

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN
FINANCIERA DE LA EMPRESA
TELECOMUNICACIONES GYS EIRL -
PERIODO 2015-2016”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

IVEN JESÚS OTÁROLA CAJAVILCA

RICKI LINER RUBÉN SOTO DIAZ

MANUEL ARTURO TARRILLO BULLÓN

Callao, Mayo, 2018

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA AL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. CPC ROSARIO WIELICHE VICENTE ALVA : PRESIDENTE

CPC MANUEL ERNESTO FERNANDEZ CHAPARRO : SECRETARIO

Mg. CPC JUAN ROMÁN SÁNCHEZ PANTA : VOCAL

Mg. Abg. GUIDO MERMA MOLINA : MIEMBRO SUPLENTE

ASESOR: CPC Lázaro Carlos Tejeda Arquinego

N° de Libro: 1

N° de Folio: 30.7

Acta de Sustentación: N° 06 - CT - 2018 - 02/FCC

Acta de Sustentación: N° 07 - CT - 2018 - 02/FCC

Acta de Sustentación: N° 08 - CT - 2018 - 02/FCC

Fecha de aprobación de tesis: 09 de Mayo del 2018

Nro. de Resolución para sustentación: N° 050-2018-DFCC

Fecha de Resolución para sustentación: 07 de Mayo del 2018

DEDICATORIA

A nuestros padres

Por ser los pilares fundamentales de nuestras vidas, por ser los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracteriza y por su incondicional apoyo, su tolerancia y su comprensión.

A nuestros familiares.

Por ser nuestro apoyo y por ser el levantamiento anímico en el proceso de nuestro desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

A nuestros maestros

Por su atención y tiempo; por ser nuestros guías, quienes junto a sus conocimientos nos acompañaron en este proceso de aprendizaje.

A nuestros asesores

Por su comprensión y paciencia; por ser nuestros orientadores y consejeros, que sumó importantemente a la difícil tarea de la presente investigación.

A los directivos de Telecomunicaciones GYS EIRL

Por la confianza y apoyo brindado para dar el respaldo de información al proyecto de investigación

A nuestros amigos del ciclo de titulación por tesis

Por la confianza y el tiempo que compartieron con nosotros, en los buenos y malos momentos, siendo parte también de nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A las personas que nos acompañan siempre

Un reconocimiento especial por su incondicional apoyo y respaldo para darnos fortaleza en toda circunstancia.

ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	7
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Determinación del Problema	11
1.2. Formulación del Problema	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problema Específico	14
1.3. Objetivos de la Investigación.....	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación	15
1.5. Importancia	16
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes del estudio.....	17
2.1.1. Antecedentes Nacionales	17

2.1.2. Antecedentes Internacionales	21
2.2. Marco Teórico y Normativo	23
2.2.1 Marco teórico sobre control interno.....	23
2.2.2 Marco teórico sobre gestión financiera.....	39
2.2.3. Marco Normativo.....	46
2.2.4 Definición de términos básicos.....	50
VARIABLES DE HIPÓTESIS	55
3.1 Variables de la investigación	55
3.2 Operacionalización de variables	56
3.1. Hipótesis general e hipótesis específicas	58
3.3.1 Hipótesis general.....	58
3.3.2 Hipótesis específicas.....	58
METODOLOGÍA	59
4.1. Tipo de investigación.....	59
4.2 Diseño de la investigación	64
4.3 Población y Muestra	64
4.3.1 Población	64
4.3.2 Muestra	65
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
4.4.1 Técnicas	65

4.5	Procedimientos de recolección de datos	67
4.6	Procedimiento estadístico y análisis de datos	67
RESULTADOS		69
5.1	Resultado de la investigación.....	69
5.1.1	Políticas y Procedimientos de caja.....	70
5.1.2	Políticas y Procedimientos de Cobranzas y Pagos.....	72
5.1.3	Procedimientos y políticas de venta:	75
5.2	Resultados del cuestionario de control interno en la gestión financiera aplicado al personal del área administrativa de la empresa.	79
5.3.	Determinación y evaluación de la incidencia de los resultados obtenidos en el periodo 2015 – 2016.....	92
5.4.	Modelo de Flujo de Caja.....	103
6.1	Contratación de hipótesis con los resultados	106
6.1.1	Prueba de la Hipótesis General.....	106
6.1.2	Prueba de la Hipótesis específica 1.....	108
6.1.2	Prueba de la Hipótesis específica 2.....	109
6.1.2	Prueba de la Hipótesis específica 3.....	111
6.2	Contrastación de resultados con otros estudios similares	112
CONCLUSIONES		114

RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	117
ANEXOS.....	124
ANEXO N° 01	125
ANEXO N° 02	126
ANEXO N° 03	127
ANEXO N° 04	131
ANEXO N° 05	132

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 3.1 Operacionalización de variables.	53
TABLA N° 4.1 Parámetros estadísticos de la investigación.	64
TABLA N°5.1 ¿Cómo califica los procedimientos de control de caja?	76
TABLA N°5.2 ¿Cómo califica las políticas de control de caja?	77
TABLA N°5.3 ¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de caja en mejora del resultado del índice liquidez corriente?	78
TABLA N°5.4 ¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de caja para el personal involucrado?	79
TABLA N°5.5 ¿Cómo califica los procedimientos de control de cobranzas y pagos?	80
TABLA N°5.6 ¿Cómo califica las políticas de control de cobranzas y pagos?	81
TABLA N°5.7 ¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de cobranzas y pagos en mejora del resultado del índice de gestión?	82
TABLA N°5.8 ¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de cobranzas y pagos para el personal involucrado?	83
TABLA N°5.9 ¿Cómo califica los procedimientos de control de ventas?	84
TABLA N°5.10 ¿Cómo califica las políticas de control de ventas?	85
TABLA N°5.11 ¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de ventas en mejora en mejora del índice de rentabilidad?	86

TABLA N°5.12 ¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de ventas para el personal involucrado?	87
TABLA N°5.13 Flujo de caja 2015	104
TABLA N°5.14 Flujo de caja 2016	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°5.1 ¿Cómo califa los procedimientos de control de caja? ¿Cómo califica los procedimientos de control de caja?	76
GRÁFICO N°5.2 ¿Cómo califica las políticas de control de caja?	77
GRÁFICO N°5.3 ¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de caja en mejora del resultado del índice liquidez corriente?	78
GRÁFICO N°5.4 ¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de caja para el personal involucrado?	79
GRÁFICO N°5.5 ¿Cómo califica los procedimientos de control de cobranzas y pagos?	80
GRÁFICO N°5.6 ¿Cómo califica las políticas de control de cobranzas y pagos?	81
GRÁFICO N°5.7 ¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de cobranzas y pagos en mejora del resultado del índice de gestión?	82
GRÁFICO N°5.8 ¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de cobranzas y pagos para el personal involucrado?	83
GRÁFICO N°5.9 ¿Cómo califica los procedimientos de control de ventas?	84
GRÁFICO N°5.10 ¿Cómo califica las políticas de control de ventas?	85

GRÁFICO N°5.11 ¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de ventas en mejora en mejora del índice de rentabilidad? 86

GRÁFICO N°5.12 ¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de ventas para el personal involucrado? 87

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “El Control Interno y La Gestión Financiera de la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL – Periodo 2015-2016”, donde Telecomunicaciones GYS EIRL es un distribuidor autorizado de la empresa América Móvil Perú SAC (conocida comercialmente en Perú como Claro), la cual se dedica a la venta de productos y servicios de telefonía.

La metodología de la investigación es cualitativa y cuantitativa; se plantea la hipótesis y se procesa la información del cuestionario, el estado de situación financiera y el estado de resultado, la cual es sometida a prueba con el software estadístico SPSS versión 24, llegando así a conclusiones y recomendaciones.

Se demostró que las inadecuadas actividades control interno afecta directamente a la gestión financiera de la empresa al detectar que no cuenta con un control interno sólido y no esta adecuado a los requerimientos que necesita. Se recopiló información de diversas fuentes y se analizó las actividades de control de caja, de cobranzas y pagos y de ventas, los cuales están repercutiendo en los índices de liquidez, gestión y rentabilidad.

Finalmente, se pueda concluir que la investigación estará sirviendo a Telecomunicaciones GYS EIRL, a los profesionales contables y a otras empresas similares como una herramienta de orientación para reducir riesgos y alcanzar los objetivos propuestos; donde implementar u optimizar las medidas de control interno a través de sus técnicas, procedimientos y todos los mecanismos ayudan a mejorar la gestión financiera.

ABSTRACT

The present research work entitled "Internal Control and Financial Management of the Telecommunications Company GYS EIRL - Period 2015-2016", where Telecommunications GYS EIRL is an authorized distributor of the company América Móvil Perú SAC (commercially known in Peru as Claro) , which is dedicated to the sale of telephony products and services.

The methodology of the research is qualitative and quantitative; the hypothesis is raised and the questionnaire information, the statement of financial position and the result statement are processed, which is tested with the use of the SPSS statistical software version 24, reaching conclusions and recommendations.

It was shown that inadequate internal control activities directly affect the company's financial management by detecting that it does not have a solid internal control and is not adequate to the requirements it needs. It is in this sense that information was collected from various sources and the cash control, collection and payment and sales activities were analyzed, which are affecting the liquidity, management and profitability indexes.

Finally, it can be concluded that the research will be serving the company Telecommunications GYS EIRL, accounting professionals and other similar companies as an orientation tool to reduce risks and achieve the proposed objectives; where to implement or optimize internal control measures through its techniques, procedures and all mechanisms help improve financial management.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Determinación del Problema

Respecto al control interno, desde los inicios de la humanidad el hombre siempre ha tenido la necesidad de controlar los recursos que lo rodea; a fines del siglo XIX los hombres de negocios en su afán de delegar funciones se preocupan por formar y establecer sistemas de control interno adecuados para la protección de sus intereses proactivamente a los efectos de minimizar significativamente los riesgos.

La terminología de “Control Interno” aparece por primera vez en el año 1949 por la AICPA (American Institute of Certified Public Accountants); a partir de la primera versión del informe COSO I de El Enterprise Risk Management - Integrated Framework en el año 1992 quien la define con mayor aceptación como: El control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

En cuanto a gestión financiera según Ortiz (2005) La gestión financiera es la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de

costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia de la generación de fondos para el desempeño empresarial. La gestión financiera es la que se encarga de convertir a la misión y visión en operaciones monetarias.

La presente investigación se desarrolla en la actualidad, donde los dueños, directivos y trabajadores de la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL en los periodos 2015 y 2016 hacen esfuerzos por lograr una adecuada gestión financiera acorde a los objetivos planteados. La empresa objeto de nuestro trabajo de investigación es una de las principales distribuidora de la empresa América Móvil Perú SAC, conocida comercialmente en nuestro país como “Claro”. Su principal fuente de ingresos es por concepto de comisiones y otros ingresos que Claro les paga por los objetivos de ventas alcanzados; y ya que Telecomunicaciones GYS EIRL tiene exclusividad de distribución de únicamente una marca, convierte a Claro en su principal y único proveedor de productos y servicios de venta.

La investigación muestra algunos aspectos importantes y determinantes dentro de las actividades de control y su influencia en los resultados de la gestión financiera. El problema a tratar se da en los procedimientos y políticas de control de caja, de cobranzas y pagos y de ventas, ya que no están establecidos correctamente ni están estructurados formalmente, a pesar de contar con la información actualizada esta no es transmitida de manera oportuna y no son de un conocimiento colectivo para el personal involucrado,

no se ajusta a las exigencias que tiene la empresa, las supervisiones de ventas no dan una conformidad adecuada al ingreso de dinero, los costos de ventas asumidos son elevados, la ruta para la autorización de desembolsos de dinero no son precisos y pueden darse de manera imprevista de forma directa en el área de Gerencia General con desconocimiento del personal encargado del control de Tesorería y Finanzas.

La empresa Telecomunicaciones GYS EIRL reconoce su carencia de actividades de control interno adecuadas, las cuales repercuten en los índices de liquidez, gestión y rentabilidad; tampoco cuenta con estudios ni conocimientos específicos sobre los efectos que tiene el control interno sobre el resultado de su gestión financiera; si los directivos y trabajadores de la empresa tomaran conciencia al respecto, los convertiría más competitivos al cumplir sus metas propuestas en los plazos establecidos.

Así mismo es importante resaltar la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL reconocer cómo están afectando la falta de procedimientos de control interno en la gestión financiera, lo cual viene ocasionando la falta de liquidez, capital de trabajo y genera endeudamiento, por el cual se debe corregir e implementar los procedimientos que sean necesarios y que puedan ser aplicables a las necesidades de su negocio.

Por lo tanto ante lo expuesto, surge la pregunta: ¿Para la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL el inadecuado control interno afecta

directamente en el resultado de la gestión financiera en los periodos 2015-2016?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el inadecuado control interno afecta el resultado de la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL?

1.2.2. Problema Específico

- a) ¿Cómo los inadecuados procedimientos y políticas de control de caja afecta el índice de liquidez de Telecomunicaciones GYS EIRL?

- b) ¿Cómo los inadecuados procedimientos y políticas de cobranzas y pagos afecta el índice de gestión de Telecomunicaciones GYS EIRL?

- c) ¿Cómo los inadecuados procedimientos y políticas de ventas afecta el índice de rentabilidad de ventas de Telecomunicaciones GYS EIRL?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar si el inadecuado control interno afecta el resultado de la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar si los procedimientos y políticas de control de caja afecta el índice de liquidez de Telecomunicaciones GYS EIRL.

- b) Determinar si los procedimientos y políticas de cobranzas y pagos afectan el índice de gestión de Telecomunicaciones GYS EIRL.

- c) Determinar si los procedimientos y políticas de ventas afecta el índice de rentabilidad de ventas de Telecomunicaciones GYS EIRL.

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica en base a las siguientes razones:

- a) La implementación de medidas de control interno en la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL le permite ver reflejado las mejoras en el desarrollo de sus operaciones y resultados, evita posibles y/o futuros inconvenientes en su gestión financiera.

- b) El trabajo de investigación sirve como guía de apoyo y medio para poder difundir la implementación de control interno en las empresas que no le dan un valor relevante, y que de aplicar estas medidas mejorarían sus

resultados financieros, situación que va a repercutir favorablemente en la economía del país.

- c) Permite también tener un mayor enfoque para futuras investigaciones respecto a un tema que muchas veces no se le da la relevancia necesaria, no solo de parte de quienes dirigen entidades carentes de control interno, sino también de parte de los mismos profesionales Contables.

1.5. Importancia

El presente trabajo de investigación es importante porque a través de las actividades de control permite lograr una adecuada gestión financiera en la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL. El aporte de la tesis se verá reflejado positivamente en el estado de situación financiera y el estado de resultado de la gestión financiera, detalladamente en el índice de liquidez, de gestión y de rentabilidad de ventas.

Además esta investigación permite difundir la importancia de los procedimientos de control interno sobre la optimización de la gestión financiera y su repercusión en el crecimiento de una entidad.

Por último, nuestra investigación se convierte en una herramienta de información adicional para ayudar y dar soporte a la toma de decisiones relacionados al control interno y la gestión financiera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Al consultar a la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL, esta no ha realizado investigaciones relacionadas al tema; así también a nivel de las Facultades de Ciencias Contables, Económicas, Financieras y Escuelas de Post Grado a fines, se ha determinado que en relación al tema no existen estudios que profundicen sobre la problemática del control interno en la gestión financiera aplicada a empresas jóvenes en plan de crecimiento con menos de 10 años de creación.

Se considera que la investigación reúne las condiciones metodológicas y temáticas suficientes para ser considerada novedosa.

Dentro de las averiguaciones realizadas, se encontraron las siguientes investigaciones que hacen referencia al tema, dentro de las cuales se consideran las siguientes:

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Campos S. (2015) en su tesis sobre la propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora CONCISA en la ciudad de Chiclayo 2014, expone que: Los objetivos de control en el proceso de transacciones serán:

- “Autorización de las transacciones
- Adecuado registro, clasificación e imputación del periodo contable de las transacciones
- Verificación de los sistemas
- Obtención de una información exacta y fiable
- Adecuada segregación de funciones
- Salvaguardia y custodia física de activos y registros
- Operando de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad” (p.27)

La citada tesis aporta a nuestra investigación sobre a la preparación en el diseño de control interno para el área de tesorería donde se encuentra enfocado parte importante de nuestra investigación.

Campos S. (2015) recomienda también en su tesis sobre control interno y el área de Tesorería que:

Al diseñar los controles internos del área de tesorería se recomienda realizar un análisis de las actividades del área de tesorería, con el objetivo de identificar la situación actual del área, las deficiencias, y dar a conocer los riesgos, para que se incurra a las medidas de reducción de estas.

Se sugiere la implementación del control interno, organización administrativa, organización operativa y los modelos de comprobantes anexos que forman parte de la presente investigación de tesis, se den a

conocer a al gerente general de la empresa Constructora CONCISA para su aplicación en el desarrollo de sus operaciones y/o transacciones, la toma de decisiones y, puedan cumplir con sus metas u objetivos establecidos. (p.114)

Aquí el autor nos hace la recomendación que al dar la atención debida al control interno dentro del área de tesorería le permite reducir sus riesgos, lo cual ayuda a una mejor asignación y distribución de los recursos en la empresa; en este sentido Telecomunicaciones GYS EIRL al diseñar los controles internos acorde a sus requerimientos lo ayudará también a reducir sus riesgos.

