



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
FLUJO DE EFECTIVO EN LA
EMPRESA REFRIAMÉRICA C.A.
SAN DIEGO. ESTADO CARABOBO**

Autora: Mileixy Ortega

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
FLUJO DE EFECTIVO EN LA EMPRESA REFRIAMÉRICA C.A.
SAN DIEGO. ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autora: Mileixy Ortega
C.I. V-20.164.725

Tutor: Lcdo. Miguel Licon

San Diego, Octubre del 2019



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 0009-2-2019

San Diego, 16 de Septiembre del 2019.

Ciudadana

MILEIXY JOSEFINA, ORTEGA ORTEGA

C.I. 20.164.725

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“Estrategias de Control Interno para la Optimización del Flujo de Efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A San Diego, Estado Carabobo”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



Dra. Belkys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Miguel Ángel Licon López, de Cédula de Identidad No. V-8.829.211 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Mileixy Ortega, portadora de la Cedula de Identidad No. V- 20.164.725, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL FLUJO DE EFECTIVO EN LA EMPRESA REFRIAMÉRICA C.A. SAN DIEGO. ESTADO CARABOBO”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los dos (02) días del mes de octubre del año dos mil diecinueve (2019).

Lcdo. Miguel Licon

C.I. V- 8.829.211

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	pp. vii
LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE GRÁFICOS	ix
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
RESUMEN INFORMATIVO	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.3.1 Objetivo General	
1.3.2 Objetivos Específicos	
1.4. Justificación de la Investigación	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de términos Básicos	18
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	20
3.2. Fases Metodológicas.	21
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	21
3.2.2. Identificación de factores internos y externos.	23
3.2.3. Diseño de estrategias.	23
CAPÍTULO IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados.	25
CAPÍTULO V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	38
5.2. Objetivos de la Propuesta.	39
5.3. Justificación de la Propuesta.	40
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	40
5.5. Desarrollo de la Propuesta	41

CONCLUSIONES	pp. 51
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS	57

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1.	Matriz DOFA	37
2.	Estrategias de control interno.	50

LISTA DE FIGURAS

FIGURA		pp.
1.	Flujo de Efectivo Proyectado	49

GRÁFICO	LISTA DE GRÁFICOS	pp.
1.	Uso de formatos de entrada y salidas.	26
2.	Establecimiento de personal para autorizaciones.	27
3.	Segregación de funciones.	28
4.	Egresos debidamente soportados.	29
5.	Salv guarda de las claves de banca electrónica.	30
6.	Conciliaciones bancarias.	31
7.	Planificación de pagos.	32
8.	Registro de ingresos y egresos.	33
9.	Registro actualizado de las cuentas por cobrar y pagar.	34
10.	Optimizar el flujo de efectivo	35

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios Todopoderoso, por ser el Supremo y Creador nuestro. Que ha sido lo esencial en mi posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza de encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mí Amor Eterno Carlos Malpica (Q.E.P.D), Sé que la manera en que nos tocó despedirnos no fue la mejor y ahora te dedico estas palabras de amor, con mucha tristeza, pero me siento feliz porque sé que ahora te toca descansar y todo lo que me queda es la tranquilidad de saber que di todo de mí y te amé cada segundo de mi vida con locura y con mucha pasión.

Sigues presente en mi mente y en mi corazón. Tus besos, tus abrazos, tu forma de ser. Tu cabello, tus ojos, tu risa, el tono de tu voz; para mí son todos tesoros que guardaré para siempre en mi corazón y aunque ya no estés, te seguiré amando hasta que tenga la oportunidad de volverte a ver”.

Fuiste una de las razones por las que trabajé tan duro y planeo hacer lo que sea necesario para asegurarme de que estés orgulloso de mí y todo lo que logre será gracias a tu ayuda y guía que me diste mientras aún estabas. ¡Gracias Mi Amor!

A mis Padres Julio y Mileidy, quienes me enseñaron desde pequeña los mejores valores y a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es de ustedes, ¡Los amo!

A mi amada Hija Camila Victoria por ser mi fuerza y motivación de seguir día a día ¡Te amo!

A mis segundas Madres Mónica Celis y María Ocanto, quienes me brindan su cariño, su estímulo y apoyo constante, ¡Las quiero!

A mi mejor amigo, Yonni Pichardo, por no abandonarme cuando todo el mundo lo hace. Gracias por no juzgarme y decirme lo que necesito escuchar, aun cuando no quería escucharlo. Gracias por fortalecer nuestra amistad. Gracias por ser mi mejor amigo, mi otra mitad, mi hermano, mi alma gemela, sin ti este logro no sería posible. ¡Te Amo!

A toda mi Familia, hermanos y demás amigos por su paciencia, consejos y apoyo incondicional. Gracias por confiar en mi ustedes son mi mayor ejemplo a seguir y mi inspiración a continuar cumpliendo mis metas.

Y a todos aquellos que no creyeron en mí, a aquellos que esperaban mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, a aquellos que nunca esperaban que lograra terminar la carrera, a todo ellos le dedico esta tesis.

Mileixy Ortega

AGRADECIMIENTOS

Principalmente quiero dar gracias a la empresa Refriamérica, C.A. por haberme abierto sus puertas y apoyarme en todo lo que necesite para llevar a cabo las técnicas e instrumentos para lograr el desarrollo de la investigación a realizar, mil gracias a ustedes.

De igual forma un especial agradecimiento al Prof. Lcdo. Miguel Licon, mi Tutor Académico; por su paciencia, dedicación, criterio y aliento, ha hecho fácil lo difícil, ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda.

A mis Profesores Académicos, por sus apoyos, amistad y por sus esfuerzos en hacer relucir lo mejor de nosotros mismos, por su crítica certera, por las conversaciones, porque a veces simplemente escucharon, por sus preocupaciones que iba desde lo académico a lo cotidiano. Soy afortunada de conocerlos

A la Universidad José Antonio Páez, casa que vence las sombras que aunque no es persona, cobra vida abundante en sabiduría, agradecidas por habernos recibido y brindarnos la sabiduría; que hoy poseemos.

Queremos darles la gracias a mis compañeros de clases quienes con pequeños detalles nos ayudaron a alcanzar la consolidación de esta actividad.

Mileixy Ortega



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
FLUJO DE EFECTIVO EN LA EMPRESA REFRIAMÉRICA C.A.
SAN DIEGO. ESTADO CARABOBO**

San Diego, Octubre de 2019

Autora: Mileixy Ortega

Tutor: Lcdo. Miguel Licon

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A., en San Diego, Estado Carabobo, con la finalidad de lograr mantener un ingreso continuo del efectivo producto de las ventas para planificar el efectivo requerido para cumplir con las obligaciones y deudas adquiridas por la empresa, minimizando el riesgo de insolvencia y deterioro de la imagen de la misma, por incumplimiento oportuno de los pagos, además permitió determinar si existen déficit para buscar el financiamiento necesario o, por el contrario, si existen excedentes para poder realizar inversiones acertadas. En este sentido, la metodología que fue utilizada estará basada bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyado en un estudio con diseño de campo y documental, a nivel descriptivo. En cuanto a la población objeto de estudio, estuvo comprendida por diez (10) personas del área de administración, y la muestra estuvo representada por (05) personas que intervienen en el proceso del manejo del flujo de efectivo, una (01) en el departamento de tesorería de caracas y cuatro (04) en el departamento de administración con sede en Valencia. La técnica e instrumento que fue utilizado para la recolección de datos, será la encuesta apoyada en un cuestionario como instrumento, conformado por diez (10) preguntas cerradas de respuesta dicotómicas, con alternativas Si-No. Los resultados obtenidos serán tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados para obtener el diagnóstico real de los procesos de manejo de efectivo, cuya información permitió identificar las debilidades y fortalezas del control interno de esa área, las cuales se expondrán junto a los factores externos en una matriz DOFA, cuyo cruce, permitirá obtener las posibles estrategias que permitirán el diseño de la propuesta, que dio solución al problema planteado. Finalmente, se expondrán los recursos necesarios para la realización del presente proyecto de grado.

Descriptor: Estrategias, Flujo de efectivo, Control Interno.

INTRODUCCIÓN

La finalidad de la presente investigación es estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A., en San Diego, Estado Carabobo, con la finalidad de lograr mantener un ingreso continuo del efectivo producto de las ventas para planificar el efectivo requerido para cumplir con las obligaciones y deudas adquiridas por la empresa, minimizando el riesgo de insolvencia y deterioro de la imagen de la misma, por incumplimiento oportuno de los pagos, además permitirá determinar si existen déficit para buscar el financiamiento necesario o, por el contrario, si existen excedentes para poder realizar inversiones acertadas.

En este sentido, este trabajo de investigación se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo, y se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados, revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en proponer estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A., en San

Diego, Estado Carabobo Finalmente, las Conclusiones y recomendaciones, a las cuales llegó la autora en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas actualmente, se encuentran implementando cambios en sus procesos que le permitan mantenerse en un mercado cada vez más competitivo, donde se requiere mantener una evaluación continua en todos los niveles que la conforman, de forma tal que se pueda lograr de manera eficiente los objetivos organizacionales, cabe señalar que es el talento humano, quien hace a las empresas efectivas y a su vez competitivas, por lo tanto, es necesario, que las políticas, normativas y procedimientos sean claramente definidos, y difundidos a todo el personal, para lograr los planes y metas establecidos.

En Venezuela, las empresas además de sufrir cambios por la globalización, los avances tecnológicos, también se ve afectada por una economía inestable hiperinflacionaria, que genera un deterioro en las cuentas monetarias de manera acelerada, por lo tanto, requiere hacer una evaluación de sus políticas de crédito, y realizar una efectiva gestión de cobranza para poder garantizar una pronta recuperación de sus inversiones que se encuentran reflejadas en las cuentas por cobrar a accionistas, de manera que pueda fortalecer la liquidez financiera de la empresa y poder dirigir sus recursos al pago oportuno de sus compromisos.

Este efecto inflacionario, también ha traído como consecuencia, que los proveedores también hayan realizado cambios en sus políticas de crédito estableciendo un tiempo menor para que sean pagados los compromisos contraídos, y algunos de ellos, han solicitado que los pagos sean estrictamente de contado, por lo que se debe contar con una disponibilidad inmediata para cubrir este tipo de deudas, y poder garantizar la adquisición de bienes y servicios, que son necesarios para la operatividad de la empresa.

En este sentido, se debe hacer cumplir los procesos en el área administrativa y contable, de manera que se efectúen los procedimientos necesarios para que se realicen los registros de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, debida y oportunamente, de manera que se pueda obtener información para considerar cifras confiables para la elaboración del flujo de efectivo, de manera que se sepa cuáles serán las cuentas por cobrar que generarán los ingresos continuos para poder cubrir los compromisos y deudas contraídos, y de esta manera poder evaluar a tiempo las necesidades de financiamiento, al momento de contar con un déficit financiero, cuando los ingresos sean menores que los compromisos, o un excedente, cuando los ingresos sean superiores a las deudas contraídas, pudiéndose dirigir estos recursos a inversiones, para evitar su deterioro producto del efecto inflacionario.

Es por ello, que muchas de las empresas, actualmente, implementan controles internos en sus procesos, que le permitan lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos, de manera que se garantice la exactitud y veracidad de las operaciones que realizan, obtener información confiable para la toma de decisiones, y salvaguardar los recursos económicos que se administren. En este sentido, el control interno consiste básicamente en una serie de políticas y procedimientos que deben aplicar las organizaciones, adaptadas a sus necesidades, con el propósito de lograr sus planes, metas y objetivos, realizando el uso óptimo de sus recursos.

