líquidos (dinero bancario, acciones e inversiones financieras), excluidas las acciones. La mejor medida de la solvencia de una empresa es la prueba de fuego, porque en muchos casos es difícil convertir el inventario en efectivo.

*Prueba ácida =  $\frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$*

*Pasivos corrientes*

Indicadores de Prueba Ácida.

Activo corriente. Se refiere a los activos corrientes como activos que una empresa espera vender en un año financiero determinado, como inventarios, inversiones a corto plazo y otros activos a largo plazo mantenidos para la venta. Son bienes que existen en la empresa por un corto período de tiempo y se convierten en capital de trabajo en un corto período de tiempo (menos de un año).

Inventarios. Defínelo como un activo representado por bienes (terminados o en proceso), materias primas e insumos. Es un aspecto esencial de la estructura financiera de las empresas; por lo tanto, debe considerarse como uno de sus activos más valiosos y gestionarse y valorarse de manera efectiva, teniendo en cuenta el impacto de las decisiones de gestión para garantizar que se controle y valore efectivamente. Los inventarios se incluyen en el activo corriente al costo. El inventario está activo. Los activos son recursos que una empresa gestiona como resultado de planes pasados y de los que espera obtener beneficios financieros futuros.

Gastos pagados por anticipado. Defina los gastos pagados por adelantado como gastos pagados en un período e iguales al período siguiente. Es decir, se adquiere el derecho desde el momento en que la empresa realiza un pago inicial por servicios o bienes (activo circulante), pero cuando se recibe el servicio, el activo se consume y se convierte en un gasto. Este grupo incluye seguros prepagos, alquileres prepagos, papelería, etc. Los "gastos pagados por adelantado" son honorarios pagados por una empresa por servicios o bienes recibidos en el futuro, pero por los cuales la empresa ya ha pagado fondos. Estos gastos se

consideran activos en los estados financieros de la empresa hasta que se agotan o vencen, momento en el que se convierten en gastos operativos.

Pasivo corriente. También se le llama responsabilidad a corto plazo o responsabilidad a corto plazo. Corresponde a la parte del pasivo de la empresa y está formado por deudas y pasivos con vencimiento inferior a un año. Por ejemplo, provisiones y deudas a corto plazo, deudas con proveedores y contratistas y deudas de empresas del grupo. "Pasivos corrientes" es una categoría contable que representa deudas y obligaciones financieras que la empresa espera pagar dentro de un año o durante el ciclo operativo normal de la empresa, lo que sea más corto. Esto incluye deudas como cuentas por pagar, impuestos por pagar, préstamos a corto plazo, etc. En pocas palabras, son todos pasivos financieros que la empresa planea pagar en el corto plazo utilizando su capital de trabajo. Los pasivos corrientes se encuentran en el balance de una empresa y son una parte importante de su situación financiera.

### **Capital neto de trabajo**

Este índice se deriva de los pasivos circulantes a corto plazo de la empresa menos los activos circulantes. Esta es una forma de medir el impacto de la relación actual. Evaluar la solvencia de la empresa.

El capital de trabajo neto (también llamado capital de trabajo neto o capital de trabajo en inglés) es un indicador financiero que refleja la diferencia entre los activos corrientes y los pasivos a corto plazo de una empresa. Es básicamente la cantidad de recursos financieros que tiene una empresa disponible para financiar sus operaciones del día a día y cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

$$\text{Capital neto de trabajo} = \frac{\text{Activos corriente}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

### Indicadores de Capital neto de trabajo

Pasivos corrientes. Indique que la obligación se pretende cumplir y mantener en el ciclo normal de negocios de la empresa, debiendo ser cancelada en el plazo de un año. También se les llama pasivos corrientes.

Activos corrientes. Los activos corrientes se consideran elementos que la empresa espera vender, consumir o cumplir durante el ciclo operativo normal y elementos que se espera que maduren, enajenen o cumplan dentro de un año y se clasifican como comercialización de

incentivos, excluyendo activos no corrientes como, por ejemplo, activos corrientes, derivados, efectivo y similares.

Capital de trabajo operativo.

El capital de trabajo operativo son los recursos inevitables que necesita la asociación para operar el negocio.

Capital de trabajo operativo = Cuentas por cobrar + inventario

### **Indicadores de Capital de trabajo operativo.**

Culham (2020) sostiene que: Cuentas por cobrar comerciales. Se consideran derechos de pago de terceros, indicados mediante documentos (recibos de venta, facturas y comprobantes de pago), de bienes y servicios vendidos por la empresa a crédito. Todas estas son obligaciones de pago no escritas de los consumidores. Las cuentas por pagar son cantidades que la empresa espera recibir de los clientes mediante la venta de bienes o servicios a crédito. En otras palabras, es dinero que un cliente le debe a una empresa por un producto o servicio que ha recibido pero que aún no ha pagado en su totalidad. Estas cuentas son activos de la empresa porque se espera que se conviertan en efectivo en un futuro próximo.

Cuentas comerciales por pagar. Son obligaciones en las que incurre el negocio en relación con la compra de bienes y servicios en sus operaciones y que forman parte de los objetivos del negocio. Las cuentas por pagar son una parte importante del ciclo financiero de una empresa. Se refieren a las obligaciones de una empresa con proveedores o acreedores por bienes o servicios que se han recibido pero que aún no se han pagado en su totalidad. Estas cuentas representan pasivos a corto plazo en el balance de la empresa porque se esperan dentro de un período de tiempo relativamente corto (generalmente dentro de un año).

Inventarios: Se trata de los principales insumos (materias primas) para el procesamiento posterior y también incluyen materias primas, partes y materiales involucrados en el proceso de producción, y repuestos, incluidos los bienes auxiliares utilizados para la exhibición y comercialización del producto.

### **2.2.3 Teoría de las micro y pequeña empresa MYPES**

La Administración Nacional de Impuestos y Aduanas señala que las microempresas y microempresas MYPE son entidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas (empresas), cualquier tipo de organización, ya que tienen por objeto realizar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización o suministro de

bienes y servicios. Ley Peruana de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE), Ley no. No. 28015, conocida como “Ley de Promoción y Legalización de la Pequeña y Microempresa”. El propósito de aprobar la ley es promover el desarrollo y formalización de las pequeñas y microempresas en el país y reconocer su importancia en la generación de empleos y la activación de la economía. (González, 2011, p. 34).

Diferencias entre micro y pequeñas empresas

Según Pedraza (2021) indica que, el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, las micro y pequeñas empresas para ser consideradas como tales deben tener las siguientes características:

- Las micro empresas, no deben superar las 150 UIT en sus ventas anuales.
- La pequeña empresa, debe tener como mínimo 150 UIT a 1700 UIT de ventas anualmente.

Anteriormente, la norma indicaba por los números de trabajadores, pero con la modificación de la nueva ley ahora es por las ventas anuales es consideras Mype.

Beneficios laborales comunes de los trabajadores de las Mype.

Microempresa

- Debe cumplir su jornada laboral máxima de 8 horas o 48 horas semanalmente.
- La remuneración mínima debe ser 1,025.00 soles.
- Deben tener por lo menos 15 días libres, por todo el trabajo realizado durante el año.
- En caso de despido arbitrario se tiene que indemnizar.
- Pequeña empresa:
- Su jornal laboral debe ser máximo 8 horas de trabajo.
- Su remuneración debe ser el mínimo de 1,025.00 soles.
- Deben tener 24 horas de descanso a la semana, ya sea, por fechas Festivas consecutivos y públicos.
- Debe tener 15 días libres (vacaciones), por el trabajo hecho durante el año.
- Si el trabajador así lo desee puede trabajar horas extras pagadas.
- Cuentan con aportación a ESSALUD Regular 9% RMV.
- Cuenta con seguro contra riesgo si en caso ocurra un accidente.
- Aportaciones a las ONP o AFP.

Asimismo, para poder registrar Mype en REMYPE, es necesario utilizar el sistema específico de alianzas para micro y pequeñas empresas y otros beneficios especificados en el Decreto Supremo nro. 013-2013 - PRODUCE, por lo que es necesario registrarse en REMYPE. Registro Estatal de Micro y Pequeñas Empresas (REMYPE).

#### Importancia de las MYPE

Las micro y pequeñas empresas (PYME) desempeñan un papel vital en la economía de cualquier país y desempeñan varias funciones importantes tanto a nivel local como global.

Aquí hay algunas razones importantes que subrayan su importancia:

- **Creación de empleo:** Las MYPES son uno de los principales impulsores de la creación de empleo en muchas economías. Pueden crear empleos más fácilmente que las empresas más grandes porque son más flexibles y adaptables.
- **Promover el emprendimiento:** las MYPES suelen ser un punto de partida para nuevos emprendedores. Fomentan la innovación y la creatividad, proporcionando un terreno fértil para el desarrollo y lanzamiento de nuevas ideas y productos.
- **Diversificación económica:** La presencia de un gran número de MYPES ayuda a diversificar la economía de una región o país. Esto reduce la dependencia de industrias o sectores específicos, lo que a su vez hace que la economía sea más resistente a las fluctuaciones económicas.
- **Desarrollo regional:** Las MYPES suelen operar a nivel local, contribuyendo al desarrollo de las comunidades locales en las que se ubican. Además de crear empleos, pueden fomentar la inversión local y contribuir al crecimiento económico de la región.
- **Flexibilidad y adaptabilidad:** Las MYPES tienden a ser más ágiles y capaces de adaptarse más rápidamente a los cambios en el mercado y las condiciones económicas. Esto les permite competir eficazmente incluso en un entorno económico volátil.
- **Promover la competencia:** La presencia de un gran número de MYPES en el mercado puede promover la competencia y así beneficiar a los consumidores al brindarles una variedad más amplia de productos y servicios a precios competitivos.
- **Contribución al PIB:** Aunque la facturación de una sola MYPES puede ser pequeña, en conjunto forman una parte importante del producto interno bruto (PIB) de muchos países.

- En general, las pequeñas y microempresas desempeñan un papel vital en la economía, creando empleos, fomentando la innovación, diversificando la economía, desarrollando comunidades, manteniendo la flexibilidad y la competitividad y contribuyendo al PIB. Por lo tanto, es necesario apoyarlos y crear un entorno propicio para su crecimiento y desarrollo.

### **2.2.3.1 Teoría de empresa**

La teoría de la empresa se centra en comprender cómo operan las empresas, toman decisiones y afectan la economía en general. Esta área de investigación cubre una amplia gama de temas, desde la estructura interna de las empresas hasta su comportamiento en mercados competitivos, sus relaciones con el gobierno y la sociedad y su impacto en el crecimiento económico. La teoría de la empresa la considera como un conjunto de contratos: contrato de trabajo, contrato de gestión, contrato de sociedad, contrato de suscripción de responsabilidad, contrato de distribución, etc. Estos contratos determinan cómo se combinan los factores para lograr la producción y cómo se dividen las ganancias resultantes entre las empresas. diversos miembros de la empresa. Todos estos contratos no forman una red (como Internet, donde todas las computadoras están conectadas entre sí), sino que tienen una estructura centralizada. Todos los factores de producción se cierran con un socio (persona física o jurídica), a quien llamamos empresario, al que se le clasifica como propietario, ya que es quien asume los riesgos de la empresa. Finalmente, la empresa se define como un conjunto de normas, principios y leyes que explican la naturaleza de una organización económica y comercial formada por personas naturales o jurídicas bajo cualquier tipo de constitución y cuyo objeto principal es realizar actividades mineras, de procesamiento, de producción, comerciales y de comercialización. productos y servicios. (Trifu, 2020).

### **2.2.3.2 Clasificaciones de la empresa**

Según Sánchez (2020), menciona que existen varias clasificaciones de empresas los cuales vienen a ser.

Empresa local: Una empresa ubicada en un lugar específico (es decir, el lugar donde nació la empresa). Las empresas locales son aquellas que operan y prestan servicios a una comunidad específica, a diferencia de las empresas multinacionales o nacionales que operan en múltiples ubicaciones. Estas empresas son vitales para el tejido económico y social de la comunidad y contribuyen al empleo local, el desarrollo económico y el apoyo comunitario.

Empresas regionales: Son empresas responsables de productos que tienen una gran demanda o brindan determinados servicios en una región. El término "empresa regional" se refiere a una empresa que opera principalmente en un área geográfica específica, a diferencia de una empresa internacional o global que opera en todo el mundo. Estas empresas varían en tamaño, desde pequeñas y medianas empresas (PYME) hasta grandes empresas, pero su enfoque principal es satisfacer las necesidades de los mercados locales o regionales en lugar de operar globalmente.

Empresas Nacionales: Esto aplica para empresas ubicadas en todo el país. Las empresas nacionales son empresas que operan y tienen su sede en un país específico. Estas empresas, que pueden ser públicas, privadas o mixtas, desempeñan un papel importante en la economía nacional y contribuyen al crecimiento económico, la creación de empleo y el desarrollo de infraestructuras y servicios en los países en los que operan. Las empresas nacionales pueden cubrir una amplia gama de industrias, incluidas la manufactura, los servicios, la tecnología, la agricultura, la energía, etc.

Empresas internacionales: Se refiere a un negocio que proporciona bienes y servicios al mundo. El término "empresa internacional" se refiere a una empresa que opera en varios países y realiza actividades comerciales, manufactureras o de servicios a través de fronteras nacionales. Estas empresas pueden tener una variedad de estructuras y modelos de negocio, desde multinacionales hasta pequeñas empresas importadoras. Las instituciones públicas a menudo enfrentan desafíos, como gestionar la diversidad cultural, coordinar operaciones a través de fronteras geográficas y adaptarse a diversas leyes y prácticas comerciales en diferentes países.

### **2.2.3.3 Según su actividad económica**

Sector Primaria: Se refiere a recursos obtenidos de la naturaleza, como la agricultura, la ganadería, la pesca y la minería. Un sector de la economía dedicado a extraer y producir materias primas directamente de la naturaleza. Esto incluye actividades como la agricultura, ganadería, pesca, silvicultura y minería. Estas actividades son muy importantes porque proporcionan los recursos básicos que la comunidad necesita para sobrevivir y funcionar. Las industrias primarias son también la base económica de muchos países, especialmente los países en desarrollo o los países grandes. Industria secundaria: se refiere a empresas especializadas en la transformación de materias primas.

El sector secundario: También conocido como sector industrial, es uno de los tres principales sectores de actividad económica de un país o región. Un clásico de la teoría económica. Este departamento es responsable de la producción de materias primas para productos terminados y equipos de sonido. Esto incluye actividades como la construcción, la manufactura y la generación de energía. El sector secundario agrega valor a las materias primas mediante el uso de herramientas, mano de obra y otros recursos durante el proceso de producción. Este sector es importante para el desarrollo económico del país porque ayuda a crear empleos, mejorar la productividad y hacer crecer las industrias.

Sector terciario: Se refiere a una empresa que se dedica al marketing, promoción, transporte, comunicación o turismo. El sector de educación primaria incluye toda la gama de actividades económicas que brindan servicios y no producen bienes. Estos servicios pueden incluir actividades tales como venta minorista y mayorista, alojamiento, turismo, educación, salud, finanzas, seguros, transporte, telecomunicaciones, comunicaciones, etc. En los países en desarrollo, el tercer sector contribuye más al PIB y al empleo. Esto se debe al creciente número de servicios en la economía actual debido a factores como la urbanización, la tecnología y la demanda de servicios profesionales.

#### **2.2.3.4 Según su composición del capital**

Empresa privada: Esto se aplica a una empresa cuyo capital depende de personas físicas. Una empresa privada es una entidad económica dirigida por personas físicas. En otras palabras, no está controlado por ningún estado o gobierno. Estas empresas pertenecen y son operadas por individuos o grupos con fines de lucro. Pueden tener diferentes estructuras de propiedad, como pequeñas empresas, corporaciones o empresas unipersonales. Las empresas privadas realizan muchos negocios y pueden operar en una variedad de sectores económicos, incluidos la manufactura, los servicios, el marketing, la tecnología, la salud y la educación. Su principal objetivo es incrementar las ganancias de los propietarios o accionistas. Empresa Pública: Esta empresa recibe dinero del gobierno.

Empresa Pública: Se trata de empresas económicas y comerciales que están totalmente controladas por los gobiernos y las autoridades públicas. Estas empresas son propiedad del gobierno y su trabajo es proporcionar bienes o servicios al público y realizar funciones públicas. Las empresas que cotizan en bolsa pueden operar en una variedad de campos, incluidos energía, transporte, comunicaciones, salud y educación. Su objetivo principal es

brindar servicios básicos a los ciudadanos, promover el desarrollo económico y social y, en algunos casos, generar ingresos para el país.

**Empresa Mixta:** En este tipo de negocios el capital proviene tanto de fuentes públicas como privadas. Una empresa conjunta es una empresa comercial en la que los sectores público y privado comparten la propiedad y la gestión. Este tipo de empresa puede involucrar a una mayoría del gobierno, pero ambas partes pueden tener una participación igual, o el sector privado puede tener una mayoría y el sector público una minoría. Hay muchas razones para establecer empresas conjuntas, incluida la atracción de conocimientos y recursos del sector privado manteniendo al mismo tiempo el control gubernamental y el fomento de la inversión extranjera en áreas estratégicas o la promoción de la cooperación entre el gobierno y el sector privado.

#### **2.2.3.5 Según su tamaño**

**Microempresa:** Una microempresa es una empresa con una facturación anual inferior a 150 UIT y menos de 10 empleados.

**Pequeñas empresas:** Las pequeñas empresas son empresas con ventas anuales entre 150 UIT y 1700 UIT; estas empresas tienen entre 10 y 50 empleados.

**Medianas empresas:** Las medianas empresas son empresas con ventas anuales entre 1700 UIT y un máximo de 2300 UIT. Estas empresas tienen entre 50 y 250 empleados. **Gran empresa:** una empresa con una facturación superior a 2300 UIT es una gran empresa; una empresa con más de 250 empleados es una gran empresa.

### **2.2.4 Teoría del sector servicio**

El sector de servicios es un importante creador de empleos y representa una gran proporción del producto interno bruto tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo, y su crecimiento y especialización son evidentes en casi todas las áreas de la actividad humana. Sin embargo, su análisis e investigación no es tan completo como el de este sector, debido a que, en la historia económica de los países, la agricultura y la industria fueron la columna vertebral para mantener la producción. El inicio de la vida económica capitalista en varios países estuvo respaldado por la historia de la agricultura, gradualmente los países se fueron integrando a la vida industrial y luego apareció el desarrollo del sector de servicios, al menos en teoría. (Owusu, et al., 2020).

#### **2.2.4.1 Categorías de servicios en base al sector económico**

Según Shah, (2020), se tiene: Servicios personales no cualificados: Históricamente, diversos servicios familiares y personales han sido la fuente principal de las actividades tradicionales de servicios sociales. Este tipo de empleos ayudarán a absorber el excedente de mano de obra en la economía.