Urbina M. (2015) en su tesis sobre el Sistema de control Interno Contable y su Incidencia en la Gestión Administrativa Financiera de la Municipalidad de Guadalupe – Trujillo, expone que: Los objetivos de control para determinar la incidencia en la gestión administrativa y financiera serán:

- Describir cómo funciona el sistema de control interno en dicha institución pública.
- Diagnosticar al año la situación el sistema de control interno tomando en cuenta las bases del COSO en su gestión municipal.
- Proponer las mejoras de los resultados de la situación de control interno contable. (p.6)

De aquí se desprende que el Control Interno incide y asume un papel importante porque a través de su evaluación permanente hace posible maximizar resultado en términos de eficiencia, eficacia, economía, equidad, ética y ecología, indicadores que fortalecen la gestión municipal. Con nuestra investigación buscamos que la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL también destaque el control interno como un factor importante dentro de sus resultados.

Arteaga C. y Olguín V. (2014), en su tesis sobre La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial CIPSUR E.I.R.L., sus objetivos que mencionan son:

- Diagnosticar el sistema de control interno en el área de logística para identificar los puntos críticos de la empresa.
- Diseñar un sistema de control interno en el área de logística adaptado a la realidad de la empresa.
- Aplicar el sistema diseñado de control interno en el área de logística a dicha empresa.
- Análisis de la aplicación del sistema de control interno en el área de logística para evaluar la gestión financiera. (p.11)

Aquí la investigación concluye que la mejora del sistema de control interno del área de logística influye positivamente en la gestión financiera de la empresa, ya que este estudio proporcionara una mayor información a la entidad, sobre lo importante que es tener un eficiente control interno en el

área de logística, ya que garantiza una gestión financiera exitosa y un crecimiento en el mercado.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Betancourt E. (2006) en su tesis “La evaluación del control interno en los ingresos implementados en el departamento de Finanzas de International School of Monagas” indica en sus objetivos que: “Todo sistema de control interno dentro de una empresa tiene como objetivos principales los siguientes:

- Proteger y salvaguardar los activos y evitar su mala utilización.
- Evitar que sean contraídos pasivos indebidamente.
- Aumentar la eficiencia y productividad en las operaciones.
- Lograr que se cumplan las políticas establecidas por la Empresa.
- Evitar fraudes y actos dolosos.
- Reducir los costos operativos.
- Reducir al mínimo los desperdicios, tanto de tiempo como de insumos.
- Suministrar información financiera correcta y fidedigna, a través de los registros de e informes” (p.12).

De la cual consideramos importante la evaluación del control interno sólido, para encaminar los objetivos de una entidad, es en este sentido que el control interno ayudará en los resultados de la gestión financiera de la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL.

Crespo B. y Suarez M. (2014) en su tesis sobre “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013” señalan sobre los factores de riesgo que: “Con carácter general, se considera un riesgo cualquier amenaza de que un evento, acción u omisión pueda impedir a la empresa lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito.” (p.98)

Se desprende que en cuanto a la implementación del control interno es sumamente importante determinar los riesgos que afecten la gestión de una empresa, en este caso ayudaría a un mejor resultado en la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL.

Gonzáles S. (2014) en su investigación de La Gestión Financiera y el Acceso a Financiamiento de las PYMES del sector comercio en la ciudad de Bogotá tuvo por objetivos los siguientes:

- Sistematizar mediante una revisión teórica, los conceptos de gestión financiera y financiamiento.
- Identificar los elementos de la gestión financiera presentes en las Pymes del sector comercio
- Examinar las características de las principales fuentes de financiamiento utilizadas por las Pymes del sector comercio

- Establecer la relación entre los elementos de la gestión financiera y las fuentes de financiamiento utilizadas por las Pymes del sector comercio
- Proponer lineamientos de mejora en los procesos de gestión financiera de las Pymes. (p.10)

El principal aporte de esta investigación fue explorar la situación actual de uno de los sectores más impactantes e influyentes en la economía de la ciudad de Bogotá con el fin de efectuar un diagnóstico de su gestión financiera y la relación de ésta con sus alternativas de financiamiento, así mismo identificar las problemáticas financieras presentes, con el fin de establecer estrategias y acciones de mejoramiento.

En la investigación, destaca la importancia de establecer estrategias y acciones para mejorar la gestión de los recursos financieros de la organización; Telecomunicaciones GYS también puede establecer estrategias para el mejoramiento de sus resultados.

2.2. Marco Teórico y Normativo

2.2.1 Marco teórico sobre control interno

a) Historia del Control Interno

El ser humano desde el inicio de su existencia siempre ha tenido la intención de controlar todo recurso que lo rodea, es así que a través de la

evolución del control internos iremos citando conceptos de algunos autores en el desarrollo de la historia de la humanidad.

En los pueblos de Egipto, fenicia, Siria entre otros observamos la contabilidad de partida simple. En la edad media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo , escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble.

Es en la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar operaciones que por su magnitud eran realizadas por maquinas manejadas por varias personas.

Se piensa que el origen del control interno surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta los fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses, de manera general podemos afirmar que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios, implico una mayor complejidad en la organización y por tanto en su administración. (Acuña C., 2015, p.1)

En tanto a lo descrito anteriormente podemos darnos cuenta que conforme a las necesidades que ha tenido el ser humano al estructurar sus organizaciones, también ha tenido la necesidad de aplicar medidas de control interno que lo ayuden a optimizar sus negocios.

El control interno a través de la historia ha sido cada vez más importante dentro de las organizaciones ya que ha ido desarrollándose de manera conjunta con estas, se ajusta de tal manera que hoy en día se puede aplicar a casi todas las áreas de las organizaciones haciendo que estas logren obtener múltiples beneficios tanto en la mejora de sus procedimientos administrativos, toma de decisiones y el resultados de sus operaciones.

Por otro lado, refiriéndonos propiamente a la definición de “Control Interno” es en el año 1949 donde la AICPA (American Institute of Certified Public Accountants), conjunto a su Comité de Auditoria publicó un estudio con el título de “Internal control - Elements of a Coordinated System and its Importance to Management and the Independent Public Accountant”. Donde sostiene que:

- El mantenimiento de un sistema adecuado de control interno es indispensable para un adecuado desempeño de la responsabilidad.
- La protección le da un apropiado funcionamiento al sistema interno. El control que brinda contra las debilidades humanas es de suma importancia.
- El control y revisión que es inherente a un buen sistema de control interno reduce la posibilidad de errores o fraude, se intentara detectarlos no en un período prolongado y permite a

la administración confiar más en la veracidad de datos.
(AICPA,1949,p.p.5-6)

Algunos acontecimientos importantes del siglo XX respecto al Control Interno de los cuales resalta los siguientes:

Los medios para vigilar la corrección de las operaciones financieras en las compañías, emergieron espontáneamente en la sociedad post-industrial. Una de las primeras herramientas que serviría para dicho cometido, sería el control interno desarrollado en la primera mitad del siglo XX. En adelante, este concepto sería aplicado por los Contadores Independientes para el examen de los estados financieros de las compañías. La comprensión de que el control interno es un elemento esencial para la buena marcha de las compañías en los Estados Unidos, se nutrió de dos eventos ocurridos en los años 70': i) el Watergate Affaire en 1972 y sus devastadoras consecuencias políticas y, ii) el informe remitido por la Securities and Exchange Commission (SEC) al Senado en 1976, en el que reveló la participación de grandes corporaciones en prácticas cuestionables en el exterior. Estas circunstancias, terminaron por despertar la preocupación de los legisladores americanos y convencerlos acerca del valor del control interno en las compañías. Es probable que, el resultado de estas investigaciones influyera en algo en la sanción de

la Ley sobre Prácticas Corruptas en el Exterior, promulgada en 1977 por el Presidente Carter. (Fonseca O., 2011, p.12)

Destacamos este párrafo, ya que se hace referencia a unos de los aspectos históricos más importantes para el desarrollo del control interno, no solo para las empresas sino también por la aplicación por parte de los Contadores Independientes.

El control interno desde que surgió hasta la actualidad es objeto de estudio para los investigadores en materia de negocios, de manera que determinaron que es tanta su amplitud que incluso puede ser aplicada a entidades estatales lo cual se puede deducir de la información mencionada anteriormente.

Un enfoque del control interno en la actualidad, donde detalla en resumen lo siguiente:

Como consecuencia del proceso evolutivo del control, surge en las últimas décadas del Siglo XX, un nuevo enfoque, el Control Interno, tal como hoy se le conoce, el cual es el resultado asimismo del desarrollo de la economía mundial y su creciente globalización, que ha obligado a la búsqueda de estándares comunes entre las naciones, que propicien un grado de certeza razonable en la fiabilidad de los controles contables y financieros de las entidades, como garante de su capacidad de negociación. (León M. y López Y. , 2015, p.14)

Aquí está descrito que en los últimos tiempos aplicar el control interno se está convirtiendo cada vez más en tema recurrente para las empresas, jugando un papel decisivo no solo en la detección y aplicación de medidas sino también como previsión de riesgos.

b) Definición de control interno.

El Enterprise Risk Management - Integrated Framework, informe COSO II Internal Control Integrated Framework, versión 2013 lo define como: “El Control Interno, es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y todo el personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar el mayor grado de seguridad en cuanto a, la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y Eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la Información
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013, p.13)

Según este modelo los componentes del Control interno son:

- **AMBIENTE DE CONTROL**

La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se

genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

- Integridad y valores éticos. Se deben establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.
- Competencia. Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.
- Experiencia y dedicación de la Alta Administración. Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.
- Filosofía administrativa y estilo de operación. Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la organización. Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. Es vital la determinación actividades para el cumplimiento de la misión de la empresa, la delegación autoridad en la estructura jerárquica, la

determinación de las responsabilidades a los funcionarios en forma coordinada para el logro de los objetivos.

- **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

- **Riesgos.** Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos. Estos pueden provenir del medio ambiente ó de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital de importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos. La evaluación de riesgos presenta los siguientes aspectos sobresalientes:

- **Objetivos.** Todos los recursos y los esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos que persigue la misma. Al determinarse los objetivos es crucial la identificación de los

factores que pueden evitar su logro. La administración debe establecer criterios de medición de estos riesgos para prevenir su ocurrencia futuro y así asegurar el cumplimiento de los objetivos previstos. Las categorías de los objetivos se relacionan directamente con los objetivos del control interno planteados anteriormente:

- Objetivos de Información Financiera, son aquellos relacionados con la obtención de información financiera suficiente y confiable.
- Objetivos de Operación, son los que pretenden lograr efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Objetivos de Cumplimiento, son los que se orientan a la adhesión a las leyes, reglamentos y políticas emitidas por la administración.
- Análisis de riesgos y su proceso. Los aspectos importantes a incluir son entre otros:
 - Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos
 - Evaluación de la probabilidad de ocurrencia
 - Establecimiento de acciones y controles necesarios
 - Evaluación periódica del proceso anterior
- Manejo de cambios. Tiene relación con la identificación de los cambios que puedan tener influencia en la efectividad de los controles internos ya establecidos. Todo control diseñado para

una situación específica puede ser inoperante cuando las circunstancias se modifican. Este elemento tiene estrecha relación con el proceso de análisis de riesgos, pues el cambio en sí implica un factor que puede incidir en el éxito de los objetivos.

Además de los factores que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del sistema organizacional, se debe tener en cuenta el riesgo de auditoría, que consiste en que el auditor no detecte un error de importancia relativa que pueda existir en el sistema examinado. El riesgo de auditoría puede consistir en riesgo inherente, riesgo de control, y el riesgo de detección

- **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.

- **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

- **SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO**

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con

el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno. Cualquier sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse sino se revisa periódicamente. Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,
- Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema. El personal de Auditoría interna es un factor importante en el sistema de

control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2013, p.13)

De lo anterior descrito por el Informe COSO, respecto a los componentes del control interno, es importante mencionar que para el desarrollo de la presente investigación se le está dando relevancia especial a las ACTIVIDADES DE CONTROL.

El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión.

El control interno ayuda a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera contable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, puede ayudar a que una entidad llegue a dónde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino. (Coopers & Lybrand, 1997, p.5)

Existen adicionalmente otras definiciones de Control Interno que también son consideradas: “Todas las acciones ejercidas por la gerencia de la empresa para mantener la variedad de la información, la ejecución de las tareas en apego a las normas vigentes y el establecimiento de líneas correctivas que apliquen”. (Cuerva Y. ,2013, p.25)

Otro enfoque conceptual considerado para el Control Interno es:

En 1958 se dividió por el Comité de Procedimientos del AICPA el alcance del Control Interno en dos áreas principales, los controles contables y los controles administrativos.

Control Interno Contable: Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable, ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados. Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables.

Control Interno Administrativo: Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Ejemplo de un control

administrativo, es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.

Como ha podido observarse a través del estudio de los conceptos más generales de Control Interno dados desde 1949 por diferentes instituciones profesionales y académicas, así como por autores que se han dedicado al estudio del tema y su marco conceptual; el Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos que se caracteriza a través de los elementos comunes que se destacan conceptualmente de la siguiente forma:

Los controles internos, son efectuados por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

El Control Interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.

Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles; no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, políticas, reglamentos e impresos.

Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

Al hablarse del Control Interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad. (Rivero A. ,2008, p.13)

A pesar de que el control interno no tiene una definición universal o exacta, podemos darnos cuenta que los diversos conceptos citados anteriormente por los autores coinciden en destacar que es un plan estructurado que debe ser aplicados por las instituciones para salvaguardar sus recursos y evitar posibles riesgos. Tomando en cuenta que dichas medidas no solo deben ser adoptadas por los profesionales contables, sino también por parte de todo el personal involucrado dentro de las organizaciones.

2.2.2 Marco teórico sobre gestión financiera

a) Gestión financiera

Las principales definiciones sobre gestión financiera tomadas para la investigación son: "La gestión financiera se refiere a la utilización eficiente de un recurso económico importante, a saber, los fondos de capital" (Salomón E.,1965 ,p.13)

"La gestión financiera es la actividad operativa de una empresa que es responsable de obtener y utilizar eficazmente los fondos necesarios para la operación eficiente" (Massie J., 1979,p.p. 221-256)

"La gestión financiera es un área de toma de decisiones financieras armonización de los motivos individuales y objetivos de la empresa" (Weston J. y Brigham E., 1998,p.p. 551-579)

"La gestión financiera es la aplicación de las funciones de planificación y control de la función financiera" (Howard B. y Upton M.,1953 ,p.127)

"La gestión financiera es el área de la gestión empresarial dedicado a la utilización racional del capital y una cuidadosa selección de las fuentes de capital a fin de que una unidad de gasto para moverse en la dirección de alcanzar sus objetivos" (Bradley M., 1984,p.p. 857-878)

En conclusión, se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

b) Definición de Reportes financieros.

Según las NIC – Normas Internacionales de Contabilidad, basándose en la NIC 1 Presentación de los Estados Financieros, definen los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad que se reflejan las informaciones contables y se pueden agrupar en tres tipos distintos:

- El mapa indica los activos de la empresa, que sus deudas y cuál es su valor en un momento determinado y preciso. El ejemplo más relevante de estos mapas es el equilibrio.
- El mapa indica los resultados como fueron formados a lo largo de un cierto período de tiempo. Un buen ejemplo de este tipo de mapas es el de demostración de resultados.
- El mapa que indica los flujos de efectivo y cambios de propiedad sobre un período de tiempo, como, por ejemplo, el estado de flujos de efectivo, demostraciones de cambios en el patrimonio y los mapas de fuentes y aplicaciones de fondos.

El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado. Para

cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:

- a) activos;
- b) pasivos;
- c) patrimonio neto;
- d) gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias;
- e) otros cambios en el patrimonio neto, y
- f) flujos de efectivo.

Un conjunto completo de estados financieros incluirá los siguientes componentes:

- a) balance;
- b) cuenta de resultados;
- c) un estado de cambios en el patrimonio neto que muestre:
 - i. todos los cambios habidos en el patrimonio neto, o bien
 - ii. los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las transacciones con los propietarios del mismo, cuando actúen como tales;
- d) estado de flujos de efectivo, y
- e) notas, en las que se incluye un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

c) Definición de liquidez.

La liquidez de un determinado activo mide su capacidad para ser transformado en numerario (rápidamente y con una reducida pérdida de valor) de modo a que pueda ser utilizado como medio de cambio en transacciones.

Los billetes y las monedas constituyen el activo con mayor liquidez pues pueden ser utilizados directamente como medio de cambio. Los ingresos en cuentas corrientes también son activos de elevada liquidez pues, al movilizarlas por cheque y mediante de tarjetas de débito, pueden ser utilizados directamente, o casi siempre, como medio de pago, además de que pueden ser transformados en numerario muy rápidamente y sin cualquiera pérdida de valor. Ya una casa, por ejemplo, es un activo con poca liquidez pues, además de difícilmente poder ser utilizado como medio de pago, su transformación en numerario podrá ser demorada y tener costos elevados. (Nunes P.,2015,p.69)

d) Definición de Gestión.

La gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado. (Ramírez R., 2005, p.15).

El término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, el cual fue traducido inicialmente al español como administración y ahora es entendido como gestión de organizaciones,

referida al “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica” (Fajardo, 2005,p.14)

La gestión estrechamente conceptualizada se asimila al manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y que define el esquema de la división del trabajo (Martínez P, 2000,p.11)

e) Definición de Rentabilidad.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.