Como complemento, los controles internos se implantan para mantener a la entidad siguiendo la consecución de los objetivos y metas trazados, así como para minimizar los riesgos imprevistos ocasionados por el seguimiento eventual de fallas o desviaciones en la realización de operaciones, por lo tanto, el control interno está orientado a prevenir y detectar errores e irregularidades, por cuanto, debe ser un proceso integrado a la operatividad general de la empresa, propiciando que el personal observe conductas apegadas a valores éticos y lineamientos establecidos por la misma, en este sentido, debe ser capaz de medir la eficiencia y la productividad de las actividades, coordinado con las necesidades del negocio, verificando su exactitud y brindando por consiguiente, confiabilidad de sus datos contable.

Desde esta perspectiva, se plantea la siguiente investigación, específicamente en la empresa REFRIAMÉRICA C.A., ubicada en el Municipio San Diego, en el Estado Carabobo, dedicada a la venta de repuestos, instalación y mantenimiento de aires acondicionados y equipos de refrigeración, quien ha manifestado presentar debilidades en sus procesos de manejo de flujo de efectivo, generando efectos en la liquidez financiera de la empresa, esto debido a que no se está realizando una efectiva gestión de cobranza, lo que debilita la continuidad de ingresos de efectivo requeridos para cubrir las deudas y obligaciones contraídas por la empresa.

Es por ello, que se hace necesario implementar estrategias de control interno, que permitan garantizar el registro, y seguimiento de los procesos de gestión de cobranza, para que pueda ingresar el cobro de los clientes por compromisos contraídos con la empresa, en los lapsos establecidos de acuerdo a las políticas de cobranza y por los lapsos de crédito otorgados, para fortalecer la liquidez financiera de la empresa, asimismo, hacer seguimiento del proceso de registro de las obligaciones y deudas contraídas por la empresa, para proyectar los costos y gastos que tendrá la empresa para garantizar su operatividad.

Por lo tanto, al analizar que llegue a existir un déficit, poder solicitar préstamos a las entidades financieras, y realizar los trámites necesarios oportunamente, o si hay excedentes de efectivos, para poder invertir los activos monetarios líquidos minimizando el riesgo de perder su poder adquisitivo, por efectos inflacionarios. En este sentido, se requiere que se tengan todos los gastos y deudas contraídas, debidamente registrados, así como las cuentas por cobrar, y su debido cobro, de manera que se puedan obtener reportes con cifras confiables para elaborar un flujo de efectivo confiable para apoyar el proceso de toma de decisiones. De esta manera se garantizará el pago puntual a los proveedores y demás acreedores, y minimizar los riesgos de insolvencia, por parte de la organización, mejorando además la imagen de la empresa.

Siendo el personal del área administrativa y contable, quien ejecuta tales registros, se debe garantizar, que todo el personal involucrado realice las actividades permitidas, para poder entregar la documentación a tiempo, su clasificación,

autorización, verificación y anexar los soportes correspondientes, así como determinar que exista un monitoreo que todo se cumpla de acuerdo a los procedimientos, políticas y normativas establecidos, y que exista una adecuada segregación de funciones para evitar posibles errores, omisiones o riesgos de fraude, ya que el efectivo, es uno de los activos más susceptibles a presentar tales deficiencias.

Por lo tanto, el sistema de control interno que sea implementado debe ser lo suficientemente confiable, para garantizar el registro oportuno de las operaciones, la salvaguarda de los activos, emitir información confiable para la toma de decisiones y logre detectar posibles desviaciones, para efectuar los correctivos necesarios que garanticen el logro de los objetivos establecidos, permitiendo además, que el personal desempeñe sus funciones de manera óptima, y se realice un monitoreo contante que permita efectuar cambios en la medida que incrementen las existencias del proceso de flujo de efectivo de la empresa.

1.2 Formulación del problema

Ante todo lo antes expuesto, se genera la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias de control interno adecuadas para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A. ubicada en San Diego. Estado Carabobo?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A. ubicada en San Diego. Estado Carabobo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos del flujo de efectivo de la empresa REFRIAMÉRICA C.A.
- Diseñar estrategias de control interno para la optimización del flujo de

efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

Siendo el control interno una herramienta gerencia que le da una seguridad razonable a las empresas, ya que es un proceso que garantiza la confiabilidad de la información revelada, ya que esta permite ejercer un control sobre las operaciones contables, administrativas y financieras que la empresa realiza, y apoya en la toma de decisiones, por lo tanto, la efectividad del mismo permitirá determinar si existe seguridad razonable en los Estados Financieros y en caso de que exista un sistema de control interno que no refleje confiabilidad, esto representará un aspecto negativo a considerar en los diferentes procesos que se desarrollen en la organización.

En este sentido, el presente estudio se justifica, porque busca proponer estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A., mediante los cuales se garantice que se efectúen los procesos de registro de las cuentas por cobrar, y se realice una adecuada gestión de cobranza, que genere un ingreso continuo del pago de los clientes, en el tiempo establecido, que fortalezca la liquidez financiera de la empresa, para dirigir los recursos en cubrir las deudas y obligaciones contraídas por la misma, permitiendo garantizar seguir recibiendo los bienes y servicios provistos por los proveedores, y continuar con la operatividad de la empresa. Asimismo, se podrá evaluar la información financiera, para poder medir si los resultados son déficit o excedentes de efectivo, para según sea el caso, buscar alternativas de financiamiento o realizar inversiones, respectivamente.

Desde el punto de vista social, el estudio servirá de aporte a otras organizaciones que presente problemática similar, que requieran de controles internos para lograr un manejo eficiente del flujo de caja, logrando la salvaguarda de sus activos y obteniendo información confiable para la toma de decisiones. En cuanto al aporte académico que esta ofrece, servirá como antecedente a otras investigaciones que se encuentren enmarcadas bajo las líneas de investigación “control y gestión de finanzas públicas y privadas” bajo la temática de control interno, establecidas para la Escuela de

Contaduría de la Universidad José Antonio Páez, y finalmente servirá a la autora, quien podrá incrementar sus conocimientos académicos y profesionales para su desarrollo en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico permite establecer la fundamentación conceptual del estudio a desarrollar; en relación, Balestrini (2018:85), sostiene lo que: “es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico – epistemológico que se asume, referidos al tema específicos elegido para un estudio”, es por ello, que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como orientar la búsqueda de otros datos relevantes. En consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la relación del contexto Teórico que orienta el sentido de la investigación, por lo tanto estará conformado por los antecedentes, las bases teóricas y términos básicos, en la cual se realizó la revisión bibliográfica y documental con la existencia de fuentes de información y trabajos que presentan similitud con la investigación.

2.1 Antecedentes de la investigación

De acuerdo a Arias (2016:125), plantea que: “los antecedentes de la investigación se refieren a estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente, y que guardan vinculación con el objetivo de estudio”, por lo tanto, tienen la finalidad de sustentar esta investigación, ya que se exponen con la finalidad de conformar la base histórica que da origen a la presente investigación, así como obtener soporte y referencia para considerar las variables en el objeto de estudio, en este sentido, son un aspecto de gran relevancia al momento de efectuar una investigación. Entre los trabajos que sirvieron de apoyo documental y metodológico para el desarrollo de la presente investigación, cabe señalar el realizado por:

Primeramente, Aparicio y Ordoñez (2018), quienes presentaron un estudio que lleva por título **“Estrategias administrativas y contables para mejorar el proceso de manejo del flujo de caja de la empresa Transporte Big C.A.”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, la cual tuvo como lograr planificar el efectivo requerido para pagar sus deudas y obligaciones de manera oportuna, de acuerdo a los ingresos que fueron percibidos generados por la prestación de servicios de transporte, por lo tanto, se requiere optimizar el seguimiento de la recuperación de los ingresos para el incremento de la liquidez financiera, así como mejorar su imagen ante sus proveedores.

La investigación metodológicamente se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo y documental, a nivel descriptivo, cuya población y muestra representativa estuvo conformada por tres (03) personas que intervienen en el proceso del manejo del flujo de caja en el área de tesorería. La técnica e instrumento utilizado para la recolección de información, fueron la encuesta mediante un cuestionario conformado por doce (12) preguntas cerradas de respuesta dicotómicas tipo (SI) y (NO), cuyos datos fueron analizados e interpretados para obtener el diagnóstico, permitiendo a las autoras concluir que, el flujo de caja sirve como herramienta financiera, para que las empresas puedan proyectar cuáles serán sus ingresos y gastos, a ser generados en un periodo poder evaluar su capacidad para cubrir sus deudas, o la necesidad de recurrir a entidades bancarias para su financiamiento.

Su aporte al presente estudio, es las teóricas del manejo del flujo de caja, de manera que mediante una gestión eficiente de los procesos de cobranza, se logre mantener un flujo constante de los ingresos que cubran las deudas contraídas, además que al mantener un registro de estas, la empresa podrá utilizar la información para evaluar su capacidad de endeudamiento, y en el caso de ser necesario buscar nuevas fuentes de financiamiento que le permitan contar con los recursos necesarios para mantener la operatividad de la empresa, y mantenerse en el tiempo en el mercado en el cual opera.

Paralelamente, Cervantes (2018), expuso un investigación que fue titulada **“Plan**

estratégico para establecer los procesos en la elaboración del flujo de caja proyectado de la empresa CONSTRUCCIONES 56-57 C.A.”, presentado para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, la misma tuvo como finalidad, lograr efectuar la planificación del flujo de caja proyectando los gastos e ingresos para un periodo dado, de tal manera que la empresa pueda determinar o planificar los ingresos que percibió en ese tiempo específico, y que gastos puede cubrir, para que en el caso de considerarse tener excedentes realizar posibles inversiones, o por el contrario, evaluar la posibilidad de solicitar financiamiento a entidades bancarias para poder cubrir sus operaciones regulares y asegurar mantener la operatividad de la empresa.

Metodológicamente estuvo basada bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo a nivel descriptivo. En cuanto a la población estuvo comprendida por catorce (14) personas que laboran en la empresa, y la muestra estuvo representada por cinco (05) personas relacionadas con el proceso de elaboración del flujo de caja. La técnica e instrumento que se utilizaron para la recolección de datos, fueron la encuesta apoyada de un cuestionario conformado por diez (10) preguntas cerradas de respuesta dicotómicas tipo (SI) y (NO).

La investigadora concluye en su estudio, que la empresa no cumple a tiempo con sus compromisos adquiridos, ya que no realiza una planificación adecuada de sus ingresos, por lo tanto se utilizó el flujo de caja proyectado como herramienta para poder planificar sus ingresos y egresos, cumplir a tiempo con sus obligaciones contraídas y evaluar las necesidad de financiamiento, o por el contrario las oportunidades de inversión. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre el flujo de caja ya que este es el tema principal de estudio ya que es en esta área que se presenta la problemática expuesta en el empresa REFRIAMÉRICA C.A.

