



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN PARA LOS PROCESOS
DE ELABORACIÓN DEL FLUJO
DE CAJA PARA LA EMPRESA
TRANSPORTE Y SERVICIOS GTM C.A.**

Autora: María Vázquez

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



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN
DEL FLUJO DE CAJA PARA LA EMPRESA
TRANSPORTE Y SERVICIOS GTM C.A.**

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

Autora: María Vázquez
C.I.: 28.356.209

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

San Diego, Diciembre del 2021



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

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: PLAN DE ACCIÓN PARA LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN DEL FLUJO DE CAJA PARA LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS GTM C.A.

Realizado por el (la) Br. María Vázquez C.I. N° 28.356.209 cursante de la carrera de Contaduría Pública hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: Verite, (20) PUNTOS.

El Jurado

José Bautista
Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: José Bautista
C.I.: 11807313

[Signature]
Jurado
Nombre: [Signature]
C.I.: 10268485

[Signature]
Jurado
Nombre: [Signature]
C.I.: 8624739



Fecha: 19/01/2022



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACION DE PASANTIAS
Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 0029-2021-2CR

San Diego, 1 de Diciembre de 2021

Ciudadanos

MARIA VAZQUEZ

C.I: 28.356.209

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: **“PLAN DE ACCIÓN PARA LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN DEL FLUJO DE CAJA PARA LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS GTM C.A.”** Como requisito para optar al título de Licenciado en CONTADURIA PUBLICA.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

Dra. YOLE GONZALEZ
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

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

“Plan de estudios Bimodal”



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

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Ysabel Pantoja de Cedula de Identidad No. V-11.807.313, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana María Vázquez, titular de la cedula de identidad N° V-28.356.09, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado “**PLAN DE ACCIÓN PARA LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN DEL FLUJO DE CAJA PARA LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS GTM C.A.**”, presentado como requisito parcial para optar el 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.

San Diego, Diciembre del año dos mil veintiuno (2021).

Tutora Académica
Lcda. Ysabel Pantoja
C.I. V-11.807.313
Cel. 0426.638.06.83
E-mail: ycpantoja@gmail.com

DEDICATORIA

A Dios A Dios, que siempre está presente en cada oportunidad y logro que he tenido, guiándome para tomar las decisiones correctas.

A mi padre Jhonny Vázquez y mi madre María Villavicencio, que en cada momento me han brindado su apoyo, me han escuchado y han creído en mis capacidades para lograr lo que me propongo.

A mis hermanos Celso Vázquez y Jhonny Vázquez, por su fiel apoyo con el que se que siempre puedo contar.

A Lic. Ysabel Pantoja, por ser mi tutora en esta investigación, por sus guía y recomendaciones durante la misma.

María Vázquez

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios por ser mi guía a lo largo de mi vida, por siempre brindarme la fortaleza para lograr mis metas.

A mis padres, por siempre estar presentes ofreciéndome su apoyo incondicional, por cada lección de vida que me han dado que han sido indispensables durante este camino de aprendizaje.

A mis hermanos, por su apoyo y motivación para superar cada dificultad que se me presentó durante este camino.

A la Universidad José Antonio Páez, donde he pasado estos años de aprendizaje para poder convertirme en la profesional que deseo ser.

A la empresa Transporte y Servicios GTM C.A, por permitirme trabajar con ellos en esta investigación y facilitarme la información solicitada haciendo este proceso más agradable.

A mi tutora Ysabel Pantoja, por sus enseñanzas y guía durante esta investigación.

A la directora Leída Pérez, tanto por sus enseñanzas como por su ayuda y guía durante la carrera.