Otras definiciones:

Lo definen que: Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos. Por lo general se expresa en términos porcentuales.

Tomemos el caso de una panadería que, para producir cada kilogramo de pan que vende a 20 pesos, necesita invertir 15 pesos. Dicha cifra incluye las

materias primas, el gasto en electricidad y gas, los impuestos, etc. De este modo, la panadería obtiene una rentabilidad de 5 pesos por cada kilogramo de pan que vende.

Se conoce como rentabilidad económica, en definitiva, al rendimiento que se obtiene por las inversiones. En otras palabras: la rentabilidad refleja la ganancia que genera cada peso (dólar, euro, yen, etc.) invertido. Supongamos que el ratio de una compañía X es 25%: quiere decir que la firma obtiene una ganancia de 25 pesos por cada 100 pesos que invierte.

La rentabilidad también puede asociarse a los intereses que genera una inversión financiera. Una entidad bancaria puede ofrecer una rentabilidad del 10% a los clientes que depositan el dinero en un plazo fijo. De esta manera, la persona que deposita 1.000 dólares en un plazo fijo a treinta días, recibirá 1.100 dólares al momento del vencimiento. Por lo tanto, ganará 100 dólares debido a que la rentabilidad asegurada de la inversión que realizó (1.000 dólares en un plazo fijo) era del 10%.

La rentabilidad social, por su parte, es un fenómeno que se da cuando el desarrollo de una actividad ofrece beneficios en una magnitud mayor a las pérdidas, a toda la sociedad, sin importar si resulta rentable desde un punto de vista económico para el promotor. Este concepto es opuesto al de rentabilidad económica, definido en un párrafo anterior, ya que en ese caso sólo importa si la actividad es beneficiosa para su promotor.

Un ejemplo muy usado para graficar el concepto de rentabilidad social es el sistema ferroviario: una línea de ferrocarril es rentable a nivel económico si

permite a la empresa que la administra obtener ingresos mayores que los gastos necesarios para mantenerla, es decir, si la venta de billetes sirve para compensar y la inversión y le brinda ganancias; por otro lado, es rentable socialmente si la sociedad puede ahorrar un monto mayor al de dichos gastos.

En este ejemplo, los ciudadanos que hacen uso de la línea de trenes perciben un beneficio a nivel económico, ya que se evitan la inversión económica necesaria para comprar y mantener sus propios vehículos, pero también ahorrar tiempo, dado que el transporte público no les exige ningún tipo de mantenimiento.

La rentabilidad social también aparece en el ámbito de la empresa privada, donde es posible diferenciar las siguientes tres clases de responsabilidad:

* **Social primaria:** se refiere a la necesidad u obligación de corregir los daños que su operación puede causar. Esto es muy común en compañías cuyo funcionamiento impacta negativamente en el medio ambiente;

* **Social secundaria:** mientras que la anterior es una responsabilidad obligatoria en muchos países, ésta es optativa, y se aprecia, por ejemplo, en campañas de caridad para los más desfavorecidos, que muchas empresas utilizan como propaganda para ganarse la admiración del público;

* **Social terciaria:** menos directa que la secundaria, la responsabilidad social terciaria se pone de manifiesto cuando una compañía decide actuar en

favor de la rentabilidad social en campos que no necesariamente están ligados a su actividad principal, sino que busca mejorar su entorno a través de diversos medios. (Pérez J. y Gardey A.,2015,p.p.543-624)

2.2.3. Marco Normativo

a) NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD N ° 8 (NIC 8) POLÍTICAS CONTABLES, CAMBIOS EN LAS ESTIMACIONES CONTABLES Y ERRORES. Resolución de Consejo Normativo de Contabilidad N° 034-2005-EF/93.01, entro en vigencia el 01 de enero del 2015.Esta Norma revisada sustituye a la NIC 8 Ganancia o pérdida neta del ejercicio, errores fundamentales y cambios en políticas contables, y se aplicará en los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2005. Se aconseja su aplicación anticipada.

Alcance

3. Esta Norma se aplicará en la selección y aplicación de las políticas contables, así como en la contabilización de los cambios en éstas y en las estimaciones contables, y en la corrección de errores de ejercicios anteriores.

4. El efecto impositivo de la corrección de los errores de ejercicios anteriores, así como de los ajustes retroactivos efectuados al realizar cambios en las políticas contables, se contabilizará de acuerdo con la NIC

12 Impuesto sobre las ganancias, y se revelará la información requerida por esta Norma.

Definiciones

5. Los siguientes términos se usan, en la presente Norma, con el significado que a continuación se especifica:

...Políticas contables son los principios específicos, bases, acuerdos reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.

Políticas contables

Selección y aplicación de las políticas contables

7. Cuando una Norma o Interpretación sea específicamente aplicable a una transacción, otro evento o condición, la política o políticas contables aplicadas a esa partida se determinarán aplicando la Norma o Interpretación en cuestión, y considerando además cualquier Guía de Implementación relevante emitida por el IASB para esa Norma o Interpretación.

10. En ausencia de una Norma o Interpretación que sea aplicable específicamente a una transacción, otros hechos o condiciones, la dirección deberá usar su juicio en el desarrollo y aplicación de una política contable, a fin de suministrar información que sea: (a) relevante para las necesidades de toma de decisiones económicas de los usuarios; y (b) fiable, en el sentido de que los estados financieros: (i) presenten de forma fidedigna la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad;

(ii) reflejen el fondo económico de las transacciones, otros eventos y condiciones, y no simplemente su forma legal; (iii) sean neutrales, es decir, libres de prejuicios o sesgos; (iv) sean prudentes; y (v) estén completos en todos sus aspectos significativos.

Uniformidad de las políticas contables

13. La entidad seleccionará y aplicará sus políticas contables de manera uniforme para transacciones, otros eventos y condiciones que sean similares, a menos que una Norma o Interpretación exija o permita específicamente establecer categorías de partidas para las cuales podría ser apropiado aplicar diferentes políticas. Si una Norma o Interpretación exige o permite establecer esas categorías, se seleccionará una política contable adecuada, y se aplicará de manera uniforme a cada categoría.

Cambios en las políticas contables

14. La entidad cambiará una política contable sólo si tal cambio:

(a) es requerido por una Norma o Interpretación; o

(b) lleva a que los estados financieros suministren información más fiable y relevante sobre los efectos de las transacciones, otros eventos o condiciones que afecten a la situación financiera, el rendimiento financiero o los flujos de efectivo de la entidad.

15. Los usuarios de los estados financieros necesitan ser capaces de comparar los estados financieros de una entidad a lo largo del tiempo, a fin de identificar tendencias en su situación financiera, rendimiento financiero y

flujos de efectivo. En consecuencia, se aplicarán las mismas políticas contables dentro de cada ejercicio, así como de un ejercicio a otro, excepto si se presentase algún cambio en una política contable que cumpliera alguno de los criterios del párrafo 14.

16. Las siguientes situaciones no constituyen cambios en las políticas contables: (a) la aplicación de una política contable para transacciones, otros eventos o condiciones que difieren sustancialmente de aquéllos que han ocurrido previamente; y (b) la aplicación de una nueva política contable para transacciones, otros eventos o condiciones que no han ocurrido anteriormente, o que, de ocurrir, carecieron de materialidad.

La NIC 8, revela en los párrafos 3 y 4 sus alcances a las entidades que les corresponda sea aplicada, dentro del párrafo 5 la norma nos da su definición de políticas contables. Propiamente la NIC 8 sobre Políticas Contables revela aspectos importantes en los párrafos 7, 10, 13, 14, 15 y 16 aportando a la investigación su correcta selección y aplicación, la uniformidad y los cambios de las políticas contables. La consideración de la Norma trasciende como respaldo para una correcta aplicación de políticas de repercusión contable en la propuesta de la presente investigación para la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL, y también a aquellos que tomen a la presente tesis como base o guía de aplicación de lo propuesto en otra entidad.

2.2.4 Definición de términos básicos.

a) Actividades de Control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos. (Contraloría General de la Republica, Marco Conceptual del control interno, p.38)

Cobranzas

Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión. (Pérez J., 2016, p.16)

Flujo de caja

El flujo de caja hace referencia a las salidas y entradas netas de dinero que tiene una empresa o proyecto en un período determinado.

Los flujos de caja facilitan información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Por ello, resulta una información indispensable para

conocer el estado de la empresa. Es una buena herramienta para medir el nivel de liquidez de una empresa. (Economipedia.com)

b) Gestión de cobranzas y pagos.

Índice de gestión de cobranzas: Indica el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, lo cual se refleja en la gestión y buena marcha de la empresa

$$\text{Periodo medio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por Cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$$

Índice de gestión de pagos: Indica el número de días que la empresa tarda en cubrir sus obligaciones de inventarios.

$$\text{Periodo medio de pago} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por Pagar} \times 365}{\text{Inventarios}}$$

(Navas F. ,2012)

c) Liquidez corriente

Índice de liquidez corriente: Relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

(Navas F. ,2012)

d) Pagos

Pago es un término con distintos usos. Cuando la palabra proviene del verbo pagar, se trata de la entrega de un dinero o especie que se debe, o de la recompensa, premio o satisfacción. (Julián Pérez J. y Merino M., 2009)

e) Políticas

La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad. (Pérez J. y Ana Gardey A., 2008)

f) Procedimientos

Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por

otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo. (Pérez J. y Gardey A., 2008)

g) Rentabilidad de ventas:

Índice de Rentabilidad de ventas: Este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

(Navas F., 2012)

h) Ventas

La American Marketing Association, define la venta como "el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)"

El Diccionario de Marketing de Cultural S.A., define a la venta como "un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero". También

incluye en su definición, que "la venta puede considerarse como un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor pretende influir en el comprador". (p.340)

Reid A. (2009), "Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones", afirma que la venta promueve un intercambio de productos y servicios. (Reid A., 2009, p.54)

Define a la venta como "la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta puede ser: 1) al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, 2) a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y 3) a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas" (Romero, R.,2008,p.35)

El Diccionario de la Real Academia Española, define a la venta como "la acción y efecto de vender. Cantidad de cosas que se venden. Contrato en virtud del cual se transfiere a dominio ajeno una cosa propia por el precio pactado".

CAPÍTULO III

VARIABLES DE HIPÓTESIS

3.1 Variables de la investigación

“Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. (Hernández R., Fernández C. y Baptista L., 2010)

De conformidad con las hipótesis formuladas en nuestra investigación, las variables y el interviniente del estudio son las siguientes:

a) Variable Independiente X: Control Interno

Son las normas, procesos, procedimientos, mecanismos, técnicas e instrumentos de control que actuando dentro de una entidad van a prevenir posibles riesgos que la puedan afectar.

b) Variable Dependiente Y: Gestión Financiera.

Son los procesos aplicados por una entidad para salvaguardar los recursos que posé, así pudiendo gestionar el manejo de su dinero.

c) Interviniente: Telecomunicaciones GYS EIRL.

Con número de RUC: 20518680138, direccionado en el distrito de Los Olivos de la provincia de Lima, es una empresa relativamente joven que inició actividades el 01 de abril del 2008; socio comercial y distribuidor autorizado de la empresa América Móvil Perú SAC (Telefonía Claro),

cuenta con canales de distribución localizados no solo en Lima, sino también en otras provincias del Perú. En nuestra investigación analizaremos los periodos 2015 y 2016.

3.2 Operacionalización de variables

De conformidad con la hipótesis formulada, se presenta la operacionalización de variables la cual está relacionada con la matriz de consistencia según el anexo N° 1 (véase la página 121).

TABLA N° 3.1
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
X: Control Interno	Conjunto de normas, procesos, procedimientos, mecanismos, técnicas e instrumentos de control ordenados, relacionados entre sí y unido a las personas en una entidad; para mantener un correcto sistema de actuación, y prevenir posibles riesgos que la puedan afectar.	X1: Actividades de Control.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y políticas de control de Caja. • Procedimientos y políticas de cobranzas y pagos. • Procedimientos y políticas de ventas.
Y: Gestión Financiera	Son los procesos aplicados por una entidad para conseguir, mantener y utilizar dinero; asegurando la asignación y distribución de activos y pasivos.	Y1: Estado de Situación Financiera Y2: Estado de resultado	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de liquidez corriente. • Índice de gestión de cobranzas y pagos. • Índice de rentabilidad de ventas.

Fuente: Elaboración propia

3.1. Hipótesis general e hipótesis específicas

Menciona que las hipótesis son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.92)

3.3.1 Hipótesis general

a) Las inadecuadas actividades de control afectan directamente en la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL.

3.3.2 Hipótesis específicas

- a) Los inadecuados procedimientos y políticas de control de caja afecta directamente el índice de liquidez de Telecomunicaciones GYS EIRL.

- b) Los inadecuados procedimientos y políticas de cobranzas y pagos afectan directamente el índice de gestión de Telecomunicaciones GYS EIRL.

- c) Los inadecuados procedimientos y políticas de ventas afectan directamente el índice de rentabilidad de ventas de Telecomunicaciones GYS EIRL.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

a) Tipo de investigación:

Para los propósitos de la investigación y de acuerdo a este carácter. El tipo de investigación aplicada que: “Su principal objetivo se basa en resolver problemas prácticos, con un margen de generalización limitado. De este modo genera pocos aportes al conocimiento científico desde un punto de vista teórico”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.23), a su vez también se dice que es una investigación explicativa ya tiene una relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Puede valerse de diseños experimentales y no experimentales. “Este tipo de estudio está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Su principal interés es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o por qué dos o más variables están relacionadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.46)

Por lo tanto, la investigación fue de tipo:

- Aplicada, ya que se busca resolver los problemas de la organización mediante procesos y procedimientos aplicables, para disminuir las falencias tanto en el control interno como también en la gestión financiera.

En este sentido, se cuenta con la disposición de Telecomunicaciones GYS EIRL y su información administrativa, contable, financiera y presupuestaria; asimismo se contará con sus estatutos, reglamentos internos, manuales, directivas y otros documentos relacionados con la programación, gestión y control de los servicios que brinda.

- Explicativa ya que se encontró, demostró y midió las variables tal cual como se presentan en la situación de la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL, es así que se llegó a determinar las causas del problema.

a) Nivel de Investigación:

Para los propósitos de la presente investigación, y de acuerdo, al carácter de la investigación, Hernández (2006) señala que:

Con mucha frecuencia, el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así (válgase la redundancia) describir lo que se investiga.

- Por lo tanto, el nivel de nuestra investigación se centró en una investigación de carácter descriptivo, ya que se definió situaciones, características y rasgos importantes de la variable de estudio, permitiendo de esta manera la interpretación de las causas o hechos reales y obtener conclusiones de dichos hechos.

Sobre el tipo de investigación a Correlacional que:

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas”. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

Dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable la otra varía también. Esta correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra variable, y es negativa cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable. Este tipo de estudio evalúa el grado de relación entre dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

- En este sentido nuestra investigación aplica un estudio correlacional, ya que se encontró, demostró y midió las variables y relacionarlas entre sí, tal cual como se presentan en la situación de la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL, es así que se llegó a determinar las causas del problema.

b) Metodología

Para la metodología de nuestra investigación se empleara un enfoque cualitativo y cuantitativo en el método deductivo.

Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis. Otra de las características del enfoque cuantitativo es que se emplean experimentaciones y análisis de causa-efecto, también se debe resaltar que este tipo de investigación conlleva a un proceso secuencial y deductivo. Al término de la investigación se debe lograr una generalización de resultados, predicciones, control de fenómenos y la posibilidad de elaborar réplicas con dicha investigación.

Mientras que el enfoque cualitativo lo que nos modela es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e

ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado. En este enfoque las variables no se definen con la finalidad de manipularse experimentalmente, y esto nos indica que se analiza una realidad subjetiva además de tener una investigación sin potencial de réplica y sin fundamentos estadísticos. Este enfoque se caracteriza también por la no completa conceptualización de las preguntas de investigación y por la no reducción a números de las conclusiones sustraídas de los datos, además busca sobre todo la dispersión de la información en contraste con el enfoque cuantitativo que busca delimitarla.(Hernández R.,2006)

El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas. (Abreu, J. ,2014)

- Por lo tanto la metodología de nuestra investigación fue tanto cuantitativa y cualitativa, ya que por el lado de la variable independiente (control Interno), es cualitativa y por la variable dependiente (gestión financiera) es cuantitativa, a este último se asocia con el método deductivo, es así como se desarrolló nuestra investigación bajo un enfoque deductivo.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación, es longitudinal porque: "...se caracterizan porque en ellos se toman varias medidas de la variable de respuesta para los distintos individuos -que pueden ser uno solo o más de uno (aulas, escuelas, poblaciones), a lo largo del tiempo. Su objetivo es estudiar los procesos de cambio en función del tiempo y explicarlos". (Moreno A. ,2013)

Por lo tanto la investigación fue:

- No experimental longitudinal, donde se tomó la información a partir del seguimiento de los periodos comprendidos entre el 2015 - 2016 de la empresa, y cómo se ha ido desarrollando en determinados plazos de los 2 periodos mencionados.

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

Se define la población como "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". (Arias F., 2006, p. 81)

Siguiendo esta premisa la población tomada para el proyecto de investigación es la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL y los trabajadores de la empresa mencionada.