Servicios personales Cualificados: A medida que la productividad aumentó en las sociedades agrícolas, la producción superó las necesidades de supervivencia y comenzó la Revolución Industrial, surgieron oportunidades para nuevas ocupaciones de servicios (comercio, administración, etc.). Asimismo, la expansión de los servicios públicos, que proporcionan infraestructura y servicios sociales a nuevas industrias y a poblaciones urbanas en rápido crecimiento, ofrece nuevas oportunidades de empleo en el sector de servicios.

Servicios Industriales: Junto con la competencia en el mercado, la industria se ha vuelto más compleja y requiere servicios de alta calidad. Pueden ser proporcionados de manera más eficiente por organizaciones de servicios especializados (bancos, empresas, compañías de seguros, etc.).

Servicios de Consumo Masivo: El creciente poder adquisitivo ha creado un nuevo conjunto de grandes industrias de servicios: restaurantes, hoteles, actividades de ocio y atención sanitaria. En todos estos servicios, los mercados masivos pueden mejorar la eficiencia económica.

Servicios Empresariales de alta tecnología: la introducción de las nuevas tecnologías ha traído consigo una auténtica revolución en los servicios para las empresas.

#### **2.2.4.2 Características del servicio**

Según Romero, (2019) Hay cuatro características básicas que distinguen los servicios de los bienes que deben considerarse en el marketing.

Intangibilidad: Esta característica se refiere a que un servicio no puede verse, saborearse, tocarse, oírse ni olerse antes de ser adquirido y por tanto no puede almacenarse ni exhibirse en un escaparate para que el cliente lo compre y se lo lleve. (Como ocurre con los bienes o productos físicos). Por lo tanto, esta característica del servicio genera la mayor incertidumbre para los compradores, ya que no pueden determinar de antemano exactamente qué tan satisfechos estarán después de alquilar o comprar el servicio.

Inseparabilidad: Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. Por el contrario, los servicios suelen producirse, venderse y consumirse simultáneamente; en otras palabras,

su producción y consumo son actividades indivisibles. Por ejemplo, si una persona necesita o quiere un corte de pelo, debe acudir a un peluquero o estilista para que se lo haga. Por tanto, el marketing de servicios se caracteriza por la interacción proveedor-cliente: tanto los proveedores como los clientes influyen en el resultado. Heterogeneidad o variabilidad: Esto significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformes que los bienes. Esto significa que cada servicio depende de quién lo brinda, cuándo y dónde se brinda debido a factores humanos; involucrados en la producción y el suministro. Por ejemplo, cada servicio prestado por un peluquero puede diferir incluso en el mismo día, ya que su desempeño depende de ciertos factores, como su salud física, estado de ánimo, nivel de empatía hacia los clientes o el tiempo que pasa en la peluquería. El nivel de fatiga es palpable. Al mismo tiempo, para momentos concretos del día. Por estos motivos, la situación hace que a los compradores les resulte difícil predecir la calidad antes del consumo. Para superar esta situación, los proveedores de servicios pueden estandarizar sus procesos de servicio y capacitar continuamente a sus empleados para brindar servicios estandarizados, asegurando así una mayor consistencia y aumentando así la confiabilidad.

**Carácter Perecedero:** Se refiere a la incapacidad de un servicio de conservarse, almacenarse o almacenarse. Por ejemplo, los minutos u horas en que el dentista no atiende a los pacientes no se pueden almacenar para utilizarlos en otro momento, simplemente se pierden para siempre. Por lo tanto, la transitoriedad no es un problema cuando la demanda de servicios es constante, pero se vuelve problemática cuando la demanda fluctúa. La naturaleza perecedera de los servicios y la dificultad resultante para equilibrar la oferta y la demanda fluctuante crean problemas de promoción, planificación de productos, programación y fijación de precios para los administradores de servicios.

#### **2.2.4.3 Clasificación de los servicios**

Romero, (2019) Se refiere a servicios y actividades habitualmente ubicados en centros, es decir. Los servicios como actividad constituyen la principal base económica del centro. Existen diferentes visiones sobre qué son los servicios y cómo se clasifican:

Los servicios superiores

- Los servicios a los particulares (comercio al detalle, cines, teatros, hoteles, restaurantes, etc.).

- Los servicios a las empresas (sociedades de transporte, instituciones financieras, servicios especializados, etc.).
- Servicios públicos (escuelas, universidades, hospitales, administraciones públicas, etc.).
- Servicios al consumidor (servicios de educación, salud, bienestar, de recreación, personales, técnicos, etc.).

#### **2.2.4.4 La calidad de servicio**

Romero, (2019), refiere que la calidad del servicio es un concepto derivado de la propia definición de calidad, que se entiende como la satisfacción de las necesidades y deseos de los clientes o el cumplimiento del propósito. La calidad general del servicio, por otro lado, significa un énfasis en visualizar y comprender el destino y luego saber cómo seguir el camino hacia ese destino. (Kano, 2015). Si la calidad del servicio es mala, los clientes no quedarán satisfechos. El mayor problema de las empresas que ignoran las demandas de los clientes es que no las consideran una de sus prioridades. Esto significa que los clientes pueden quedar insatisfechos si el servicio que reciben está por debajo de sus expectativas. Sin embargo, si el servicio cumple o supera sus expectativas, los clientes están dispuestos a utilizar el servicio nuevamente, excepto que su percepción será positiva. (Mantilla, 2014). La calidad se puede dividir en dos categorías:

- Calidad del producto
- Calidad del proceso

La calidad de servicio en la visión de la empresa

La calidad del servicio es esencial en las organizaciones que quieren crear una visión y lograr reconocimiento y estatus estable en el tiempo; La visión es lo que vemos en nuestra mente. De esta manera, queda claro que la organización debe satisfacer todas las necesidades y expectativas de los clientes para poder formar opiniones positivas, a esto se le llama calidad de servicio. Para satisfacer estas expectativas es necesario obtener suficiente información sobre los clientes, incluidos aspectos relacionados con sus necesidades y las características determinadas para evaluar la calidad del servicio. Por otro lado, es importante resaltar que cuando una organización evalúa su visión sobre la calidad de los servicios que brinda, primero debe entender que un servicio se considera de alta calidad si cumple con su propósito: satisfacer los deseos del cliente. Necesidades del cliente, presente y futuro del cliente. Cuando un cliente elige un servicio ahora y siente que es satisfactorio, es

decir que tiene calidad, la mayoría de las veces volverá a elegir el servicio tantas veces como necesite en su vida, por lo que la calidad de este momento afecta la visión del cliente futuro. Los servicios prestados por una organización, especialmente en el sector servicios, son bienes intangibles y por tanto afectan la percepción de los servicios prestados por nuestros clientes y clientes potenciales.

## **2.2.5 Marco conceptual.**

### **2.2.5.1 Definición de Control Interno.**

Según Espinoza (2002) señala que el control interno se define en forma amplia, como un proceso, que abarca todas las áreas de la organización; es efectuado por la Gerencia y está diseñado para proporcionar una seguridad razonable referida a la consecución de los objetivos institucionales.

### **2.2.5.1 Definición de Liquidez.**

Beltrán et al., (2020) refiere que es la capacidad que tiene una organización para cumplir sus obligaciones de corto plazo a medida que estas se vencen. Es un factor cardinal para la supervivencia y el éxito de cualquier empresa, ya que representa la disponibilidad de efectivo o activos que se pueden convertir rápidamente en efectivo para cumplir con los compromisos financieros inmediatos.

### **2.2.5.1 Definición de Mype**

Según Arbulú & Otoy (2006) Se definen como Micro y pequeña empresa. Son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación actual, que tiene como objetivo desarrollar acciones de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

## **2.3 Hipótesis**

La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, por lo tanto, no aplica o no le corresponde hipótesis.

Según Polanía et al. (2020) Afirmando que una investigación aplica hipótesis cuando sigue un enfoque deductivo y cuantitativo. Las hipótesis son proposiciones tentativas que establecen una relación entre variables y que deben ser probadas empíricamente a través de la recolección y análisis de datos. Sin embargo, el proceso de investigación cualitativa en lugar de probar hipótesis, busca comprender las perspectivas de los participantes, explorar los

significados que atribuyen a sus experiencias y descubrir patrones y teorías emergentes a partir de los datos recolectados. Por lo tanto, el enfoque cualitativo se caracteriza por la apertura y flexibilidad para adaptarse a los hallazgos y permitir que las ideas y conceptos surjan de manera inductiva durante el proceso de investigación.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación**

Según Hernández et al. (2014) Señaló que el enfoque de la investigación cualitativa es la comprensión de los fenómenos; donde la investigación se realiza desde la perspectiva de los participantes en su entorno natural y su contextualización. (p. 358). Esto se debe a que la investigación cualitativa se basa en un proceso de indagación abierta y flexible, donde las preguntas de investigación pueden evolucionar a medida que se profundiza en el fenómeno estudiado.

También se explica que la investigación descriptiva intenta esclarecer las características, y perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno objeto de análisis. Es decir, de forma independiente o conjunta desean medir o recopilar información sólo sobre los conceptos o variables a los que se refieren. (p. 92). La investigación de tipo descriptiva tiene como objetivo principal describir y caracterizar un fenómeno, situación, grupo o población de interés. No implica la manipulación de variables; se observa y describe el fenómeno tal como se presenta en su contexto natural, sin intervenir o alterar las variables.

Finalmente, se considera que la investigación es de diseño no experimental porque es sistemática y empírica; está referida a la investigación en la cual no se manipulan deliberadamente las variables. En este tipo de diseño, el investigador observa y analiza los fenómenos tal como ocurren naturalmente, sin intervenir o alterar las condiciones existentes. En relación a este estudio fue de nivel descriptivo, describiendo y analizando únicamente información sobre recomendaciones para mejorar el control interno y su incidencia en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, caso: Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024. El tipo de investigación fue cualitativa para identificar mejoras en las variables de estudio y el diseño de investigación fue no experimental, bibliográfico y basado en caso.

#### **3.2 Población**

La población, es determinada por Arias et al. (2016), como un conjunto de instancias definida, limitada y disponible, que podrían ser personas, animales, entidades, objetos, etc.,

que formarán la referencia para el muestreo y que cumplen con un conjunto de criterios predefinidos. (p. 202).

Es así que, la población en el estudio estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

La muestra estuvo conformada por una parte del universo de empresas, siendo en este caso de estudio la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. - Ayacucho, 2024

### 3.3 Operacionalización de las variables

**TÍTULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, SECTOR SERVICIO, CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L. - AYACUCHO, 2024.**

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

| VARIABLE   | DEFINICIÓN OPERATIVA   | DIMENSIONES                | INDICADORES / ITEMS  | ESCALA DE MEDICIÓN | CATEGORÍAS O VALORIZACIÓN |
|--|--|----------------------------|--|--------------------|---------------------------|
| Variable Independiente<br><b>Control Interno</b> | El control interno es un proceso integral que se extiende a todas las áreas y procesos de una organización. Tiene como objetivo proporcionar un grado de seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos institucionales, la eficacia y eficiencia operativa, la transparencia de la información financiera, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones. (Melendez, 2016). | Ambiente de Control        | 1. ¿Considera importante implementar un sistema de control interno?<br>2. ¿Su empresa tiene implementado su sistema de control interno?                    | • Abiertas         | Entrevista                |
|  |  | Evaluación de Riesgos      | 3. ¿Su empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?  |                    |                           |
|  |  | Actividad de control       | 4. ¿Su empresa tiene elaborado, aprobado e implementado su manual de procedimientos?<br>5. ¿Cuáles son las actividades de control que sigue en su empresa? |                    |                           |
|  |  | Información y Comunicación | 6. ¿Podría describir cómo es su sistema de comunicación interna y externa?   |                    |                           |

|   |  |                                 |  |            |  |
|---|--|---------------------------------|--|------------|--|
|   |  | Supervisión y Monitoreo         | 7. ¿Su empresa realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?   |            |  |
| Variable Dependiente<br><b>liquidez</b> | La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo a medida que estas se vencen. Es un factor crucial para la supervivencia y el éxito de cualquier negocio, ya que representa la disponibilidad de efectivo o activos que se pueden convertir rápidamente en efectivo para cumplir con los compromisos financieros inmediatos. (Beltrán et al., 2020). | Gestion del efectivo            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuenta la empresa con un presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado?</li> <li>2. ¿Qué procedimientos se siguen para gestionar y controlar los ingresos y egresos de efectivo?</li> <li>3. ¿Existe un nivel mínimo de efectivo establecido que deba mantenerse en caja o bancos?</li> <li>4. ¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicas y oportunas? ¿Con qué frecuencia?</li> <li>5. ¿Se manejan políticas definidas para las cobranzas y los pagos a proveedores?</li> </ol> | • Abiertas |  |
|   |  | Gestión del capital de trabajo  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo administra la empresa sus inventarios? ¿Utilizan alguna técnica en particular?</li> <li>2. ¿Qué estrategias se implementan para mejorar la rotación de inventarios y de cuentas por cobrar?</li> </ol>   |            |  |
|   |  | Capacidad de pago a corto plazo | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Ha tenido la empresa dificultades para cumplir con sus compromisos de pago en el corto plazo?</li> </ol>  |            |  |

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | <ol style="list-style-type: none"><li>2. ¿Qué fuentes de ingreso tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo?</li><li>3. ¿Existe un área o responsable encargado de monitorear y gestionar la liquidez de la empresa?</li></ol> |  |  |
|--|--|--|---|--|--|

**Fuente: Elaboración propia del autor**

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

Cisneros et al. (2022) señalan que, las técnicas e instrumentos de recolección de información son herramientas fundamentales en el proceso de investigación, ya que permiten obtener los datos necesarios para responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos planteados.

Para esta investigación se empleó la técnica de la revisión bibliográfica acontecida de los diferentes autores que han realizado alguna investigación respecto a las variables de estudio como es control interno y la liquidez. Asimismo, se usó la técnica de la entrevista al gerente, usando como instrumento un cuestionario de preguntas diferenciadas que permitieron determinar los resultados referidos a la incidencia del control interno en la liquidez de la empresa en estudio.

### **3.5 Método de análisis de datos**

Para efectuar el objetivo 1 se empleó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes nacionales, regionales y locales. Para cumplir con el objetivo específico 2 se efectuó una entrevista mediante un cuestionario hecho en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, al gerente de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024. Por último, para lograr el objetivo específico 3 se realizó una propuesta para mejorar el control interno en la liquidez de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024.

### **3.6 Aspectos Éticos**

Según Uladech (2024) todas las actividades de investigación, deben respetar el Reglamento de Integridad Científica en la investigación, versión 001; Art. 5° - Principios éticos; aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, del 14 de marzo de 2024, que se pormenorizan a continuación:

**a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** Su dignidad, privacidad y diversidad cultural. Se respetó y guardó la confidencialidad y la privacidad de los participantes (o fuentes) del estudio en todos los productos de la investigación científica. Así mismo se presentó el documento (solicitud) de acceso a la organización (u otro) para el recojo de información/datos.

**b. Cuidado del medio ambiente:** Respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza. Se declara no haber causado daños, riesgos o beneficios a los animales, las plantas, medio ambiente o a la biodiversidad involucrados en la investigación.

**c. Libre participación por propia voluntad:** Estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica. Se solicitó expresamente el consentimiento informado del participante y se informó que cualquier duda de la investigación sería absuelta.

**d. Beneficencia, no maleficencia:** Durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios. Se tuvo el cuidado, en todo momento, para disminuir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios de los participantes o involucrados en la investigación científica.

**e. Integridad y honestidad:** Que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación. Se cuidó el rigor científico en el recojo de datos. Así mismo se respetó la propiedad intelectual con los estándares indicados en la norma de propiedad intelectual. Además, se declara en relación a los conflictos de interés que, no se presentó ninguno que pudiera afectar el curso del estudio o la comunicación de sus resultados.

**f. Justicia:** A través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes. Se tomó las precauciones necesarias para evitar sesgos en la investigación. Así mismo se declara que, no se acontecieron limitaciones en dicha investigación.