María Vázquez

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
LISTA DE CUADROS Y FIGURAS	vii
LISTA DE GRÁFICOS	viii
LISTA DE TABLAS	ix
RESUMEN INFORMATIVO	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2. Objetivos de la Investigación	5
1.3. Justificación de la Investigación	5
II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Definición de Términos Básicos.....	20
III MARCO METODOLÓGICO	21
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	21
3.2. Fases Metodológicas	23
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual	23
3.2.2 Fase II: Identificar las fortalezas y debilidades	25
3.2.3 Fase III: Diseño de un plan de acción	25
IV RESULTADOS	27
4.1. Análisis de los Resultados	27
4.1.1. Diagnóstico	27
4.1.2. Identificación.....	40
4.1.3. Diseño	50

	pp.
V PROPUESTA	51
5.1. Presentación de la Propuesta	51
5.2. Beneficios de la Propuesta.....	53
5.3. Objetivos de la propuesta	53
5.4. Desarrollo de la Propuesta.....	54
5.5. Factibilidad de la Propuesta.....	60
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	66
ANEXOS	70

LISTA DE CUADROS Y FIGURAS

CONTENIDO

	pp.
CUADRO	
1.- Lista de Cotejo.....	38
2.- PCI (Perfil de Capacidades Internas).....	41
3.- Resumen del PCI (Perfil de Capacidades Internas).....	44
4.- POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio)	44
5.- Resumen del POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio)	48
6.- Matriz DOFA	49
7.- Plan de Acción Propuesto	56
8.- Recursos Económicos	61
 FIGURA	
1.- Modelo de Flujo de Caja Proyectado	59

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

	pp.
GRÁFICO	
1.- Actualización de la información contable.....	28
2.- Planificación de las deudas pendientes por pagar	29
3.- Exclusión de facturas en programación de pago	30
4.- Existencia de un sistema administrativo	31
5.- Recepción oportuna de los listados	32
6.- Conocimiento de los procedimientos de flujo de caja	33
7.- Asignación de personal para elaborar el flujo de caja	34
8.- Inducción o capacitación del personal	35
9.- Necesidad de la capacitación del personal	36
10.- Factibilidad de la propuesta.....	37

LISTA DE TABLAS

CONTENIDO

	pp.
TABLA	
1.- Actualización de la información contable.....	28
2.- Planificación de las deudas pendientes por pagar	29
3.- Exclusión de facturas en programación de pago	30
4.- Existencia de un sistema administrativo	31
5.- Recepción oportuna de los listados	32
6.- Conocimiento de los procedimientos de flujo de caja	33
7.- Asignación de personal para elaborar el flujo de caja	34
8.- Inducción o capacitación del personal	35
9.- Necesidad de la capacitación del personal	36
10.- Factibilidad de la propuesta.....	37
11.- Tabla de Frecuencias Totales	73



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA LOS PROCESOS DE
ELABORACIÓN DEL FLUJO DE CAJA PARA LA
EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS GTM C.A.**

Autora: María Vázquez

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

Fecha: San Diego, Diciembre de 2021

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio estuvo orientado en proponer plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., con el objeto de planificar sus ingresos y la distribución de los recursos para cubrir sus gastos, de manera que se mantenga un flujo continuo de efectivo, que garantice la operatividad de la empresa. El estudio estuvo orientado bajo las líneas de investigación Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas. El estudio estuvo contemplado en una investigación bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo de nivel descriptivo. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta a través del instrumento el cuestionario conformado por diez (10) preguntas dicotómicas cerradas (si-no), seguidamente, la observación directa con apoyo de una lista de cotejo. La población estuvo conformada por tres (3) empleados de la empresa del área administrativa y tesorería, por su parte, la muestra que brindó la información de tipo primario estuvo compuesta por la totalidad de la población, por ser pequeña y finita la muestra fue de tipo censal. Los resultados obtenidos fueron analizados e interpretados, para realizar el diagnóstico. Se concluye en el estudio, de acuerdo a los resultados obtenidos, que no contaban con un personal capacitado para la aplicación del flujo de caja, al respecto, cabe resaltar que el flujo de caja es una herramienta de gran utilidad para el departamento de tesorería para proyectar en futuro los ingresos y egresos que espera realizar la empresa, evaluar si son suficientes para cubrir sus obligaciones, proyectar sus ventas para genera la rentabilidad esperada y poder buscar financiamiento en el caso de déficit financiero, o por el contrario realizar inversiones en el caso de superávit.