4.3.2 Muestra

Para la investigación se utilizará el Muestreo no Probabilístico por conveniencia, basándonos en la siguiente definición: que comenta:

El muestreo no probabilístico es una técnica comúnmente usada. Consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. De hecho, es habitual su uso exitoso en muchos ámbitos. (Ochoa, 2015)

La muestra "es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (Tamayo M., 1997, p.38)

Por ende, para el desarrollo de la tesis la muestra está constituida por el personal involucrado en la gestión financiera, el estado de situación financiera y el estado de resultado integral de la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Las técnicas necesarias para la presente investigación fueron la observación, encuesta y la técnica documental.

- **Observación**

La observación es la más común de las técnicas de investigación, que hace como referencia explícitamente a la percepción visual y se emplea para indicar todas las formas de percepción utilizadas para el registro de respuestas. (Rodríguez, 2005, p.98). La técnica de la observación se utilizó para tener en cuenta la realidad necesaria para demostrar la hipótesis.

- **Encuesta**

Se obtendrá información del personal administrativo de Telecomunicaciones GYS que laboró en los periodos 2015-2016 mediante el uso del cuestionario en base a la evaluación de riesgos y actividades de control.

- **Técnica documental**

Las técnicas de investigación documental, centran su principal función en todos aquellos procedimientos que conllevan el uso óptimo y racional de los recursos documentales disponibles en las funciones de información. (Ruiz, 2007, p.175). Mediante esta técnica se realizó la revisión del Estado de Situación Financiera, Estado de Resultado y sus respectivas Notas. Llevándonos posteriormente a demostrar las hipótesis y conclusiones respectivas. Se utilizó como instrumentos de investigación los Estados Financieros conformados por algunos elementos necesarios para el estudio, tales como: el Activo, Patrimonio, Ingresos y Egresos.

A la vez se elaboró una base de datos en la hoja de cálculo Excel con los indicadores financieros correspondientes.

Ambos nos permitieron conseguir información para el desarrollo práctico de la investigación, obteniendo las estimaciones y gráficos incluidos en la presente tesis.

4.5 Procedimientos de recolección de datos

Para la realización del procedimiento de recolección de datos, se analizó el cuestionario realizado a los trabajadores, el Estado Situación Financiera, y el Estado de Resultado, para que finalmente se elaboren los reportes con los elementos más importantes donde se sintetiza la información de la situación de la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL en los periodos 2015-2016.

4.6 Procedimiento estadístico y análisis de datos

Para el procesamiento estadístico y análisis de datos se realizó a través del software estadístico SPSS versión 24, apoyado también en el programa Microsoft Excel. Al cuestionario se le aplicó el test de Chi-cuadrado para obtener el nivel de significancia cualitativa, para el cual se introdujeron las preguntas del cuestionario al software estadístico ANTES de la propuesta de la tesis y nuevamente DESPUES de la propuesta de la tesis. Para los comparativos de indicadores financieros cuantitativos se realizó la prueba de normalidad y así determinar que los datos sean paramétricos bajo el test Shapiro-Wilk y para la aceptación de la hipótesis propuesta se realizó la prueba T. de Student.

Respecto a lo anterior descrito se presenta para mayor comprensión las siguientes tablas:

TABLA N° 4.1

PARAMETROS ESTADÍSTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

CHI-CUADRADO	
H > 0.05	NO ACEPTABLE
H < 0.05	ACEPTABLE
Donde H, es el valor de significancia de la hipótesis	

PRUEBA DE NORMALIDAD	
N > 30	Kolmogorov-Smirnov
N < 30	Shapiro-Wilk
Donde N, es la cantidad de valores a analizar	

PRUEBAS DE TEST	
P > 0.05	DATOS PARAMETRICOS
P < 0.05	DATOS NO PARAMETRICOS
Donde P, es el valor de significación.	

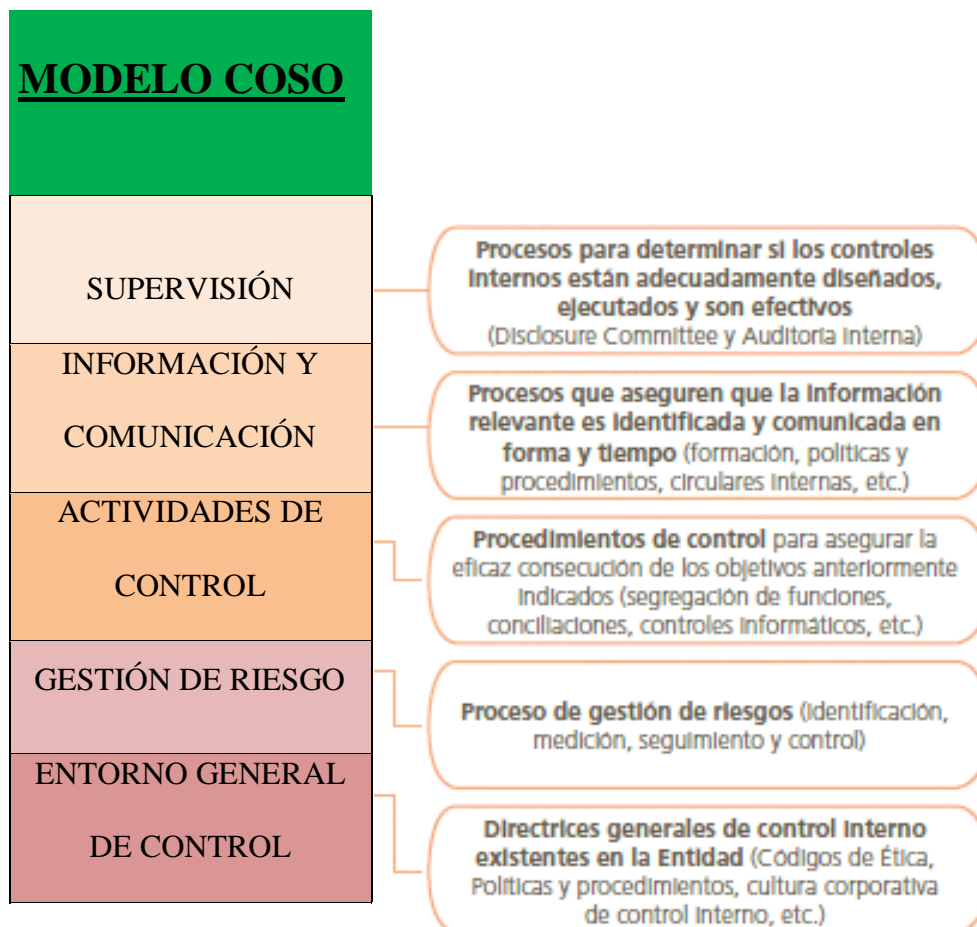
T. STUDENT	
P > 0.05	NO ACEPTABLE
P < 0.05	ACEPTABLE
Donde P, es el valor de aceptación	

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Resultado de la investigación

Para la presente investigación el control interno adecuado asegura mejoras en los resultados de la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL, bajo esta premisa se busca mitigar los riesgos del negocio. Se toma como marco conceptual referencial el Modelo COSO 2013, por ser el que mas se aproxima al enfoque requerido.



En este sentido la investigación resalta a LAS ACTIVIDADES DE CONTROL, mismas quienes proporcionan un grado de seguridad razonable a cada uno de sus objetivos, tales como el cumplimiento de políticas y procedimientos, la fiabilidad de la información financiera y la eficacia y eficiencia de las operaciones, las mismas que sirven de apoyo para optimizar los resultados en la gestión financiera de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL.

5.1.1 Políticas y Procedimientos de caja

Describen las actividades que debe seguir el personal en la realización de las funciones de una organización. Además incluye la descripción de los puestos de trabajo y áreas que intervienen, indicando su responsabilidad, y participación, generalmente contienen información muy útil que aporta para el adecuado desarrollo de las actividades como ejemplos de los documentos, formularios, gráficos de los equipos o maquinarias que se utilizaran.

Objetivo

Optimizar el proceso de recaudación del área de caja a través del cumplimiento de las políticas y procedimientos.

Procedimientos de Caja

- Procesar los saldos de caja del día anterior y cotejar el saldo disponible, programar los pagos del día.

- Sustentar los documentos con el físico (facturas, cheques, pagares, letras, etc.)
- Ejecutar los pagos y cobranzas
- Cierre de caja

Políticas de Caja

- El área de caja debe ser un lugar restringido, solo tendrán acceso las personas que se encuentren involucradas con el área.
- El cajero deberá tener su lugar de trabajo ordenado.
- Todo faltante de caja injustificado será descontado del sueldo del cajero.
- Las recaudaciones deberán ser depositadas al día siguiente en el banco.
- Las facturas elaboradas a nombre de cliente deberán de contener todos los datos exigidos por la ley respectiva.
- Los Errores deberán ser comunicados oportunamente al jefe de área.

En el capítulo se muestra los resultados de la encuesta y la presentación de datos financieros, haciendo un análisis sobre los índices obtenidos.

5.1.2 Políticas y Procedimientos de Cobranzas y Pagos

Procedimiento sobre cobranzas:

- Las Cobranzas se recibe diariamente de los puntos de ventas , para verificar y comparar el monto total del detalle de cobranzas diarias vs. El Voucher de depósito del banco.
- Se realiza el seguimiento correspondiente sobre las cobranzas que no fueron depositadas de manera oportuna.
- Se efectúa el arqueo de cobranzas, registrando y/o validando los voucher de depósito bancario se imprime el arqueo de cobranzas el mismo que debe ser visado por su jefe inmediato para poder ser derivado al área de contabilidad para que realice el registro contable.

Para el desarrollo de nuestra investigación se da un enfoque de optimización y cumplimiento de estas políticas y procedimientos antes mencionados, ya que el principal problema radica que el cumplimiento no se da de manera oportuna.

Políticas sobre cobranzas:

- La factura será entregada al cliente solamente contra pago.
- La persona responsable de “Tesorería” será quien resguarde las facturas pendientes de cobro, verificando que tiene el respaldo para el cobro, que compruebe que la mercancía fue entregada al cliente.
- Las cobranzas efectuadas por los vendedores deben ser depositadas al día siguiente de haberse efectuado la venta y en los horarios establecidos.

- Las cobranzas de mayoristas deberán ser al contado.

Procedimiento sobre cuentas por pagar:

• Para pagar las obligaciones pendientes se deberá ingresar los pagos al portal de los bancos correspondientes y en el horario establecido. Cada pago deberá respaldarse con las facturas originales o sus copias de trámite en un respaldo informático digital. El pago debe estar programado acorde con el flujo de caja.

• Los pagos correspondientes se efectuarán una vez que las personas autorizadas confirmen estar de acuerdo con los respaldos.

• Una vez aplicado cada pago, los comprobantes deberán imprimirse para servir de respaldo a la contabilidad. Estos documentos serán archivados según el mes y banco correspondiente.

• En el caso de transferencias internacionales se utilizará el formulario oficial del Banco correspondiente respaldado por los comprobantes de la obligación a cancelar. Como los bancos exigen firmas físicas en dichos formularios serán firmados por los representantes legales de la empresa.

• Los desembolsos en efectivo solo se realizarán por pagos eventuales y los cuales no exijan bancarización, aplicando todos los procedimientos antes mencionados.

Políticas sobre cuentas por pagar:

- Las obligaciones adquiridas se pagarán en la moneda facturada.

- El pago de salarios se realiza de forma quincenal, pagando un 40% en la primera quincena, y el restante 60% menos los rebajos de ley correspondiente, en la segunda quincena.
- Se cancelará las obligaciones una vez recibida la factura o documento que respalden la obligación a cancelar de acuerdo con la programación de flujo de caja. Toda solicitud de pago adicional deberá ser solicitada como prioridad aprobada por el jefe del área solicitante.
- Para ejecutar los pagos o adelantos a un proveedor que requieren una cantidad específica para reservar el servicio o iniciar las gestiones correspondientes la cual se debe sustentar con documentos como cotizaciones, proforma u otros documentos los cuales serán canjeados por las facturas correspondientes.
- La autorización y ejecución de las obligaciones de pago será del gerente de General y Tesorero de forma mancomunada (firma y aprobaciones en los bancos). El Gerente de administración y finanzas podrá autorizar en caso de imposibilidad del Gerente general o del Tesorero.

Para el desarrollo de nuestra investigación se da un enfoque de optimización y cumplimiento de estas políticas y procedimientos antes mencionados, ya que el principal problema radica que el cumplimiento no se da de manera oportuna.

5.1.3 Procedimientos y políticas de venta:

Incluyen:

- Verificar los registros preliminares en el sistema por el área comercial.
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo el estableciendo controles sobre:
 - Acceso a archivos de datos.
 - Acceso a información de un área a otra.
- Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos.
- Limitar el acceso físico directo al inventario y registros
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

Tipos de control:

- Control preliminar antes de iniciar las operaciones, la consistencia en el uso de políticas y procedimientos será promovido por los jefes de control.
- Control concurrente durante la ejecución de los procedimientos, incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran.
- Control retroalimentación sobre el uso de la información de resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras del estándar aceptable.

Control de Compras:

- Selección adecuada de otros proveedores adicionales.

- Evaluación del cumplimiento de lo solicitado.
- Determinación de punto de pedido y orden.
- Comprobación de precios.
- Registros y seguimiento de notas de crédito.
- Cancelación de facturas que fueron aprobadas y recibidas apropiadamente.

Control de Ventas:

- Elaboración y requerimiento de mercadería.
- Aprobación de crédito.
- Facturación.
- Despacho de mercadería desde almacén principal a los puntos de venta.
- Análisis de incobrabilidad a clientes internos y externos.
- Cobro a Clientes.
- Cobro correcto de comisiones al Proveedor por ventas realizadas y otros cobros adicionales.

Las pruebas a realizar al cumplimiento son:

- Las funciones de ventas y cobranzas deben llevarse por separado.
- Revisión mensual de pedidos aprobados.
- Revisión semanal de cuentas por cobrar.
- Validar los despachos de almacén principal a los puntos de venta.
- Programar rotaciones de stock constante.

- Los documentos sustentatorios de pedidos de compra deben estar validados con la firma del personal encargado.
- Conciliar los cobros en efectivo y tarjetas de las ventas con los registros bancarios y contables.
- Validación de cálculos de pagos de comisiones realizado por el proveedor por los objetivos de venta alcanzados.

Para el desarrollo de nuestra investigación se da un enfoque a la optimización de los procedimientos de ventas antes descritos, sin embargo el factor más relevante se encuentran en:

- Alcance informativo del objetivo a alcanzar para los canales de venta:
La empresa América Perú SAC envía a Telecomunicaciones GYS EIRL el día 7 de cada mes la información del objetivo que debe alcanzar, es recibido por el área administrativa y gerencial del área comercial la cual se encarga de analizar esta información y fraccionar el total del objetivo asignado y distribuir la información para cada canal de venta (personal de ventas de tienda y campo) recién al día 20 de cada mes.

Nuestra investigación plantea que esta información debería ser entregada a los canales de venta máximo al día 10 de cada mes. Esto se puede lograr reforzando los conocimientos del personal administrativo y gerencial del área comercial, y darle beneficios de mayor espacio de horarios en estos días claves para lograr analizar y fraccionar la información a un máximo de 3 días. Cumpliéndose esta asignación de procedimiento y políticas se le

da 7 días más a los canales de venta para reforzar sus ventas, dado que ellos trabajan en base a objetivos y el cumplimiento de cuotas para ganar un rango mayor de sus ganancias por comisiones, teniendo mayor cantidad de días consigo esta información los canales de venta pueden ampliar al menos una mejora en ventas de 20% al mes.

- Cumplimiento del objetivo a alcanzar para los canales de venta:

Del objetivo que Telecomunicaciones GYS EIRL recibe de parte de América Perú SAC es distribuido a los canales de venta (personal de venta de tienda y campo) sin embargo Telecomunicaciones GYS EIRL hace de nuestro conocimiento que en promedio solo se cumple en promedio el 80% de lo propuesto. Normalmente no se le hace un seguimiento adecuado al cumplimiento del objetivo día por día o al menos semanalmente, sino que el control es realizado 1 vez al mes y faltando menos de 5 días para cierre del mes. Puede haber una optimización con un seguimiento adecuado, realizando mejores incentivos al personal y reformas al cálculo de pago de comisiones al personal.

5.2 Resultados del cuestionario de control interno en la gestión financiera aplicado al personal del área administrativa de la empresa.

El cuestionario fue realizado a 14 personas, las cuales trabajaron en el área administrativa de la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL en los periodos 2015 y 2016, han sido procesadas en el programa SPSS versión 24, se incluye el compendio de una hoja con la lista de 12 preguntas en el Anexo Nro. 02 página 122, formuladas en base a las actividades de control interno; primero se realizó una encuesta ANTES de plantearles la propuesta de control de procedimientos y políticas y una encuesta DESPUES de estas. En este capítulo se presenta sintetizado el desarrollo de sus resultados en tablas con frecuencias, porcentajes y también gráficos para finalmente se obtenga una interpretación consolidada:

a. Preguntas sobre actividades de control de caja:

1.- ¿Cómo califica los procedimientos de control de caja?