## IV. Resultados

### 4.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú.

Cuadro N° 1. *Resultados del Objetivo específico 1*

| <b>AUTOR (ES)</b>            | <b>RESULTADOS</b>  |
|------------------------------|--|
| Anco (2023) y Llontop (2019) | El sistema de control interno en las empresas desempeña un papel fundamental. Un control óptimo promueve la eficiencia operativa, gestiona los riesgos de manera efectiva y garantiza el cumplimiento normativo. Incidiendo en la eficiencia operativa; los controles optimizan los procesos y reducen los costos innecesarios; su adecuada instauración permite a las empresas identificar y corregir deficiencias en sus operaciones, evitando así el desperdicio de recursos valiosos. Permite que operen de manera más eficiente, lo que se ve reflejado en una mayor competitividad y liquidez. Por ello es esencial que las organizaciones reconozcan la importancia del control interno y dediquen los recursos necesarios para implementar y mantener un sistema eficaz; que les permitirá prosperar en un entorno empresarial cada vez más desafiante. Un factor clave para favorecer la gestión integral de la empresa es la implementación de un sistema eficaz de control interno. Un sistema sólido, puede mejorar la competitividad, sostenibilidad y desarrollo de la organización; inmerso en ello favorecer la liquidez, debido a que aborda aspectos cruciales como la eficiencia operativa, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo. Una sólida gestión de la liquidez, es producto del uso eficiente de sistemas de controles; lo que es esencial para garantizar la continuidad operativa, la flexibilidad financiera y la capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Un sistema de control sólido, coadyuva a las empresas a mejorar su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, mantener una posición de |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | liquidez sólida y aprovechar oportunidades de crecimiento y expansión.  |
| Cahuana (2021) y Maldonado (2021) | La liquidez es un factor crítico para la supervivencia y el éxito de las empresas. Un manejo adecuado de la liquidez permite a las organizaciones cumplir con sus obligaciones a corto plazo, aprovechar oportunidades de crecimiento y hacer frente a situaciones adversas. A través de un sistema de control interno sólido las empresas pueden monitorear de cerca sus razones de liquidez, planificar sus flujos de efectivo, optimizar su capital de trabajo y mantener fuentes de financiamiento disponibles. El control interno en su condición de sistema integral, aplicado a todas las áreas de la organización, con el fin de favorecer la gestión completa de la empresa y la consecución de sus objetivos; posee una ponderada pertinencia para mejorar la gestión de la liquidez; Implementar controles y procedimientos para salvaguardar los activos líquidos, prevenir el fraude y garantizar la exactitud de los registros financieros garantiza que la liquidez de la empresa se encuentre en condiciones de disponibilidad de recursos líquidos o activos que puedan convertirse rápidamente en efectivo para cubrir las obligaciones a corto plazo de una empresa. Estos recursos incluyen efectivo en caja, saldos bancarios, inversiones de corto plazo y cuentas por cobrar a clientes. |
| Toledo (2020) y Castro (2021)     | El control interno ejerce una pertinencia sobre la liquidez en la empresa; a través del control de cuentas por cobrar: Un sistema de control interno sólido asegura que los pagos de los clientes se realicen de manera oportuna y completa; al mantener un control estricto sobre las cuentas por cobrar, las empresas pueden mejorar su liquidez y tener acceso a fondos disponibles de manera más eficiente. En el control de inventarios; al mantener un equilibrio adecuado en los niveles de inventario, se reduce la inmovilización de capital en exceso de existencias, liberando así fondos que pueden utilizarse para mejorar la liquidez. Otro componente clave del control interno es el seguimiento y la aprobación de los   |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
|                                       | <p>gastos de la empresa. Mediante la implementación de controles presupuestarios, políticas de gastos y la revisión periódica de los mismos, se identifican y eliminan gastos innecesarios o excesivos, lo que permite liberar fondos que de otra manera se habrían destinado a gastos no esenciales, mejorando así la liquidez disponible.</p>  |
| <p>Allcca (2020) y Padilla (2021)</p> | <p>Las empresas que invierten en la implementación y el mantenimiento de un sólido sistema de control interno estarán mejor preparadas para gestionar los riesgos, aprovechar las oportunidades y mantener una ventaja competitiva sostenible en su sector. El control interno promueve la optimización de los procesos y procedimientos, reduciendo los desperdicios y maximizando el uso de los recursos disponibles; así mismo un control sólido avala la integridad y precisión de los registros contables y la presentación de informes financieros confiables, esenciales para la toma de decisiones. Las empresas deben operar dentro del marco legal y normativo vigente; el control interno asegura el cumplimiento de estas leyes y regulaciones, evitando sanciones y multas. Lo referido clarifica la importancia de implementar controles internos y a su vez la pertinencia que este tiene en una gestión eficiente.</p> |
| <p>Huaman (2023) y Vargas (2023)</p>  | <p>El sistema de control interno es aplicable a toda organización, sin discriminación de su categoría o sus recursos. Si bien la implementación de un sistema de control interno puede requerir una inversión inicial de recursos, los beneficios a largo plazo en términos de gestión eficiente, liquidez adecuada y rentabilidad mejorada superan con creces los costos. Aquellas empresas que implementen, apliquen y evalúen continuamente y en forma eficiente los controles que instauran; optimizaran su gestión financiera y administrativa, dando cumplimiento a sus objetivos institucionales; así mismo estarán mejor preparadas para afrontar los desafíos y aprovechar oportunidades de negocio en comparación de las empresas que solo usan controles empíricos.</p>   |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Sulca (2020) y Yulgo (2019) | El sistema de control interno es fundamental para el éxito y la gestión eficiente de las micro y pequeñas empresas, que a menudo enfrentan desafíos únicos, como recursos limitados y una gestión menos estructurada. En este contexto, la implementación de un sistema de control interno sólido puede marcar una diferencia sustancial en su gestión y éxito a largo plazo. Posee una serie de beneficios su instauración: Un sistema de control bien diseñado coadyuva a salvaguardar los activos contra el uso indebido, el fraude o el robo; tanto los activos físicos como los financieros, lo que es crucial para mantener la liquidez, rentabilidad, integridad y la estabilidad de la empresa. Al establecer procedimientos y controles adecuados, las empresas pueden optimizar sus procesos y flujos de trabajo, reduciendo así los desperdicios y aumentando la eficiencia; mejorando la utilización de los recursos e incrementando la productividad. Así mismo garantiza la precisión y confiabilidad de los registros contables y los informes financieros. Esto permite a los propietarios y gerentes tomar decisiones informadas basadas en datos precisos, lo que es esencial para el crecimiento, la planificación estratégica, la rentabilidad y liquidez. |
|-----------------------------|--|

**Fuente: Elaboración propia**

#### 4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la en la liquidez de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024

Cuadro N° 2. *Resultados del Objetivo específico 2*

Resultados de la entrevista

| N° | Preguntas de control interno                                     | Respuesta   |
|----|--|---|
| 1  | ¿Considera importante implementar un sistema de control interno? | Sí, considero que es muy importante implementar un sistema de control interno en nuestra empresa. Actualmente, no contamos con uno y esto ha generado diversos problemas en nuestras operaciones y en la gestión financiera. Un sistema de control interno nos permitiría tener un mejor manejo de nuestros recursos, |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | prevenir riesgos y tomar decisiones más acertadas.   |
| 2 | ¿Su empresa tiene implementado su sistema de control interno?                     | No, nuestra empresa aún no cuenta con un sistema de control interno implementado. Hemos tenido dificultades para establecer los procedimientos y políticas necesarias, así como para capacitar adecuadamente a nuestro personal. Además, la falta de recursos financieros nos ha limitado en este aspecto.   |
| 3 | ¿Su empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?                  | No hemos realizado una identificación exhaustiva de nuestros riesgos internos y externos. Si bien tenemos conocimiento de algunos riesgos evidentes, como la competencia en el sector y la variabilidad de los precios del combustible, no hemos llevado a cabo un análisis profundo que nos permita establecer medidas de control y mitigación adecuadas.   |
| 4 | ¿Su empresa tiene elaborado, aprobado e implementado su manual de procedimientos? | No, nuestra empresa no cuenta con un manual de procedimientos elaborado, aprobado e implementado. Las actividades se realizan de manera empírica y basadas en la experiencia de los trabajadores más antiguos. Esto ha generado inconsistencias en la ejecución de las tareas y dificultades para el seguimiento y control de las operaciones.   |
| 5 | ¿Cuáles son las actividades de control que sigue en su empresa?                   | Debido a la falta de un manual de procedimientos, las actividades de control en nuestra empresa son limitadas y poco estructuradas. Realizamos revisiones esporádicas de los ingresos y gastos, pero no contamos con un proceso sistemático de conciliaciones. Además, no tenemos políticas claras sobre la segregación de funciones y la autorización de transacciones importantes.   |
| 6 | ¿Podría describir cómo es su sistema de comunicación interna y externa?           | Nuestro sistema de comunicación interna es principalmente informal. La información se transmite de manera verbal entre los diferentes niveles de la organización, lo que en ocasiones genera malos entendidos y retrasos en la toma de decisiones. En cuanto a la comunicación externa, mantenemos contacto con nuestros clientes y proveedores a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, pero no contamos con un sistema integrado que nos |

|           |   |   |
|-----------|---|---|
|           |   | permita gestionar eficientemente estas interacciones.   |
| 7         | ¿Su empresa realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades? | Nuestra empresa realiza acciones de supervisión de manera esporádica y sin formalidad. No contamos con un plan de supervisión establecido ni con indicadores de desempeño que nos permitan evaluar el desarrollo de las actividades de manera oportuna. Generalmente, las acciones de supervisión se llevan a cabo cuando se presentan problemas o quejas de los clientes, lo que dificulta la detección temprana de desviaciones y la implementación de medidas correctivas.   |
| <b>N°</b> | <b>Preguntas de Liquidez</b>  | <b>Respuesta</b>  |
| 1         | ¿Cuenta la empresa con un presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado?                                     | Nuestra empresa actualmente no cuenta con un presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado. Las decisiones financieras se toman de manera reactiva, basadas en las necesidades inmediatas y sin una planificación adecuada a largo plazo. Esto ha generado problemas de liquidez en varias ocasiones, ya que no tenemos una visión clara de nuestros ingresos y egresos futuros. La falta de un presupuesto de efectivo nos impide anticipar posibles déficits o superávits de efectivo, lo que a su vez dificulta la toma de decisiones estratégicas y la gestión eficiente de nuestros recursos financieros. Reconocemos que la implementación de un presupuesto de efectivo sería beneficiosa para nuestra empresa, ya que nos permitiría tener un mejor control sobre nuestros flujos de efectivo, optimizar la asignación de recursos y evitar situaciones de iliquidez. Sin embargo, hasta el momento no hemos logrado establecer este proceso |
| 2         | ¿Qué procedimientos se siguen para gestionar y controlar los ingresos y egresos de efectivo?                      | Los procedimientos que seguimos para gestionar y controlar los ingresos y egresos de efectivo son bastante básicos y no están formalizados. Cuando recibimos ingresos en efectivo, estos se depositan en nuestra cuenta bancaria y se registran manualmente en un libro   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>de caja. No contamos con un sistema automatizado que nos permita llevar un registro detallado y actualizado de estos ingresos. En cuanto a los egresos, realizamos pagos tanto en efectivo como a través de transferencias bancarias, pero no contamos con un proceso de autorización y registro sistematizado. Las decisiones de pago se toman de manera individual por parte del personal administrativo, sin un control adecuado ni una revisión periódica. Esto dificulta el seguimiento y control de nuestras transacciones, así como la generación de informes financieros confiables. Reconocemos que la falta de procedimientos estandarizados y de un sistema de gestión de efectivo eficiente aumenta el riesgo de errores, fraudes y pérdidas de recursos financieros</p> |
| 3 | <p>¿Existe un nivel mínimo de efectivo establecido que deba mantenerse en caja o bancos?</p> | <p>No, no hemos establecido un nivel mínimo de efectivo que deba mantenerse en caja o bancos. Manejamos nuestro efectivo de manera reactiva, tratando de cubrir nuestras obligaciones a medida que se presentan, pero sin una reserva de seguridad adecuada. Esto nos ha llevado a enfrentar situaciones de falta de liquidez en varias ocasiones.</p>  |
| 4 | <p>¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicas y oportunas? ¿Con qué frecuencia?</p>    | <p>Las conciliaciones bancarias no se realizan de manera periódica ni oportuna. Generalmente, se llevan a cabo cuando se detectan discrepancias entre nuestros registros y los extractos bancarios, o cuando se requiere información para la elaboración de los estados financieros. No tenemos una frecuencia establecida para realizar estas conciliaciones, lo que aumenta el riesgo de errores y fraudes.</p>   |
| 5 | <p>¿Se manejan políticas definidas para las cobranzas y los pagos a proveedores?</p>         | <p>En nuestra empresa no contamos con políticas claramente definidas para las cobranzas y los pagos a proveedores. Las decisiones relacionadas con estos procesos se toman de manera individual por parte del personal administrativo, basadas en la urgencia de cada situación y sin un criterio uniforme. Esto ha generado retrasos en los cobros a nuestros clientes, ya que no tenemos un seguimiento</p>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | <p>sistemático de las cuentas por cobrar ni un proceso estandarizado de cobranza. En ocasiones, hemos tenido que otorgar plazos de pago extendidos o aceptar retrasos en los pagos de nuestros clientes, lo que ha afectado nuestro flujo de efectivo. En cuanto a los pagos a proveedores, la falta de políticas definidas ha dificultado el cumplimiento de nuestras obligaciones en los plazos establecidos. Hemos enfrentado situaciones en las que no hemos podido realizar los pagos a tiempo debido a la falta de liquidez o a la priorización de otras obligaciones. Esto ha generado tensiones en nuestras relaciones con los proveedores y ha puesto en riesgo la continuidad de nuestras operaciones.</p>  |
| 6 | <p>¿Cómo administra la empresa sus inventarios? ¿Utilizan alguna técnica en particular?</p> | <p>Nuestra empresa, al ser una empresa de servicios de transporte, no maneja inventarios significativos de productos terminados. Sin embargo, sí gestionamos un stock de repuestos y suministros necesarios para el mantenimiento y reparación de nuestros vehículos. La administración de estos inventarios se realiza de manera manual, sin utilizar técnicas especializadas de gestión de inventarios. Llevamos un registro básico de las entradas y salidas de repuestos y suministros, pero no contamos con un sistema de control de inventarios automatizado ni con políticas claramente definidas para su gestión. Las decisiones de reposición de inventario se toman de manera reactiva, basadas en la experiencia del personal de mantenimiento y en las necesidades inmediatas que surgen. Esto ha generado situaciones de exceso de inventario en algunos casos, lo que implica costos adicionales de almacenamiento y riesgo de obsolescencia. En otros casos, hemos enfrentado falta de disponibilidad de repuestos críticos, lo que ha</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | afectado la operatividad de nuestros vehículos y generados retrasos en los servicios de transporte.   |
| 7 | ¿Qué estrategias se implementan para mejorar la rotación de inventarios y de cuentas por cobrar? | Actualmente, no hemos implementado estrategias específicas para mejorar la rotación de inventarios y de cuentas por cobrar. Nuestro enfoque principal ha sido mantener la operatividad de nuestros vehículos y cumplir con los servicios de transporte programados. No hemos realizado un análisis detallado de nuestros inventarios ni de nuestras cuentas por cobrar para identificar oportunidades de mejora en su gestión.  |
| 8 | ¿Ha tenido la empresa dificultades para cumplir con sus compromisos de pago en el corto plazo?   | Sí, nuestra empresa ha enfrentado dificultades para cumplir con nuestros compromisos de pago a corto plazo en varias ocasiones. La falta de una planificación financiera adecuada y la ausencia de un sistema de control interno efectivo han contribuido significativamente a estos problemas de liquidez. En muchos casos, nos hemos visto obligados a recurrir a préstamos de emergencia de corto plazo para cubrir nuestras obligaciones más urgentes, como el pago de salarios, impuestos y proveedores críticos. Estos préstamos, aunque nos han permitido salir de situaciones de apuro, también han generado costos financieros adicionales y han aumentado nuestro nivel de endeudamiento. Además, en ocasiones hemos tenido que retrasar los pagos a algunos proveedores menos críticos, lo que ha generado tensiones en nuestras relaciones comerciales y ha puesto en riesgo la continuidad de nuestras operaciones. La falta de un flujo de efectivo estable y predecible, sumado a la ausencia de reservas de efectivo adecuadas, ha hecho que nuestra capacidad de pago a corto plazo sea muy vulnerable a cualquier imprevisto o fluctuación en nuestros ingresos |
| 9 | ¿Qué fuentes de ingreso tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo?     | Nuestra principal fuente de ingresos proviene de los servicios de transporte que brindamos a nuestros clientes. Estos ingresos se generan de manera diaria y semanal, dependiendo de los contratos y acuerdos establecidos. También   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | contamos con algunas cuentas por cobrar pendientes, pero enfrentamos dificultades para gestionarlas de manera efectiva y convertirlas en efectivo de manera oportuna.   |
| 10 | ¿Existe un área o responsable encargado de monitorear y gestionar la liquidez de la empresa? | En nuestra empresa, actualmente no existe un área o responsable específico encargado de monitorear y gestionar la liquidez de manera exclusiva. Estas tareas se distribuyen entre el personal administrativo y contable, quienes tienen otras responsabilidades adicionales. La falta de una estructura organizativa clara y de una asignación de responsabilidades específicas para la gestión de la liquidez ha dificultado el seguimiento constante y la toma de decisiones oportunas en este ámbito. El monitoreo de la liquidez se realiza de manera esporádica y reactiva, generalmente cuando surgen problemas o necesidades urgentes de efectivo. |

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L.

#### 4.1.3 Respetto al objetivo específico 3:

Hacer una propuesta para mejorar el control interno en la liquidez de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024

Cuadro N° 3. *Resultados del Objetivo específico 3*

| Oportunidad de mejora   | Propuesta  |
|---|--|
| Falta de un sistema de control interno implementado, lo que genera diversos problemas en las operaciones y gestión financiera de la empresa | Implementar un sistema de control, considerando en el diseño de sus componentes, las medidas, políticas y procedimiento específicos, que permitan corregir las debilidades encontradas. Ambiente de control: Definir filosofía, valores, principios éticos y código de conducta. Establecer estructura organizativa clara con líneas de autoridad y responsabilidad definidas. Implementar políticas y procedimientos para gestión del personal. Asignar responsabilidades de control interno a personal capacitado. |

|  |   |
|--|---|
| <p>Decisiones financieras reactivas, sin planificación adecuada, basadas en necesidades inmediatas y sin una visión clara de ingresos y egresos futuros. Esto ha generado problemas de liquidez en varias ocasiones</p>  | <p>Evaluación de Riesgos: - Identificar y evaluar riesgos internos y externos. Establecer objetivos claros y medibles en niveles estratégico, operativo, de reporte y cumplimiento. Analizar probabilidad e impacto de riesgos y determinar acciones de mitigación. Comunicar riesgos y acciones de mitigación al personal relevante.</p>   |
| <p>Procedimientos básicos y no formalizados para gestionar ingresos y egresos de efectivo, sin un sistema automatizado para un registro detallado y actualizado. Las decisiones de pago se toman individualmente, sin un control adecuado ni revisiones periódicas.</p>            | <p>Actividades de Control: Desarrollar, aprobar e implementar manual de políticas y procedimientos para áreas y procesos clave. Establecer controles preventivos, detectivos y correctivos para cada proceso. Implementar controles generales y de aplicación para sistemas de información. Monitorear efectividad de controles y actualizarlos según necesario.</p>                            |
| <p>Ausencia de un nivel mínimo de efectivo establecido, manejando el efectivo de manera reactiva para cubrir obligaciones inmediatas, sin una reserva de seguridad adecuada.</p>   | <p>Información y Comunicación: Establecer canales de comunicación efectivos internos y externos. Desarrollar sistema de información integrado para capturar, procesar y reportar información confiable y oportuna. - Implementar políticas y procedimientos para gestión de documentos y registros. - Capacitar al personal sobre sistemas de información y canales de comunicación.</p>        |
| <p>Conciliaciones bancarias no periódicas ni oportunas, realizadas solo cuando se detectan discrepancias o se requiere información para estados financieros. No se tiene una frecuencia establecida, aumentando el riesgo de errores y fraudes en las transacciones bancarias.</p> | <p>Supervisión y Monitoreo: - Establecer plan de supervisión y monitoreo continuo de actividades de control interno. - Realizar evaluaciones independientes periódicas del sistema de control interno. - Implementar proceso para seguimiento y corrección oportuna de deficiencias identificadas. - Comunicar resultados de supervisión y monitoreo a alta dirección y personal relevante.</p> |
| <p>Falta de políticas definidas para cobranzas y pagos a proveedores, tomando decisiones individuales basadas en la urgencia, sin un criterio</p>  | <p>Gestión del Efectivo: Desarrollar presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado. Establecer políticas y procedimientos para gestión de ingresos y egresos de efectivo.</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>uniforme. Esto genera retrasos en los cobros a clientes, otorgando plazos extendidos o aceptando retrasos en pagos.</p>  | <p>Implementar sistema de gestión de tesorería para monitoreo en tiempo real de saldos de efectivo, cuentas por cobrar y pagar. Definir niveles mínimos de efectivo en caja y bancos. Negociar mejores condiciones de crédito con proveedores y establecer políticas efectivas de cobranza.</p>  |
| <p>Administración manual de inventarios, sin técnicas especializadas. Las compras se realizan de manera reactiva, sin una planificación basada en la demanda real y sin considerar los costos asociados a un exceso de inventario. Se lleva un registro básico de entradas y salidas, pero sin un sistema automatizado ni políticas claras de gestión.</p>                            | <p>Gestión del Capital de Trabajo: Implementar sistema de gestión de inventarios con técnicas especializadas (análisis ABC, EOQ, revisión continua o periódica). Establecer políticas de inventario con niveles máximos y mínimos, punto de reorden y acciones para exceso o falta de inventario. Monitorear indicadores de rotación de inventarios y cuentas por cobrar, y tomar acciones para mejorarlos. Evaluar implementación de sistema de gestión de flotas para optimizar uso de vehículos, reducir costos y mejorar eficiencia operativa.</p> |
| <p>Dificultades para cumplir con compromisos de pago a corto plazo en varias ocasiones, debido a la falta de planificación financiera adecuada y ausencia de un sistema de control interno efectivo. Se ha recurrido a préstamos de emergencia de corto plazo para cubrir obligaciones urgentes, generando costos financieros adicionales y aumentando el nivel de endeudamiento.</p> | <p>Implementar un proceso de planificación financiera integral que permita proyectar los flujos de efectivo futuros y anticipar posibles brechas de liquidez. Este proceso debe incluir la elaboración de un presupuesto anual detallado, con revisiones periódicas y ajustes según sea necesario. Además, se recomienda establecer un sistema de alertas tempranas que permita identificar y abordar proactivamente los riesgos de liquidez, como retrasos en los pagos de clientes o aumentos inesperados en los costos operativos.</p>              |
| <p>Ausencia de un área o responsable específico para monitorear y gestionar la liquidez de manera exclusiva</p>   | <p>Establecer un área o asignar un responsable específico para monitorear y gestionar la liquidez de la empresa de manera exclusiva. Esta persona o equipo debe contar con las habilidades y conocimientos necesarios en gestión financiera y tesorería. Sus funciones principales incluirán la elaboración y seguimiento del presupuesto de efectivo, el</p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | monitoreo diario de los saldos de caja y bancos, la gestión de las cuentas por cobrar y por pagar, y la evaluación constante de los riesgos de liquidez. Además, se encargarán de establecer y supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con la gestión del efectivo, como los niveles mínimos de caja, las conciliaciones bancarias y las autorizaciones de pago. |
|--|--|

Fuente: Elaboración propia.