Descriptor: Plan de Acción, Flujo de Caja, Ingresos y Egresos.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones deben contar con los ingresos necesarios para poder cubrir sus obligaciones de acuerdo a sus niveles ventas, por lo tanto, la gestión del flujo de caja permite ordenar los ingresos y gastos del negocio, para garantizar la liquidez, y consiguiente variabilidad de la actividad y proyectos de la misma, asimismo, cabe resaltar que el flujo de caja de operaciones, se refiere como parte de la actividad normal de la empresa.

De acuerdo a Moreno (2021:1), el flujo de caja es un informe financiero que presenta un detalla de los flujos de ingresos y gastos de dinero que tiene una empresa en un periodo dado”. La importancia del flujo de caja es que permite conocer en forma rápida la liquidez de la empresa, entregando una información clave que ayuda a tomar decisiones tales como cuanto se puede comprar de mercancía, si se puede comprar al contado o si es necesario solicitar crédito, se debe cobrar al contado u otorgar crédito, se puede pagar las deudas a su fecha de vencimiento o se debe pedir financiamiento, se puede invertir el excedente de dinero en nuevas inversiones o proyectos.

En base a estas premisas, la presente investigación está orientada en la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., que se encuentra ubicada en Calabozo, Estado Guárico, la cual presenta debilidades en sus procesos de elaboración del flujo de caja, debido a que no se lleva un adecuado control de los ingresos y egresos, además, el personal desconoce las actividades previas que deben llevarse a cabo para una efectiva planificación del flujo de caja, además las áreas involucradas no emiten reportes fiables para poder conocer cuáles son las cuentas por cobrar pendientes, así como las deudas reales de la empresa para poder saber la forma de distribuir los ingresos destinados al pago de sus compromisos contraídos.

En este sentido, se propone diseñar un plan de acción donde se detallan las actividades a realizar para una efectiva elaboración del flujo de caja y que, a su vez, éste apoye al proceso de toma de decisiones, evaluando las necesidades de financiamiento si se observan déficits financieros o dirigir los excedentes a inversiones, compras de repuestos, adquisición de nuevas unidades de transporte, compra de motores, cajas, neumáticos u otros repuestos para mantener un stock en caso de deterioro del vehículo de transporte.

Para tal fin, el estudio se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, y estuvo estructurado en cinco (05) capítulos detallados 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 dio solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en el diseño de plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

Finalmente, las **Conclusiones y Recomendaciones** finales, a las cuales llegó la autora en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas van adoptando nuevas herramientas para ser más competitivas y efectivas en el logro de sus objetivos organizacionales, que le permitan lograr el posicionamiento requerido, y brindarles a sus clientes productos y/o servicios de calidad, manteniendo costos bajos y obteniendo mayor rentabilidad. Por lo tanto, debe contar con una liquidez financiera sólida que le permita cubrir sus gastos operativos, administrar sus recursos adecuadamente aprovechar los tiempos de aprovechamiento de oportunidades de inversión, o la búsqueda de financiamiento, cuando se requiera, para garantizar su permanencia en el tiempo.

En Venezuela, las empresas no escapan de esta realidad, ya que deben enfrentar los cambios socio-económicos, los efectos inflacionarios, la contracción de la demanda actual, los avances tecnológicos y la globalización. En base a la realidad económica de las empresas se debe buscar el equilibrio entre las operaciones de crédito concedidos a sus clientes y los recibidos de sus proveedores. Asimismo, se debe tomar como base las políticas que se han determinado de acuerdo a la naturaleza del negocio, la dificultad de operaciones y los riesgos implícitos; entre ello, un posible déficit de liquidez de efectivo y un inadecuado flujo de caja que resulta insuficiente para asegurar la capacidad de responder de forma eficiente y eficaz las operaciones básicas de la empresa.