TABLA N° 5.1

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	0	0%
BUENO	0	0%	11	79%
REGULAR	1	7%	2	14%
MALO	13	93%	0	0%
PÉSIMO	0	0%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

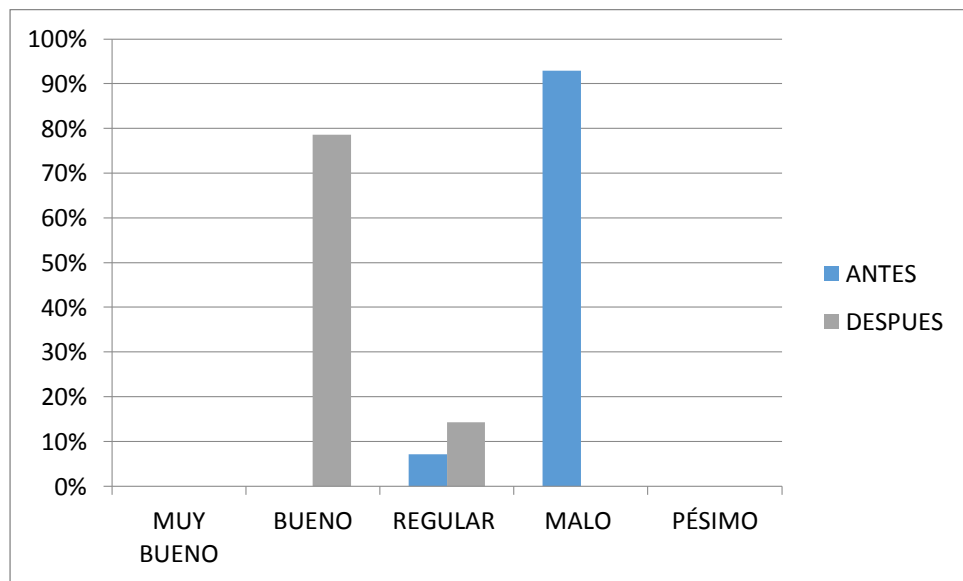


Gráfico N° 5.1

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

2.- ¿Cómo califica las políticas de control de caja?

TABLA N° 5.2

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	0	0%
BUENO	0	0%	12	86%
REGULAR	1	7%	2	14%
MALO	13	93%	0	0%
PÉSIMO	0	0%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

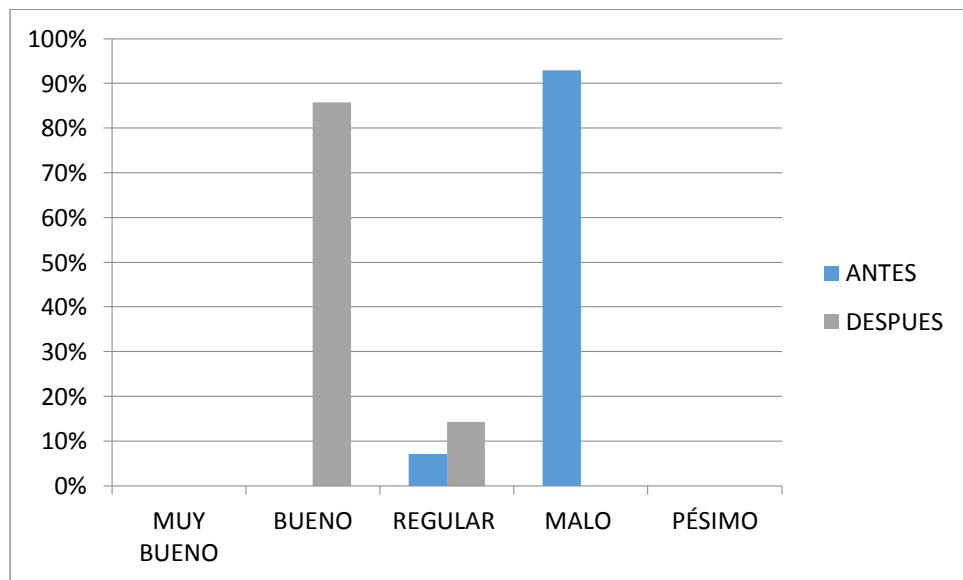


Gráfico N° 5.2

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

3.- ¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de caja en mejora del resultado del índice liquidez corriente?

TABLA N° 5.3

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	0	0%
BUENO	0	0%	12	86%
REGULAR	1	7%	2	14%
MALO	13	93%	0	0%
PÉSIMO	0	0%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

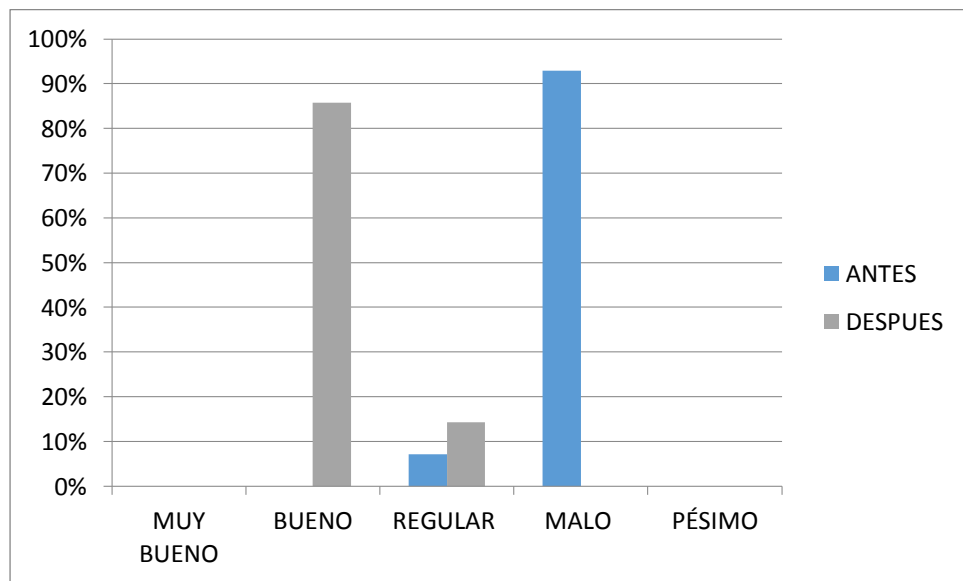


Gráfico N° 5.3

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

4.- ¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de caja para el personal involucrado?

TABLA N°5.4

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	0	0%
BUENO	1	7%	13	93%
REGULAR	8	57%	1	7%
MALO	5	36%	0	0%
PÉSIMO	0	0%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

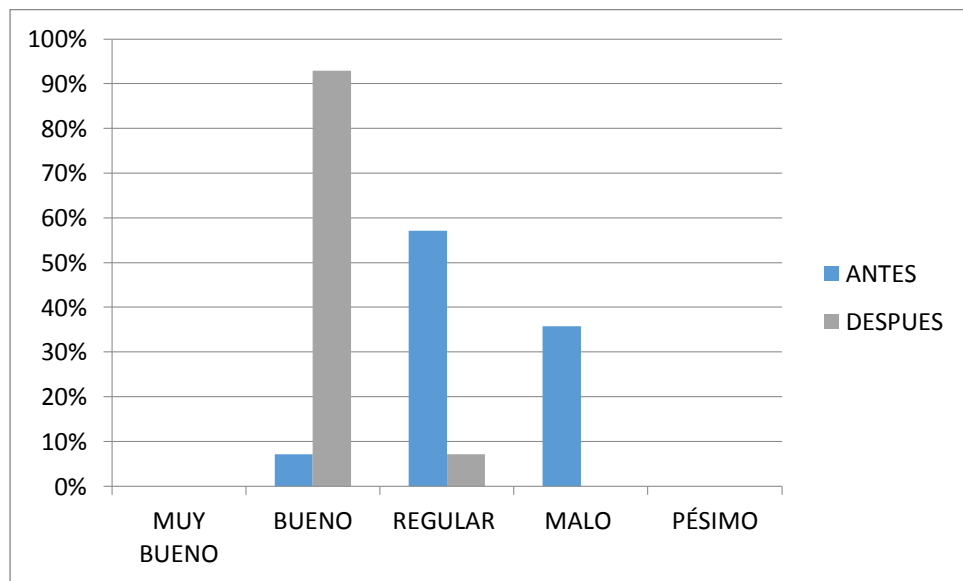


Gráfico N° 5.4

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

b. Preguntas sobre actividades de control de cobranzas y pagos:

5.- ¿Cómo califica los procedimientos de control de cobranzas y pagos?

TABLA N° 5.5

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	2	14%
BUENO	0	0%	12	86%
REGULAR	8	57%	0	0%
MALO	2	14%	0	0%
PÉSIMO	4	29%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

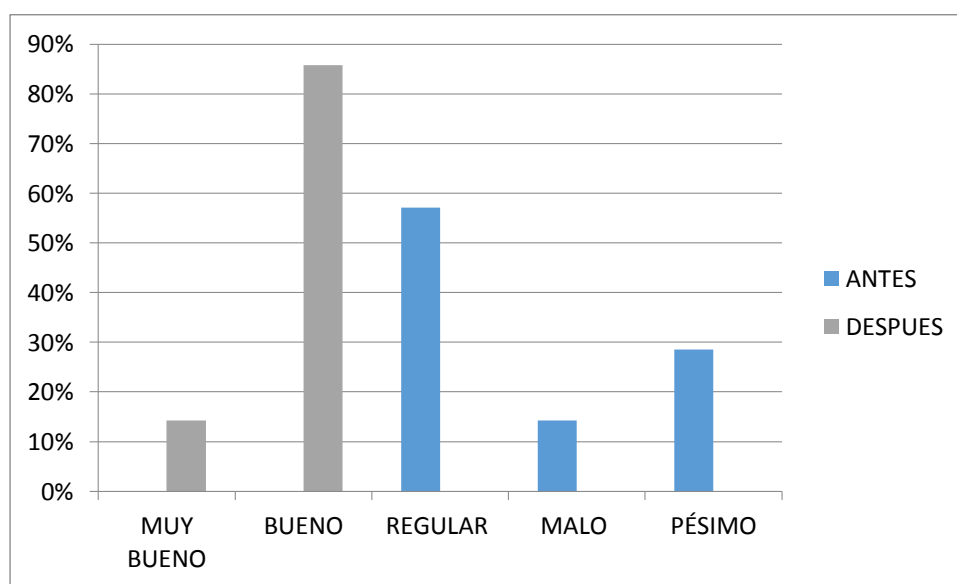


Gráfico N° 5.5

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

6.- ¿Cómo califica las políticas de control de cobranzas y pagos?

TABLA N° 8.6

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	1	7%
BUENO	0	0%	13	93%
REGULAR	8	57%	0	0%
MALO	2	14%	0	0%
PÉSIMO	4	29%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

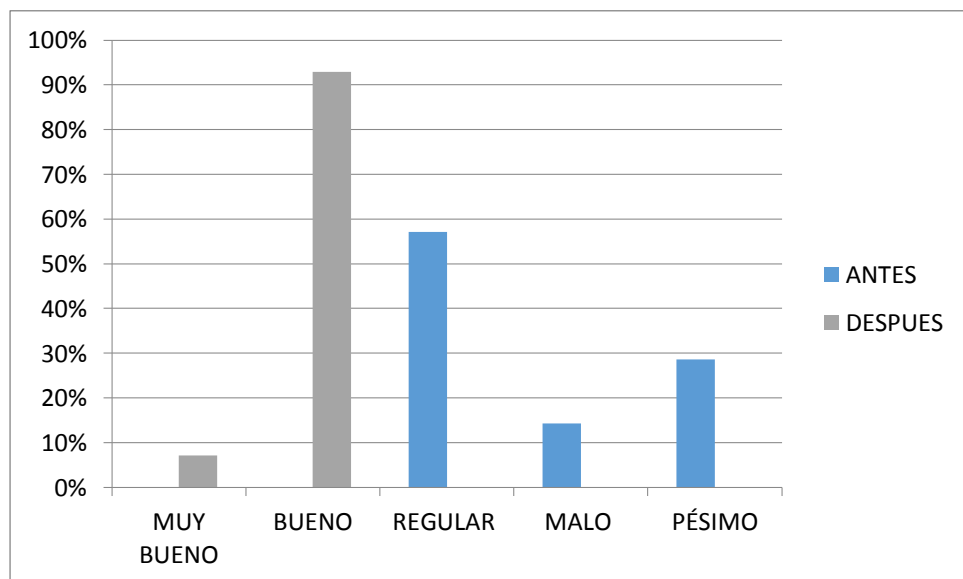


Gráfico N° 5.6

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

7.- ¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de cobranzas y pagos en mejora del resultado del índice de gestión?

TABLA N° 5.7

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	0	0%
BUENO	0	0%	13	93%
REGULAR	9	64%	1	7%
MALO	4	29%	0	0%
PÉSIMO	1	7%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

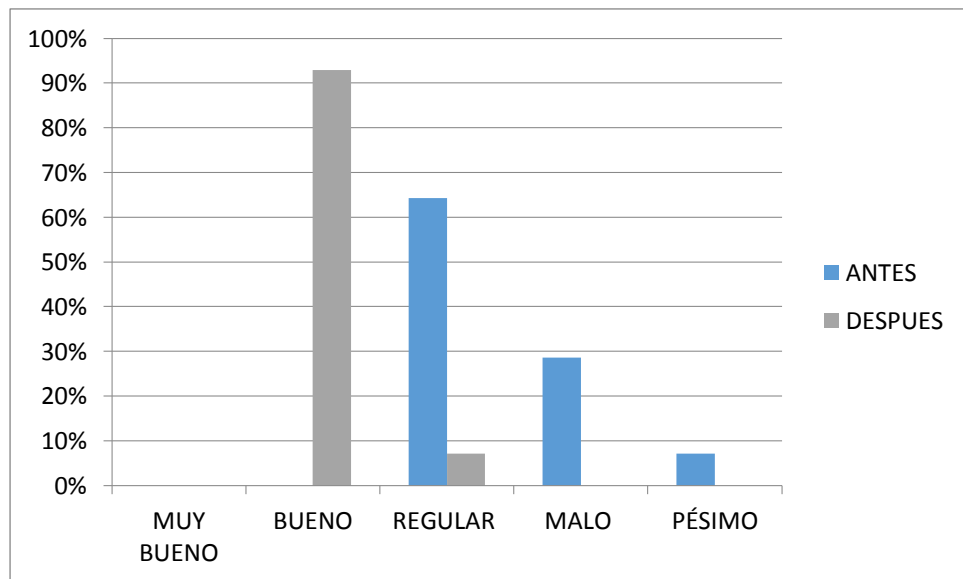


Gráfico N° 5.7

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

8.- ¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de cobranzas y pagos para el personal involucrado?

TABLA N° 5.8

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	1	7%
BUENO	0	0%	13	93%
REGULAR	8	57%	0	0%
MALO	6	43%	0	0%
PÉSIMO	0	0%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

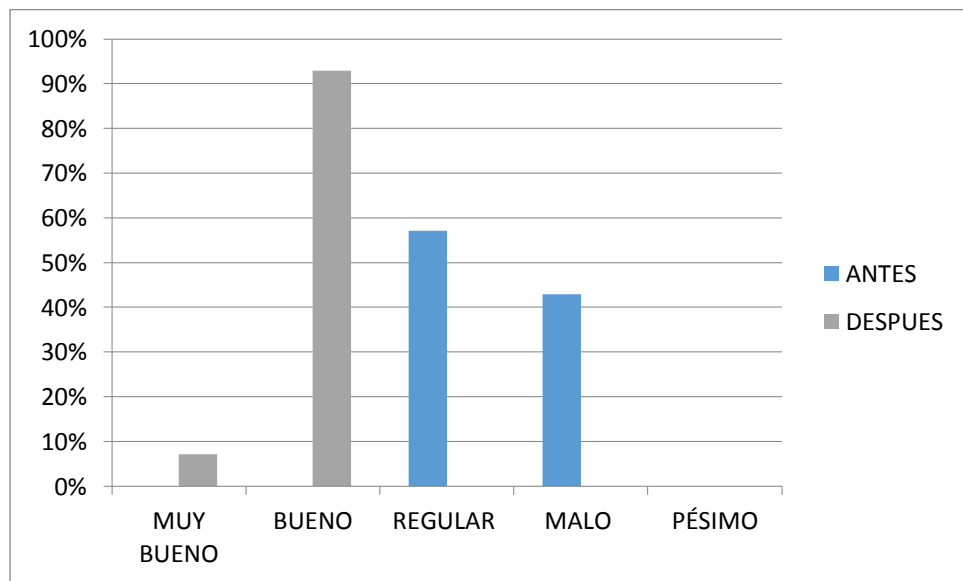


Gráfico N° 5.8

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

b. Preguntas sobre actividades de control de cobranzas y pagos:

9.- ¿Cómo califica los procedimientos de control de ventas?