## V. Discusión

### 5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú.

Se evidencia que, un sistema de control interno efectivo proporciona una base sólida para la gestión financiera y operativa, asegurando la integridad de la información, la salvaguarda de los activos y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Además, un sistema de control interno bien diseñado y ejecutado tiene un impacto significativo en la liquidez de las empresas, al optimizar el uso de los recursos, prevenir pérdidas y mejorar la toma de decisiones financieras. Estos resultados coinciden con Anco (2023), quien refiere que, el sistema de control interno en las empresas desempeña un papel fundamental. Un control óptimo promueve la eficiencia operativa, gestiona los riesgos de manera efectiva y garantiza el cumplimiento normativo. Incidiendo en la eficiencia operativa; los controles optimizan los procesos y reducen los costos innecesarios; su adecuada instauración permite a las empresas identificar y corregir deficiencias en sus operaciones, evitando así el desperdicio de recursos valiosos. Permite que operen de manera más eficiente, lo que se ve reflejado en una mayor competitividad y liquidez. Por ello es esencial que las organizaciones reconozcan la importancia del control interno y dediquen los recursos necesarios para implementar y mantener un sistema eficaz; que les permitirá prosperar en un entorno empresarial cada vez más desafiante. Así mismo estos hallazgos guardan relación con Allcca (2020) y Padilla (2021), quienes añaden que, las empresas que invierten en la implementación y el mantenimiento de un sólido sistema de control interno estarán mejor preparadas para gestionar los riesgos, aprovechar las oportunidades y mantener una ventaja competitiva sostenible en su sector. El control interno promueve la optimización de los procesos y procedimientos, reduciendo los desperdicios y maximizando el uso de los recursos disponibles; así mismo un control sólido avala la integridad y precisión de los registros contables y la presentación de informes financieros confiables, esenciales para la toma de decisiones. Las empresas deben operar dentro del marco legal y normativo vigente; el control interno asegura el cumplimiento de estas leyes y regulaciones, evitando sanciones y multas. Lo referido clarifica la importancia de implementar controles internos y a su vez la pertinencia que este tiene en una gestión eficiente. Estos resultados coinciden con Huaman

(2023), quien sustenta que, el sistema de control interno es aplicable a toda organización, sin discriminación de su categoría o sus recursos. Si bien la implementación de un sistema de control interno puede requerir una inversión inicial de recursos, los beneficios a largo plazo en términos de gestión eficiente, liquidez adecuada y rentabilidad mejorada superan con creces los costos. Aquellas empresas que implementen, apliquen y evalúen continuamente y en forma eficiente los controles que instauran; optimizaran su gestión financiera y administrativa, dando cumplimiento a sus objetivos institucionales; así mismo estarán mejor preparadas para afrontar los desafíos y aprovechar oportunidades de negocio en comparación de las empresas que solo usan controles empíricos. Según Sulca (2020), la implementación de un sistema de control interno sólido puede marcar una diferencia sustancial en su gestión y éxito a largo plazo. Posee una serie de beneficios su instauración: Un sistema de control bien diseñado coadyuva a salvaguardar los activos contra el uso indebido, el fraude o el robo; tanto los activos físicos como los financieros, lo que es crucial para mantener la liquidez, rentabilidad, integridad y la estabilidad de la empresa. Al establecer procedimientos y controles adecuados, las empresas pueden optimizar sus procesos y flujos de trabajo, reduciendo así los desperdicios y aumentando la eficiencia; mejorando la utilización de los recursos e incrementando la productividad. Así mismo garantiza la precisión y confiabilidad de los registros contables y los informes financieros. Esto permite a los propietarios y gerentes tomar decisiones informadas basadas en datos precisos, lo que es esencial para el crecimiento, la planificación estratégica, la rentabilidad y liquidez. En relación a la liquidez, los resultados obtenidos por Llontop (2019), señalan que, una sólida gestión de la liquidez, es producto del uso eficiente de sistemas de controles; lo que es esencial para garantizar la continuidad operativa, la flexibilidad financiera y la capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Un sistema de control sólido, coadyuva a las empresas a mejorar su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, mantener una posición de liquidez sólida y aprovechar oportunidades de crecimiento y expansión. Los resultados de Cahuana (2021), complementa que, la liquidez es un factor crítico para la supervivencia y el éxito de las empresas. Un manejo adecuado de la liquidez permite a las organizaciones cumplir con sus obligaciones a corto plazo, aprovechar oportunidades de crecimiento y hacer frente a situaciones adversas. A través de un sistema de control interno sólido las empresas pueden monitorear de cerca sus razones de liquidez, planificar sus flujos de efectivo,

optimizar su capital de trabajo y mantener fuentes de financiamiento disponibles. El control interno en su condición de sistema integral, aplicado a todas las áreas de la organización, con el fin de favorecer la gestión completa de la empresa y la consecución de sus objetivos; posee una ponderada pertinencia para mejorar la gestión de la liquidez; Implementar controles y procedimientos para salvaguardar los activos líquidos, prevenir el fraude y garantizar la exactitud de los registros financieros garantiza que la liquidez de la empresa se encuentre en condiciones de disponibilidad de recursos líquidos o activos que puedan convertirse rápidamente en efectivo para cubrir las obligaciones a corto plazo de una empresa. Estos recursos incluyen efectivo en caja, saldos bancarios, inversiones de corto plazo y cuentas por cobrar a clientes. Toledo (2020), destaca que, el control interno ejerce una pertinencia sobre la liquidez en la empresa; a través del control de cuentas por cobrar: Un sistema de control interno sólido asegura que los pagos de los clientes se realicen de manera oportuna y completa; al mantener un control estricto sobre las cuentas por cobrar, las empresas pueden mejorar su liquidez y tener acceso a fondos disponibles de manera más eficiente. En el control de inventarios; al mantener un equilibrio adecuado en los niveles de inventario, se reduce la inmovilización de capital en exceso de existencias, liberando así fondos que pueden utilizarse para mejorar la liquidez. Otro componente clave del control interno es el seguimiento y la aprobación de los gastos de la empresa. Mediante la implementación de controles presupuestarios, políticas de gastos y la revisión periódica de los mismos, se identifican y eliminan gastos innecesarios o excesivos, lo que permite liberar fondos que de otra manera se habrían destinado a gastos no esenciales, mejorando así la liquidez disponible. Los resultados de Yulgo (2019), al respecto, sostienen que, un sistema de control interno robusto contribuye a la liquidez de la empresa al establecer políticas y procedimientos claros para la gestión del efectivo y el capital de trabajo. Esto incluye la implementación de controles sobre los ingresos y egresos de efectivo, la gestión de las cuentas por cobrar y por pagar, y la administración de los inventarios. Al tener procesos estandarizados y un monitoreo constante de estas áreas críticas, la empresa puede asegurar un flujo de efectivo más estable y predecible, reduciendo el riesgo de enfrentar problemas de liquidez por falta de planificación o control. Según los hallazgos de Vargas (2023), otro aspecto clave de un sistema de control interno que favorece la liquidez es la prevención y detección oportuna de errores, fraudes e irregularidades. Al establecer una segregación

adecuada de funciones, autorizaciones y aprobaciones, así como controles de acceso a los sistemas de información y activos de la empresa, se reduce significativamente el riesgo de pérdidas financieras por actos indebidos o maliciosos. Esto, a su vez, protege los recursos de la empresa y evita la necesidad de desviar fondos para cubrir pérdidas inesperadas, lo que podría afectar negativamente la liquidez. Estos resultados se asemejan con la Teoría de Meléndez (2016), quien sostiene que, un sistema de control interno efectivo proporciona una mayor transparencia y confianza a todas las partes interesadas, incluyendo accionistas, acreedores, clientes y proveedores. Al demostrar un compromiso con la integridad financiera, la empresa puede fortalecer sus relaciones comerciales y acceder a mejores condiciones de crédito y financiamiento. Esto, a su vez, puede mejorar su capacidad para gestionar la liquidez, al contar con un respaldo financiero sólido y una mayor flexibilidad para hacer frente a los desafíos del mercado. Además, la transparencia y la confianza generadas por un sistema de control interno robusto pueden atraer nuevos inversores y oportunidades de negocio, lo que puede impulsar el crecimiento y la estabilidad financiera a largo plazo.

## **5.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Describir la importancia del control interno y su incidencia en la en la liquidez de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024.

La Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L., aunque tiene clara la importancia que tiene contar con un sistema de control interno, para mejorar el manejo de sus recursos, prevenir riesgos y tomar decisiones más acertadas. Actualmente, no tiene implementado un sistema de control, lo que ha generado diversos problemas en sus operaciones y gestión financiera. La falta de recursos financieros ha limitado este aspecto, no han podido establecer los procedimientos y políticas necesarias, ni capacitar adecuadamente a su personal en relación a la relevancia de los sistemas de control. Estos resultados guardan relación con lo obtenido por Anco (2023), quien coincide que, es esencial que las empresas, reconozcan la importancia del control interno y dediquen los recursos necesarios para implementar y mantener un sistema eficaz, porque les permitirá prosperar en un entorno empresarial cada vez más desafiante. Un sistema sólido, mejora su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, para mantener una posición de liquidez sólida y aprovechar oportunidades de crecimiento y expansión, debido a que aborda aspectos

cruciales como la eficiencia operativa, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo. Siguiendo con la empresa en estudio, no ha realizado una identificación exhaustiva de sus riesgos internos y externos. Si bien tiene conocimiento de algunos riesgos evidentes, como la competencia en el sector y la variabilidad de los precios del combustible, no lleva a cabo un análisis profundo que permita establecer medidas de control y mitigación adecuadas. No cuenta con un manual de procedimientos elaborado, aprobado e implementado. Las actividades se realizan de manera empírica y basadas en la experiencia de los trabajadores más antiguos. Esto ha generado inconsistencias en la ejecución de las tareas y dificultades para el seguimiento y control de las operaciones. Debido a la falta de un manual de procedimientos, las actividades de control son limitadas y poco estructuradas. Realizan revisiones esporádicas de los ingresos y gastos, pero no tienen un proceso sistemático de conciliaciones. Además, tampoco tienen políticas claras sobre la segregación de funciones y la autorización de transacciones importantes. En cuanto a sus sistemas de comunicación; su sistema de comunicación interna es principalmente informal. La información se transmite de manera verbal entre los diferentes niveles de la organización, lo que en ocasiones genera malos entendidos y retrasos en la toma de decisiones. En cuanto a la comunicación externa, mantienen contacto con sus clientes y proveedores a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, pero no cuentan con un sistema integrado que permita gestionar eficientemente estas interacciones. Las actividades de supervisión las realiza de manera esporádica y sin formalidad. No tiene un plan de supervisión establecido ni indicadores de desempeño que permitan evaluar el desarrollo de las actividades de manera oportuna. Generalmente, las acciones de supervisión se llevan a cabo cuando se presentan problemas o quejas de los clientes, lo que dificulta la detección temprana de desviaciones y la implementación de medidas correctivas. Estos resultados coinciden con Maldonado (2021), quien señala en relación a la importancia de los componentes del control que, los componentes del control interno son esenciales para garantizar la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Cada componente desempeña un papel crucial en la creación de un sistema de control interno sólido y cohesivo. Si alguno de los componentes no se implementa apropiadamente, puede haber brechas y debilidades en el sistema de control interno, lo que puede tener consecuencias significativas para la organización. En lo referido a la Liquidez,

la empresa actualmente no cuenta con un presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado. Las decisiones financieras se toman de manera reactiva, basadas en las necesidades inmediatas y sin una planificación adecuada a largo plazo; lo que ha generado problemas de liquidez en varias ocasiones, por no tener una visión clara de sus ingresos y egresos futuros. La falta de un presupuesto de efectivo les impide anticipar posibles déficits o superávits de efectivo, lo que a su vez dificulta la toma de decisiones estratégicas y la gestión eficiente de sus recursos financieros. Los procedimientos que siguen para gestionar y controlar los ingresos y egresos de efectivo son bastante básicos y no están formalizados. Cuando reciben ingresos en efectivo, estos se depositan en su cuenta bancaria y se registran manualmente en un libro de caja. No cuentan con un sistema automatizado que permita llevar un registro detallado y actualizado de estos ingresos. En cuanto a los egresos, realizan pagos tanto en efectivo como a través de transferencias bancarias, pero no tienen un proceso de autorización y registro sistematizado. Cahuana (2021), indica que, un sistema de control interno bien diseñado también favorece la liquidez al promover una cultura de disciplina financiera y control de gastos en toda la organización. Al establecer políticas y procedimientos claros para la aprobación de gastos, la asignación de presupuestos y el seguimiento de los costos, la empresa puede evitar gastos innecesarios o excesivos que podrían comprometer su liquidez. Además, al fomentar una cultura de conciencia de costos y responsabilidad financiera, los empleados están más comprometidos con el uso eficiente de los recursos y la generación de ahorros, lo que contribuye a mantener un nivel saludable de liquidez. Siguiendo con la empresa, no tienen establecido un nivel mínimo de efectivo que deba mantenerse en caja o bancos. Manejan su efectivo de manera, tratando de cubrir sus obligaciones a medida que se presentan, pero sin una reserva de seguridad adecuada. Las conciliaciones bancarias no se realizan de manera periódica ni oportuna. Generalmente, se llevan a cabo cuando se detectan discrepancias entre sus registros y los extractos bancarios, o cuando se requiere información para la elaboración de los estados financieros. No tienen una frecuencia establecida para realizar estas conciliaciones, lo que aumenta el riesgo de errores y fraudes. Tampoco cuentan con políticas claramente definidas para las cobranzas y los pagos a proveedores. Las decisiones relacionadas con estos procesos se toman de manera individual por parte del personal administrativo, basadas en la urgencia de cada situación y sin un criterio uniforme. Llontop (2019), puntualiza que, una gestión eficiente del efectivo

es crucial para asegurar que la empresa tenga suficiente dinero disponible para hacer frente a sus obligaciones inmediatas y evitar problemas de liquidez. Esto implica pronosticar y planificar adecuadamente los flujos de efectivo, establecer políticas de cobro y pago eficientes, y mantener un nivel óptimo de efectivo en caja y bancos. Una gestión inadecuada del efectivo puede resultar en una falta de liquidez para cubrir los gastos operativos, pagar a los proveedores o aprovechar oportunidades de inversión rentables, lo que puede poner en riesgo la estabilidad financiera de la empresa. La empresa del caso de estudio, no maneja inventarios significativos de productos terminados. Sin embargo, sí gestionamos un stock de repuestos y suministros necesarios para el mantenimiento y reparación de sus vehículos. La administración de estos inventarios se realiza de manera manual, sin utilizar técnicas especializadas de gestión de inventarios. Las decisiones de reposición de inventario se toman de manera reactiva, basadas en la experiencia del personal de mantenimiento y en las necesidades inmediatas que surgen. Esto ha generado situaciones de exceso de inventario en algunos casos, lo que implica costos adicionales de almacenamiento y riesgo de obsolescencia. Sobre ello no tienen establecidas políticas sobre niveles máximos y mínimos de inventario para sus repuestos y suministros. Las decisiones de compra se toman cuando se presenta una necesidad urgente o cuando se agota algún ítem. En relación a sus compromisos de pago a corto plazo, la empresa ha enfrentado dificultades. La falta de una planificación financiera adecuada y la ausencia de un sistema de control interno efectivo han contribuido significativamente a estos problemas de liquidez. En muchos casos, se han visto obligados a recurrir a préstamos de emergencia de corto plazo para cubrir sus obligaciones más urgentes, como el pago de salarios, impuestos y proveedores críticos; lo que han generado costos financieros adicionales y han aumentado su nivel de endeudamiento. Además, en ocasiones tuvieron que retrasar los pagos a algunos proveedores menos críticos, lo que ha generado tensiones en sus relaciones comerciales. La falta de un flujo de efectivo estable y predecible, sumado a la ausencia de reservas de efectivo adecuadas, ha hecho que su capacidad de pago a corto plazo sea muy vulnerable a cualquier imprevisto o fluctuación en nuestros ingresos. Maldonado (2021), refiere que, una gestión adecuada del capital de trabajo es esencial para garantizar que la empresa tenga suficientes recursos líquidos para financiar sus operaciones diarias sin interrupciones. Esto implica encontrar un equilibrio óptimo entre los activos corrientes como efectivo, cuentas por cobrar e inventarios y los

pasivos corrientes como cuentas por pagar y préstamos a corto plazo. Una empresa con un capital de trabajo insuficiente puede enfrentar dificultades para pagar a sus proveedores, cubrir sus gastos operativos o aprovechar oportunidades de inversión, lo que puede llevar a problemas de liquidez y, en casos extremos, a la insolvencia. Por último, en la empresa, tampoco existe un área o responsable específico encargado de monitorear y gestionar la liquidez de manera exclusiva. Estas tareas se distribuyen entre el personal administrativo y contable, quienes tienen otras responsabilidades adicionales. La falta de una estructura organizativa clara y de una asignación de responsabilidades específicas para la gestión de la liquidez ha dificultado el seguimiento constante y la toma de decisiones oportunas en este ámbito. Los hallazgos obtenidos por Toledo (2020), precisa al respecto, lo importante que resulta establecer un área o un responsable, para monitorear y gestionar la liquidez de la empresa de manera exclusiva. Es importante que esta área tenga una comunicación fluida con la alta dirección y otras áreas clave de la empresa, como ventas, compras y operaciones, para garantizar un enfoque integral en la gestión de la liquidez. Además de implementar herramientas y sistemas de información que permitan un monitoreo en tiempo real de los indicadores clave de liquidez, como el capital de trabajo, el ciclo de conversión de efectivo y las razones de liquidez. Esto facilitará la toma de decisiones oportunas y la identificación temprana de posibles problemas de flujo de efectivo.