Seguidamente, Anaya, Fernández y González (2014), presentaron una investigación titulada **“Estrategias financieras para la optimización del manejo y control de efectivo (crédito y cobranza) en la empresa contrate J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciados en Administración

Comercial, en la Universidad Carabobo, que tuvo como objetivo fundamental proponer estrategias financieras para la optimización del manejo y control de efectivo, debido a la insuficiencia de controles internos administrativos y contables al momento de tener soporte sobre las transacciones operacionales, no pudiendo satisfacer los objetivos de integridad, existencia y exactitud, por ello se hace imprescindible que los procesos relacionados con el ciclo de crédito y cobranza logren satisfacer necesidades, y con ello asegurar los ingresos de la organización.

La metodología aplicada, se insertó en la modalidad de proyecto factible con diseño de campo, a nivel descriptivo. La población y muestra fue conformada por cinco (5) empleados del departamento de finanzas (Crédito y Cobranza) y un Director financiero. Las técnicas que se utilizaron fueron la entrevista, la encuesta y la observación. Como instrumentos un cuestionario, el formato de entrevista y la Matriz DOFA.

Con los resultados obtenidos, las autoras concluyen que existen múltiples problemas con respecto al manejo del efectivo, lo cual trae consecuencias que afectan en la gestión de crédito y cobranzas, donde lo que se persigue con las estrategias planteadas es armonizar y fortalecer cada una de las etapas involucradas en el proceso, tomando en consideración que existen elementos fundamentales que podrían ser susceptibles a debilitarse y afectar el flujo de efectivo. Su aporte, al presente estudio es que debido a ser un proyecto factible pudo darle solución a la problemática existente, en este sentido, se tomarán en consideración las estrategias planteadas que sirvan como base para la elaboración de las estrategias a ser propuestas, que permitan una segregación de funciones y el registro oportuno de la información financiera, para emitir reportes confiables, manteniendo además una continua supervisión, que permita detectar desviaciones y establecer correctivos tiempo.

Por otro lado, el presentado por Carbajal y Rosario (2014), en su trabajo de grado titulado “**Control Interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014**”, para optar al título Profesional de Contador, en la Universidad Privada Antenor Orrego, en el Estado

Trujillo, teniendo como principal objetivo demostrar de qué manera el control interno del efectivo mejorará la gestión financiera en la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014.

La metodología que se implementó fue de un estudio con diseño de campo, no experimental, de nivel descriptivo, correlacional. La población y muestra representativa conformado por veinte (20) trabajadores de la empresa en estudio. Se utilizó las técnicas de recolección de datos la observación, la revisión documental y la encuesta, a través de los instrumentos guía de observación, guía de revisión y el cuestionario respectivamente, este último conformado de quince (15) preguntas de respuestas cerradas tipo si-no-no aplica (N/A), y otras siempre, a veces o nunca.

Las autoras concluyen, de acuerdo a los resultados del diagnóstico obtenido, que existe una falta de control interno en el movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones, indicando que con el diseño e implementación de un sistema de control interno de acuerdo a las necesidad encontrada en la empresa Constructora A&J Ingenieros S.A.C. se podría solventar la situación planteada. Este antecedente sirve de aporte a esta investigación, debido a que con la inclusión de controles internos en los procesos involucrados en el flujo de efectivo, permitirá mejorar significativamente la gestión financiera de la empresa en estudio, en el cual se incluya el monitoreo del control interno de manera recurrente para evaluar los resultados de forma mensual y determinar la efectividad de su aplicación, así como la segregación de funciones para evitar riesgos de fraude.

Finalmente, Herrera y Quineche (2014), en su investigación que lleva por título **“El flujo de caja y la toma de decisiones en la Microempresa-MYPE del Distrito Huacho”**, presentada para optar al título Contador Público Autorizado, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en la Municipalidad de Huacho en Perú, el cual tuvo como fin develar la incidencia que genera el flujo de caja en la toma de decisiones, teniendo en consideración la trascendencia que implica un mercado competitivo, habido de inversiones, las cuales pueden verse cristalizadas con un

disciplinado manejo de la liquidez, enmarcado en el entorno de las microempresas.

La metodología implementada fue de una investigación cuantitativa, no experimental. La población estuvo comprendida por las Microempresas-MUPES del Distrito de Huacho, en Perú, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta anónima, apoyada de un cuestionario como instrumento de recolección de información, comprendido por preguntas con respuestas múltiples en escala de Likert. Con los resultados obtenidos, las autoras concluyeron que existe una alta relación entre el flujo de caja y la toma de decisiones en la Microempresa-MYPE, al haberse obtenido un coeficiente Rho de 0,836, señalando que las decisiones de índole económico pueden determinar contundentemente su posicionamiento o exclusión del mercado. Su aporte al presente estudio, es que para poder realizar un eficiente flujo de efectivo, se debe sustentar con información financiera y contable, veraz y oportuna que permita dar confiabilidad en los datos obtenidos para la toma de decisiones acertadas.

2.2 Bases Teóricas

De acuerdo a Arias (2016:106), expresa que: “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”, por lo tanto, es de gran importancia relacionar la investigación con los aspectos teóricos e ideas de diversos autores analizando y desarrollando cada concepto que ayudará a sustentar el tema planteado. A continuación, se presenta las bases teóricas que enmarcan el presente estudio:

2.2.1 Estrategias

Siendo esta investigación enfocada al diseño de estrategias de control interno, primeramente, será necesario definir el término estrategia, que de acuerdo a Serna (2017:35), señala que: “son acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos”, en este sentido, las

estrategias permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos a través de planes de acción o plan operativo que se procesa por medio del monitoreo, seguimiento y evaluación.

Por lo tanto, la estrategia de una organización se basa generalmente en la satisfacción de valores, propósitos, metas y objetivos organizacionales, para el logro del mismo la alta gerencia tiene que planear un gran proyecto de objetivos muy amplios. Los planes de acción se llevan a cabo, con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero, que presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir, son acciones que al momento de formularlas, requieren de cierto análisis y que al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo.

A tales implicaciones, para la presente investigación se define las estrategias debido a que es la herramienta gerencial, que permitirá optimizar los procesos de flujo de efectivo de la empresa REFRIAMÉRICA C.A., al implementar controles internos que garanticen el registro oportuno de la información administrativa, contable y financiera, emitir reportes confiables y salvaguardar los activos, brindando un apoyo al proceso de toma de decisiones de la empresa.

Una estrategia es un conjunto de acciones que se lleva a cabo para lograr un determinado fin. Las estrategias son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos. Las estrategias son, entonces, las que nos permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos. Son el cómo lograr y hacer realidad cada objetivo y cada proyecto estratégico.

2.2.2 Flujo de Efectivo

El significado del flujo de efectivo o flujo de caja, su estructura y la relevancia que toma en el momento de analizar los resultados son importantes para cualquier empresa. Según Burbano y Ortiz (2009:85), señalan que el flujo de caja: “es un estado financiero básico que presenta, de una manera dinámica, el movimiento de entradas y

salidas de efectivo de una empresa, en un período de tiempo y la situación de efectivo, al final del mismo período”. Esta simple definición, revela que a diferencia del balance general y el estado de resultados, que presentan datos estáticos de un período de tiempo determinado, el flujo de caja permite conocer la dinámica interna de la organización y el dinero que efectivamente queda para cubrir los siguientes cuatro propósitos:

1. Reponer el capital de trabajo.
2. Atender el servicio a la deuda.
3. Atender los requerimientos de inversión para reposición de activos fijos.
4. Repartir utilidades entre los socios de acuerdo con sus expectativas.

Así, una adecuada gestión que soporte una correcta proyección del flujo de efectivo, permitirá al empresario determinar la capacidad de la empresa de atender todas sus obligaciones y generar riqueza a sus accionistas. El cálculo del flujo de efectivo se puede realizar de diversas formas, según la fuente de información con que cuente la empresa y la calidad de la misma. En este sentido, permite complementar el análisis de liquidez y se utiliza de modo fundamental para advertir el contraste que existe entre la capacidad de generación de recursos líquidos desde el punto de vista financiero. Resulta una partida de análisis de la situación financiera de la empresa, cuya importancia radica en una serie de procesos y la solución contribuye a determinar la estabilidad económica de la organización.

Son utilizados para analizar proyectos a través de información contable, la cual se necesita ser ajustada antes de ser utilizada, ya que contablemente toman en cuenta el dinero que ingresará en el futuro y lo que realmente se necesita saber es el dinero que ya ingreso en la organización, es decir, el dinero es el común denominador o unidad de medida de las transacciones de la empresa. Por otra parte Garay y González (2015:51), indican que también se debe tomar en cuenta: “los costos y gastos que se sufragan inmediatamente y no los que son erogados en el futuro ya que estos no forman parte del flujo de caja”. Por lo tanto, estas bases teóricas tiene gran relevancia en el presente estudio, ya que es el flujo del efectivo que lo comprende el que requiere de

mejoras en sus procesos, tanto administrativos como contables, para lograr la liquidez financiera necesaria para cumplir con sus deudas y obligaciones a tiempo.

2.2.3 Control Interno

El control interno debe considerarse como el proceso que garantiza la confiabilidad de la información revelada, ya que esta permite ejercer un control sobre las operaciones contables, administrativas y financieras que la empresa realiza, y apoya en la toma de decisiones; la efectividad del mismo, permitirá determinar si existe seguridad razonable en los Estados Financieros y en caso de que exista un sistema de control interno que no refleje confiabilidad, esto representará un aspecto negativo a considerar en los diferentes procesos que se desarrollen. En este sentido, se puede definir el control interno, de acuerdo a Estupiñan (2014:15), quien señala que: “el control interno es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo a lo planeado”.

De acuerdo a estas consideraciones, la empresa debe tener definidos ciertos mecanismos de organización, planificación y control establecidos en los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos, y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros. Para ello, cuenta con un factor clave como lo es el proceso de control interno.

Agrega Mantilla (2016:59), ya que el control interno está conformado por acciones que aseguren a los procesos seguridad y confiabilidad, lo define como: “son un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño, para asegurar la consecución de objetivos y técnicas”, señalando que no solo se ocupa de las normas y procedimientos, sino también como operan en la práctica.

2.2.4 Control Interno del Efectivo

El efectivo es uno de los activos que más necesita mayor control, ya que el mismo hecho de manejar dinero conlleva una gran responsabilidad. El control interno en cuanto al efectivo debe proporcionar procedimientos adecuados, para proteger las entradas y salidas de dinero, y es necesario garantizar su salvaguarda, registro oportuno, distribución de acuerdo a las prioridades de pago de obligaciones, mantener soportes, emitir información confiable para apoyar el proceso de toma de decisiones, por lo tanto, entre estas medidas generalmente adoptadas se encuentran:

- División del trabajo.
- Todas las entradas de dinero, se deben depositar de manera regular en el banco.
- Todo pago debe realizarse a través de cheque.
- Todo pago debe estar debidamente autorizado.
- Creación de un fondo para pagos pequeños (caja chica).
- Supervisión y control constante, mediante la realización de:
 - Arqueo de caja.
 - Arqueo de caja chica.
 - Conciliación bancaria.

Esta supervisión deberán hacerlas personas autorizadas, que no custodien el efectivo, es decir que exista separación de funciones. En cuanto al pago mediante cheques es un control importante sobre los desembolsos de efectivo, primero, el cheque actúa como un documento fuente; segundo, para que sea válido tiene que estar firmado por un funcionario autorizado, por lo que cada pago mediante cheque atrae la atención de la administración.