TABLA N° 5.9

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	10	71%
BUENO	1	7%	4	29%
REGULAR	5	36%	0	0%
MALO	6	43%	0	0%
PÉSIMO	2	14%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

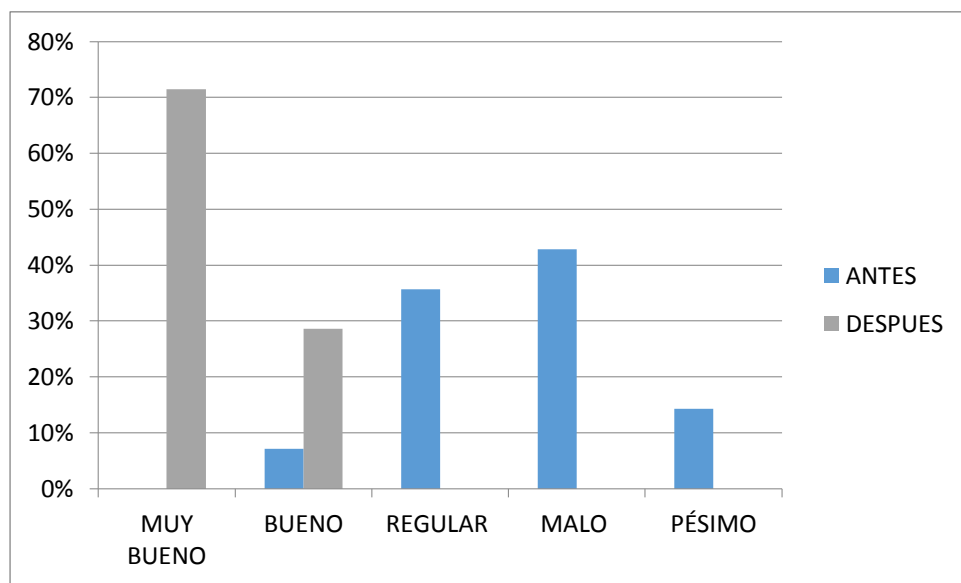


Gráfico N°5.9

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

10.- ¿Cómo califica las políticas de control de ventas?

TABLA N° 5.10

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	4	29%
BUENO	2	14%	10	71%
REGULAR	2	14%	0	0%
MALO	10	71%	0	0%
PÉSIMO	0	0%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

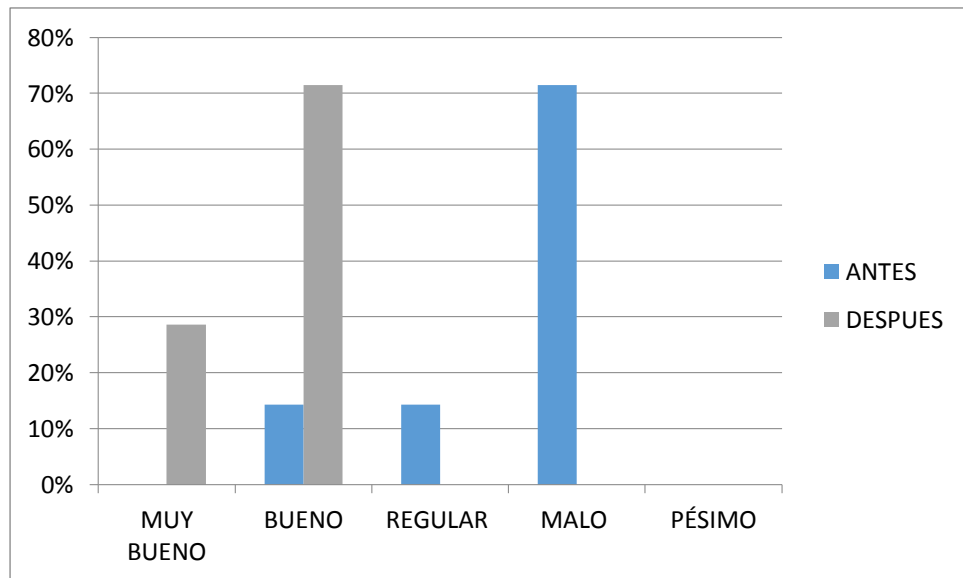


Gráfico N° 5.10

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

11.- ¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de ventas en mejora en mejora del índice de rentabilidad?

TABLA N° 5.11

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	10	71%
BUENO	0	0%	4	29%
REGULAR	10	71%	0	0%
MALO	4	29%	0	0%
PÉSIMO	0	0%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

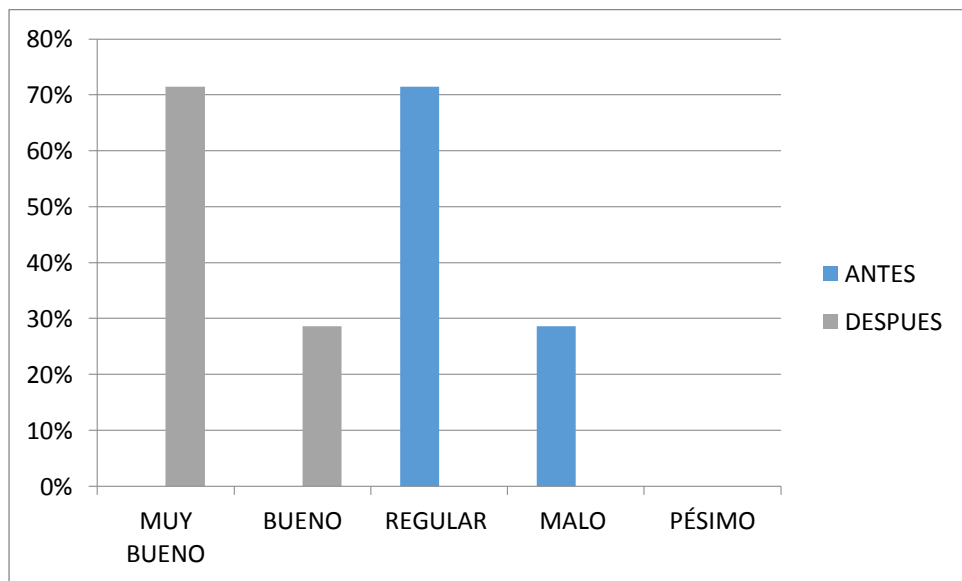


Gráfico N° 5.11

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

12.- ¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de ventas para el personal involucrado?

TABLA N° 5.12

DESCRIPCIÓN	ANTES		DESPUES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY BUENO	0	0%	4	29%
BUENO	0	0%	8	57%
REGULAR	0	0%	2	14%
MALO	10	71%	0	0%
PÉSIMO	4	29%	0	0%

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

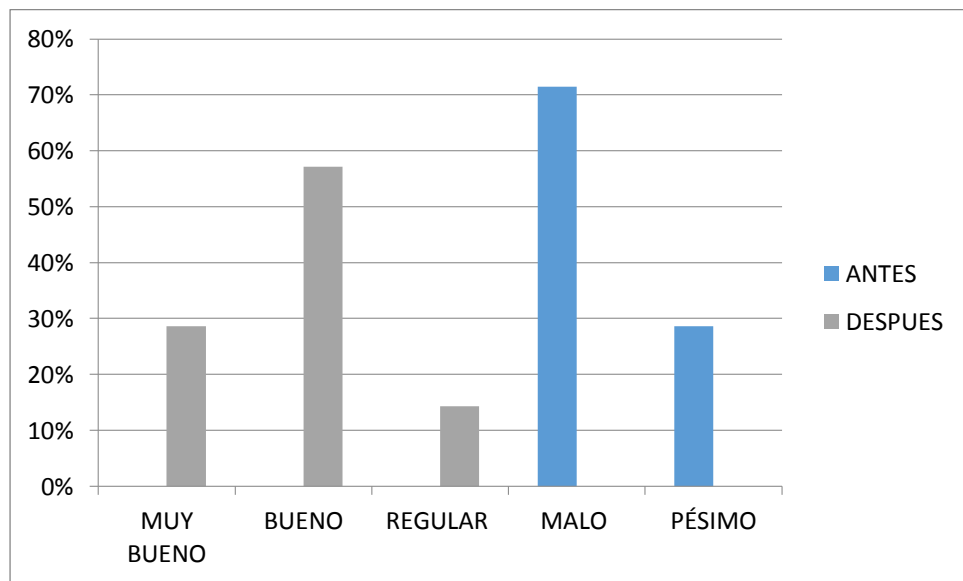


Gráfico N° 5.12

Fuente: Personal de la empresa TELECOMUNICACIONES GYS EIRL

Elaboración: Propia

Interpretación: Como se describe en este punto, las 14 personas encuestadas ANTES de la propuesta de la tesis tienen un alto grado de insatisfacción donde la mayoría de sus respuestas sobre actividades de control dicen que es MALO, pero DESPUES de realizarles la explicación y planteamiento de la propuesta de la tesis, aplicando un mejoramiento del control de políticas y procedimientos, los resultados fueron bastante favorables obteniendo un considerable grado de satisfacción con un alto porcentaje de respuestas en BUENO y MUY BUENO. El resultado obtenido respecto al comparativo del cuestionario es que el personal involucrado recibe en buena perspectiva la proposición de la tesis para la optimización de las actividades de control.

5.3. Determinación y evaluación de la incidencia de los resultados obtenidos en el periodo 2015 – 2016

Para efecto de demostrar la incidencia de los controles internos de la empresa, los resultados iniciales fueron:

**ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES
GYS EIRL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 – 2016**

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
(Expresado en Nuevos Soles)**

	2015	2016
Activo Corriente		
Caja y Bancos	115,008.42	77,853.00
Cuentas por Cobrar comerciales	460,033.66	403,780.00
mercaderias	2,485,328.00	2,233,008.00
Otras cuentas por cobrar	200,934.08	614,511.00
Total Activo Corriente	3,261,304.16	3,329,152.00
Activo no Corriente		
Inmueble maquinaria y equipo	4,036,249.68	5,042,499.00
Intagibles	20,131.16	5,416.00
Total Activo no Corriente	4,056,380.84	5,047,915.00
Activo Total	7,317,685.00	8,377,067.00
Pasivo Corriente		
Cuentas por pagar comerciales	243,999.74	513,891.00
Cuentas por pagar diversas	119,259.86	722,328.00
Obligaciones financieras	410,681.17	1,319,662.00
Otras cuentas por pagar	3,035,658.08	1,666,187.00
Total Pasivo Corriente	3,809,598.85	4,222,068.00
Pasivo no Corriente		
Obligaciones financieras	1,011,576.10	688,615.00
Cuentas por pagar diversas	1,049,746.86	2,107,756.00
Total Pasivo no Corriente	2,061,322.96	2,796,371.00
Pasivo Total	5,870,921.81	7,018,439.00
Patrimonio Neto		
Capital Social	644,831.00	644,831.00
Resultados acumulados	374,850.19	663,419.00
Resultados del ejercicio	427,082.00	50,378.00
Total Patrimonio Neto	1,446,763.19	1,358,628.00
Pasivo y Patrimonio	7,317,685.00	8,377,067.00

ESTADO DE RESULTADOS
Al 31 de Diciembre del 2015 – 2016
(Expresado en Nuevos Soles)

	2015	2016
Ventas Totales	15,945,376.66	11,180,176.76
Ventas netas de bienes		3,374,442.55
Prestacion de servicios		7,805,734.21
Costo de Ventas	-7,964,326.68	-3,419,777.41
Utilidad Bruta	7,981,049.98	7,760,399.35
Gastos de Administracion	-1,787,163.53	-1,134,055.20
Gastos de Ventas	-4,774,583.59	-5,797,151.26
Utilidad de Operación	1,419,302.86	829,192.89
Gastos Financieros	-1,035,474.43	-815,991.06
Ingresos Financieros	1,069.16	83,494.28
Diferencia de Cambio (neta)		
Otros Ingresos	44,391.22	14,208.55
Otros Egresos	-2,203.59	
Resultado del Ejercicio	427,085.22	110,904.66

Luego de haberse presentado los resultados iniciales de los años 2015 y 2016 se desarrolló las interpretaciones y comentarios correspondientes a la situación financiera de la empresa según los indicadores financieros de mayor relevancia para el enfoque de la investigación, es importante mencionar que los saldos estimados presentados en el cálculo de los indicadores son referenciales a la propuestas de las actividades de control sugeridas en esta tesis. Las cuales son presentadas a continuación:

RATIOS FINANCIEROS

INTERPRETACION DE RATIOS FINANCIEROS

LIQUIDEZ CORRIENTE

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

AÑO 2015

2015			
	Real		Estimado
	$\frac{3,261,304.16}{3,809,598.85} = 0.86$		$\frac{3,464,877.88}{3,385,951.18} = 1.02$

Liquidez real

La empresa tiene una liquidez del 0.86 por lo tanto no es capaz de cubrir sus obligaciones a corto plazo, ya que solo cuenta con S/ 0.86 soles por cada S/ 1.00 de deuda a corto plazo.

Liquidez estimada

La empresa tiene una liquidez del 1.02 por lo tanto es capaz de cubrir sus obligaciones a corto plazo.

AÑO 2016

2016			
Real		Estimado	
$\frac{3,329,152.00}{4,222,068.00}$	= 0.79	$\frac{3,494,400.95}{3,472,736.05}$	= 1.01

Liquidez real

La empresa tiene una liquidez del 0.79 por lo tanto no es capaz de cubrir sus obligaciones a corto plazo, ya que solo cuenta con S/ 0.79 soles por cada S/ 1.00 de deuda a corto plazo.

Liquidez estimada

La empresa tiene una liquidez del 1.02 por lo tanto es capaz de cubrir sus obligaciones a corto plazo.

PERIODO MEDIO DE COBRANZA

$$\text{Periodo medio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por Cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$$

AÑO 2015

2015	
Real	Estimado
$\frac{660,967.74}{15,945,376.66} \times 365 = 15 \text{ días}$	$\frac{528,774.20}{19,134,451.99} \times 365 = 10 \text{ días}$

Periodo medio de cobranza real

La empresa tiene un Periodo medio de cobranza de 15 días, por lo tanto la empresa recupera cada 15 días el dinero producto de sus ventas.

Periodo medio de cobranza estimado

La empresa tiene un Periodo medio de cobranza de 10 días, por lo tanto la empresa recupera cada 10 días el dinero producto de sus ventas.

AÑO 2016

2016	
Real	Estimado
$\frac{1,018,291.00}{11,180,176.76} \times 365 = 33 \text{ días}$	$\frac{905,925.35}{13,416,212.11} \times 365 = 24 \text{ días}$

Periodo medio de cobranza real

La empresa tiene un Periodo medio de cobranza de 33 días, por lo tanto la empresa recupera cada 33 días el dinero producto de sus ventas.

Periodo medio de cobranza estimado

La empresa tiene un Periodo medio de cobranza de 24 días, por lo tanto la empresa recupera cada 24 días el dinero producto de sus ventas.

PERIODO MEDIO DE PAGO

$$\text{Período medio de pago} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por Pagar} \times 365}{\text{Inventarios}}$$

AÑO 2015

2015	
Real	Estimado
$\frac{243,999.74}{2,485,328.00} \times 365 = 36 \text{ días}$	$\frac{207,399.78}{2,361,061.60} \times 365 = 32 \text{ días}$

Periodo medio de pago real

La empresa tiene un Periodo medio de pago de 36 días, por lo tanto la empresa tarda 36 días para cubrir sus obligaciones de inventarios.

Periodo medio de pago estimado

La empresa tiene un Periodo medio de pago de 32 días, por lo tanto la empresa tarda 32 días para cubrir sus obligaciones de inventarios.

AÑO 2016

2016	
Real	Estimado
$\frac{513,891.00}{2,233,008.00} \times 365 = 84 \text{ días}$	$\frac{436,807.35}{2,121,357.60} \times 365 = 75 \text{ días}$

Periodo medio de pago real

La empresa tiene un Periodo medio de pago de 84 días, por lo tanto la empresa tarda 84 días para cubrir sus obligaciones de inventarios.

Periodo medio de pago estimado

La empresa tiene un Periodo medio de pago de 75 días, por lo tanto la empresa tarda 75 días para cubrir sus obligaciones de inventarios.

MARGEN BRUTO

$$\text{Margenbruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

AÑO 2015

2015	
Real	Estimado
$\frac{7,981,049.98}{15,945,376.66} = 0.50$	$\frac{12,762,990.65}{19,134,451.99} = 0.67$

Margen bruto real

La empresa tiene una rentabilidad de las ventas del 50% frente al costo de ventas, esto indica que tiene la capacidad de cubrir sus gastos operativos y es capaz de generar utilidad.

Margen bruto estimado

La empresa tiene una rentabilidad de las ventas del 67% frente al costo de ventas, esto indica que tiene la capacidad de cubrir sus gastos operativos y es capaz de generar utilidad.

AÑO 2016

2016	
Real	Estimado
$\frac{7,760,399.35}{11,180,176.76} = 0.69$	$\frac{10,680,390.18}{13,416,212.11} = 0.80$

Margen bruto real

La empresa tiene una rentabilidad de las ventas del 69% frente al costo de ventas, esto indica que tiene la capacidad de cubrir sus gastos operativos y es capaz de generar utilidad.

Margen bruto estimado

La empresa tiene una rentabilidad de las ventas del 80% frente al costo de ventas, esto indica que tiene la capacidad de cubrir sus gastos operativos y es capaz de generar utilidad.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE RATIOS FINANCIEROS

Después de haber analizado la situación financiera tomando en cuenta a los ratios antes calculados, se expresa lo siguiente:

RATIO FINANCIERO	2015		2016	
	Real	Estimado	Real	Estimado
LIQUIDEZ CORRIENTE	0.86	1.02	0.79	1.01
PERIODO MEDIO DE COBRANZA	15	10	33	24
PERIODO MEDIO DE PAGO	36	32	84	75
MARGEN BRUTO	50%	67%	69%	80%

Se puede apreciar que en los años 2015 y 2016 reales es decir antes del cumplimiento de los procedimientos y políticas la liquidez corriente era menor a la unidad 0.86 y 0.79 respectivamente por tal motivo la empresa no era capaz de cubrir sus deudas a corto plazo, en los años 2015 y 2016 estimados hay un incremento de la liquidez corriente de 1.02 y 1.01 respectivamente con lo que ahora la empresa ya puede cubrir mínimamente sus deudas a corto plazo

habiéndose utilizado las correctamente los procedimientos y políticas de control de caja.