### **5.3 Respecto al objetivo específico 3:**

Hacer una propuesta para mejorar el control interno en la liquidez de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024

Se propone implementar un sistema de control efectivo que, proporcione una base sólida para la gestión financiera y operativa, asegurando la integridad de la información, la salvaguarda de los activos y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El control interno bien diseñado y ejecutado tendrá un impacto significativo en la liquidez de la empresa, al optimizar el uso de los recursos, prevenir pérdidas y mejorar la toma de decisiones financieras. Estas propuestas coinciden con Dominguez (2024), quien precisa que, un sistema de control interno robusto contribuye a la liquidez de la empresa al establecer políticas y procedimientos claros para la gestión del efectivo y el capital de trabajo. Esto incluye la implementación de controles sobre los ingresos y egresos de efectivo, la gestión de las cuentas por cobrar y por pagar, y la administración de los inventarios. Al tener

procesos estandarizados y un monitoreo constante de estas áreas críticas, la empresa puede asegurar un flujo de efectivo más estable y predecible, reduciendo el riesgo de enfrentar problemas de liquidez por falta de planificación o control. En la implementación del sistema de control, se considerarán en el diseño de sus componentes, las medidas, políticas y procedimiento específicos, que permitan corregir las debilidades encontradas. Ambiente de control: Definir filosofía, valores, principios éticos y código de conducta. Establecer estructura organizativa clara con líneas de autoridad y responsabilidad definidas. Implementar políticas y procedimientos para gestión del personal. Asignar responsabilidades de control interno a personal capacitado.

Se observa decisiones financieras reactivas, sin planificación adecuada, basadas en necesidades inmediatas y sin una visión clara de ingresos y egresos futuros. Esto ha generado problemas de liquidez en varias ocasiones, dificultando la toma de decisiones estratégicas y la gestión eficiente de los recursos financieros. No se cuenta con un presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado. Estas debilidades se abordarán, en el componente evaluación de Riesgos al: Identificar y evaluar riesgos internos y externos. Establecer objetivos claros y medibles en niveles estratégico, operativo, de reporte y cumplimiento. Analizar probabilidad e impacto de riesgos y determinar acciones de mitigación y comunicar riesgos y acciones de mitigación al personal relevante.

Presenta procedimientos básicos y no formalizados para gestionar ingresos y egresos de efectivo, sin un sistema automatizado para un registro detallado y actualizado. Las decisiones de pago se toman individualmente, sin un control adecuado ni revisiones periódicas. Esto dificulta el seguimiento y control de las transacciones, así como la generación de informes financieros confiables, aumentando el riesgo de errores, fraudes y pérdidas de recursos financieros. A través de las actividades de Control, se espera: Desarrollar, aprobar e implementar manual de políticas y procedimientos para áreas y procesos clave. Establecer controles preventivos, detectivos y correctivos para cada proceso. Implementar controles generales y de aplicación para sistemas de información. Monitorear efectividad de controles y actualizarlos según sea necesario.

Se observa la ausencia de un nivel mínimo de efectivo establecido, manejando el efectivo de manera reactiva para cubrir obligaciones inmediatas, sin una reserva de seguridad adecuada. Esto ha llevado a enfrentar situaciones de falta de liquidez, afectando la capacidad para

cumplir con compromisos de pago y mantener la continuidad de las operaciones. No se tiene una base sólida para proyectar flujos de efectivo futuros y dificulta la planificación financiera a largo plazo. Se abordará por medio de la información y Comunicación al: Establecer canales de comunicación efectivos internos y externos. Desarrollar sistema de información integrado para capturar, procesar y reportar información confiable y oportuna. Implementar políticas y procedimientos para gestión de documentos y registros. Capacitar al personal sobre sistemas de información y canales de comunicación.

Se observa una mala práctica en cuanto a sus conciliaciones bancarias no periódicas ni oportunas, realizadas solo cuando se detectan discrepancias o se requiere información para estados financieros. No se tiene una frecuencia establecida, aumentando el riesgo de errores y fraudes en las transacciones bancarias. La falta de conciliaciones regulares dificulta la detección temprana de problemas como cargos no autorizados, errores de registro o transacciones duplicadas, pudiendo llevar a tomar decisiones basadas en información inexacta o desactualizada. Serán corregidas en la supervisión y monitoreo al: Establecer plan de supervisión y monitoreo continuo de actividades de control interno. Realizar evaluaciones independientes periódicas del sistema de control interno. Implementar proceso para seguimiento y corrección oportuna de deficiencias identificadas. Comunicar resultados de supervisión y monitoreo a alta dirección y personal relevante. Estos resultados guardas correspondencia con Maldonado (2021), quien al respecto precisa que, un sistema de control interno efectivo promueve la eficiencia operativa y la optimización de los recursos, lo que tiene un impacto directo en la liquidez. Al establecer controles y procedimientos estandarizados para los procesos clave de la empresa, como compras, ventas, producción y logística, se minimiza el desperdicio, se reducen los costos y se mejora la productividad. Esto se traduce en un uso más eficiente del capital de trabajo, liberando recursos que pueden ser utilizados para hacer frente a las obligaciones de corto plazo y mantener un nivel adecuado de liquidez.

En relación a la liquidez en la empresa de estudio se observó que presenta falta de políticas definidas para cobranzas y pagos a proveedores, tomando decisiones individuales basadas en la urgencia, sin un criterio uniforme. Esto genera retrasos en los cobros a clientes, otorgando plazos extendidos o aceptando retrasos en pagos, afectando el flujo de efectivo. También dificulta el cumplimiento de obligaciones con proveedores en los plazos

establecidos, generando tensiones en las relaciones comerciales y poniendo en riesgo la continuidad de las operaciones. Se propone abordar estas debilidades por medio de la gestión del efectivo al: Desarrollar presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado. Establecer políticas y procedimientos para gestión de ingresos y egresos de efectivo. Implementar sistema de gestión de tesorería para monitoreo en tiempo real de saldos de efectivo, cuentas por cobrar y pagar. - Definir niveles mínimos de efectivo en caja y bancos. Negociar mejores condiciones de crédito con proveedores y establecer políticas efectivas de cobranza.

La Administración de inventarios es manual, sin técnicas especializadas. Las compras se realizan de manera reactiva, sin una planificación basada en la demanda real y sin considerar los costos asociados a un exceso de inventario. Se lleva un registro básico de entradas y salidas, pero sin un sistema automatizado ni políticas claras de gestión. Esto resulta en baja rotación de algunos ítems, mayor riesgo de obsolescencia y situaciones de falta de disponibilidad de repuestos críticos, afectando la operatividad de los vehículos. Se propone a través de la Gestión del Capital de Trabajo: Implementar sistema de gestión de inventarios con técnicas especializadas (análisis ABC, EOQ, revisión continua o periódica). Establecer políticas de inventario con niveles máximos y mínimos, punto de reorden y acciones para exceso o falta de inventario. Monitorear indicadores de rotación de inventarios y cuentas por cobrar, y tomar acciones para mejorarlos. Evaluar implementación de sistema de gestión de flotas para optimizar uso de vehículos, reducir costos y mejorar eficiencia operativa. Esta propuesta tiene relación con lo encontrado por Toledo (2020), refiere que, a gestión del capital de trabajo y la gestión del efectivo son dos aspectos fundamentales para mantener una liquidez saludable en cualquier organización. El capital de trabajo se refiere a los recursos que una empresa necesita para llevar a cabo sus operaciones diarias, mientras que la gestión del efectivo implica la administración eficiente de los flujos de entrada y salida de dinero. Ambos elementos están estrechamente relacionados y tienen un impacto directo en la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y mantener la estabilidad financiera.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1 Respecto al objetivo específico 1:**

La implementación de sistemas de control interno en las micro y pequeñas empresas es de vital importancia, ya que proporciona una base sólida para la estabilidad financiera y operativa, asegurando la integridad de la información, la salvaguarda de los activos y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Un sistema de control interno bien diseñado y ejecutado tiene una incidencia significativa en la liquidez de las empresas, al optimizar el uso de los recursos, prevenir pérdidas y mejorar la toma de decisiones financieras. El control interno incide directamente en la liquidez de las micro y pequeñas empresas al establecer políticas y procedimientos claros para la gestión del efectivo y el capital de trabajo, asegurando un flujo de efectivo estable y predecible, previniendo errores y fraudes, y promoviendo una cultura de disciplina financiera y control de gastos. Un sistema de control interno sólido contribuye a mejorar la capacidad de las empresas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, mantener una posición de liquidez sólida y aprovechar oportunidades de crecimiento y expansión, abordando aspectos cruciales como la eficiencia operativa, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo. Además, promueve la optimización de los procesos y procedimientos, reduce los desperdicios, maximiza el uso de los recursos disponibles y avala la integridad y precisión de los registros contables y la presentación de informes financieros confiables, esenciales para la toma de decisiones. El sistema de control interno es aplicable a toda organización, sin discriminación de su categoría o sus recursos, y aunque su implementación puede requerir una inversión inicial, los beneficios a largo plazo en términos de gestión eficiente, liquidez adecuada y rentabilidad mejorada superan con creces los costos. En síntesis, un sistema de control interno robusto es fundamental para el éxito y la gestión eficiente de las micro y pequeñas empresas, contribuyendo significativamente a su liquidez y estabilidad financiera, al garantizar la disponibilidad de recursos líquidos para hacer frente a las obligaciones a corto plazo, mantener la continuidad de las operaciones y aprovechar oportunidades de crecimiento y expansión.

### **6.2 Respecto al objetivo específico 2:**

La Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. Reconoce la importancia de contar con un sistema de control interno para mejorar el manejo de sus

recursos, prevenir riesgos y tomar decisiones más acertadas. Sin embargo, actualmente no tiene implementado un sistema de control efectivo, lo que ha generado diversos problemas en sus operaciones y estabilidad financiera. La falta de identificación exhaustiva de riesgos, la ausencia de un manual de procedimientos, las actividades de control limitadas y poco estructuradas, los sistemas de comunicación informal y las acciones de supervisión esporádicas y sin formalidad, son algunas de las debilidades identificadas en su sistema de control interno. Estas deficiencias han impactado negativamente en la liquidez de la empresa, al no contar con un presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado, carecer de procedimientos formalizados para gestionar ingresos y egresos, no tener establecido un nivel mínimo de efectivo, realizar conciliaciones bancarias no periódicas ni oportunas y no poseer políticas definidas para cobranzas y pagos a proveedores. Además, la administración manual de inventarios sin técnicas especializadas y la falta de políticas sobre niveles máximos y mínimos de inventario han generado situaciones de exceso o falta de disponibilidad de repuestos críticos. Todo ello ha contribuido a las dificultades para cumplir con compromisos de pago a corto plazo, recurriendo a préstamos de emergencia con costos financieros adicionales y retrasando pagos a proveedores, lo que ha generado tensiones en las relaciones comerciales y puesto en riesgo la continuidad de las operaciones. La ausencia de un área o responsable específico para monitorear y gestionar la liquidez de manera exclusiva ha dificultado aún más el seguimiento constante y la toma de decisiones oportunas en este ámbito. La empresa presenta importantes debilidades en su sistema de control interno que han impactado negativamente en su liquidez, por lo que es fundamental que se implementen medidas correctivas y se establezcan políticas y procedimientos claros para fortalecer su gestión financiera y asegurar su estabilidad y crecimiento a largo plazo.

### **6.3 Respecto al objetivo específico 3:**

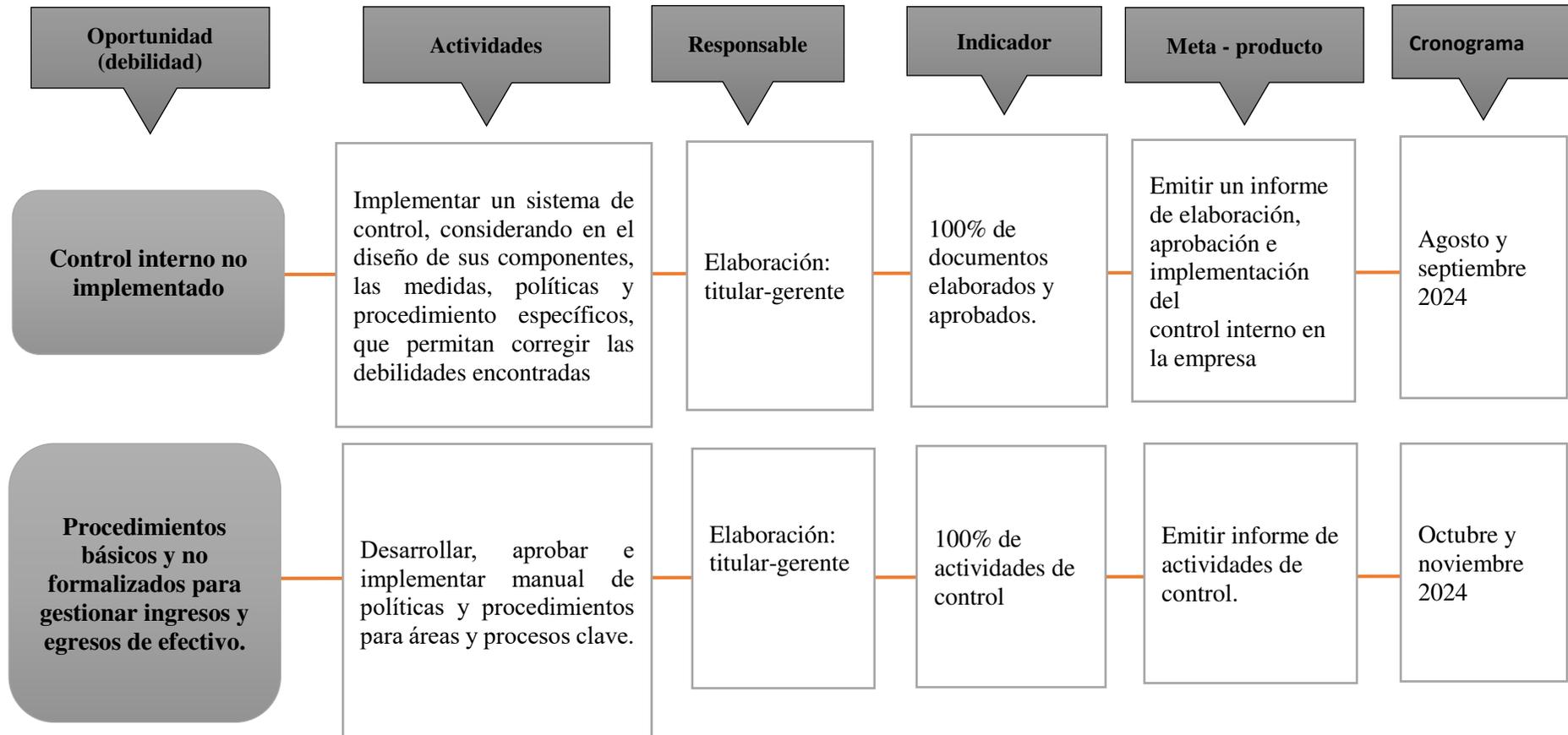
La propuesta de mejora a la empresa en estudio se basa en la implementación de un sistema de control interno efectivo que proporcione una base sólida para la gestión financiera y operativa, considerando en el diseño de sus componentes las medidas, políticas y procedimientos específicos que permitan corregir las debilidades encontradas. En el ambiente de control, se propone definir la filosofía, valores, principios éticos y código de conducta, establecer una estructura organizativa clara con líneas de autoridad y responsabilidad definidas, implementar políticas y procedimientos para la gestión del