Antes de firmar el cheque el gerente debe revisar la factura, el informe de recepción, la orden de compra y otros documentos de respaldo. De esta manera, se evidencia la necesidad de implementar controles internos, tanto en el ingreso del efectivo y la distribución de los recursos, de manera tal que se minimicen los posibles riesgos de fraudes que pueda presentar la empresa REFRIAMÉRICA C.A., de manera

que pueda ser eficaz y efectiva con el manejo de los recursos que garanticen la operatividad de la misma, y permanezca en el tiempo.

2.3 Definición de Términos Básicos

Caja: es la cuenta a través de la cual se controla el efectivo disponible que se encuentra en poder de la empresa.

Ciclo del flujo del efectivo: es una herramienta la cual nos amplía los detalles y las actividades que influyan sobre el efectivo.

Efectivo: dinero en caja y banco.

Egreso: el concepto de egreso se encuentra muy ligado a la contabilidad; en este caso, significa la salida de dinero de las arcas de una empresa u organización, los cuales incluyen los gastos y las inversiones.

Estado de cuenta del banco: es uno de los principales documentos utilizados en la elaboración de conciliaciones bancarias, es emitido mensualmente por el banco donde presenta la movilidad que ha tenido la cuenta corriente durante ese periodo y el saldo disponible al final del mismo.

Ingreso: beneficio que se obtiene a través de la realización de operaciones financieras de una empresa, tales como: venta de mercancías, prestación de servicios, entre otras.

Liquidez: capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo. Por extensión, característica de ciertos activos que son fácilmente transformables en efectivo (depósitos bancarios a la vista, activos financieros que pueden ser vendidos instantáneamente en un mercado organizado, entre otros).

Optimización: es la búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad; gracias a ella todo proceso funciona mejor.

Tesorería: es el área de una empresa en la que se gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se expone la metodología que presentará el presente proyecto, sobre la cual señalan Hurtado y Toro (2017:26), que: “el marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección”. En otras palabras, es el cómo se realizará el estudio para lograr los objetivos propuestos y darle solución al problema planteado, en este sentido a continuación se presenta el tipo, diseño y nivel que serán desarrollados:

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología que se implementará para la presente investigación será bajo la modalidad de un proyecto factible, que de acuerdo a Arias (2016:134), señala que: “se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de relación”, por lo tanto tiene como finalidad proponer estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo. En cuanto al diseño de la investigación, Sabino (2018:63), explica que: “su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar los hechos con teorías, y su forma es de una estrategia o plan general que determina las acciones necesarias para hacerlo. Por lo tanto, el estudio estará fundamentado en un diseño de campo, que según Arias (2016), plantea que la investigación de campo:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31)

El diseño será de campo, ya que se planteará directamente en la empresa REFRIAMÉRICA C.A., donde se presenta la problemática de estudio, debido a que los datos necesarios para recabar la información necesaria para desarrollar las fase metodológicas, y poder diseñar la propuesta. En cuanto al nivel, será descriptivo, Según Arias (2016:24), argumenta que: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”, por tal motivo, en esta investigación se realizará el análisis e interpretación de los resultados, y se podrá establecer las conclusiones a las que llegará la autora en el estudio.

3.2 Fases Metodológicas

Seguidamente, se establecerán las tres (03) fases metodológicas, que son la manera como se desarrollará la investigación, que han sido diseñadas de acuerdo a los objetivos específicos planteados, los cuales se presentan a continuación.

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A.

Esta primera fase tiene como finalidad, buscar establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual del proceso de manejo del flujo de efectivo de la empresa REFRIAMÉRICA C.A., con respecto a la necesidad del diseño de estrategias de control interno para optimizar sus procesos en el área de administración y tesorería. Para tal fin, se establecerá la población objeto de este estudio, que de acuerdo a Busot (2017:56), define la población como: “aquel conjunto de elementos o eventos afines en una o más características tomados como una totalidad y sobre el cual se generalizan conclusiones de la investigación”. De allí que, la población del presente estudio estará conformada por diez (10) personas que conforman el departamento de administración de la empresa objetivo.

Con respecto a la muestra, Balestrini (2018:141), señala que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en

ella, lo más exactamente posible”. Para efectos de la presente investigación la muestra será representada por cinco (05) trabajadores, involucrados en los procesos de flujo de tesorería, comprendidos por un (01) trabajador del departamento de tesorería de las oficinas de Caracas, y cuatro (04) del departamento de administración de la sede en San Diego.

En este estudio, para la recopilación de información se consideró como técnica la encuesta, que de acuerdo a Palella y Martins (2016:111), explican que la encuesta: “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador”, la cual estará apoyada en un cuestionario como instrumento de recolección de información, Bisquera (2015:118), indica que: “un cuestionario es una escala, la cual posee varias alternativas, donde los encuestados pueden contestar lo que ellos consideren correcto”, el cual estará estructurado con preguntas cerradas dicotómicas con posibles respuestas SI-NO, para recabar la información acerca de la situación actual que presenta el área antes mencionada.

Hurtado y Toro (2017:90), afirman que: “las preguntas son cerradas cuando se contesta con un sí o un no. Y abiertas cuando se contestan criterios y juicios al entrevistado”. Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos serán agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de análisis de contenido el cual según Balestrini (2018:156), consiste en: “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”.

Por lo tanto, los resultados obtenidos del cuestionario serán tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, de tal manera que se pueda lograr determinar la situación actual de los procesos en área de tesorería y las necesidades de diseñar un las estrategias administrativas y contables necesarias que brinden una solución viable para el manejo adecuado del flujo de efectivo, y se establezcan los controles que permitan garantizar la salvaguarda de este activo, garantizando un registro oportuno.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de flujo de efectivo la empresa REFRIAMÉRICA C.A.

Seguidamente, en esta fase, se realizará la identificación de las debilidades y fortalezas del proceso de manejo del flujo de efectivo de la empresa REFRIAMÉRICA C.A., en el cual se tomará como bases para su desarrollo la extracción, del análisis de los resultados que se obtendrán de la técnica la encuesta. Esta fase es primordial, debido a que a través de ella se podrá hacer énfasis en lo que realmente se requiere para la optimización del flujo de efectivo, en el área de tesorería y administración, ya que si se logra obtener el diagnóstico real del área en estudio, se podría cubrir las debilidades y amenazas existentes en sus procesos, así como también se podrían fortalecer las oportunidades encontradas.

Por lo tanto, para obtener las estrategias a ser propuesta, se utilizará como herramienta la matriz DOFA, según Serna (2017:158), permite obtener: “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán estructura a la propuesta para el diseño de estrategias. En ella se expondrán los factores internos y externos, y se confrontarán para obtener las estrategias adecuadas que permitirán desarrollar la propuesta.

3.2.3. Fase III: Diseño de las estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A.

Finalmente, en esta fase se desarrollará el diseño de las estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A., de acuerdo a las debilidades encontradas a través del análisis de los resultados y las estrategias obtenidas de la matriz DOFA; de las cuales se tomarán las que sean acorde a las necesidades de la empresa, y al estudio de factibilidad, con el fin de lograr la eficiencia y eficacia en el desempeño del personal que labora en el área administrativa y contable en el área de tesorería, relacionada al flujo de efectivo.

Con esto se espera, que se logre realizar los registros oportunos para emitir reportes, que aporten información veraz, confiable y oportuna, para elaborar una planificación del flujo de efectivo, que permita recuperar con eficiencia los ingresos, fortalecer la liquidez financiera, y así destinar los recursos para el pago de sus compromisos y deudas contraídos, de tal manera que se logre mejorar su imagen frente a clientes, proveedores, trabajadores y accionistas.

Para ello, el desarrollo de la estrategia presentará la siguiente estructura:

- Presentación de la propuesta.
- Objetivos de la propuesta.
- Justificación de la propuesta.
- Factibilidad de la propuesta.
- Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

En el presente capítulo se presentaron los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, para recolectar información de tipo primario que reflejó la situación actual de los procesos del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A., con la finalidad de detectar las debilidades existentes para poder minimizarlas y dar una solución viable a la problemática planteada, a través de la propuesta mediante un diseño de estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo, que permitan lograr la eficiencia y eficacia en el desempeño del personal que labora en el área administrativa y contable en el área de tesorería, relacionada al flujo de efectivo

4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A.

Esta primera fase tiene como finalidad, buscar establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual del proceso de manejo del flujo de efectivo de la empresa REFRIAMÉRICA C.A., para medir las necesidades de inversión o financiamiento, a causa de excesos o déficit de sus recursos, para ello, se presentaron los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica la encuesta, apoyada de un cuestionario comprendido de diez (10) preguntas, de respuestas cerradas tipo dicotómicas de únicas alternativas si-no, aplicado a la muestra representativa de la población comprendida comprendidos por un (01) trabajador del departamento de tesorería de las oficinas de Caracas, y cuatro (04) del departamento de administración de la sede en San Diego, los cuales fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados y presentados a continuación.

Ítem 1.- ¿Tiene usted conocimiento si se utilizan formatos para soportar las entradas y salidas de efectivo?

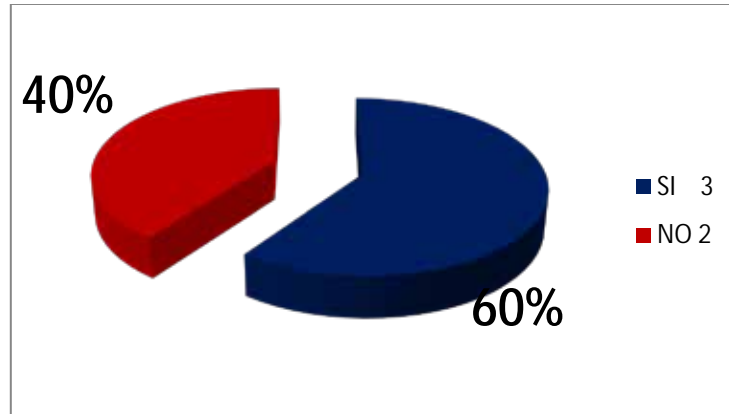


Gráfico 1.- Uso de formatos de entrada y salidas.
Fuente Ortega (2019)

Análisis

En el presente gráfico se observa que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió, que si se utilizan formatos para soportar las entradas y salidas de efectivo, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante, señala que no utilizan. Los formatos son documentos que sirven para soportar el movimiento del efectivo y controlar que lleven la respectiva autorización para evitar desembolsos indebidos o no autorizados y verificar la cantidad real del ingreso.

Ítem 2.- ¿Sabe usted si se tienen establecidas las personas para autorizar las salidas de efectivo?

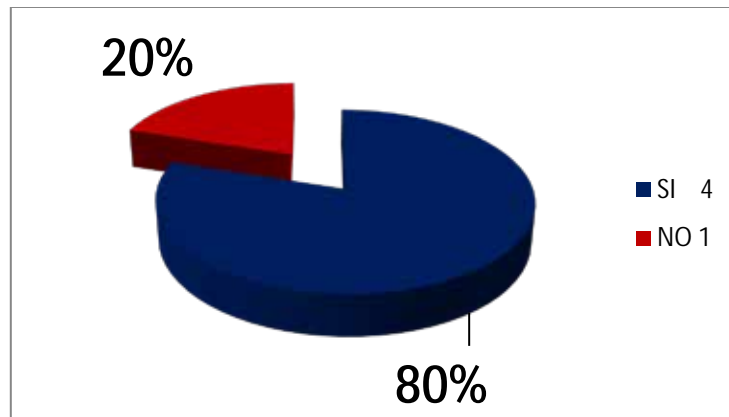


Gráfico 2.- Establecimiento de personal para autorizaciones.