Por otro lado otros ratios importante es el periodo medio de cobranza y periodo medio de pago, haciendo el análisis conjunto de estos dos ratios en los años 2015 y 2016 la empresa se encuentra en una condición normal tanto en los saldos reales como en los saldos estimados teniendo en cuenta que realiza sus cobros antes del desembolso de dinero para los pagos.

Sin embargo si analizamos independientemente el ratio periodo medio de cobranza observamos que en el año 2015 y 2016 reales fueron de 15 y 33 días respectivamente, por lo tanto el periodo medio de cobranza se ha incrementado de un año a otro esto debido a un incumplimiento de los procedimientos y políticas de cobranzas, en los saldos estimados se ha reducido el periodo medio de cobranza de los años 2015 y 2016 a 10 y 24 días respectivamente luego de haberse aplicado los procedimientos y políticas correspondientes pero se sigue notando un desfase de 14 días con respecto del 2016 al 2015.

Con respecto al Periodo medio de pago en el Perú la mayoría de empresas toma un máximo de 30 días para pagar sus obligaciones, pero esto puede variar según la empresa, la industria y la economía general.

Para los años 2015 y 2016 reales la empresa pueden cubrir sus deudas a corto plazo cada 36 y 84 días respectivamente, para los años 2015 y 2016 estimados se ha logrado reducir a 32 y 75 días respectivamente esto habiéndose cumplido con los procedimientos y políticas pagos, si bien es cierto la reducción aún no se ajusta

a los 30 días que por lo general se tiene para que una empresa pueda cubrir sus obligaciones esto también está sujeto al comportamiento de pago que tiene el sector telecomunicaciones y a la relación que la empresa pueda tener con sus proveedores.

Del resultado del ratio de margen bruto que mide la rentabilidad de las ventas, podemos inferir que para el año 2015 y 2016 reales, la utilidad bruta obtenida después de descontar los costos de ventas fueron 50% y 69% respectivamente, por lo cual observamos que hay un incremento en la rentabilidad a pesar que las ventas totales fueron menores de un año a otro, esto debido a la disminución del costo de ventas.

Para los años 2015 y 2016 estimados se ha mantenido la premisa para lograr una rentabilidad sostenida incrementando las ventas y disminuyendo el costo de ventas sin que el impacto de este último sea el más significativo ya que nuestro principal objetivo con los procedimientos y políticas es el incremento de la rentabilidad a través de las ventas.

5.4. Modelo de Flujo de Caja

Según los Estados Financieros mostrados en el punto **5.3.** (Determinación y evaluación de la incidencia de los resultados obtenidos en el periodo 2015 – 2016 , pag 93) de la presente investigación, se realizó la elaboración del modelo de Flujo de Caja para su utilización como un modelo formal y adecuado en proyección a gestiones financieras de periodos futuros.

TABLA N° 5.13

Flujo de caja 2015													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Saldo inicial	575,042.08	578,567.97	578,375.93	576,324.92	593,120.13	529,184.65	473,415.72	397,198.17	339,970.27	274,906.52	220,993.55	165,224.61	
Ingresos													
Ventas en efectivo	996,586.04	1,076,312.92	1,116,176.37	1,355,357.02	1,714,127.99	1,195,903.25	1,634,401.11	1,235,766.69	1,395,220.46	1,156,039.81	1,195,903.25	1,873,581.76	15,945,376.66
Cobros de ventas a crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cobros por ventas de activo fijo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Ingresos	996,586.04	1,076,312.92	1,116,176.37	1,355,357.02	1,714,127.99	1,195,903.25	1,634,401.11	1,235,766.69	1,395,220.46	1,156,039.81	1,195,903.25	1,873,581.76	15,945,376.66
Egresos													
Compra de mercancía	497,770.42	537,592.05	557,502.87	676,967.77	856,165.12	597,324.50	816,343.48	617,235.32	696,878.58	577,413.68	597,324.50	935,808.38	7,964,326.68
Pago de nómina	210,903.5	231,775.73	242,211.87	274,828.70	432,753.95	313,084.15	427,881.67	323,120.29	365,264.84	302,648.01	313,084.15	490,498.50	3,928,055.33
Pago proveedores	15,249.98	16,469.98	17,079.98	20,739.98	26,229.97	18,299.98	25,009.97	18,909.98	21,349.98	17,689.98	18,299.98	28,669.97	243,999.74
Pago de impuestos	89,786.81	96,969.76	100,561.23	122,110.06	154,433.32	107,744.17	147,250.37	111,335.65	125,701.54	104,155.70	107,744.17	168,799.21	1,436,592.00
Pago de servicios públicos	4,476.17	4,834.27	5,013.31	6,087.59	7,699.02	5,371.41	7,340.92	5,550.45	6,266.64	5,192.36	5,371.41	8,415.20	71,618.75
Pago de alquiler	14,920.57	16,114.22	16,711.04	20,291.98	25,663.39	17,904.69	24,469.74	18,501.51	20,888.80	17,307.87	17,904.69	28,050.68	238,729.18
Pago de publicidad	134,285.16	145,027.98	150,399.38	182,627.82	230,970.48	161,142.20	220,227.67	166,513.60	187,999.23	155,770.79	161,142.20	252,456.11	2,148,562.62
Total Egresos	967,392.58	1,048,783.99	1,089,479.69	1,303,653.91	1,733,915.24	1,220,871.10	1,668,523.83	1,261,166.80	1,424,349.61	1,180,178.39	1,220,871.10	1,912,698.05	16,031,884.29
Flujo de caja económico	604,235.54	606,096.90	605,072.60	628,028.03	573,332.88	504,216.81	439,292.99	371,798.07	310,841.12	250,767.93	196,025.70	126,108.32	
Financiamiento													
Préstamo recibido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago de préstamos	25,667.57	27,720.98	28,747.68	34,907.90	44,148.23	30,801.09	42,094.82	31,827.79	35,934.60	29,774.38	30,801.09	48,255.04	410,681.17
Total Financiamiento	25,667.57	27,720.98	28,747.68	34,907.90	44,148.23	30,801.09	42,094.82	31,827.79	35,934.60	29,774.38	30,801.09	48,255.04	410,681.17
Flujo de caja financiero	578,567.97	578,375.93	576,324.92	593,120.13	529,184.65	473,415.72	397,198.17	339,970.27	274,906.52	220,993.55	165,224.61	77,853.28	

TABLA N° 5.14

Flujo de caja 2016													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Saldo inicial	77,853.00	48,125.65	25,380.10	18,125.47	41,816.26	38,925.21	18,652.39	17,779.53	9,997.61	57,179.31	47,415.58	47,142.75	
Ingresos													
Ventas en efectivo	698,761.05	754,661.93	782,612.37	950,315.02	1,201,869.00	838,513.26	1,145,968.12	866,463.70	978,265.47	810,562.82	838,513.26	1,313,670.77	11,180,176.76
Cobros de ventas de servicios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cobros por ventas de activo fijo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Ingresos	698,761.05	754,661.93	782,612.37	950,315.02	1,201,869.00	838,513.26	1,145,968.12	866,463.70	978,265.47	810,562.82	838,513.26	1,313,670.77	11,180,176.76
Egresos													
Compra de mercancía	213,736.09	230,834.98	239,384.42	290,681.08	367,626.07	256,483.31	350,527.18	265,032.75	299,230.52	247,933.86	256,483.31	401,823.85	3,419,777.41
Pago de nómina	154,212.50	166,549.50	172,718.00	209,729.00	265,245.50	185,055.00	252,908.50	191,223.50	215,897.50	178,886.50	185,055.00	289,919.50	2,467,399.99
Pago proveedores	64,136.69	62,467.62	56,633.09	51,625.90	79,115.10	64,964.03	70,784.17	59,129.49	45,791.36	65,798.56	54,964.03	55,776.97	731,187.00
Pago de impuestos	87,304.49	94,288.85	97,781.03	98,734.11	150,163.73	104,765.39	143,179.37	108,257.57	92,226.29	91,273.21	94,765.39	144,132.45	1,306,871.88
Pago de servicios públicos	2,434.83	2,869.62	2,087.01	2,391.37	2,347.91	2,521.80	2,913.12	2,739.19	2,608.76	2,304.40	2,521.80	2,217.48	29,957.27
Pago de alquiler	18,696.59	17,392.31	10,740.18	17,827.36	16,958.13	19,435.90	18,262.40	14,783.77	12,175.22	16,088.04	19,435.90	14,349.58	196,145.38
Pago de publicidad	144,928.78	156,523.08	162,320.24	197,103.14	249,277.50	173,914.54	237,683.20	179,711.69	202,900.29	168,117.39	173,914.54	272,466.11	2,318,860.50
Total Egresos	685,449.96	730,925.96	741,663.96	868,091.95	1,130,733.94	807,139.96	1,076,257.94	820,877.96	870,829.95	770,401.96	787,139.96	1,180,685.93	10,470,199.43
Flujo de caja económico	91,164.08	71,861.61	66,328.52	100,348.54	112,951.33	70,298.51	88,362.56	63,365.27	117,433.12	97,340.17	98,788.88	180,127.59	
Financiamiento													
Préstamo recibido	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago de préstamos	43,038.44	46,481.51	48,203.05	58,532.28	74,026.11	51,646.13	70,583.04	53,367.66	60,253.81	49,924.59	51,646.13	80,912.26	688,615.00
Total Financiamiento	43,038.44	46,481.51	48,203.05	58,532.28	74,026.11	51,646.13	70,583.04	53,367.66	60,253.81	49,924.59	51,646.13	80,912.26	688,615.00
Flujo de caja financiero	48,125.65	25,380.10	18,125.47	41,816.26	38,925.21	18,652.39	17,779.53	9,997.61	57,179.31	47,415.58	47,142.75	99,215.33	

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contratación de hipótesis con los resultados

6.1.1 Prueba de la Hipótesis General

Para probar la hipótesis general de la presente investigación, vamos a considerar la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1)

H_0 : Las inadecuadas actividades de control no afectan directamente en la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL

H_1 : Las inadecuadas actividades de control afectan directamente en la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL

Se presenta los datos cruzados del Control interno y la gestión financiera.

Estadísticos de prueba

	Antes	Después
Chi-cuadrado	,286 ^a	1,143 ^a
gl	1	1
Sig. asintótica	,593	,03

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 7,0.
Elaboración: SPSS 24

A partir de dicha tabla se ha estimado la prueba de hipótesis Chi-cuadrado, test estadístico que se aplicó al cuestionario. Obtenemos que el nivel de significación es 0.03 y por consiguiente al ser menor a 0.05 rechaza la H_0 y acepta la H_1 que es la hipótesis del investigador. Es importante hacer mención que nuestro

instrumento fue validado con el procesamiento estadístico de Alfa de Cronbach en base al juicio de expertos (véase página 123, anexo 3) el cual mide su fiabilidad con un resultado de 0,810 de un total de 1,00.

Para la validación de las tres hipótesis específicas se aplicó la prueba de normalidad la cual arrojó el mismo “p” valor en los tres casos como se detalla en la siguiente tabla:

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ant_Liquidez	,307	4	.	,729	4	,062
Des_Liquidez	,307	4	.	,729	4	,062

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se observa solo tenemos resultado en test de Shapiro wilk ya que este test se aplica cuando la cantidad de los valores son menores a 30 ($N < 30$) y sirve para verificar si los datos provienen de una distribución normal o no normales, si el $p > 0.05$ los datos tendrán una distribución normal o paramétrica y si el $p < 0.05$ los datos tendrán distribución no normal o no paramétrica.

En este caso el p valor es 0.062 quiere decir que utilizaremos el T-Student para la validación de las hipótesis específicas.

6.1.2 Prueba de la Hipótesis específica 1

Para probar la hipótesis específica de la presente investigación, vamos a considerar la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alternativa (H1)

Ho: Los inadecuados procedimientos y políticas de control de caja no afecta directamente el índice de liquidez de Telecomunicaciones GYS EIRL

H1: Los inadecuados procedimientos y políticas de control de caja afecta directamente el índice de liquidez de Telecomunicaciones GYS EIRL

Se presenta los datos cruzados de los procedimientos y políticas de caja y del ratio de liquidez.

Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Ant_Liquidez	4	,8250	,04041	,02021
Des_Liquidez	4	,9800	,03464	,01732

Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Ant_Liquidez	40,827	3	,000	,82500	,7607	,8893
Des_Liquidez	56,580	3	,000	,98000	,9249	1,0351

A partir de dicha tabla se muestra el test T-Student prueba estadística utilizada cuando los datos son paramétricos o normales, ya que comprara las medias donde

el “p” valor tiene que ser menor a 0.05 ($p < 0.05$) para que se rechace la hipótesis nula.

Como resultado hemos obtenido un p valor de 0.000 antes y después de la aplicación de los procedimientos y políticas, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

6.1.2 Prueba de la Hipótesis específica 2

Para probar la hipótesis específica de la presente investigación, vamos a considerar la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1)

H_0 : Los inadecuados procedimientos y políticas de cobranzas y pagos no afectan directamente el índice de gestión de Telecomunicaciones GYS EIRL

H_1 : Los inadecuados procedimientos y políticas de cobranzas y pagos afectan directamente el índice de gestión de Telecomunicaciones GYS EIRL

Se presenta los datos cruzados de los procedimientos y políticas de Cobranzas y pagos con los ratios de periodo medio de cobro y periodo medio de pago.

Estadísticas de muestra única				
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Ant_Cobranzas	4	11,6950	1,50688	,75344
Des_Cobranzas	4	9,7450	1,25285	,62643

Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 0		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
Ant_Cobranzas	15,522	3	,001	11,69500	9,2972	14,0928
Des_Cobranzas	15,557	3	,001	9,74500	7,7514	11,7386

Como resultado hemos obtenido un “p” valor de 0.001 antes y después de la aplicación de los procedimientos y políticas, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Ant_Pago	4	64,0050	9,11636	4,55818
Des_Pago	4	57,6050	8,20415	4,10207

Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 0		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
Ant_Pago	14,042	3	,001	64,00500	49,4988	78,5112
Des_Pago	14,043	3	,001	57,60500	44,5504	70,6596

Como resultado hemos obtenido un “p” valor de 0.001 antes y después de la aplicación de los procedimientos y políticas, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

6.1.2 Prueba de la Hipótesis específica 3

Para probar la hipótesis específica de la presente investigación, vamos a considerar la hipótesis nula (Ho) y la hipótesis alternativa (H1)

Ho: Los inadecuados procedimientos y políticas de ventas no afectan directamente el índice de rentabilidad de ventas de Telecomunicaciones GYS EIRL.

H1: Los inadecuados procedimientos y políticas de ventas afectan directamente el índice de rentabilidad de ventas de Telecomunicaciones GYS EIRL.

Se presenta los datos cruzados de los procedimientos y políticas de ventas con el ratio de margen bruto de ventas.

Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Ant_Rentabilidad	4	,5950	,10970	,05485
Des_Rentabilidad	4	,7350	,07506	,03753

Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Ant_Renta	10,848	3	,002	,59500	,4204	,7696
Des_Renta	19,585	3	,000	,73500	,6156	,8544

Como resultado hemos obtenido un p valor de 0.002 antes y 0.000 después de la aplicación de los procedimientos y políticas, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares

Después de procesar y analizar la información disponible en la investigación los resultados de la misma, fueron comparados con otras investigaciones. Así tenemos:

Urbina M. (2015) en su tesis titulada “El Sistema de control Interno Contable y su Incidencia en la Gestión Administrativa Financiera de la Municipalidad de Guadalupe – Trujillo”, concluye que el Control Interno incide y asume un papel importante porque a través de su evaluación permanente hace posible maximizar resultado en términos de eficiencia, eficacia, economía, equidad, ética y ecología, indicadores que fortalecen la gestión municipal. En la presente investigación los resultados obtenidos son similares con la diferencia que se enfoca en la gestión de una empresa privada en la que los procedimientos y políticas son menores en cantidad ya que los costos se hacen más elevados.

Campos S. (2015) en su tesis titulada “La propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora CONCISA en la ciudad de Chiclayo 2014”, quien también sugiere la implementación del control interno, organización administrativa, organización operativa y los modelos de comprobantes, se den a conocer a al gerente general de

la empresa para su aplicación en el desarrollo de sus operaciones y/o transacciones, la toma de decisiones y, puedan cumplir con sus metas u objetivos establecidos. Campos nos hace la recomendación que al dar la atención debida al control interno dentro del área de tesorería le permite reducir sus riesgos, lo cual ayuda a una mejor asignación y distribución de los recursos en la empresa; en este sentido nosotros al diseñar los controles internos acorde a sus requerimientos lo ayudará también a reducir sus riesgos de flujo de caja y nos proporcionaría una mejora en la liquidez.