Cabe resaltar, que un flujo de caja de acuerdo a Ortiz (2007:25), lo define como: “un estado financiero básico que presenta, de manera dinámica, el movimiento de entradas y salidas de efectivo de una empresa en un periodo determinado de tiempo y la situación del efectivo, al final del mismo periodo”, en este sentido, se busca presentar la información correspondiente a los ingresos y egresos de la

empresa, durante un periodo determinado de tiempo, de manera que se pueda evaluar si existe un déficit (egresos mayores que los ingresos) para buscar alternativas de financiamiento o un excedente financiero (ingresos mayores que los egresos) para dirigirlos a oportunidades de inversiones certeras, minimizando tener mucho efectivo, ya que en una economía hiperinflacionaria esta cuenta monetaria se deteriora aceleradamente perdiendo su poder adquisitivo.

Por lo tanto, la empresa debe mantener un flujo continuo de información entre los diferentes departamentos o áreas que conforman la organización, para obtener los reportes de las cuentas por cobrar, las obligaciones contraídas, estimar el periodo de cobranza, de pagos, los gastos operativos con los que incurre la empresa, así como, la planificación de las posibles inversiones o buscar alternativas de financiamiento.

Tras estas implicaciones, el presente estudio estuvo dirigido de la empresa la empresa Transporte y Servicios GTM, C.A., la cual se encuentra ubicada en el Municipio Calabozo, del Estado Guárico, dedicada al transporte de carga pesada, a nivel nacional, es una empresa de transporte de carga pesada a nivel nacional que no cuenta con un manual de procedimientos ni políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la misma, debido a que manejan sus procesos de manera empírica.

Es por ello, que una de las áreas que presenta debilidades en sus procesos es el de tesorería, ya que no cuentan con las herramientas necesarias para la elaboración del flujo de caja, de manera que se puedan planificar los ingresos y egresos que esta empresa requiere por cada periodo (mensual), de forma tal que se pronostique los ingresos requeridos destinados a cubrir sus obligaciones, evaluar las necesidades de financiamiento, o destinar los recursos excedentes en inversiones, tales como incrementar la flota de camiones, mejoras en los equipos, mantener stocks preventivos de repuestos, baterías, neumáticos, cajas para los vehículo o motores, aceites y suministros, de manera que se garantice la operatividad de las unidades y poder darle respuesta a los requerimientos de despacho de sus clientes.

Tras estas implicaciones, se propone diseñar un plan de acción para los procesos, tanto administrativos como contables, de la elaboración del flujo de caja para el

departamento de tesorería, y se incluyan controles sobre los sus gastos y salvaguarden y garantice el flujo de ingresos, para poder darle un mejor uso a los mismos y de esta manera llevar una buena administración con la que se pueda alcanzar su crecimiento.

1.1.1 Formulación del Problema

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo un plan de acción puede ayudar a definir los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual del proceso de elaboración de flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.
- ✓ Identificar las debilidades y fortalezas que inciden en el proceso de elaboración y control del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.
- ✓ Diseñar un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

El flujo de caja se debe constituir en una de las herramientas fundamentales para el gerente financiero ya que le permite tener presente en todo momento el movimiento de efectivo de su negocio, los compromisos de efectivo que se van a presentar y las entradas que le van a permitir atender dichos compromisos. La administración

adecuada del flujo de caja facilita la labor de la gerencia, permitiéndole ser más eficiente en el control del efectivo que entra y sale día tras día.

Puede considerarse entonces, que el análisis del flujo de caja sirve para prever los faltantes de efectivo y la mejor manera de cubrirlos oportunamente, para el momento de planear las inversiones que puedan hacerse cuando se vayan a presentar excedentes de efectivo o, un flujo de caja deficitario probablemente esté exigiendo la obtención de mayores plazos para el pago de los proveedores, dentro de las posibilidades del mercado.

Es por ello, que mediante el plan de acción sirve de aporte a la empresa de Transporte y Servicios GTM C.A., ya que se puede mejorar los procesos de elaboración del flujo de caja, de forma tal que se puedan prever los ingresos, poder dirigirlos a cubrir sus deudas y obligaciones, planificar las inversiones, garantizar la operatividad de la empresa, y de forma tal que se garantice una adecuada reposición de inventarios, pero sin poner en riesgo los recursos de la organización.