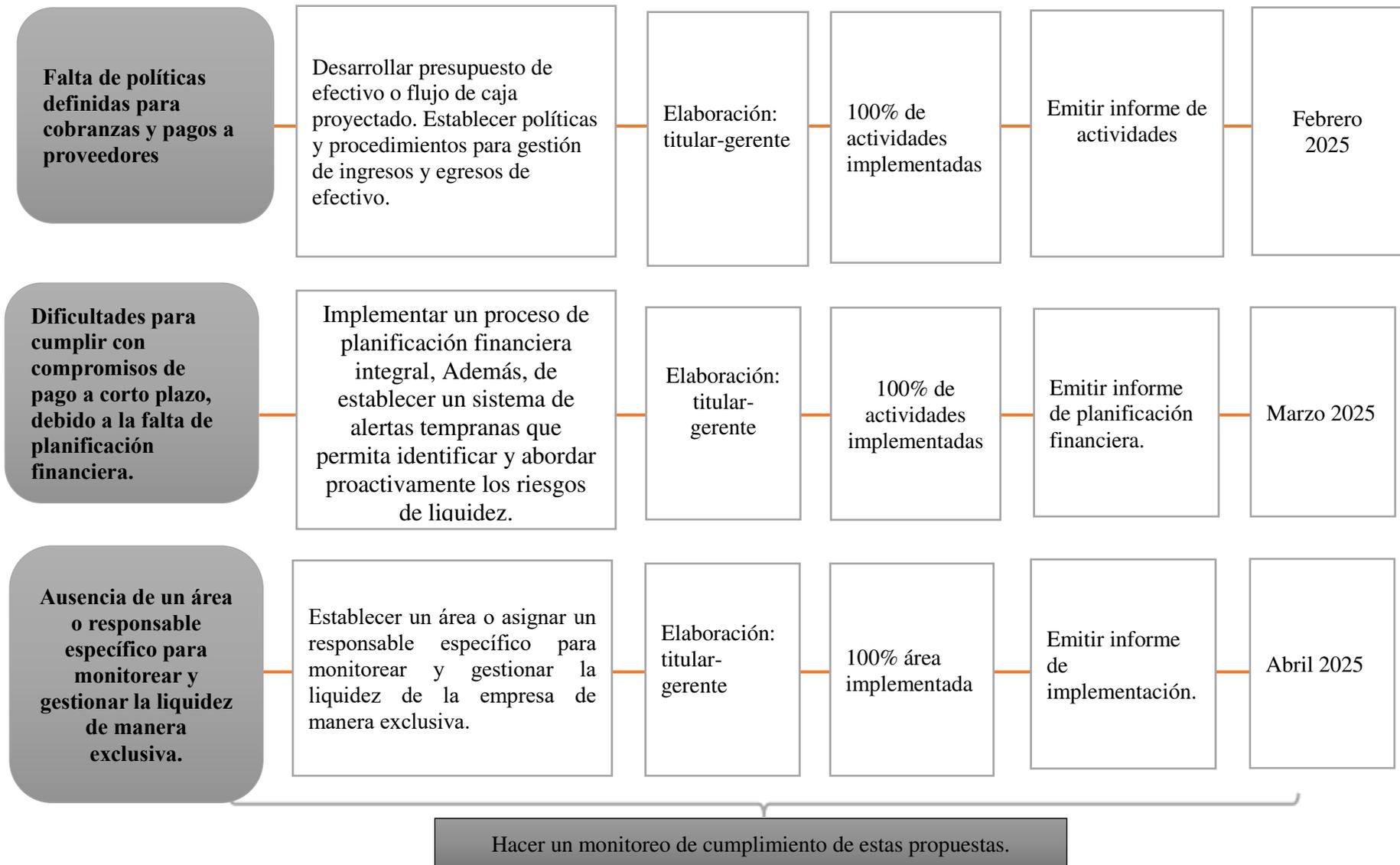
personal y asignar responsabilidades de control interno a personal capacitado. En la evaluación de riesgos, se sugiere identificar y evaluar riesgos internos y externos, establecer objetivos claros y medibles en niveles estratégico, operativo, de reporte y cumplimiento, analizar la probabilidad e impacto de riesgos y determinar acciones de mitigación. Las actividades de control deben incluir el desarrollo, aprobación e implementación de un manual de políticas y procedimientos para áreas y procesos clave, establecer controles preventivos, detectivos y correctivos para cada proceso y monitorear la efectividad de los controles. En cuanto a la información y comunicación, se propone establecer canales efectivos internos y externos, desarrollar un sistema de información integrado para capturar, procesar y reportar información confiable y oportuna, implementar políticas y procedimientos para la gestión de documentos y registros y capacitar al personal sobre sistemas de información y canales de comunicación. La supervisión y monitoreo debe contemplar un plan continuo de actividades de control interno, realizar evaluaciones independientes periódicas del sistema, implementar un proceso para el seguimiento y corrección oportuna de deficiencias identificadas y comunicar los resultados a la alta dirección y al personal relevante. Además, se sugieren medidas específicas para mejorar la gestión del efectivo, como desarrollar un presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado, establecer políticas y procedimientos para la gestión de ingresos y egresos, implementar un sistema de gestión de tesorería para el monitoreo en tiempo real de saldos de efectivo, cuentas por cobrar y pagar, definir niveles mínimos de efectivo en caja y bancos y negociar mejores condiciones de crédito con proveedores y establecer políticas efectivas de cobranza. En la gestión del capital de trabajo, se propone implementar un sistema de gestión de inventarios con técnicas especializadas, establecer políticas de inventario con niveles máximos y mínimos, monitorear indicadores de rotación de inventarios y cuentas por cobrar. Asimismo, se recomienda establecer un proceso de planificación financiera para proyectar flujos de efectivo futuros y anticipar brechas de liquidez, implementar un sistema de alertas tempranas para identificar y abordar riesgos de liquidez proactivamente y establecer un fondo de reserva de efectivo para contingencias y obligaciones imprevistas. Finalmente, se sugiere establecer un área o asignar un responsable específico para monitorear y gestionar la liquidez de la empresa de manera exclusiva, con las habilidades y conocimientos necesarios en gestión financiera y tesorería. La implementación de estas propuestas permitirá a la

empresa fortalecer su sistema de control interno y mejorar significativamente su liquidez, asegurando una gestión financiera eficiente y sostenible.

## PROPUESTA DE MEJORA

Se propone que la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L., mejore el control interno en la liquidez bajo el siguiente flujo:





#### **6.4 Respecto al objetivo general:**

La investigación ha permitido corroborar que, el control interno tiene una incidencia significativa en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú. Un sistema de control interno efectivo es fundamental para garantizar una gestión financiera y operativa sólida, optimizar el uso de los recursos, prevenir pérdidas y mejorar la toma de decisiones financieras. La liquidez, por su parte, es un factor crítico para la supervivencia y el éxito de cualquier empresa, ya que representa la capacidad para cumplir con las obligaciones a corto plazo, aprovechar oportunidades de crecimiento y hacer frente a situaciones adversas. El control interno incide positivamente en la liquidez al establecer políticas y procedimientos claros para la gestión del efectivo y el capital de trabajo, asegurar un flujo de efectivo estable y predecible, prevenir errores y fraudes, y promover una cultura de disciplina financiera y control de gastos. En el caso de la empresa en estudio, se identificaron debilidades significativas por la ausencia de un sistema de control interno, como la falta de identificación de riesgos, ausencia de un manual de procedimientos, actividades de control limitadas, sistemas de comunicación informal y acciones de supervisión esporádicas. Estas deficiencias han impactado negativamente en su liquidez, generando dificultades para cumplir con compromisos de pago a corto plazo, recurriendo a préstamos de emergencia con costos financieros adicionales y retrasando pagos a proveedores. Para abordar estas debilidades y mejorar la liquidez de la empresa, se propone implementar un sistema de control interno integral que abarque todos los componentes clave, como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo. Además, se sugieren medidas específicas para fortalecer la gestión del efectivo y el capital de trabajo, como el desarrollo de un presupuesto de efectivo, el establecimiento de políticas y procedimientos para la gestión de ingresos y egresos, la implementación de un sistema de gestión de tesorería e inventarios, y la asignación de un área o responsable específico para monitorear y gestionar la liquidez de manera exclusiva. La adopción de estas propuestas permitirá a la empresa mejorar significativamente su control interno y, en consecuencia, su liquidez, sentando las bases para un crecimiento sostenible y una mayor competitividad en el mercado.

## **VII. Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa en estudio, implemente un sistema de control interno integral y efectivo, adaptado a sus necesidades y recursos específicos. Este sistema debe abarcar todos los componentes clave, como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo. Es fundamental que la alta dirección se comprometa con el proceso de implementación y fomente una cultura de control y disciplina financiera en todos los niveles de la organización. Además, se sugiere que la empresa establezca políticas y procedimientos claros para la gestión del efectivo y el capital de trabajo, incluyendo el desarrollo de un presupuesto de efectivo, la implementación de un sistema de gestión de tesorería e inventarios, y la asignación de un área o responsable específico para monitorear y gestionar la liquidez de manera exclusiva. Es importante que la empresa invierta en la capacitación continua de su personal en temas relacionados con el control interno y la gestión financiera, para asegurar la correcta aplicación de las políticas y procedimientos establecidos. Asimismo, se recomienda que realice evaluaciones periódicas de su sistema de control interno y su situación de liquidez, con el fin de identificar oportunidades de mejora y tomar acciones correctivas oportunas. Por último, se sugiere que la empresa busque asesoramiento profesional externo cuando sea necesario, para garantizar que su sistema de control interno y su gestión financiera estén alineados con las mejores prácticas y cumplan con los requerimientos legales y regulatorios aplicables. La implementación de estas recomendaciones permitirá a la empresa fortalecer su control interno, mejorar su liquidez y aumentar su competitividad en el mercado.

## Referencias bibliográficas

- Allcca, M. (2020) *Financiamiento, rentabilidad y control interno de la micro y pequeña empresa del sector comercio "Paraíso Ayacucho" S.A.C. - Ayacucho, 2019*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/16274>
- Álvarez, A. (2021). *Control Interno sin Fines de Lucro, Año 2021*. [Trabajo Final de Práctica Profesional Contador Público, Universidad Nacional de San Martín de Argentina]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de San Martín de Argentina.  
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/psicologia-organizacional/tfpp-eeyn-2021-aa-mbg-taa/64067664>
- Anco, V. (2023) *Control interno y su incidencia en la liquidez de la empresa Seringeotec SAC, Lima, periodo 2021*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional - Universidad Autónoma del Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/2847>
- Andicoechea, L. (2014). *Control Interno y Gestión de riesgos para contables*. 1-80.  
[https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/46408/mod\\_resource/content/1/1-INTRODUCCION\\_AL\\_CURSO.pdf](https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/46408/mod_resource/content/1/1-INTRODUCCION_AL_CURSO.pdf)
- Arbulú, J., & Otoyá, J. (2006). La PYME en el Perú. *Revista de egresados*, 32-37.  
<https://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Arias, J., Villasís, Á., & Miranda, M. (2016). Protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.  
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181>
- Beltrán López, R., Sansores Guerrero, E. A., & Gómez, G. (2020). Reflexiones sobre la gestión de la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina (Versión 1, pp. 1-138) [Computer software]. Página Seis.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4912266>
- Cahuana, T. (2021) *El control interno y su incidencia en la liquidez de la empresa Viettel Perú S.A.C., distrito de San Isidro- 2017-2018* [Tesis para optar el título profesional, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional - Universidad Ricardo Palma.

<https://hdl.handle.net/20.500.14138/4155>

Castro, J. (2021) *Incidencia del control interno en la gestión contable de la empresa de Servicios Expreso Trujillo E.I.R.L. Lima, Año 2020*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Peruana de las Américas]. Renati - Universidad Peruana de las Américas.

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3337225>

Chen, H., Yang, D., Zhang, J. y Zhou, H. (2020). Controles internos, gestión de riesgos y tenencias de efectivo. *Revista de Finanzas Corporativas*, 64, 101695.

<https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2020.101695>

Cedeño, F. (2021) *Control interno y su incidencia en la gestión organizacional de la empresa agroveterinaria el gato, del canton el empalme, en el periodo 2019-2020*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional - Universidad Técnica Estatal de Quevedo

<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6427>

Cisneros, A., Urdánigo, J., Guevara, A., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Dominio de las Ciencias*, 1165-1185.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>

Comexperú (2022). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2022- Informe anual de diagnóstico y evaluación acerca de la actividad empresarial de las micro y pequeñas empresas en el Perú, y los determinantes de su capacidad formal*.

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>

Culham, J. (2020). Revisando el concepto de liquidez en la preferencia de liquidez. *Revista de Economía de Cambridge*, 44, 491-505.

<https://doi.org/10.1093/cje/bez057>

Daley, B. y Green, B. (2016). Una teoría basada en la información sobre la liquidez variable en el tiempo. *Microeconomía: revista electrónica de información privada y asimétrica*.

<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2279752>

- Espinoza, O. (2002). El control interno. Proceso de autoevaluación de controles. *Revista de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 85-99.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5553/4815>
- González, C. (2011). *PYMES Mexicanas, incubadoras del desarrollo y crecimiento económico del México actual*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Autónoma de San Luis Potosí].  
<https://www.studocu.com/es-mx/document/escuela-bancaria-y-comercial/mercadotecnia/pymes-mexicanas-tesis/68391705>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México. 1-632.  
<https://acortar.link/I03so>
- Huaman, S. (2023) *Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las PYME del sector transportes del Perú: caso de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. - Ayacucho, 2023*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/34799>
- Janabi, M. (2021). Gestión del riesgo de liquidez del mercado de activos: un enfoque de modelado teórico generalizado para carteras de negociación y gestión de fondos. *Los fondos de inversión*.  
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1525787>
- Le, H. y Gregoriou, A. (2020). ¿Cómo se capta liquidez? Una revisión de la literatura sobre Liquidez Accionaria de baja frecuencia. *Revista de estudios económicos*, 34, 1170-1186.  
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/39/ree-39.pdf>
- Llontop, J. (2019) *Control interno y su influencia en la liquidez de la empresa alimentaria Perú S.A.C., Chiclayo 2018*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional - Universidad Señor de Sipán.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6471>

- Maldonado, M. (2021) *La influencia del control interno y su efecto en la liquidez de la empresa 2008-2018. Una revisión sistemática*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional – Universidad Privada del Norte.  
<https://hdl.handle.net/11537/28299>
- Meléndez, J. (2016). Control Interno (Vol. 1). (ULADECH, Ed.) ULADECH -UTEX.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/6397?show=full>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(4). 206-240.  
<https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Meza, M. (2017) *Control interno y su incidencia en la gestión contable de la empresa imagentest c.a. Cantón portoviejo año 2017*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional - Universidad Técnica Estatal de Quevedo.  
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6065>
- Nikolov, B., Schmid, L. y Steri, R. (2017). Liquidez corporativa dinámica. *ERN: Otra econometría: modelado econométrico aplicado en economía financiera - Econometría de la gobernanza y las finanzas corporativas (tema)*.  
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2232538>
- Owusu, S., Szirmai, A. y Foster-McGregor, N. (2020). El auge del sector de servicios en la economía global.  
<https://doi.org/10.1093/oso/9780198850113.003.0013>
- Padilla, M. (2021) *Financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Dafarm S.A.C. - Ayacucho, 2020 y propuesta de mejora*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28394>

- Pedraza, J. (2021). Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas y su Papel en el Desarrollo Económico de un País. *Investigación empresarial y de gestión*, 10, 33. <https://doi.org/10.5430/bmr.v10n1p33>
- Polanía Reyes, C., Cardona Olaya, F., Castañeda Gamboa, G., Alexandra Vargas, I., Calvache Salazar, O., & Abanto Vélez, W. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Uniajc. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Price waterhouse Coopers International Limited. (2013). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission -COSO (2013)*. Control Interno-Marco Integrado Resumen Ejecutivo. Instituto de auditores internos de España. <https://acortar.link/YGoIJH>
- Romero, R. (2019) La importancia del sector servicios para la exportación <https://www.expreso.com.pe/opinion/la-importancia-del-sector-servicios-para-la-exportacion/>
- Ruiz, L. (2022). *Guía Para Convertir Las Pyme De Latinoamérica En Empresas Socialmente Responsable, año 2022*. [Trabajo de Tesis Para Optar El Título Profesional De Master en Administración de proyectos, Universidad para la cooperativa internacional]. Repositor Intitucional – Universidad para la cooperativa internacional de Costa Rica. <https://omeka.campusuci2.com/biblioteca/items/show/2176>
- Shah, P. (2020). Sector de Servicios: Miriad de Fachadas. *Revista Internacional de Investigación Avanzada* <http://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/11725>
- Sa'diah, N., Manik, E. y Danasasmita, W. (2023). Efecto de la liquidez y la rentabilidad sobre el valor de la empresa. *Acman: Revista de Contabilidad y Gestión*. <https://doi.org/10.55208/aj.v3i1.59>
- Sánchez, J. (2020). Economipedia. <https://economipedia.com/?s=empresa>

- Stan, A. (2014). El papel de la pequeña empresa en el desarrollo económico de la economía europea. *Estudios e Investigaciones Científicas: Edición de Economía*.  
<http://dx.doi.org/10.29358/sceco.v0i19.238>
- Sulca, S. (2020) El control interno, financiamiento y rentabilidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, “Consultoría Hinostroza E.I.R.L” – Ayacucho, 2019. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/17964>
- Téllez, G y Quintero, J. (2022). *Impacto del control interno y la auditoria en la competitividad de las microempresas colombianas*. [Opción de grado para contaduría pública, Universidad Antonio Nariño de Colombia]. Repositorio Institucional – Universidad Antonio Nariño de Colombia.  
<http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/7031>
- Toledo, V. (2020) *Control interno y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Inversiones y Servicios Horizonte SAC de la ciudad de Trujillo – 2019*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional - Universidad Señor de Sipán.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/9969>
- Trifu, A. (2020). Ladrillo sobre ladrillo en la teoría de la empresa., 24, 200-209.  
<https://doi.org/10.18662/upalaw/41>
- Uladech (2023). *Reglamento de Integridad Científica en la Investigación v001*.  
<https://www.uladech.edu.pe/la-universidad/transparencia/?search=integridad&lang=1&id=23&id=4>
- Vargas, Y. (2023) *El control interno y su incidencia en la gestión contable de las pequeñas y medianas empresas del sector servicio del Perú: inversiones Ferguz S.A.C Ayacucho, 2023*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/35081>

Vega, D. (2021). *El control interno y la informacion de gestion como herramientas para la expansion de Pymes Argentinas*. Córdoba, Argentina. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Nacional de Córdoba]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de Córdoba.

<https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/22300>

Yulgo, K. (2019). *Financiamiento, Rentabilidad y Control Interno de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicio “A&R Transportes SUMAQ” E.I.R.L. - Ayacucho*, 2019. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/15406>

## Anexos

### Anexo 01. Matriz de Consistencia

**Título: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, SECTOR SERVICIO, CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L. - AYACUCHO, 2024**

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS<br>(en caso aplique) | VARIABLES  | METODOLOGIA   |
|---|---|--------------------------------|--|---|
| ¿Cómo incide el control interno en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú, sector servicio, caso: Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. - Ayacucho, 2024? | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir la incidencia del control interno en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú, sector servicio, caso: Empresa de transportes multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir la incidencia del control interno en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del Perú.</li> <li>2. Describir la incidencia del control interno en la liquidez de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024.</li> <li>3. Hacer una propuesta para mejorar el control interno en la liquidez de la Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L. -Ayacucho, 2024.</li> </ol> | No aplica.                     | <p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Control Interno</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de Control</li> <li>• Evaluación de Riesgos</li> <li>• Actividad de control</li> <li>• Información y Comunicación</li> <li>• Supervisión y Monitoreo</li> </ul> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Liquidez</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del efectivo</li> <li>• Gestión del capital de trabajo</li> <li>• Capacidad de pago a corto plazo</li> </ul> | <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Cualitativo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>Población: Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.</p> <p>Muestra: La Empresa de Transportes Multiservicios Señor de los Milagros S.R.L.</p> |

Elaboración propia del autor.

## Anexo 02. Instrumento de recolección de información



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

La técnica de la entrevista, se orienta a recopilar información directa sobre la investigación denominada: el tema: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, SECTOR SERVICIO, CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L. -AYACUCHO, 2024.** Al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, nos responda con la claridad según la temática de investigación. Su aporte será de mucho interés en la investigación. Se agradece su participación y colaboración.

#### **Preguntas:**

##### **Respecto a la variable: Control interno:**

1 ¿Considera importante implementar un sistema de control interno?

Sí, considero que es muy importante implementar un sistema de control interno en nuestra empresa. Actualmente, no contamos con uno y esto ha generado diversos problemas en nuestras operaciones y en la gestión financiera. Un sistema de control interno nos permitiría tener un mejor manejo de nuestros recursos, prevenir riesgos y tomar decisiones más acertadas.

2 ¿Su empresa tiene implementado su sistema de control interno?

No, nuestra empresa aún no cuenta con un sistema de control interno implementado. Hemos tenido dificultades para establecer los procedimientos y políticas necesarias, así como para capacitar adecuadamente a nuestro personal. Además, la falta de recursos financieros nos ha limitado en este aspecto.