González S. (2014) en su investigación titulada “La Gestión Financiera y el Acceso a Financiamiento de las PYMES del sector comercio en la ciudad de Bogotá” donde concluye que al establecer estrategias y acciones para mejorar la gestión de los recursos financieros de la organización; esto afectara directamente en la rentabilidad de Telecomunicaciones GYS.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

- A. Como conclusión general, de acuerdo a los resultados de la investigación y a la mayoría de autores revisados tienen relación en que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión por que tiene la finalidad de procurar la información adecuada. El inadecuado control interno en Telecomunicaciones GYS EIRL si afecta la gestión financiera, lo que conlleva a la ineficiencia de las operaciones y no estén acorde a los requerimientos de la empresa para lograr sus objetivos en el periodo 2015 - 2016.
- B. Queda demostrado que el inadecuado control de los procedimientos y políticas de caja afecta la liquidez corriente ya que limita la capacidad para cubrir sus obligaciones, y con lo propuesto se logra mejorar el indicador en el periodo 2015-2016.
- C. Queda demostrado que el inadecuado control de los procedimientos y políticas de cobranzas y pagos afecta los índices de gestión en este caso el periodo medio de cobro y periodo medio de pago, los cuales no mostraban plazos adecuados a los objetivos requeridos para la empresa.
- D. Quedado demostrado que el inadecuado control de los procedimientos y políticas de ventas afecta el margen bruto, indicador que mide la rentabilidad de las ventas, las cuales se lograron incrementar de manera considerable al cumplir con los parámetros propuestos en la presente investigación.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

- A. Como recomendación general, se recomienda a la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL el cumplimiento de las propuestas de actividades de control interno propuestos en la investigación, las cuales optimizaran significativamente los resultados de la gestión financiera de la empresa.
- B. Se recomienda se haga un seguimiento importante al cumplimiento de las actividades de control de caja, para optimizar los índices de liquidez corriente en periodos posteriores a esta investigación y poder cubrir sus obligaciones sin necesidad de financiamientos.
- C. Se recomienda se haga seguimiento al cumplimiento de las actividades de control en las cobranzas y pagos para disminuir el periodo de cobranza lo cual ayudara a que ajustemos los plazos para el pago de las obligaciones de la empresa, de esta manera se podrá tomar mejores decisiones para la distribución de los recursos en la gestión financiera.
- D. Se recomienda se haga un seguimiento al cumplimiento de las actividades de control de ventas para maximizar sus ventas, al capacitar a su personal administrativo y de gerencia comercial para que el envío de la información a los canales de ventas sea lo más pronto posible, aprovechando así la mayor cantidad de días la información para alcanzar los objetivos.

También se consideran algunas recomendaciones adicionales desprendidas de la presente investigación:

- Fortalecer el conocimiento del personal involucrado en la gestión sobre cumplimiento de actividades de control con el fin de reforzar su rol y perfil profesional, lo cual va a repercutir favorablemente en los resultados de la empresa.
- Se debe realizar el monitoreo de los controles internos resultados que serán evidenciados en el análisis de estados financieros los cuales deben realizarse en forma mensual para medir y evaluar los resultados de los controles internos aplicados.
- La propuesta de cumplimiento de control interno presentado debe servir como base para ser aplicado en otras empresas con similares características.
- Para los profesionales contables se recomienda lo sustentado en la tesis como una herramienta adicional para el desarrollo de su trabajo y también como punto de apoyo o partida para investigaciones futuras

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acuña, C. (2015). *Capacitación y adiestramiento diplomado en auditoria administrativa*. Recuperado el 10 de noviembre del 2017, de

<http://auditoriaadministrativaachaguas.blogspot.pe/2015/03/control-interno.html> .

American Institute of Certified Public Accountants (1949). *Internal control Elements of a Coordinated System and its Importance to Management and the Independent Public Accountant*. Recuperado el 8 de febrero del 2018, de

<http://clio.lib.olemiss.edu/cdm/ref/collection/aicpa/id/128102>.

American Marketing Asociation: MarketingPower.com, sección Dictionary of Marketing Terms, Recuperado el 28 de abril del 2018, de

<http://www.marketingpower.com/>

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas – Venezuela - Episteme*. Recuperado el 20 de febrero de 2018, de

<https://es.slideshare.net/vcorreabalza/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-5ta-edicin-edicin-edicin>.

Arteaga, C. y Olgún, V. (2014). *“La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial CIPSUR E.I.R.L. - AÑO 2014”* tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Blogs Salmon. *Flujo de caja*. Recuperado el 24 de febrero de 2018, de

<https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-flujo-de-caja-y-su-importancia-en-la-toma-de-decisiones>

Bradley, M.; Jarrel, G.; Kim, E. (1984): *“On the Existence of an Optimal*.

Recuperado el 20 de febrero de 2018, de

<https://pdfs.semanticscholar.org/247b/1f5b14a0bf48e24533680d8286d68210f057.pdf>

Campos, S. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*. (Tesis para optar el título de: contador público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Contabilidad.

Recuperado el 6 de febrero de 2018, de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/214/1/TL_Campos_Gonzales_StephanyAsuncion.pdf .

Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal. Recuperado el 20 de febrero de 2018, de <http://mundometodologicos.blogspot.pe/2015/05/poblacion-y-muestra.html>.

Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)*. Recuperado el 7 de febrero de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false ..

Crespo, B. y Suarez B., Marlon, F. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. (Tesis de grado previa a la obtención del título de: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA). Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” escuela de ciencias contables. Recuperado el 6 de febrero del 2018, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>.

Cuerva, Y. (2013). *Manual de normas y procedimientos contables, en el proceso de compras utilizando el sistema Profit en la empresa IPECA Construcciones, C.A*. Recuperado el 6 de febrero del 2018, de <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/ip-yusbely-cuerva.pdf> .

Definiciones de Gerencia y Gestión según autores -es.scribd Recuperado el 28 de marzo del 2018, de

<https://es.scribd.com/document/361332358/Definiciones-de-Gerencia-y-Gestion-Segun-Autores>

Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., Pág. 340.

ENTERPRISE RISK MANAGEMENT - *Integrated Framework, informe COSO II (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) Internal Control Integrated Framework*, (versión 2013).

Recuperado el 25 de febrero del 2018, de

[http://know.net/es/cieeconcom/contabilidad/estados-financieros/..](http://know.net/es/cieeconcom/contabilidad/estados-financieros/)

Fonceca, O.(2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones*.

Recuperado el 7 de febrero del 2018, de

<https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PA12&lpg=PA12&dq=Los+medios+para+vigilar+la+correcci%C3%B3n+de+las+operaciones+financieras+en+las+compa%C3%B1as,+emergieron+espont%C3%A1neamente+en+la+sociedad+post-industrial.+Una+de+las+primeras+herramientas+que+servir%C3%ADa+para+dicho+cometido,+ser%C3%ADa+el+control+interno+desarrollado+en+la+primera+mitad+del+siglo+XX.+En+adelante,+este+concepto+seria+aplicado+por+los+Contadores+Independientes+para+el+examen+de+los+estados+financieros+de+las+compa%C3%B1as.+La+compresi%C3%B3n+de+que+el+control+interno+es+un+elemento+esencial+para+>

la+buena+marcha+de+las+compa%C3%B1as+en+los+Estados
+Unidos,+se+nutri%C3%B3+de+dos+eventos+ocurridos+en+los+a%C3%
B1os+70&source=bl&ots=lMnEPGc1p4&sig=mThFsP3RQadhfLpq8313v
P4C_mY&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwizr43YnMzZAhUGsIMKHZ_fB28Q6AEIJjA
A#v=onepage&q&f=false .

Glosario económico UNMSM. Recuperado el 20 de febrero del 2018, de
<http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>.

Howard, B. y Upton, M. (1953), *Introduction to Business Finance*. Recuperado el
21 de febrero del 2018, de
<https://trove.nla.gov.au/work/21359935?q&versionId=25549958>.

La Real Academia Española. Sección: Diccionario de la Lengua Española.
Recuperado el 28 de abril del 2018, de: [//www.rae.es/](http://www.rae.es/)

Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones, de Allan L. Reid, Editorial
Diana, Pág. 54.

León, M. y López, Y. (2015). *El control interno, un reto en la actualidad*.
Recuperado el 7 de febrero del 2018, de
<http://monografias.umcc.cu/monos/2015/CUM%20Jovellanos/mo1572.pdf>

..

Marketing, Editora Palmir E.I.R.L., de Ricardo Romero, Pág. 35.

Massie, J. (1979), *Essentials of Management*. Recuperado el 15 de enero del 2018, de <https://www.abebooks.com/book-search/title/essentials-of-management/author/joseph-l-massie/>.

Navas F. (2012), nandis21.blogspot.pe/p/indicadores-de-rentabilidad. Recuperado el 27 de abril del 2018, de <http://nandis21.blogspot.pe/p/indicadores-de-rentabilidad.html>

Old Knoow. *Liquidez*. Recuperado el 23 de febrero del 2018, de <http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/economia/liquidez.htm>.

Perez, J. y Gardey, A.. Publicado (2014). Actualizado (2015). *Definición de rentabilidad*. Recuperado el 24 de febrero de 2018, de <https://definicion.de/rentabilidad/>

Perez, J.(2016). Definición de cobranza. Recuperado el 26 de abril del 2018, de <https://definicion.de/cobranza/>

Perez, J. y Merino M.(2009). Definición de pago. Recuperado el 26 de abril del 2018, de <https://definicion.de/pago/>

Perez, J. y Gardey A.(2008). Definición de políticas. Recuperado el 26 de abril del 2018, de

<https://definicion.de/politica/>

Perez, J. y Gardey A.(2008). Definición de procedimientos. Recuperado el 26 de abril del 2018, de

<https://definicion.de/procedimiento/>

Rivero, A. (2008). Antecedentes y evolución del Control Interno. Su desarrollo en Cuba. Recuperado el 6 de febrero del 2018, de <http://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno2.shtml>.

Tamayo, M. (1969). El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997. Recuperado el 14 de febrero de 2018, de

<https://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1>.

Urbina, M. (2015) “El sistema de control interno contable y su incidencia de en la gestión administrativa financiera de la municipalidad distrital de Guadalupe – 2015”. Tesis optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo.

Weston, F. y Brigham, E. 1994. Fundamentos de administración financiera.

España. Editorial Mc Graw- Hill. 10ma Edición. Recuperado el 15 de febrero del 2018, de <https://es.scribd.com/doc/126136620/Fundamentos-de-Administracion-Financiera-10ma-Edicion-Tomo-I-Weston>.

ANEXOS

ANEXO N° 01

Matriz de consistencia

El control interno y la gestión financiera de la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL – Periodo 2015-2016

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA Y TÉCNICA	POBLACIÓN Y MUESTRA	FUENTES
<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE (VI)</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	1. Tipo de Investigación: Aplicada y explicativa. 2. Nivel de Investigación: descriptiva correlacional. 3. Diseño de la Investigación: No experimental longitudinal. 4. Metodología: Cualitativo y cuantitativo - deductivo. 5. Técnica: Observación, Encuesta y Técnica documental.	1. Población: Telecomunicaciones GYS EIRL 2. Muestra: Estado de situación financiera y el Estado de resultado integral; el cuestionario; y el personal de la empresa.	° Libros, textos e informes ° Cuestionarios ° Análisis de documentos, tablas, gráficos y cuadros. ° Estados financieros de la empresa.
¿De qué manera el inadecuado control interno afecta el resultado de la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL?	Determinar si el inadecuado control interno afecta el resultado de la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL.	Las inadecuadas actividades de control afectan directamente en la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL.	Control Interno. (X)	Actividades de Control. (Xi)	Procedimientos y Políticas de control de Caja. Procedimientos y Políticas de cobranzas y pagos. Procedimientos y Políticas de ventas			
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</u>	<u>VARIABLE DEPENDIENTE (VD)</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>			
¿Cómo los inadecuados procedimientos y políticas de control de caja afecta el índice de liquidez de Telecomunicaciones GYS EIRL?	Determinar si los procedimientos y políticas de control de caja afecta el índice de liquidez de Telecomunicaciones GYS EIRL.	Los inadecuados procedimientos y políticas de control de caja afecta directamente el índice de liquidez de Telecomunicaciones GYS EIRL.	Gestión Financiera. (Y)	Estado de Situación Financiera (Yi)	Índice de liquidez. (corriente)			
¿Cómo los inadecuados procedimientos y políticas de cobranzas y pagos afecta el índice de gestión de Telecomunicaciones GYS EIRL?	Determinar si los procedimientos y políticas de cobranzas y pagos afectan el índice de gestión de Telecomunicaciones GYS EIRL.	Los inadecuados procedimientos y políticas de cobranzas y pagos afectan directamente el índice de gestión de Telecomunicaciones GYS EIRL.			Índice de gestión- (cobranzas y pagos).			
¿Cómo los inadecuados procedimientos y políticas de ventas afecta el índice de rentabilidad de ventas de Telecomunicaciones GYS EIRL?	Determinar si los procedimientos y políticas de ventas afecta el índice de rentabilidad de ventas de Telecomunicaciones GYS EIRL.	Los inadecuados procedimientos y políticas de ventas afectan directamente el índice de rentabilidad de ventas de Telecomunicaciones GYS EIRL.		Estado de resultado (Yii)	Índice de rentabilidad. (Ventas).			

ANEXO N° 02

Cuestionario

Instrucciones

A continuación, se le presentaran 12 preguntas que deberá responder bajo el carácter más objetivo de acuerdo a las siguientes opciones:

- (1) Pésimo
- (2) Malo
- (3) Regular
- (4) Bueno
- (5) Muy bueno

NOTA: Las preguntas únicamente deben ser respondidas en base a la gestión de la empresa
Telecomunicaciones GYS EIRL 2015-2016

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Especificar
1	ACTIVIDADES DE CONTROL DE CAJA						
1.1	¿Cómo califica los procedimientos de control de caja?						
1.2	¿Cómo califica las políticas de control de caja?						
1.3	¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de caja en mejora del resultado del índice liquidez corriente?						
1.4	¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de caja para el personal involucrado?						
2	ACTIVIDADES DE CONTROL DE COBRANZAS Y PAGOS						
2.1	¿Cómo califica los procedimientos de control de cobranzas y pagos?						
2.2	¿Cómo califica las políticas de control de cobranzas y pagos?						
2.3	¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de cobranzas y pagos en mejora del resultado del índice de gestión?						
2.4	¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de cobranzas y pagos para el personal involucrado?						
3	ACTIVIDADES DE CONTROL DE VENTAS						
3.1	¿Cómo califica los procedimientos de control de ventas?						
3.2	¿Cómo califica las políticas de control de ventas?						
3.3	¿Qué tal considera el aporte de los procedimientos y políticas de control de ventas en mejora en mejora del índice de rentabilidad?						
3.4	¿Cuán aplicable y accesibles son procedimientos y políticas de control de ventas para el personal involucrado?						

ANEXO N° 03
JUICIO DE EXPERTOS

ANEXO 3

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

TÍTULO DEL PROYECTO: EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES GYS EIRL - PERIODO 2015-2016

Autores: IVEN JESÚS OTAROLA CAJAVILCA, RICKI LINER RUBÉN SOTO DIAZ, MANUEL ARTURO TARRILLO BULLÓN

Instrumento:

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.											X									
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.											X									
3. ACTUALIZACION	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.											X									
4. ORGANIZACION	Está organizado en forma lógica.													X							
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos.											X									
6. INTERNACIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística.													X							
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.													X							
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e items												X								
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación																	X			
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable												X								

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y Fecha: Callao, 28 de marzo del 2018

.....

..... *Carlos Tejedor*

NOMBRE Y APELLIDO

DNI: 07928069 TELEFONO:

ANEXO 3

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

TÍTULO DEL PROYECTO: EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES GYS EIRL - PERIODO 2015-2016

Autores: IVEN JESÚS OTAROLA CAJAVILCA, RICKI LINER RUBÉN SOTO DIAZ, MANUEL ARTURO TARRILLO BULLÓN

Instrumento:

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.												X								
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.												X								
3. ACTUALIZACION	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.														X						
4. ORGANIZACION	Está organizado en forma lógica.												X								
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos.														X						
6. INTERNACIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística.																	X			
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.													X							
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e items													X							
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable																		X	X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y Fecha: Callao, 28 de marzo del 2018

.....

Firma

Manuel Arturo Tarrillo Bullón
 WAJFER VILCÓN HUERTAS RUBÉN

NOMBRE Y APELLIDO

DNI: 76189783 TELEFONO: 99977755

ANEXO 3

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

TÍTULO DEL PROYECTO: EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES GYS EIRL - PERIODO 2015-2016

Autores: IVEN JESÚS OTAROLA CAJAVILCA, RICKI LINER RUBÉN SOTO DIAZ, MANUEL ARTURO TARRILLO BULLÓN

Instrumento:

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.											X									
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.											X									
3. ACTUALIZACION	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.											X									
4. ORGANIZACION	Está organizado en forma lógica.												X								
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos.													X							
6. INTERNACIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística.											X									
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.											X									
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e items											X									
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable																X			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y Fecha: Callao, 28 de marzo del 2018

.....

Firma

ROMERO LUYO MANUEL ROJOLF

NOMBRE Y APELLIDO

DNI: 25671535 TELEFONO: 993959089

ANEXO N° 04

Organigrama de la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL



ANEXO N° 05

ESTADOS FINANCIEROS DE LA

EMPRESA

TELECOMUNICACIONES GYS

EIRL PERIODO 2015-2016