El plan de acción, es una hoja de ruta que puede ayudar a lograr la metas y objetivos de la organización, en el se definen los objetivos que se quieren alcanzar, se detallan las estrategias para lograrlo, se plantean tareas y los responsables a realizarlas, y la manera y tiempo requerido para ejecutar dicho plan, para tales efectos, se requirió realizar un diagnóstico para determinar las causas de la problemática planteada, detectar las debilidades presente y poder diseñar un plan adecuado a las necesidades propias de la empresa, y de esta manera poder, en el presente estudio darle solución a la problemática expuesta, brindando un conjunto de herramientas al personal del departamento administrativo y contable para elaborar un flujo de caja que permita conocer los flujos que genera la empresa, y la salida que se le darán a las mismas.

Asimismo, desde el punto de vista científico, el estudio sirve de antecedente a otras investigaciones que se encuentren bajo las líneas de investigación Gestión y control de Finanzas Públicas y Privadas, establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales, para la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez.

Finalmente, sirvió a la autora para incrementar sus conocimientos académicos en materia contable para su crecimiento profesional e implantación en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se expone el marco teórico que fundamenta la presente investigación, conformado por los antecedentes relacionados al tema expuesto, las bases teóricas y los términos básicos, que brindarán al lector una claridad y fácil comprensión de los temas expuestos, después de definido el planteamiento del problema, y precisados sus objetivos generales y específicos que determinan los fines de la investigación, fue necesario establecer los aspectos teóricos que sustentaron el estudio en cuestión. Por consiguiente, dentro del marco conceptual se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos relativos, que orienten el sentido del presente estudio. Dentro de esta perspectiva, a continuación, se presentan los antecedentes, las bases teóricas y definición de términos relevantes, que permitan dar las pautas para el desarrollo de mismo.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de toda investigación, de acuerdo a Palella y Martins (2014:5), son aquellos: “diferentes trabajos de investigación realizados por otros investigadores sobre el mismo problema, los cuales pueden ser tanto nacionales como internacionales. El título de los trabajos referidos deben estar relacionados con las variables de la investigación”, por lo tanto, son importantes porque permiten darle validez científica y confiabilidad al problema planteado, por medio de ellos se tiene referencia del tema en estudio, así como también, permiten conocer los trabajos que se han realizado anteriormente, los cuales servirán como precedente en la investigación, de tal manera que le oriente en su búsqueda y le permita una conceptualización adecuada de la terminología utilizada. Entre estos cabe destacar los siguientes:

Blanca y Padrino (2020), presentaron una investigación en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciados en Administración de Empresas, el cual lleva por título **“Plan estratégico para mejorar el control de los ingresos y egresos de la empresa MG Construcciones C.A.”**, con el objeto de establecer mejoras en los procesos de manejo de efectivo, tanto en hacer efectivo la recuperación de las cobranza para obtener los ingresos que fortalezcan la liquidez financiera, así como destinarlos eficientemente al pago de sus deudas. La metodología implementada fue de tipo proyecto factible con diseño de campo. La técnica de recolección de información fueron la encuesta y la observación directa.

Se concluye que, se debe llevar un registro adecuado de los ingresos generados, para poder conocer las cifras reales y poder administrar los mismos para cumplir con las deudas y obligaciones, por lo tanto, la empresa debe controlar su endeudamiento para no exceder los egresos sobre los ingresos que percibe la empresa, ya que el incumplimiento de pago puede generar que se pierda la confianza por parte de los proveedores y suspendan los créditos otorgados. Su aporte al presente estudio, son las teorías sobre ingresos y egresos, de manera que la empresa pueda mantener una clara clasificación, y proyectar los mismos, para establecer, de acuerdo a los créditos otorgados a los clientes y los recibidos de los proveedores, una planificación de acuerdo a la capacidad de liquidez que tenga la empresa.

Muñoz (2020), presentó en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública una investigación que tituló **“Estrategas operativas para la implementación del flujo de caja proyectado en el control del efectivo en la empresa IANCA S.A.”**, con la finalidad de lograr la pronta recuperación de sus cuentas por cobrar teniendo, además, que evaluar y cambiar sus políticas de cobranza, así como generar los procedimientos que deben llevarse a cabo para la elaboración efectiva del flujo de caja proyectado por parte de su personal. La metodología que se implementó fue bajo la modalidad de un proyecto factible con diseño de campo. Las técnicas de recolección información seleccionadas fueron la encuesta y la observación directa.