3 ¿Su empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?

No hemos realizado una identificación exhaustiva de nuestros riesgos internos y externos. Si bien tenemos conocimiento de algunos riesgos evidentes, como la competencia en el sector y la variabilidad de los precios del combustible, no hemos llevado a cabo un análisis profundo que nos permita establecer medidas de control y mitigación adecuadas.

4 ¿Su empresa tiene elaborado, aprobado e implementado su manual de procedimientos?

No, nuestra empresa no cuenta con un manual de procedimientos elaborado, aprobado e implementado. Las actividades se realizan de manera empírica y basadas en la experiencia de los trabajadores más antiguos. Esto ha generado inconsistencias en la ejecución de las tareas y dificultades para el seguimiento y control de las operaciones.

5 ¿Cuáles son las actividades de control que sigue en su empresa?

Debido a la falta de un manual de procedimientos, las actividades de control en nuestra empresa son limitadas y poco estructuradas. Realizamos revisiones esporádicas de los ingresos y gastos, pero no contamos con un proceso sistemático de conciliaciones. Además,

no tenemos políticas claras sobre la segregación de funciones y la autorización de transacciones importantes.

6 ¿Podría describir cómo es su sistema de comunicación interna y externa?

Nuestro sistema de comunicación interna es principalmente informal. La información se transmite de manera verbal entre los diferentes niveles de la organización, lo que en ocasiones genera malos entendidos y retrasos en la toma de decisiones. En cuanto a la comunicación externa, mantenemos contacto con nuestros clientes y proveedores a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, pero no contamos con un sistema integrado que nos permita gestionar eficientemente estas interacciones.

7 ¿Su empresa realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

Nuestra empresa realiza acciones de supervisión de manera esporádica y sin formalidad. No contamos con un plan de supervisión establecido ni con indicadores de desempeño que nos permitan evaluar el desarrollo de las actividades de manera oportuna. Generalmente, las acciones de supervisión se llevan a cabo cuando se presentan problemas o quejas de los clientes, lo que dificulta la detección temprana de desviaciones y la implementación de medidas correctivas.

#### **Respecto a la variable: Liquidez**

1 ¿Cuenta la empresa con un presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado?

Nuestra empresa actualmente no cuenta con un presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado. Las decisiones financieras se toman de manera reactiva, basadas en las necesidades inmediatas y sin una planificación adecuada a largo plazo. Esto ha generado problemas de liquidez en varias ocasiones, ya que no tenemos una visión clara de nuestros ingresos y egresos futuros. La falta de un presupuesto de efectivo nos impide anticipar posibles déficits o superávits de efectivo, lo que a su vez dificulta la toma de decisiones estratégicas y la gestión eficiente de nuestros recursos financieros. Reconocemos que la implementación de un presupuesto de efectivo sería beneficiosa para nuestra empresa, ya que nos permitiría tener un mejor control sobre nuestros flujos de efectivo, optimizar la asignación de recursos y evitar situaciones de iliquidez. Sin embargo, hasta el momento no hemos logrado establecer este proceso.

2 ¿Qué procedimientos se siguen para gestionar y controlar los ingresos y egresos de efectivo?

Los procedimientos que seguimos para gestionar y controlar los ingresos y egresos de efectivo son bastante básicos y no están formalizados. Cuando recibimos ingresos en efectivo, estos se depositan en nuestra cuenta bancaria y se registran manualmente en un libro de caja. No contamos con un sistema automatizado que nos permita llevar un registro detallado y actualizado de estos ingresos. En cuanto a los egresos, realizamos pagos tanto en efectivo como a través de transferencias bancarias, pero no contamos con un proceso de autorización y registro sistematizado. Las decisiones de pago se toman de manera individual por parte del personal administrativo, sin un control adecuado ni una revisión periódica. Esto dificulta el seguimiento y control de nuestras transacciones, así como la generación de informes financieros confiables. Reconocemos que la falta de procedimientos estandarizados y de un sistema de gestión de efectivo eficiente aumenta el riesgo de errores, fraudes y pérdidas de recursos financieros.

3 ¿Existe un nivel mínimo de efectivo establecido que deba mantenerse en caja o bancos?

No, no hemos establecido un nivel mínimo de efectivo que deba mantenerse en caja o bancos. Manejamos nuestro efectivo de manera reactiva, tratando de cubrir nuestras obligaciones a medida que se presentan, pero sin una reserva de seguridad adecuada. Esto nos ha llevado a enfrentar situaciones de falta de liquidez en varias ocasiones.

4 ¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicas y oportunas? ¿Con qué frecuencia?

Las conciliaciones bancarias no se realizan de manera periódica ni oportuna. Generalmente, se llevan a cabo cuando se detectan discrepancias entre nuestros registros y los extractos bancarios, o cuando se requiere información para la elaboración de los estados financieros. No tenemos una frecuencia establecida para realizar estas conciliaciones, lo que aumenta el riesgo de errores y fraudes.

5 ¿Se manejan políticas definidas para las cobranzas y los pagos a proveedores?

En nuestra empresa no contamos con políticas claramente definidas para las cobranzas y los pagos a proveedores. Las decisiones relacionadas con estos procesos se toman de manera individual por parte del personal administrativo, basadas en la urgencia de cada situación y sin un criterio uniforme. Esto ha generado retrasos en los cobros a nuestros clientes, ya que no tenemos un seguimiento sistemático de las cuentas por cobrar ni un proceso estandarizado de cobranza. En ocasiones, hemos tenido que otorgar plazos de pago extendidos o aceptar retrasos en los pagos de nuestros clientes, lo que ha afectado nuestro flujo de efectivo. En cuanto a los pagos a proveedores, la falta de políticas definidas ha dificultado el cumplimiento de nuestras obligaciones en los plazos establecidos. Hemos enfrentado situaciones en las que no hemos podido realizar los pagos a tiempo debido a la falta de liquidez o a la priorización de otras obligaciones. Esto ha generado tensiones en nuestras relaciones con los proveedores y ha puesto en riesgo la continuidad de nuestras operaciones.

6 ¿Cómo administra la empresa sus inventarios? ¿Utilizan alguna técnica en particular?

Nuestra empresa, al ser una empresa de servicios de transporte, no maneja inventarios significativos de productos terminados. Sin embargo, si gestionamos un stock de repuestos y suministros necesarios para el mantenimiento y reparación de nuestros vehículos. La administración de estos inventarios se realiza de manera manual, sin utilizar técnicas especializadas de gestión de inventarios. Llevamos un registro básico de las entradas y salidas de repuestos y suministros, pero no contamos con un sistema de control de inventarios automatizado ni con políticas claramente definidas para su gestión. Las decisiones de reposición de inventario se toman de manera reactiva, basadas en la experiencia del personal de mantenimiento y en las necesidades inmediatas que surgen. Esto ha generado situaciones de exceso de inventario en algunos casos, lo que implica costos adicionales de almacenamiento y riesgo de obsolescencia. En otros casos, hemos enfrentado falta de disponibilidad de repuestos críticos, lo que ha afectado la operatividad de nuestros vehículos y generados retrasos en los servicios de transporte.

7 ¿Qué estrategias se implementan para mejorar la rotación de inventarios y de cuentas por cobrar?

Actualmente, no hemos implementado estrategias específicas para mejorar la rotación de inventarios y de cuentas por cobrar. Nuestro enfoque principal ha sido mantener la operatividad de nuestros vehículos y cumplir con los servicios de transporte programados. No hemos realizado un análisis detallado de nuestros inventarios ni de nuestras cuentas por cobrar para identificar oportunidades de mejora en su gestión.

8 ¿Ha tenido la empresa dificultades para cumplir con sus compromisos de pago en el corto plazo?

Sí, nuestra empresa ha enfrentado dificultades para cumplir con nuestros compromisos de pago a corto plazo en varias ocasiones. La falta de una planificación financiera adecuada y la ausencia de un sistema de control interno efectivo han contribuido significativamente a estos problemas de liquidez. En muchos casos, nos hemos visto obligados a recurrir a préstamos de emergencia de corto plazo para cubrir nuestras obligaciones más urgentes, como el pago de salarios, impuestos y proveedores críticos. Estos préstamos, aunque nos han permitido salir de situaciones de apuro, también han generado costos financieros adicionales y han aumentado nuestro nivel de endeudamiento. Además, en ocasiones hemos tenido que retrasar los pagos a algunos proveedores menos críticos, lo que ha generado tensiones en nuestras relaciones comerciales y ha puesto en riesgo la continuidad de nuestras operaciones. La falta de un flujo de efectivo estable y predecible, sumado a la ausencia de reservas de efectivo adecuadas, ha hecho que nuestra capacidad de pago a corto plazo sea muy vulnerable a cualquier imprevisto o fluctuación en nuestros ingresos

9 ¿Qué fuentes de ingreso tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo? Nuestra principal fuente de ingresos proviene de los servicios de transporte que brindamos a nuestros clientes. Estos ingresos se generan de manera diaria y semanal, dependiendo de los contratos y acuerdos establecidos. También contamos con algunas cuentas por cobrar pendientes, pero enfrentamos dificultades para gestionarlas de manera efectiva y convertirlas en efectivo de manera oportuna.

10 ¿Existe un área o responsable encargado de monitorear y gestionar la liquidez de la empresa?

En nuestra empresa, actualmente no existe un área o responsable específico encargado de monitorear y gestionar la liquidez de manera exclusiva. Estas tareas se distribuyen entre el personal administrativo y contable, quienes tienen otras responsabilidades adicionales. La falta de una estructura organizativa clara y de una asignación de responsabilidades específicas para la gestión de la liquidez ha dificultado el seguimiento constante y la toma de decisiones oportunas en este ámbito. El monitoreo de la liquidez se realiza de manera esporádica y reactiva, generalmente cuando surgen problemas o necesidades urgentes de efectivo.

Ayacucho, 15 de abril de 2024

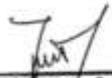
EMP. TRANSPORTES MULTISERVICIOS  
SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L.  
RUC: 20494506565

  
JENIFER R. JUSCAMAITY RODRIGUEZ  
GERENTE

Firma y sello del entrevistado

### Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

#### Ficha de Identificación del Experto

| Ficha de identificación del experto para proceso de validación   |  |
|--|--|
| Nombres y Apellidos: YURI GAGARIN, GONZALES RENTERÍA   |  |
| Nº DNI/ CE: 00251351   | Edad: 51 años  |
| Teléfono / celular: 972337811  | Email: ygonzalesr@uladech.edu.pe   |
| Título profesional:  |  |
| Grado académico: Maestría _____  | Doctorado: <input checked="" type="checkbox"/> X _____   |
| Especialidad: Contabilidad y Finanzas  |  |
| Institución que labora: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ - UTP   |  |
| Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis   |  |
| Título: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, SECTOR SERVICIO, CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L. -AYACUCHO, 2024             |  |
| Autor(es): MUÑOZ LÓPEZ GILMER  |  |
| Programa académico: ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  |  |
| <br>Dr. Yuri G. Gonzales Rentería<br>Cursado: Posgrado Contable - Cursado<br>Mat. 06 - 2003 - CCPM<br>Doctor en Contabilidad y Finanzas | <br>Huella digital |

**FICHA DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, SECTOR SERVICIO, CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L. - AYACUCHO, 2024**

| <b>Variable 1: Control Interno</b>             |   | <b>Relevancia</b> |                  | <b>Pertinencia</b> |                  | <b>Claridad</b> |                  | <b>Observaciones</b> |
|--|---|-------------------|------------------|--------------------|------------------|-----------------|------------------|----------------------|
| <b>Dimensión 1: Ambiente de control</b>        |   | <b>Cumple</b>     | <b>No cumple</b> | <b>Cumple</b>      | <b>No cumple</b> | <b>Cumple</b>   | <b>No cumple</b> |                      |
| 1  | ¿Considera importante implementar un sistema de control interno?  | X                 |                  | X                  |                  | X               |                  |                      |
| 2  | ¿Su empresa tiene implementado su sistema de control interno?   | X                 |                  | X                  |                  | X               |                  |                      |
| <b>Dimensión 2: Evaluación de riesgos</b>      |   |                   |                  |                    |                  |                 |                  |                      |
| 1  | ¿Su empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?  | X                 |                  | X                  |                  | X               |                  |                      |
| <b>Dimensión 3: Actividades de control</b>     |   |                   |                  |                    |                  |                 |                  |                      |
| 1  | ¿Su empresa tiene elaborado, aprobado e implementado su manual de procedimientos?                                 | X                 |                  | X                  |                  | X               |                  |                      |
|  | ¿Cuáles son las actividades de control que sigue en su empresa?   | X                 |                  | X                  |                  | X               |                  |                      |
| <b>Dimensión 4: Información y comunicación</b> |   |                   |                  |                    |                  |                 |                  |                      |
| 1  | ¿Podría describir cómo es su sistema de comunicación interna y externa?   | X                 |                  | X                  |                  | X               |                  |                      |
| <b>Dimensión 5: Supervisión y monitoreo</b>    |   |                   |                  |                    |                  |                 |                  |                      |
| 1  | ¿Su empresa realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades? | X                 |                  | X                  |                  | X               |                  |                      |
| <b>Variable 2: Liquidez</b>                    |   |                   |                  |                    |                  |                 |                  |                      |
| <b>Dimensión 1: Gestión del efectivo</b>       |   |                   |                  |                    |                  |                 |                  |                      |

|   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 1   | ¿Cuenta la empresa con un presupuesto de efectivo o flujo de caja proyectado?                    | X |  | X |  | X |  |  |
| 2   | ¿Qué procedimientos se siguen para gestionar y controlar los ingresos y egresos de efectivo?     | X |  | X |  | X |  |  |
| 3   | ¿Existe un nivel mínimo de efectivo establecido que deba mantenerse en caja o bancos?            | X |  | X |  | X |  |  |
| 4   | ¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicas y oportunas? ¿Con qué frecuencia?               | X |  | X |  | X |  |  |
| 5   | ¿Se manejan políticas definidas para las cobranzas y los pagos a proveedores?                    | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>Dimensión 2: Gestión del capital de trabajo</b>  |  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿Cómo administra la empresa sus inventarios? ¿Utilizan alguna técnica en particular?             | X |  | X |  | X |  |  |
| 2   | ¿Qué estrategias se implementan para mejorar la rotación de inventarios y de cuentas por cobrar? | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>Dimensión 3: Capacidad de pago a corto plazo</b> |  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿De qué manera se lleva a cabo el control de los inventarios en la microempresa?                 | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>Dimensión 4: Despacho de mercancías</b>          |  |   |  |   |  |   |  |  |
| 1   | ¿Ha tenido la empresa dificultades para cumplir con sus compromisos de pago en el corto plazo?   | X |  | X |  | X |  |  |
| 2   | ¿Qué fuentes de ingreso tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo?     | X |  | X |  | X |  |  |
| 3   | ¿Existe un área o responsable encargado de monitorear y gestionar la liquidez de la empresa?     | X |  | X |  | X |  |  |

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: DR. YURI GAGARIN, GONZALES RENTERÍA DNI: 00251351

  
 Dr. Yuri G. Gonzales Rentería  
 Licenciado en Contabilidad y Finanzas  
 M. Sc. 2003, CPA  
 Socio en Contabilidad y Finanzas



CARTA DE PRESENTACIÓN

**Doctor: CPC. YURI GAGARIN GONZALES RENTERÍA**

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: MUÑOZ LOPEZ GILMER, egresado del programa académico de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, SECTOR SERVICIO, CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L. -AYACUCHO, 2024

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación.

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

Atentamente,

  
Firma de estudiante  
DNI:72658057

## Confiabilidad del instrumento

### DECLARACIÓN JURADA

yo: Muñoz Lopez Gilmer con documento de identidad N° 72658057, declaro bajo juramento que, el instrumento de recolección de información es confiable.

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Chimbote a los 06 días del mes de abril, año 2024.

  
  
Muñoz Lopez Gilmer

## Anexo 04. Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

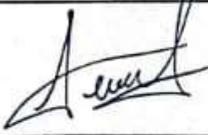
Estimado/a participante Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Muñoz Lopez, Gilmer que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, SECTOR SERVICIO, CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.R.L. - AYACUCHO, 2024** La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [gilmermunozlopez6@gmail.com](mailto:gilmermunozlopez6@gmail.com) o al número 930483194 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [cieci@uladech.edu.pe](mailto:cieci@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Nombre completo:        | JEINEEN ROBERTH JOSEPHAITA RODRIGUEZ.  |
| Firma del participante: |  |
| Firma del investigador: |   |
| Fecha:                  | 15 DE ABRIL 2024   |