Fuente Ortega (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió que usted si se tienen establecidas las personas para autorizar las salidas de efectivo, en cambio el veinte por ciento (20%) restante señala que no existe. Es necesario que todo el personal conozca el nivel de autorización de los desembolsos ya que toda salida de efectivo debe estar debidamente autorizada para evitar fraudes.

Ítem 3.- ¿Tiene usted conocimiento si existe una segregación de funciones entre la persona que efectúa los registros y quién autoriza las salidas de efectivo?

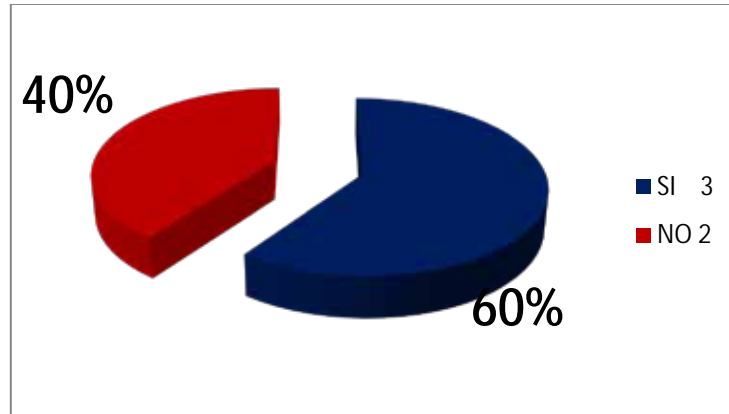


Gráfico 3.- Segregación de funciones.

Fuente Ortega (2019)

Análisis

El sesenta por ciento (60%) de los encuestados, expone que si existe una segregación de funciones entre la persona que efectúa los registros y quién autoriza las salidas de efectivo, por su parte el cuarenta por ciento (40%) respondió negativamente. Debe haber segregación de funciones entre el personal que efectúa, registra y autoriza las salidas de efectivo para que sea efectivo el proceso y se minimice el riesgo de manipulación indebida de este activo, permitiendo además poder detectar errores u omisiones en sus procesos.

Ítem 4.- ¿Considera usted que todos los egresos de efectivos están debidamente soportados por la documentación que origina su desembolso?

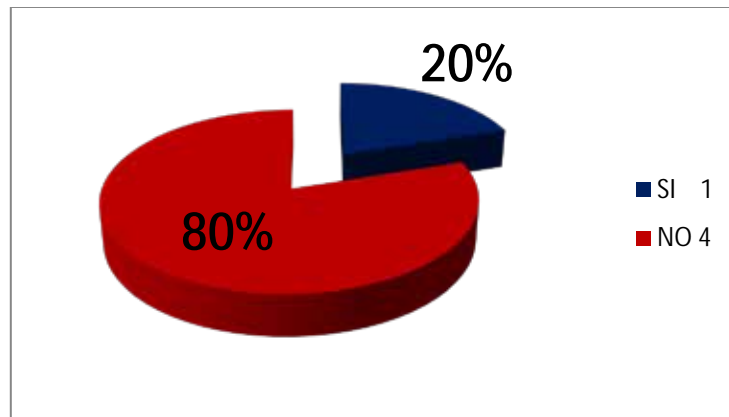


Gráfico 4.- Egresos debidamente soportados.

Fuente Ortega (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados, respondió que considera que todos los egresos de efectivos no están debidamente soportados por la documentación que origina su desembolso, por su parte el veinte por ciento (20%) restante, expresa lo contrario. La documentación originaria del desembolso es esencial para justificar el motivo del mismo, y que realmente se destinó al propósito establecido.

Ítem 5.- ¿Sabe usted si están debidamente salvaguardadas las claves de acceso a las cuentas de la empresa a través de la banca electrónica?

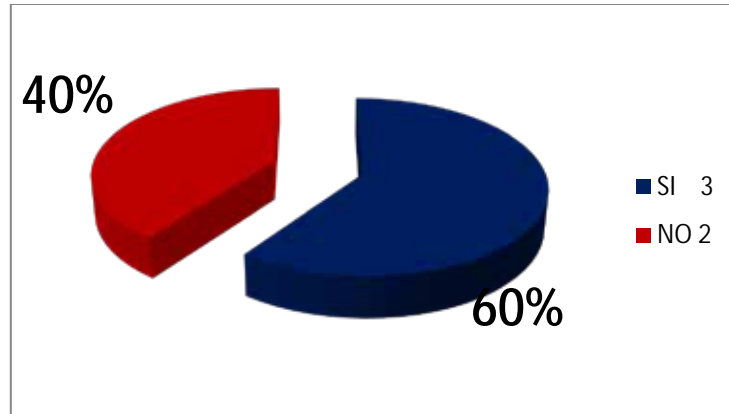


Gráfico 5.- Salvaguarda de claves de banca electrónica.

Fuente Ortega (2019)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante, el sesenta por ciento (60%) expresa, que si están debidamente salvaguardadas las claves de acceso a las cuentas de la empresa a través de la banca electrónica, el cuarenta (40%) restante expresó lo contrario. Las claves de acceso a la banca electrónica de la empresa deben estar salvaguardadas correctamente para evitar que personal no autorizado pueda acesar a ellas y realiza pagos indebidos, por lo tanto, puede dar cabida a posibles fraudes.

Ítem 6.- ¿Considera usted que se realizan conciliaciones bancarias periódicas a las cuentas de caja y banco?

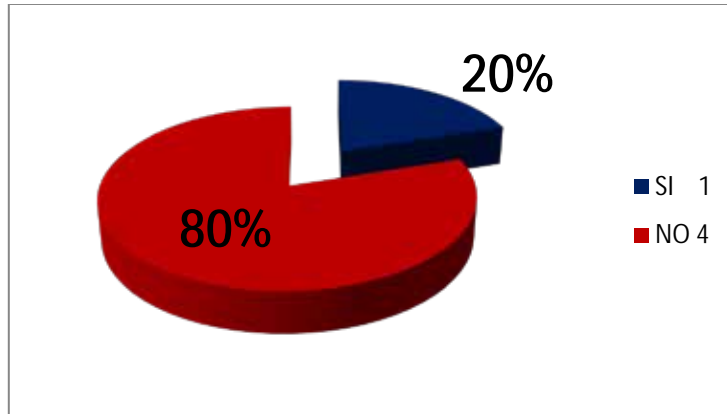


Gráfico 6.- Conciliaciones bancarias.

Fuente Ortega (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el ochenta por ciento (80%) de los trabajadores, expresa que la empresa no conciliaciones bancarias periódicas a las cuentas de caja y banco, por su parte el veinte por ciento (20%) restante, respondió positivamente. Las conciliaciones bancarias son una herramienta de control del manejo de efectivo, ya que permiten, verificar que todos los ingresos y egresos hayan sido por los importes correctos, en la fecha prevista, y que los desembolsos estén autorizados y justificados.

Ítem 7.- ¿Sabe usted si se realiza una planificación de pagos de acuerdo la liquidez disponible en la empresa?

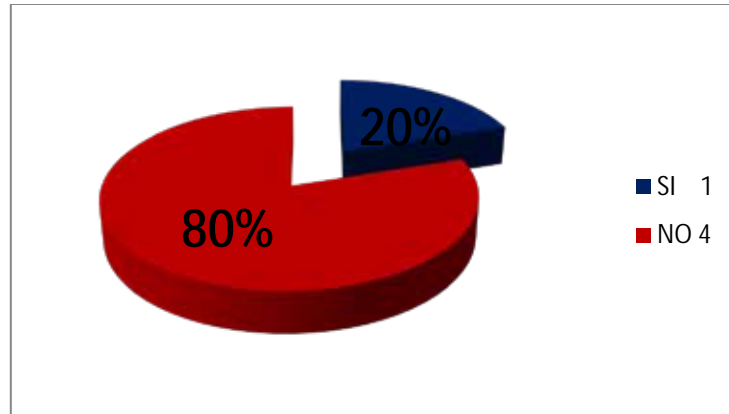


Gráfico 7.- Planificación de pagos

Fuente Ortega (2019)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados expresa que no se realiza una planificación de pagos de acuerdo la liquidez disponible en la empresa, por su parte el veinte (20%) restante respondió afirmativamente. La planificación de pagos permite determinar cuáles son las deudas que ha contraído la empresa, hasta un momento específico, para poder dirigir los recursos al pago de la misma, de acuerdo a la liquidez disponible, tomando en consideración desde las más antiguas a las más recientes, y a lo significativo que es pagar cierta obligación en relación a la prioridad del pago.

Ítem 8.- ¿Considera usted que los ingreso y egresos son debidamente registrados?

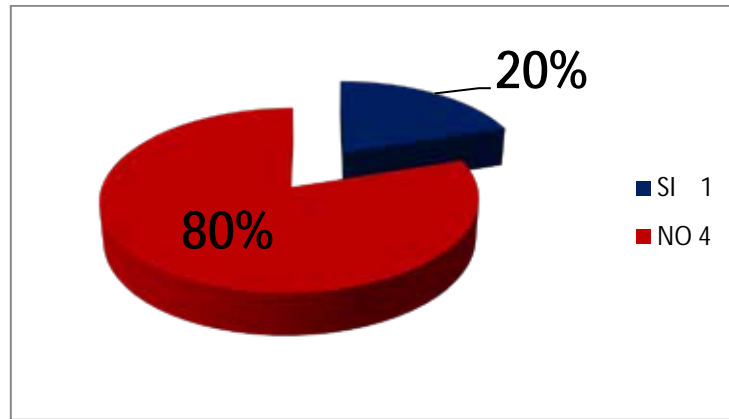


Gráfico 1.- Registro de ingresos y egresos.

Fuente Ortega (2019)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el veinte por ciento (20%) restante señala que los ingreso y egresos son debidamente registrados. Es necesario que se realice un registro adecuado de los ingresos y egresos para poder obtener información financiera veraz y oportuna, que pueda servir para la toma de decisiones, por lo tanto, la puntualidad es un factor importante para que estas puedan ser certeras y aprovecharse la oportunidad de la misma.

Ítem 9.- ¿Sabe usted si se lleva un registro actualizado de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar?

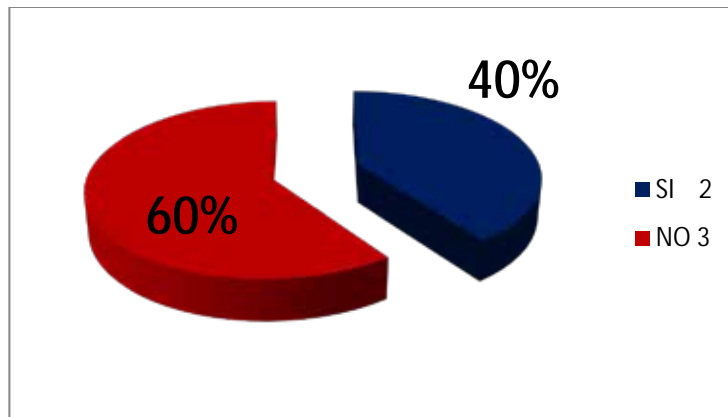


Gráfico 9.- Registro adecuado de la cuentas por cobrar y pagar
Fuente Ortega (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el cuarenta (40%) restante expresa que se lleva un registro actualizado de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar. La información contable debe ser registrada continuamente para poder emitir reportes reales y poder establecer programaciones de pagos de acuerdo a las deudas contraídas, y efectuar la gestión de cobranza, a los clientes que realmente son morosos.