Se concluye en el estudio que, mediante el flujo de caja proyectado se puede tener el control del efectivo, ya que es de gran importancia la planificación de mantener los ingresos de manera constante y oportunamente para poder dirigirlos a cubrir las obligaciones de la empresa. Su relación con el presente estudio es la necesidad de utilizar el flujo de caja como herramienta financiera para proyectar sus ingresos y egresos y pronosticar las necesidades de financiamiento u oportunidades de inversión, así como dirigir sus esfuerzos en hacer efectivo el proceso de gestión de cobranza para poder cumplir con sus obligaciones.

Milano (2019), presentó un estudio para optar al título de Magíster en Administración de Empresas mención Finanzas, en la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, en Maracay, el cual se tituló **“El proceso financiero de las empresas editoriales desde el sistema Dupont y el valor agregado en la Editorial R & R, C.A.”**, con la finalidad de evaluar los datos obtenidos de las operaciones financieras y determinar si estos reflejan una posición favorable, además, del grado de alcance de los objetivos y metas. Para tal fin, la metodología empleada en el desarrollo del estudio fue un estudio de campo con apoyo documental a nivel descriptivo. La técnica aplicada para la recolección de información fue la encuesta.

Se concluye, que el rendimiento obtenido por la Editorial durante el periodo 2014-2015, reveló que la falta de métodos formales de análisis financieros y de planes para estimar con precisión las operaciones ha limitado las posibilidades de anticiparse a las situaciones de contingencias generadas por el comportamiento de factores económicos como la inflación, tasas de interés, mercado, manejo de los activos, al igual que las decisiones gubernamentales, entre otros. Su aporte al presente estudio, es el uso del flujo de caja como herramientas para poder anticipar los escenarios posibles de acuerdo a las proyecciones de ingresos y egresos, de manera que se puedan tomar decisiones a tiempo para garantizar la operatividad de la empresa.

Oropeza (2019), presentó en la Universidad Ricardo Palma, en Lima Perú, para optar al título de Contador Público el cual tituló **“Flujo de caja y su incidencia en las decisiones de gestión de tesorería en las empresas comerciales de colchones en**

Lima Metropolitana año 2017”, con el propósito de determinar la influencia del flujo de caja en las decisiones de gestión en el área de tesorería en las empresas comerciales, teniendo en cuenta que algunas empresas no cuentan con una herramienta de gestión financiera para controlar el efectivo, conlleva a tener una mala gestión en la asignación de recursos. La metodología implementada fue de tipo diseño de campo no experimental. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta.

Se concluye en el estudio que, la elaboración del flujo de caja mejora la gestión en el área de tesorería y se toma mejores decisiones con la finalidad de administrar mejor los recursos financieros de la empresa y se vea reflejado en la rentabilidad. Su relación al presente estudio, es el aporte de las bases teóricas para sustentar el estudio de manera que se pueda conocer los procedimientos necesarios para elaborar un flujo de caja de manera adecuada de tal forma que se le pueda dar solución al problema presente en el área administrativa de la empresa para una mejor gestión con los recursos de la empresa, tanto gestionar efectivamente los ingresos, como dirigir los recursos al pago de deudas.

Ancho (2018), presentó en la Universidad Peruana de las Américas de Lima en Perú, para optar al título de Contador Público, el cual llevó como título **“El flujo de caja como herramienta financiera para la toma de decisiones de la empresa JP Pallets S.A.C. en Huachipa, 2018”**, con el objeto de determinar la influencia del flujo de caja como herramienta financiera para la toma de decisiones empresariales en materia de financiamiento e inversiones. El estudio metodológicamente fue con diseño de campo a nivel descriptivo. La técnica de recolección de información aplicada fue la encuesta.