## Fichas bibliográficas

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Autor:</b> Anco Figueroa, Vilma Jesús<br/> <b>Título:</b> Control interno y su incidencia en la liquidez de la empresa Seringeotec SAC, Lima, periodo 2021.<br/> <b>Año:</b> 2023</p>  | <p><b>Ciudad, País:</b> Lima, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Determinar de qué manera el control interno incide en la liquidez en la empresa Seringeotecb SAC. La metodología empleada en la investigación fue básica, de nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados demostraron que: El sistema de control interno en las empresas desempeña un papel fundamental. Un control optimo promueve la eficiencia operativa, gestiona los riesgos de manera efectiva y garantiza el cumplimiento normativo. Incidiendo en la eficiencia operativa; los controles optimizan los procesos y reducen los costos innecesarios; su adecuada instauración permite a las microempresas identificar y corregir deficiencias en sus operaciones, evitando así el desperdicio de recursos valiosos. Lo que permite que operen de manera más eficiente, lo que se ve reflejado en una mayor competitividad, liquidez y rentabilidad. Se concluyó que, es esencial que las empresas, en especial aquellas de menor estructura, como lo son las micro y pequeñas empresas, reconozcan la importancia del control interno y dediquen los recursos necesarios para implementar y mantener un sistema eficaz, porque les permitirá prosperar en un entorno empresarial cada vez más desafiante.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Anco, V. (2023) <i>Control interno y su incidencia en la liquidez de la empresa Seringeotec SAC, Lima, periodo 2021</i>. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional - Universidad Autónoma del Perú. <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13067/2847">https://hdl.handle.net/20.500.13067/2847</a></p>   | <p><b>Ficha</b></p> <p><b>Nº 1</b></p> |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Autor:</b> Llontop Llontop, Jhair Jhan Pierre<br/> <b>Título:</b> Control interno y su influencia en la liquidez de la empresa Alimenta Perú S.A.C., Chiclayo 2018.<br/> <b>Año:</b> 2019</p>   | <p><b>Ciudad, País:</b> Chiclayo, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Establecer si la implementación del control interno tiene impacto en la liquidez de la compañía alimenta Perú S.A.C. La metodología empleada en la investigación fue tipo descriptivo - no experimental, utilizando como técnica de recojo de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos demostraron que: La empresa de caso no hace uso eficiente de su sistema de control; de manera específica, además de sus diferentes irregularidades; no tiene políticas ni procedimientos que monitoreen en forma adecuada los créditos, ni niveles de liquidez. Un factor clave para favorecer la gestión integral de la empresa es la implementación de un sistema eficaz de control interno. Un sistema sólido, puede mejorar la competitividad, sostenibilidad y desarrollo de la organización; inmerso en ello favorecer la liquidez y rentabilidad, debido a que aborda aspectos cruciales como la eficiencia operativa, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo. Una sólida gestión de la liquidez, es producto del uso eficiente de sistemas de controles; lo que es esencial para garantizar la continuidad operativa, la flexibilidad financiera y la capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Se concluyo que, a través de un sistema de control sólido, las empresas pueden mejorar su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, mantener una posición de liquidez sólida y aprovechar oportunidades de crecimiento y expansión.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Llontop, J. (2019) <i>Control interno y su influencia en la liquidez de la empresa alimenta Perú S.A.C., Chiclayo 2018.</i> [Tesis para optar el título profesional, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional - Universidad Señor de Sipán.<br/> <a href="https://hdl.handle.net/20.500.12802/6471">https://hdl.handle.net/20.500.12802/6471</a></p>  | <p><b>Ficha</b></p> <p>Nº 2</p>            |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Autor:</b> Cahuana Saldivar, Thalia Lucero<br/> <b>Título:</b> El control interno y su impacto en la liquidez de las compañías en Viettel Perú S.A.C., distrito de San Isidro 2017-2018.<br/> <b>Año:</b> 2021</p>   | <p><b>Ciudad, País:</b> Lima, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Determinar el impacto del control interno en la liquidez de las compañías en Viettel Perú S.A.C. La metodología empleada en la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva; la herramienta para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que: La liquidez es un factor crítico para la supervivencia y el éxito de las empresas. Un manejo adecuado de la liquidez permite a las organizaciones cumplir con sus obligaciones a corto plazo, aprovechar oportunidades de crecimiento y hacer frente a situaciones adversas. A través de un sistema de control interno sólido las empresas pueden monitorear de cerca sus razones de liquidez, planificar sus flujos de efectivo, optimizar su capital de trabajo y mantener fuentes de financiamiento disponibles. Sin embargo, la empresa de caso no ha implementado un control eficiente para la gestión de la liquidez. Presenta inconsistencias en sus controles de efectivo, cuentas por cobrar e inventarios; lo que se presume origina, problemas de liquidez. Se concluyó que un control sólido, mejora gestión de la liquidez, a fin de garantizar la continuidad operativa, la flexibilidad financiera y la capacidad para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Cahuana, T. (2021) <i>El control interno y su incidencia en la liquidez de la empresa Viettel Perú S.A.C., distrito de San Isidro- 2017-2018</i> [Tesis para optar el título profesional, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional - Universidad Ricardo Palma. <a href="https://hdl.handle.net/20.500.14138/4155">https://hdl.handle.net/20.500.14138/4155</a></p>   | <p><b>Ficha</b></p> <p>Nº 3</p>        |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Autor:</b> Maldonado Mori, Miguel Ángel<br/> <b>Título:</b> La influencia del control interno y su efecto en la liquidez de la empresa 2008-2018.<br/> <b>Año:</b> 2021</p>   | <p><b>Ciudad, País:</b> Lima, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: La metodología empleada en el estudio fue no experimental, transversal y descriptivo; la herramienta para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos demostraron que: El control interno en su condición de sistema integral, aplicado a todas las áreas de la organización, con el fin de favorecer la gestión completa de la empresa y la consecución de sus objetivos; posee una ponderada pertinencia para mejorar la gestión de la liquidez; Implementar controles y procedimientos para salvaguardar los activos líquidos, prevenir el fraude y garantizar la exactitud de los registros financieros garantiza que la liquidez de la empresa se encuentre en condiciones de disponibilidad de recursos líquidos o activos que puedan convertirse rápidamente en efectivo para cubrir las obligaciones a corto plazo de una empresa. Estos recursos incluyen efectivo en caja, saldos bancarios, inversiones de corto plazo y cuentas por cobrar a clientes. Sin embargo, la empresa de estudio presentó una serie de deficiencias e irregularidades en los controles que supone son la causa de las limitaciones de liquidez que afronta. Se concluyó que el control interno aplicado en forma eficiente favorece la gestión de la liquidez.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Maldonado, M. (2021) <i>La influencia del control interno y su efecto en la liquidez de la empresa 2008-2018. Una revisión sistemática.</i> [Tesis para optar el título profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional – UPN.<br/> <a href="https://hdl.handle.net/11537/28299">https://hdl.handle.net/11537/28299</a></p>  | <p><b>Ficha</b></p> <p>Nº 4</p>        |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Autor:</b> Toledo Yzasiga, Vanessa Anabel<br/> <b>Título:</b> Control interno y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Inversiones y Servicios Horizonte SAC de la ciudad de Trujillo – 2019.<br/> <b>Año:</b> 2020</p>  | <p><b>Ciudad, País:</b> Trujillo, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la liquidez de la empresa Comercial Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. La metodología empleada en la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva, las técnicas de recojo fueron la encuesta y la revisión documentaria; el instrumento fue un cuestionario. Los resultados evidenciaron que: El control interno ejerce una pertinencia sobre la liquidez en la empresa: Control de cuentas por cobrar: Un sistema de control interno sólido asegura que los pagos de los clientes se realicen de manera oportuna y completa; al mantener un control estricto sobre las cuentas por cobrar, las empresas pueden mejorar su liquidez y tener acceso a fondos disponibles de manera más eficiente. Control de inventarios; Al mantener un equilibrio adecuado en los niveles de inventario, se reduce la inmovilización de capital en exceso de existencias, liberando así fondos que pueden utilizarse para mejorar la liquidez. Otro componente clave del control interno es el seguimiento y la aprobación de los gastos de la empresa. Mediante la implementación de controles presupuestarios, políticas de gastos y la revisión periódica de los mismos, se identifican y eliminan gastos innecesarios o excesivos, lo que permite liberar fondos que de otra manera se habrían destinado a gastos no esenciales, mejorando así la liquidez disponible. Se concluye que el sistema de control interno abarca los componentes claves para mejorar la liquidez empresarial.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Toledo, V. (2020) <i>Control interno y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Inversiones y Servicios Horizonte SAC de la ciudad de Trujillo – 2019</i>. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional - Universidad Señor de Sipán.<br/> <a href="https://hdl.handle.net/20.500.12802/9969">https://hdl.handle.net/20.500.12802/9969</a></p>  | <p><b>Ficha</b></p> <p>Nº 5</p>            |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Autor:</b> Castro Alberca, Jorge Ivan<br/> <b>Título:</b> Incidencia del control interno en la gestión contable de la empresa de Servicios Expreso Trujillo E.I.R.L. Lima, Año 2020.<br/> <b>Año:</b> 2021</p>   | <p><b>Ciudad, País:</b> Lima, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión contable de la Empresa de Servicios Expreso Trujillo E.I.R.L. Lima, Año 2020. La metodología empleada en la investigación fue de enfoque cualitativo, método descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptivo, para recoger la información se utilizó técnica la encuesta y un cuestionario como instrumento de recojo. Los resultados obtenidos demostrados que: El control interno promueve la optimización de los procesos y procedimientos, reduciendo los desperdicios y maximizando el uso de los recursos disponibles; así mismo un control sólido avala la integridad y precisión de los registros contables y la presentación de informes financieros confiables, esenciales para la toma de decisiones. Las empresas deben operar dentro del marco legal y normativo vigente; el control interno asegura el cumplimiento de estas leyes y regulaciones, evitando sanciones y multas. Lo referido clarifica la importancia de implementar controles internos y a su vez la pertinencia que este tiene en una gestión contable eficiente. Se concluyó que las empresas que invierten en la implementación y el mantenimiento de un sólido sistema de control interno estarán mejor preparadas para gestionar los riesgos, aprovechar las oportunidades y mantener una ventaja competitiva sostenible en su sector.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Castro, J. (2021) <i>Incidencia del control interno en la gestión contable de la empresa de Servicios Expreso Trujillo E.I.R.L. Lima, Año 2020.</i> [Tesis para optar el título profesional, Universidad Peruana de las Américas]. Renati - Universidad Peruana de las Américas.<br/> <a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a></p>  | <p><b>Ficha</b><br/> <b>Nº 6</b></p>   |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Autor:</b> Allcca Lopez, Mariela Roxana<br/> <b>Título:</b> Financiamiento, rentabilidad y control interno de la micro y pequeña empresa del sector comercio “Paraíso Ayacucho” S.A.C. - Ayacucho, 2019.<br/> <b>Año:</b> 2020</p>   | <p><b>Ciudad, País:</b> Ayacucho, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Determinar las principales mejoras del financiamiento, rentabilidad y control interno de la micro y pequeña empresa del sector del sector comercio Paraíso Ayacucho S.A.C. - Ayacucho, 2019. La metodología de la investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptiva, bibliográfica y documental. Se empleo la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que: La implementación de un sistema de control interno sólido y efectivo ofrece numerosos beneficios a las organizaciones; avocados a la rentabilidad y financiamiento se tiene que, mejora de la rentabilidad y eficiencia. Al optimizar los procesos y reducir los desperdicios, el control interno contribuye a una mayor eficiencia operativa y, por lo tanto, a una mayor rentabilidad. Las actividades de control diseñadas para prevenir y detectar el fraude y el mal uso de los activos devenidos de fuentes de financiamiento, contribuyen a salvaguardar los recursos de la organización. En el caso de las microempresas, donde los recursos son limitados y las estructuras organizativas son más simples, el control interno adquiere una importancia fundamental. Sim embargo las empresas del sector en estudio optan por no implementar un sistema de control, debido a que no poseen los recursos financieros y humano, además de considerar que representa un gasto innecesario o una sobrecarga administrativa. Se concluyó que, la falta de un sistema de control interno puede comprometer la gestión eficiente, liquidez y rentabilidad de las instituciones. Si bien la implementación de controles puede requerir esfuerzos iniciales, los beneficios a largo plazo superan con creces los costos y justifican la inversión en un sólido sistema de control interno.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Allcca, M. (2020) <i>Financiamiento, rentabilidad y control interno de la micro y pequeña empresa del sector comercio “Paraíso Ayacucho” S.A.C. - Ayacucho, 2019.</i> [Tesis para optar el título profesional, Universidad Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional – Universidad Uladech.<br/> <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/16274">https://hdl.handle.net/20.500.13032/16274</a></p>   | <p><b>Ficha</b></p> <p>Nº 7</p>            |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Autor:</b> Padilla Calderon, Maria Del Rosario<br/> <b>Título:</b> Financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Dafarm S.A.C. - Ayacucho, 2020.<br/> <b>Año:</b> 2021</p>   | <p><b>Ciudad, País:</b> Ayacucho, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Dafarm S.A.C. - Ayacucho, 2020 y propuesta de mejora. La metodología empleada en la investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Los resultados evidenciaron que: Un sistema de control interno sólido y efectivo proporciona a las empresas una ventaja significativa al buscar financiamiento. Al brindar confianza en la información financiera, proteger los activos, demostrar cumplimiento normativo, gestionar los riesgos, promover la eficiencia operativa y fomentar la transparencia, el control interno mejora la percepción de la empresa como un receptor de financiamiento confiable y responsable. Esto puede resultar en mejores términos de financiamiento, tasas de interés más favorables y un mayor acceso a fuentes de capital. Se concluyó que las empresas que busquen acceder a fuentes de financiamiento para mejorar su liquidez y rentabilidad; apoyadas en una estructura sólida de control, tendrá mejores posibilidades, fuentes y opciones en contraste con aquellas que solo usan controles empíricos.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Padilla, M. (2021) <i>Financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Dafarm S.A.C. - Ayacucho, 2020 y propuesta de mejora</i>. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional -Universidad Uladech.<br/> <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/28394">https://hdl.handle.net/20.500.13032/28394</a></p>  | <p><b>Ficha</b><br/><br/><b>Nº 8</b></p>   |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Autor:</b> Huaman Payhua, Silvano David<br/> <b>Título:</b> Caso de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. - Ayacucho, 2023.<br/> <b>Año:</b> 2023</p>   | <p><b>Ciudad, País:</b> Ayacucho, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de las Pyme del sector transportes del Perú y de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. – Ayacucho 2023. La metodología empleada en la investigación fue de nivel descriptivo, tipo de estudio cualitativo, diseño no experimental – descriptivo; para recoger la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos mostraron que: El sistema de control interno es aplicable a toda organización, sin discriminación de su categoría o sus recursos. Si bien la implementación de un sistema de control interno puede requerir una inversión inicial de recursos, los beneficios a largo plazo en términos de gestión eficiente, liquidez adecuada y rentabilidad mejorada superan con creces los costos. Aquellas empresas que implementen, apliquen y evalúen continuamente y en forma eficiente los controles que instauran; optimizaran su gestión financiera y administrativa, dando cumplimiento a sus objetivos institucionales; así mismo estarán mejor preparadas para afrontar los desafíos y aprovechar oportunidades de negocio en comparación de las empresas que solo usan controles empíricos. Se concluyó que, un sistema sólido de control favorece la gestión administrativa, promueve la eficiencia operativa, la gestión de riesgos y la toma de decisiones informada.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Huaman, S. (2023) <i>Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las PYME del sector transportes del Perú: caso de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. - Ayacucho, 2023.</i> [Tesis para optar el título profesional, Universidad Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional -Universidad Uladech.<br/> <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/34799">https://hdl.handle.net/20.500.13032/34799</a></p>  | <p><b>Ficha</b><br/> <b>Nº 9</b></p>       |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Autor:</b> Vargas Ipurre, Yanina<br/> <b>Título:</b> El control interno y su incidencia en la gestión contable de las pequeñas y medianas empresas del sector servicio del Perú: inversiones Ferguz S.A.C Ayacucho, 2023.<br/> <b>Año:</b> 2023</p>  | <p><b>Ciudad, País:</b> Ayacucho, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Determinar como el control interno incide en la gestión contable de la empresa inversiones Ferguz SAC Ayacucho, 2023. La metodología empleada en la investigación fue de enfoque cualitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo; para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos mostraron que: La empresa en estudio presenta irregularidades en el sistema de control que viene manejando, lo que hace que afronte una gestión ineficiente de sus operaciones, que la conduce a la toma de decisiones mal informadas, desperdicio de recursos y pérdida de oportunidades de negocio. Así mismo la falta de control sobre las cuentas por cobrar, los niveles de inventario y los gastos puede resultar en problemas de flujo de efectivo y una liquidez insuficiente para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Avocados a la gestión contable, la falta de controles incrementa el riesgo de errores y fraudes en los registros financieros. Se concluyo que, la gestión de la empresa será eficiente, productiva y exitosa si la coadyuva su sistema solido de control interno, integrado según sus necesidades.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Vargas, Y. (2023) <i>El control interno y su incidencia en la gestión contable de las pequeñas y medianas empresas del sector servicio del Perú: inversiones Ferguz S.A.C Ayacucho, 2023</i>. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.<br/> <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/35081">https://hdl.handle.net/20.500.13032/35081</a></p>   | <p><b>Ficha</b></p> <p><b>Nº 10</b></p>    |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Autor:</b> Sulca Rivas, Susana<br/> <b>Título:</b> El control interno, financiamiento y rentabilidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, Consultoría Hinostrza E.I.R.L– Ayacucho, 2019.<br/> <b>Año:</b> 2020</p>  | <p><b>Ciudad, País:</b> Ayacucho, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Determinar la influencia del Control Interno, financiamiento y rentabilidad en la micro y pequeña empresa del sector servicios, Consultoría Hinostrza E.I.R.L. en el distrito de Ayacucho 2019. La metodología empleada en la investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo; para el recojo de información se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que: El sistema de control interno es fundamental para el éxito y la gestión eficiente de las micro y pequeñas empresas. En el caso de las Mypes a menudo enfrentan desafíos únicos, como recursos limitados y una gestión menos estructurada. En este contexto, la implementación de un sistema de control interno sólido puede marcar una diferencia sustancial en su gestión y éxito a largo plazo. Sin embargo, las micro y pequeñas empresas en su mayoría, así como la empresa de caso, no implementan un sistema de control interno; lo cual las hace susceptibles a numerosos riesgos y desafíos que pueden socavar su crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo. Se concluyó que es indispensable que las empresas, sobre todo las Mypes, cuente con un sistema de control, que coadyuve a mejorar su gestión, así mismo aborde los riesgos de manera proactiva, para evitar pérdidas significativas y mantener su estabilidad financiera, que les permite centrarse en el crecimiento y la expansión.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Sulca, S. (2020) El control interno, financiamiento y rentabilidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, “Consultoría Hinostrza E.I.R.L” – Ayacucho, 2019. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Reposito Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.<br/> <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/17964">https://hdl.handle.net/20.500.13032/17964</a></p>   | <p><b>Ficha</b></p> <p><b>Nº 11</b></p>    |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Autor:</b> Yulgo Pillihuaman, Katherin Reyna<br/> <b>Título:</b> Financiamiento, Rentabilidad y Control Interno de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicio A&amp;R Transportes SUMAQ E.I.R.L. - Ayacucho, 2019.<br/> <b>Año:</b> 2019</p>   | <p><b>Ciudad, País:</b> Ayacucho, Perú</p> |
| <p>La investigación sostuvo como objetivo general: Determinar las principales mejoras del Financiamiento, Rentabilidad y Control Interno de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicio A&amp;R Transportes SUMAQ” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019. La metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental; para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que: El sistema de control interno favorece el desarrollo de las organizaciones. Posee una serie de beneficios su instauración: Un sistema de control bien diseñado coadyuva a salvaguardar los activos contra el uso indebido, el fraude o el robo; tanto los activos físicos como los financieros, lo que es crucial para mantener la liquidez, rentabilidad, integridad y la estabilidad de la empresa. Al establecer procedimientos y controles adecuados, las micro y pequeñas empresas pueden optimizar sus procesos y flujos de trabajo, reduciendo así los desperdicios y aumentando la eficiencia; mejorando la utilización de los recursos e incrementando la productividad. Así mismo garantiza la precisión y confiabilidad de los registros contables y los informes financieros. Esto permite a los propietarios y gerentes tomar decisiones informadas basadas en datos precisos, lo que es esencial para el crecimiento, la planificación estratégica, la rentabilidad e incluso afianza las el financiamiento. Se concluyo que el sistema de control interno mejora la gestión, liquidez y rentabilidad de las empresas, favoreciendo su sostenibilidad y desarrollo.</p> |  |
| <p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Yulgo, K. (2019). Financiamiento, Rentabilidad y Control Interno de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicio “A&amp;R Transportes SUMAQ” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Reposito Institucional - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.<br/> <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/15406">https://hdl.handle.net/20.500.13032/15406</a></p>  | <p><b>Ficha</b><br/><br/><b>Nº 12</b></p>  |

FOTOS DE LA ENTREVISTA