Ítem 10.- ¿Considera usted que mediante la aplicación de estrategias de control interno se lograría la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A?

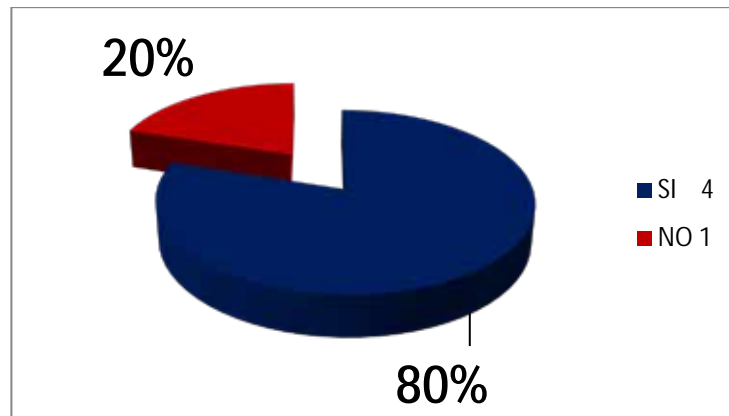


Gráfico 10.- Optimizar el flujo de efectivo

Fuente Ortega (2019)


Análisis

El ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió positivamente, debido a que considera que mediante la aplicación de estrategias de control interno se lograría la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A., por su parte el veinte por ciento (20%) restante, respondió negativamente. La efectividad de las estrategias propuestas no depende de la aplicación de las mismas, sino de la disposición que pueda tener el personal en implementar cambios para mejorar cambios en los procesos, y que darle a conocer los beneficios que tendría la empresa de ello, y que el trabajador mejoraría su desempeño y contribuiría en alcanzar los objetivos organizacionales.

4.1.1 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de flujo de efectivo la empresa REFRIAMÉRICA C.A.

En esta fase se efectuó una debilidades y fortalezas de los procesos de flujo de efectivo la empresa REFRIAMÉRICA C.A. según el planteamiento realizado en la presente investigación, para ello se utilizó la Matriz DOFA., donde se expusieron con los factores externos, que mediante su cruce se pudo obtener los siguientes resultados.

Cuadro N° 1.- Análisis DOFA

 MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES O1. Teoría de control interno. O2. Existencia de banca electrónica para consulta de movimientos en línea. O3. Existencia de correos electrónicos y redes sociales. O4. Empresa con capacidad competitiva en el mercado.	Estrategia FO F9O1.- Diseñar estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A. F1O2.- Efectuar planificación de pagos semanales. F4O3.- Enviar de comprobantes de pago a proveedores por correo.	Estrategia DO D4D6O4.- Establecer normativas para el registro oportuno de las transacciones de la empresa y emitir reportes a tesorería. D4O2.- Realizar de conciliaciones bancarias periódicas.
AMENAZAS A1.- Efectos de la economía inflacionaria. A2. Incremento de costos y gastos. A3. El pago inoportuno de los clientes afecta la liquidez financiera. A4. Proveedores exigen pagos de contado o crédito máximo de 7 días	Estrategia FA F6A1.- Establecer procedimientos para la elaboración del flujo de efectivo proyectado. F6A4.- Colocar cartelera con fecha de pago de impuestos y retenciones y aportes patronales, servicios.	Estrategia DA D7A1A3.- Mejorar proceso de gestión de cobranza.

Fuente: Ortega (2019)

Fase III: Diseño de las estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A.

Finalmente, en esta fase se desarrollará el diseño de las estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A., de acuerdo a las debilidades encontradas a través del análisis de los resultados y las estrategias obtenidas de la matriz DOFA; de las cuales se tomarán las que sean acorde a las necesidades de la empresa, y al estudio de factibilidad, con el fin de lograr la eficiencia y eficacia en el desempeño del personal que labora en el área administrativa y contable en el área de tesorería, relacionada al flujo de efectivo.

Con esto se espera, que se logre realizar los registros oportunos para emitir reportes, que aporten información veraz, confiable y oportuna, para elaborar una planificación del flujo de efectivo, que permita recuperar con eficiencia los ingresos, fortalecer la liquidez financiera, y así destinar los recursos para el pago de sus compromisos y deudas contraídos, de tal manera que se logre mejorar su imagen frente a clientes, proveedores, trabajadores y accionistas.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Debido a que el efectivo es el activo más líquido de un negocio, se requiere de una cuidadosa contabilización de las operaciones con el mismo, ya que este rubro puede ser rápidamente invertido, razón por la cual su estudio generalmente se centra alrededor de dos áreas: el presupuesto de efectivo y el control interno de contabilidad. En este sentido, el control interno de contabilidad es importante, ya que le da una base sólida a la función de planeación y, además, permite asegurar que el efectivo sea utilizado para propósitos propios de la empresa y no que por el contrario, sea desperdiciado, mal invertido o hurtado. Es por ello, que la responsabilidad del control interno recae sobre la gerencia de una organización, y por lo tanto, esta garantiza la protección y salvaguarda de todos los activos de la misma, incluyendo el activo máspreciado y vulnerable como lo es el efectivo.

Siendo el propósito de los mecanismos de control interno en la empresa la salvaguarda de los activos, minimizando los riesgos de desperdicios o fraudes, promover la contabilidad adecuadas de la información de las operaciones realizadas por la empresa, alentar y medir el cumplimiento de políticas de la empresa, juzgar la eficiencia operacional en todas las áreas de la empresa. Por lo tanto, el control interno no se diseña para detectar errores, sino para reducir la oportunidad de que ocurran los mismos o se generen fraudes.

Tras lo antes expuesto, en el presente estudio se realizó un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa REFRIÁMÉRICA, sobre los procesos del flujo de efectivo, a través de las técnica de recolección de datos empleada, donde se pudo identificar ciertas debilidades en sus procesos, a través de los resultados obtenidos, donde se puede resaltar que en la empresa no se hace uso con regularidad de los

formatos de entradas y salidas de efectivo, además no todo el personal conoce si existe una segregación de funciones ente la persona que maneja el efectivo y quien realiza los registros. Asimismo se evidenció, la falta de registros continuos de las operaciones ya que no se lleva no se realiza con regularidad los ingresos y egresos, ni se actualiza las cuentas por cobrar y cuenta por pagar, por lo tanto, la información financiera es poco confiable, para apoyar la toma de decisiones.

Se observa mucha vulnerabilidad del efectivo, porque no se realizan conciliaciones bancarias, no se salvaguarda las claves de la banca electrónica en un lugar seguro, y los egresos no están debidamente soportados, lo que evidencia riesgos severos de fraude. Al no mantenerse una registro de las cuentas por pagar ni hacerse una planificación de pagos, pone en riesgo las relaciones con los proveedores, ya que de ello depende considerar el pago de sus deudas en la fecha establecida.

Es por ello, que se propone diseñar estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A., de manera que se minimicen las debilidades encontradas y se logre salvaguardar sus activos, gestionar de manera adecuada la cobranza, para recuperar las inversiones que se encuentran en manos de los clientes producto de las ventas, realizar registros oportunos y una planificación efectiva para cumplir con los compromisos contraídos con los proveedores, de manera que se pueda mejorar la imagen de la empresa ante sus proveedores, clientes, y trabajadores.

5.2 Objetivos de la Propuesta

2.2.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Establecer estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A.

- Implementar el uso del flujo de efectivo proyectado para poder optimizar el uso de los recursos financieros y cumplir con los presupuestos establecidos en la empresa REFRIAMÉRICA C.A.

5.3 Justificación de la Propuesta

Una vez realizado el diagnóstico, durante las fases metodológicas desarrolladas para alcanzar los objetivos propuestos, se pudo identificar las debilidades existentes en el proceso de manejo del flujo de efectivo, en este sentido, la presente propuesta se justifica debido a que mediante las estrategias de control interno propuestas se logrará la optimización del flujo de efectivo de la empresa REFRIAMÉRICA C.A., de manera que se logre recuperar las cuentas por cobrar vencidas, y las que están por vencerse en los lapsos establecidos, así como dirigir sus recursos para el pago de las deudas en tiempo convenido con el proveedor, brindándoles confianza del cumplimiento de sus compromisos, y conservando las relaciones comerciales ante ellos.

Por otro lado, se garantizará el registro de las operaciones, de manera que se obtengan reportes confiables para la toma de decisiones y elaborar los estados financieros. Asimismo, el personal podrá mejorar su desempeño laboral, dirigido al lograr cumplir con los presupuestos establecidos, administrando los recursos de acuerdo a los presupuestos elaborados por la gerencia, para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos,

5.4 Factibilidad de la propuesta

El objetivo de este trabajo de investigación busca proponer mejoras en los controles internos en el manejo del flujo del efectivo en el área de tesorería, desarrollando y construyendo una alternativa de solución ante la problemática de la empresa en estudio, a través de estos aspectos se logrará implementar, ejecutar y aplicar los objetivos planteados en la presente investigación. Es por eso que, la factibilidad que se evaluó desde el punto de vista recursos humanos y económicos.

5.4.1 Factibilidad de Recursos Humanos

La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal del departamento de tesorería de la empresa REFRIAMÉRICA C.A., ya que las personas encargadas de esa área, están dispuestas a prestar la colaboración necesaria en cuanto a conocimiento y experiencia, para llevar a cabo el actual proyecto. Además, no se requiere de cambios en la estructura organizativa, y se podrán modificar procesos para lograr los objetivos planteados.

5.4.1 Factibilidad Económica

Económicamente, el presente proyecto es factible, ya que el mismo no representa una erogación significativa para la empresa, debido a que al implantar esta propuesta, los resultados que se pudieran obtener de este trabajo resultan altamente gratificantes para la empresa, pues se adecuarán sus procedimientos, según las modificaciones de su contorno para lograr sus objetivos de una manera óptima.

5.5 Desarrollo de la Propuesta



Fuente: Ortega (2019)

La presente propuesta tiene como finalidad que la empresa REFRIAMÉRICA, C.A., logre la optimización del flujo de efectivo mediante estrategias de control interno, de manera que se logre el registro oportuno de las operaciones de la empresa y se pueda contar con reportes confiables para la toma de decisiones, realizar la recuperación de cuentas por cobrar vencidas, para lograr obtener la liquidez financiera necesaria, para cubrir, mediante una planificación efectiva el pago de sus obligaciones, logrando de esta manera garantizar la operatividad de la organización, contribuyendo además que

el personal optimice su desempeño orientado al logro de los presupuestos establecidos por la empresa, y que los recursos asignados a cada proyecto cumpla su cometido. Minimizando además, las posibilidades de fraude, salvaguardando este activo de gran importancia para la organización. Para tal efecto, a continuación se presentan las estrategias siguientes:

5.5.1 Objetivo 1.- Establecimiento de estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A.

Esta estrategia tiene como finalidad diseñar las estrategias adecuadas de acuerdo a las necesidades propias de la empresa REFRIAMÉRICA C.A., para optimizar el flujo de efectivo, de acuerdo a las debilidades encontradas durante el diagnóstico, entre las cuales se evidenciaron la falta de uso de los formatos de entradas y salidas, no se realizan registros continuos de las operaciones así como los riesgos de fraude por debido a la falta de resguardo de las claves de la banca electrónica, y el uso de documentación soporte del documento que origine los desembolsos. Para tales efectos se proponen se establecen las siguientes estrategias.

Estrategia 1:- Establecimiento de controles internos para las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa REFRIAMÉRICA C.A.

Esta estrategia tiene como finalidad el establecimiento de controles internos para las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa REFRIAMÉRICA C.A., de manera que se puedan realizar puntualmente los registros contables, y salvaguardar el efectivo de la organización que fluye entre estas cuentas, para ello se establecen los controles siguientes.

Control Interno de Cobranza

Esta estrategia tiene como propósito, garantizar el registro de las cuentas por cobrar, como el respectivo cobro de las mismas, de manera que los ingresos de la empresa se reciban en la fecha establecida, y se cumpla con los lapsos de crédito otorgados, permitiendo además, brindar información financiera confiable al

departamento de tesorería, para que planifique sus pagos de acuerdo a la disponibilidad de la misma. Para ello, se establecen los controles siguientes:

- Registrar todas las operaciones de ventas a crédito.
- Emitir listado semanalmente de cuenta por cobrar vencidas.
- Emitir listado semanalmente de movimientos bancarios.
- Gestionar la cobranza, emitiendo estado de cuenta a cada cliente recordándole las cuenta vencidas que tiene con la empresa y solicitándoles la fecha en que realizaran el respectivo pago. La notificación se realizará por correo electrónico, y se solicitará confirmación de la recepción.
- En el caso de recibir respuesta que el pago ha sido realizado, solicitar por misma vía los comprobantes de pago y cotejar con los movimientos bancarios que haya sido correspondiente a los importes de la factura.
- Realizar la impresión del comprobante pago del cliente, elaborar el comprobante de cobranza, y colocar el sello cobrado, con la fecha de pago y el número de comprobante de transferencia o depósito efectuado por el cliente.
- Registrar la cobranza, y emitir reportes para verificar que coincida lo registrado con los soportes, entregar al departamento de contabilidad un listado con los soportes registrados para que coteje y firme recibido todos los comprobantes.
- Elaborar una planificación de cobranza, a través de un auxiliar de cuentas por cobrar, programar las llamadas y envío de notificaciones de recordatorios de pago a los clientes vía correo electrónico, indicando personal contacto de la empresa, teléfonos y medios de redes sociales.
- Hacer seguimiento de la gestión de cobranza y completar el ciclo respectivo.
- Notificar a administración los clientes morosos que hacen caso omiso de las notificaciones para que tomen decisiones sobre el tratamiento de estos.

- Emitir reportes semanales a tesorería para la planificación del flujo de efectivo.

Control Interno de cuentas por pagar

Esta estrategia tiene como finalidad lograr el registro oportuno de las cuentas por cobrar tanto su origen como su pago, de manera que la información contable esté debidamente actualizada, y se tengan todos los soportes correspondientes para el adecuado egreso de los recursos y mediante las autorizaciones respectivas, de manera que se pueda salvaguardar los activos y cumplir con los compromisos contraídos con los proveedores a tiempo.

- Toda factura de proveedor debe ser revisada que cumpla con los deberes formales, que el proveedor exista en el portal del SENIAT y que esté inscrito en el Registro de Inscripción Fiscal.
- Todas las facturas deberán estar debidamente autorizadas por el departamento de administración, colocando sello aprobado, firma del mismo y fecha.
- Las facturas deberán ser registradas diariamente, y emitir reporte de registros, verificar la información registrada con los soportes físicos, y archivar por cliente por orden de antigüedad de pago, primeramente las más recientes. En el caso de errores en la transcripción se deberán corregir inmediatamente.
- Deberá emitirse reportes semanales al departamento de tesorería para la planificación de pago semanal de las cuentas por pagar.

Controles de planificación de pago

Estos controles tienen como finalidad realizar una planificación de pago tanto a proveedores, como otras obligaciones contraídas por la institución, de manera que los recursos sean distribuidos adecuadamente para su pago, y respetar las partidas presupuestarias que se tiene establecidas para cada tipo de gasto, incluyendo los impuestos generados. Para ello, se realizarán los siguientes controles:

- Semanalmente se clasificarán los pagos que deberán realizarse en el departamento de tesorería, considerando las cuentas por pagar a proveedores, respetando la antigüedad de saldos, impuestos, retenciones, sueldos y salarios, vacaciones, liquidaciones, servicios y demás gastos administrativos, así como el pago del presupuesto establecido en el departamento de proyectos.
- Se procederá a realizar la consulta de la disponibilidad de ingresos que tiene la empresa, a través de las cuenta bancarias electrónicas.
- Se clasificará los pagos correspondientes y se emitirán las transferencias bancarias, y emitirán los comprobantes respectivos de pago, adjuntando a la documentación soporte y los respectivos comprobantes de transferencias.
- Se canalizarán los medio de autorización de los pagos, y de la realización de las trasferencias, se deberá segregar funciones entre la persona que realiza la planificación de pagos y quien ejecuta las operaciones en la banca electrónica.
- Se verificará que las transferencias se realicen efectivamente y no hayan sido rechazadas, se procederá a cotejar con los soportes para que sean por las cantidades correctas.
- Se enviará notificaciones de pago a proveedores vía correo electrónico a los proveedores con sus respectivos soportes de retenciones de impuestos.
- Se entregará la documentación con sus respectivos comprobantes al departamento de contabilidad.

Efectuar conciliaciones bancarias

Esta estrategia tiene como finalidad garantizar que los ingresos y egresos hayan sido registrados correctamente y que el resultado esté de acuerdo a los movimientos bancarios, para ello se procederá a realizar conciliaciones bancarias semanales por parte del departamento de contabilidad, quien recibirá semanalmente los comprobantes de ingresos de la cobranza, y de egresos de la gestión de pagos, para revisar que estos hayan sido autorizados, contengan la documentación soporte y que sean por los montos

correctos. Luego de deberá archivar la documentación y solicitar a las áreas correspondientes aclarar posibles diferencias en el caso que existan.

Planificar una reserva de contingencia para emergencias para el departamento de proyectos

Esta estrategia tiene como finalidad poder realizar una planificación de reserva de contingencia para emergencias para el departamento de proyectos, de manera que se resguarden recursos financieros para este departamento, y que no influya en la programación de pagos semanales del resto de los departamentos, de esta manera se garantizará el pago oportuno de los proveedores, y demás gastos necesarios para garantizar la operatividad de la organización, y sin que tenga retrasos el departamento de proyectos para completar las obras iniciadas. Para ello, se deberá tomar en consideración los importes que para el último año y en particular en los últimos seis meses ha venido teniendo el departamento de proyectos para que se mantenga esta partida al momento de realizarse cada proyecto nuevo.

Solicitar a todos los departamentos de la empresa los gastos semanales

Esta estrategia tiene como finalidad involucrar a todos los departamento de la empresa que requieren la generación de desembolsos por los distintos conceptos, necesarios para garantizar la operatividad de la organización, para ello, se necesita que semanalmente se entregue al departamento de tesorería un listado con los respectivos soportes de los gastos que deberán realizarse, alquileres, servicios, nómina, liquidaciones, impuestos, retenciones de impuestos, retenciones laborales, aportes patronales, reposiciones de caja chica, entre otros, para poder realizar una planificación efectiva y poder cubrir con todos los compromisos a tiempo y evitar el tener que realizar pagos de emergencia, que genera que se interrumpa con los importes planificados o destinados a otros fines afectando a otro departamento.

Salvaguardar las claves de acceso de las cuentas bancarias y chequeras.

Esta estrategia tiene como finalidad poder Salvaguardar las claves de acceso de las cuentas bancarias y chequeras, en lugar seguro, de manera que ningún otro personal que no esté autorizado a tener acceso a ellas, pueda cometer fraudes, al tomarlas por descuido de la persona encargada de su salvaguarda, por lo tanto, deberán estar en un lugar seguro con cerradura y que el acceso a ella solo la tenga el personal encargado de la misma.

Colocar cartelera de impuestos, retenciones y aportes patronales

El fin de esta estrategia es que se realice el pago efectivo de las obligaciones de manera que coloque en un lugar visible del departamento de contabilidad y de tesorería la fecha en que deberán pagarse los impuestos y las retenciones y aportes patronales, así como los alquileres, servicios, nómina, entre otros para garantizar el cumplimiento del mismo y garantizar la operatividad de la organización. En este sentido, la obligación no solo será del departamento de tesorería sino también de los departamentos involucrados en hacer seguimiento que se haga efectivo el pago de cada obligación.


5.5.2 Objetivo 2.- Implementación del uso del flujo de efectivo proyectado para poder optimizar el uso de los recursos financieros y cumplir con los presupuestos establecidos en la empresa REFRIAMÉRICA C.A.

Esta estrategia tiene como finalidad implementar el uso del flujo de efectivo proyectado para poder optimizar el uso de los recursos financieros y cumplir con los presupuestos establecidos en la empresa REFRIAMÉRICA C.A., de manera que se pueda realizar una planificación adecuada de la asignación de recursos considerando los gastos y costos de reposiciones de inventarios, y demás servicios necesarios para garantizar la operatividad de la organización, de acuerdo a los ingresos percibidos y la necesidad de enfrentar gastos de emergencia dejando una reserva para tales contingencias.

Para este fin se procederá a proyectar todas las ventas que se han generado en los últimos años considerando el incremento de los precios y costos por los efectos


inflacionarios, realizar una planificación trimestral con ajustes mensuales para considerar las variables que influyen en el ajuste del flujo de efectivo proyectado. A continuación se presenta el flujo de efectivo proyectado propuesto. (ver figura 1)

Figura 1.- Flujo de efectivo proyectado

				
Flujo de Efectivo Proyectado				
Periodo: del al				
SEMANAS	I	II	III	IV
Efectivo disponible al inicio del mes				
Ingresos en efectivo				
Ventas (efectivo)				
Cobranza				
Créditos /otros ingresos				
Total Ingresos en efectivo				
Efectivo Total Disponible				
Egresos en efectivo				
Cuentas por pagar transportistas				
Sueldos y salarios				
Comisiones y cesta tickets				
Artículos de oficina y gastos depapelería.				
Mantenimiento				
Gastos de cafetería.				
Gastos de limpieza.				
Contabilidad y legal				
Teléfono				
Servicios públicos				
Seguros				
Alquileres				
Impuestos IVA				
Impuestos Sobre la Renta				
Patentes				
Abono a capital Prestamos bancarios				
Intereses				
SUBTOTAL				
Reserva y/o en depósito				
Retiro de los accionistas				
Total Egresos en efectivo				
Posición de Efectivo (fin de mes)				
Necesidad de Financiamiento				

Fuente: Ortega (2019)

Cuadro 2.- Estrategias de control Interno

 ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL FLUJO DE EFECTIVO EN LA EMPRESA REFRIAMERICA C.A.		
Estrategia	Actividad	Responsable y tiempo
1 Establecer controles internos para las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa REFRIAMÉRICA C.A.	<ul style="list-style-type: none"> · Control Interno de Cobranza 	1 mes Analista Cobranza
	<ul style="list-style-type: none"> · Control Interno de cuentas por pagar. 	Analista de Cuentas por pagar
	<ul style="list-style-type: none"> · Efectuar conciliaciones bancarias. 	Analista Contabilidad
	<ul style="list-style-type: none"> · Planificar una reserva de contingencia para emergencias para el departamento de proyectos. 	Tesorería
	<ul style="list-style-type: none"> · Solicitar a todos los departamentos de la empresa los gastos semanales. 	Tesorería
	<ul style="list-style-type: none"> · Salvaguardar las claves de acceso de las cuentas bancarias y chequeras. 	Tesorería
	<ul style="list-style-type: none"> · Colocar cartelera de impuestos, retenciones y aportes patronales. 	Tesorería, Contabilidad y Recursos Humanos
2. Implementación del uso del flujo de efectivo proyectado para poder optimizar el uso de los recursos financieros y cumplir con los presupuestos establecidos en la empresa REFRIAMÉRICA C.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar el formato Figura 1 • Solicitar listados de los departamentos involucrados generadores de ingresos y egresos. • Evaluar las necesidades de recursos de emergencias de proyectos. 	Tesorería

Fuente: Ortega (2019)

CONCLUSIONES

Las empresas antes de iniciar el proceso de diseño e implementación de sistemas de control interno, tienen que preparar las normas y los procedimientos que formarán parte de su estructura organizacional, los cuales serán el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciéndoles responsabilidades a los encargados de las áreas, implantando medidas de seguridad, control y autocontrol; para así crear objetivos que permitan participar en el cumplimiento de la función empresarial.

Por lo tanto, todo trabajo debe ser divulgado para conocimiento y utilización de todos los miembros que intervienen en los procesos, en el caso de estudio los que intervienen en el proceso control interno del flujo de efectivo, por lo tanto fue necesario realizar un diagnóstico, a través de la técnica la encuesta, utilizando un cuestionario, cuyo resultados permitieron de las debilidades y fortalezas de los procesos de flujo de efectivo la empresa REFRIAMÉRICA C.A., entre las cuales se encontraron que no hacen uso con regularidad de los formatos de entradas y salidas de efectivo, además no todo el personal conoce si existe una segregación de funciones ente la persona que maneja el efectivo y quien realiza los registros. Asimismo se evidenció, la falta de registros continuos de las operaciones ya que no se lleva no se realiza con regularidad los ingresos y egresos, ni se actualiza las cuentas por cobrar y cuenta por pagar, por lo tanto, la información financiera es poco confiable, para apoyar la toma de decisiones.

Se observó mucha vulnerabilidad del efectivo, porque no se realizan conciliaciones bancarias, no se salvaguarda las claves de la banca electrónica en un lugar seguro, y los egresos no están debidamente soportados, lo que evidencia riesgos severos de fraude. Al no mantenerse una registro de las cuentas por pagar ni hacerse una planificación de pagos, pone en riesgo las relaciones con los proveedores, ya que

de ello depende considerar el pago de sus deudas en la fecha establecida, y que afectan la imagen de la empresa.

Se concluyen que, entre las medidas de control interno del efectivo, se pueden considerar todas las precauciones necesarias para prevenir los fraudes, así como establecer un método adecuado para presentar el efectivo en los registros de contabilidad. Un buen sistema de contabilidad separa el manejo del efectivo de la función de registro, hacer pagos o depósitos en el banco, en consecuencia, todas las recepciones de efectivo deben ser registradas y depositadas en forma diaria y todos los pagos de efectivos deben realizarse mediante cheques o transferencias, y realizar conciliaciones bancarias por personal distinto para garantizar la efectividad de las operaciones y de la información financiera.

A tales efectos se puede señalar que se logró el objetivo principal de la presente investigación debido a que se logró proponer estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMERICA C.A., de manera que se logre realizar los registros oportunos para emitir reportes, que aporten información veraz, confiable y oportuna, para elaborar una planificación del flujo de efectivo, para recuperar con eficiencia los ingresos, fortalecer la liquidez financiera, y así destinar los recursos para el pago de sus compromisos y deudas contraídos, de tal manera que se logre mejorar su imagen frente a clientes, proveedores, trabajadores y accionistas. Asimismo, considerar aquellas partidas emergentes para realizar una provisión que no afecte al pago efectivo de los demás compromisos de la organización, y asegurar su operatividad en el tiempo.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en el estudio realizado en la empresa REFRIAMÉRICA C.A., para hacer más efectiva la implementación de la propuesta que consiste en el diseño de estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo del departamento de tesorería, se formulan las siguientes recomendaciones:

- 1- Tomar en consideración los resultados obtenidos en esta investigación, ya que le permitirá a la organización analizar las debilidades que se observan con respecto a la gestión de cobranzas, y pago oportuno de las obligaciones, lo cual permitirá realizar los correctivos necesarios, también reforzar las fortalezas observadas y cumplir las metas establecidas en el departamento de tesorería.
- 2- Elaborar y difundir, un manual de Normas y Procedimientos, que sirva de herramienta para llevar a cabo las diversas actividades en el departamento, siendo este el instrumento más idóneo para evitar las distorsiones en los procesos, asegurando en todo momento su continuidad en las actividades y que el personal conozca las normas y procedimientos.
- 3- Comunicar al personal con qué grado de eficacia se están alcanzando las metas y los objetivos establecidos. La información que le brinda al personal de la necesaria, de esta manera se mejora la gestión contable y la gestión administrativa de la planificación del flujo del efectivo y se agilizan los procesos internos del departamento.
- 4- Establecer equipos de trabajo dentro del departamento que puede ser extensivo a otras áreas para analizar e interpretar la información que se genera entre ellos, estableciendo reuniones periódicas, buzones de sugerencias, entre otros. De esta manera, se analiza y se procesa la

información y se establecen responsabilidades, lo cual va permitir mejorar el proceso de toma de decisiones.

- 5- La capacitación constante del personal del área administrativa en materia de procesos financieros y contables, instruyendo al personal acerca de la importancia del uso y cumplimiento de los controles internos propuestos, ya que de esta manera aumenta la productividad del personal, mejora su desempeño y la organización logra sus objetivos organizacionales.
- 6- Supervisión y seguimiento de las actividades realizadas en el departamento de tesorería, orientando los esfuerzos de todo el personal hacia la satisfacción de las necesidades del cliente, y así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión de planificación del flujo del efectivo y por ende la financiera y contable.

REFERENCIAS

- Anaya, Félix; Fernández, Roiber y González, Álvaro (2014). **Estrategias financieras para la optimización del manejo y control de efectivo (crédito y cobranza) en la empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Bárbula. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado
- Aparicio, Gonzalyz y Ordoñez, Hilda (2018). **Estrategias administrativas y contables para mejorar el proceso de manejo del flujo de caja de la empresa Transporte Big C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Fidias (2016). **El proyecto de investigación.** 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial EPISTEME.
- Balestrini, Miriam (2018). **Como se elabora el proyecto de investigación.** 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial CONSULTORES ASOCIADOS.
- Bisquera, Rafael (2015). **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.** Caracas. Venezuela: Editorial Frigor.
- Burbano, Jorge y Ortiz, Alberto (2009). **Presupuestos: Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos.** 2ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Busot, Aurelio (2013). **La población y Muestra en Estudio.** 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Mobi-libros.
- Carbajal, Marita y Rosario, Magda (2014), **Control Interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014.** Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Venezuela: Trabajo de Grado no publicado.
- Cervantes, Jojanny (2018). **Plan estratégico para establecer los procesos en la elaboración del flujo de caja proyectado de la empresa CONSTRUCCIONES 56-57 C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

- Estupiñán, Rodrigo (2014). **Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales**. 2ª Edición. Bogotá. Colombia: Ediciones ECOE
- Garay, Urbi y González, Maximiliano (2005). **Fundamentos de Finanzas: Con aplicaciones al mercado venezolano**. 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Econoinvest. Ediciones IESA.
- Herrera, María y Quineche, Leydi (2014). **El flujo de caja y la toma de decisiones en la Microempresa-MYPE del Distrito Huacho**. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Metodología de la Investigación**. 2ª Edición. Caracas Venezuela: Editorial PANAPO.
- Mantilla, Samuel (2016). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. 4ª Edición. Colombia: Ediciones Bucaramanga
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Sabino, Carlos (2018) **El proceso de investigación**. 6ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial PANAPO.
- Serna, Héctor (2017). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Bogotá, Colombia: Editorial 3R Editores.

ANEXOS



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Estimado señor

Gerente de Administración

REFRIAMÉRICA C.A.

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar estrategias de control interno para la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Anexo A
El Cuestionario



**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN
DEL FLUJO DE EFECTIVO EN LA EMPRESA REFRIAMÉRICA C.A.
SAN DIEGO. ESTADO CARABOBO**

ÍTEM	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿Tiene usted conocimiento si se utilizan formatos para soportar las entradas y salidas de efectivo?		
2	¿Sabe usted si se tienen establecidas las personas para autorizar las salidas de efectivo?		
3	¿Tiene usted conocimiento si existe una segregación de funciones entre la persona que efectúa los registros y quién autoriza las salidas de efectivo?		
4	¿Considera usted que todos los egresos de efectivos están debidamente soportados por la documentación que origina su desembolso?		
5	¿Sabe usted si están debidamente salvaguardadas las claves de acceso a las cuentas de la empresa a través de la banca electrónica?		
6	¿Considera usted que se realizan conciliaciones bancarias periódicas a las cuentas de caja y banco?		
7	¿Sabe usted si se realiza una planificación de pagos de acuerdo la liquidez disponible en la empresa?		
8	¿Considera usted que los ingreso y egresos son debidamente registrados?		
9	¿Sabe usted si se lleva un registro actualizado de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar?		
10	¿Considera usted que mediante la aplicación de estrategias de control interno se lograría la optimización del flujo de efectivo en la empresa REFRIAMÉRICA C.A.?		

Fuente: Ortega (2019)

Anexo B

Tabla de Frecuencias

Encuesta a los empleados de la empresa Refriamérica C.A.


				
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA FRECUENCIAS RELATIVAS	
ÍTEM	SI	NO	SI	NO
1	3	2	60%	40%
2	4	1	80%	20%
3	3	2	60%	20%
4	1	4	20%	10%
5	3	2	60%	40%
6	1	4	20%	80%
7	1	4	20%	80%
8	1	4	20%	80%
9	2	3	40%	60%
10	4	2	80%	20%

Fuente: Ortega (2019)

Anexo C

Formatos de la propuesta

Figura 1.- Flujo de efectivo proyectado

		Flujo de Efectivo Proyectado			
		Periodo: del _____ al _____			
SEMANAS	I	II	III	IV	
Efectivo disponible al inicio del mes					
Ingresos en efectivo					
Ventas (efectivo)					
Cobranza					
Créditos /otros ingresos					
Total Ingresos en efectivo					
Efectivo Total Disponible					
Egresos en efectivo					
Cuentas por pagar transportistas					
Sueldos y salarios					
Comisiones y cesta tickets					
Artículos de oficina y gastos depapelería.					
Mantenimiento					
Gastos de cafetería.					
Gastos de limpieza.					
Contabilidad y legal					
Teléfono					
Servicios públicos					
Seguros					
Alquileres					
Impuestos IVA					
Impuestos Sobre la Renta					
Patentes					
Abono a capital Prestamos bancarios					
Intereses					
SUBTOTAL					
Reserva y/o en depósito					
Retiro de los accionistas					
Total Egresos en efectivo					
Posición de Efectivo (fin de mes)					
Necesidad de Financiamiento					

Fuente: Ortega (2019)