La investigadora concluye que, los ingresos y gastos que se muestran en el flujo de caja son indicadores básicos para el área de finanzas. Su relación al presente estudio, es el uso de un cuestionario, como instrumento de apoyo a la técnica la encuesta para poder realizar el diagnóstico determinar cómo se están llevando los procesos de elaboración del flujo de caja en la empresa.

2.2. Bases Teóricas

De acuerdo a Hurtado y Toro (2016:111), expresan que las bases teóricas son: “un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad, para lograr que ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos”, por lo tanto, en toda investigación es necesario tener un sistema de teorías y/o temas que soporten el estudio, a fin de obtener un marco referencial para todos los aspectos del trabajo. Para la realización de este trabajo el basamento teórico se inicia conceptualizando los siguientes aspectos:

2.2.1. Plan de Acción

Según Durón (2004:25), expresa que: “la formulación de un plan de acción que priorice las iniciativas más relevantes para cumplir con los objetivos y metas de gestión requiere estructurar adecuadamente su financiamiento y en lace con el presupuesto institucional”. Agrega Suárez (2002:85), que: “es un documento debidamente estructurado que forma parte de planeamiento estratégico de una investigación de carácter cualitativo, ya que, por medio de él, es que se busca materializar los objetivos previamente establecidos”. En este sentido, un plan de acción compromete el trabajo de una gran parte del personal de las entidades, estableciendo plazos y responsables y un sistema de seguimiento y monitoreo de todas las acciones diseñadas.

En definitiva, son documentos debidamente estructurados que forman parte del planeamiento estratégico de la empresa o institución, puesto que, por medio de ellos, es que se busca materializar los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto. Tal plan, coloca en un espacio definido de tiempo y responsabilidad las tareas específicas para contribuir a alcanzar objetivos superiores. Estas bases teóricas están relacionadas a la presente investigación, por ser la herramienta gerencia aplicable para lograr brindarle una solución a la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., de manera que pueda realizar un pronóstico de sus ingresos y egresos, para su operatividad.

2.2.2 Flujo de Caja

El flujo de caja es una proyección que una empresa espera obtener en un periodo

determinado en toras palabras, es el dinero que genera la empresa a través de su actividad ordinaria o mejor dicho es un instrumento contable que mejor refleja el flujo de recursos líquidos que se generan internamente por la empresa, también, puede ser definido como un cuadro que da a conocer el flujo de ingresos menos egresos aportados por operaciones durante un periodo determinado.

Al respecto, agrega Osorio (2017:2), que: “el flujo de caja es la cantidad de dinero líquido que tiene una compañía”, este concepto se usa en el área financiera para medir la capacidad monetaria y de pago de dicha compañía. Los flujos líquidos de dinero aportan información crucial del estado financiero de una entidad y permiten tener un balance de entradas y gastos, a lo que se conoce como flujo de caja neto, el cual es requerido para garantizar la operatividad de la empresa, ya que permite reportar los ingresos operativos proyectado, así como los egresos o gastos necesarios para tomar decisiones que impulsen el crecimiento de una empresa. Es llamado también, flujo de efectivo, presupuesto de caja o cash Flow.

Por su parte, Hirache (2013), lo define como:

El flujo de caja es una herramienta financiera que permite valorar la empresa aplicando el método de flujos de caja descontados, identificando fuentes de valor agregado y apalancamiento; permite evaluar el nivel de rentabilidad actual en función del valor de la empresa, obtener financiamiento, nuevos inversionistas o socio estratégico, evaluar alianzas estratégicas sobre proyectos a aprender. (p.1)

Por su parte, Rodríguez (2014:1), agrega que: “el flujo de caja es la estimación de los ingresos y egresos de efectivo de una empresa en un periodo determinado”. En este sentido, se refiere: “a la cantidad de efectivo que se genera mediante operaciones, el cual ayuda a determinar la capacidad de la empresa para hacer frente sus obligaciones”. Por lo tanto, el flujo de caja es la cantidad de dinero líquido que tiene una compañía, término que se usa en el área financiera para medir la capacidad monetaria y de pago de dicha empresa. Los flujos líquidos de dinero aportan información crucial del estado financiero de una entidad y permiten tener un balance

de entradas y gastos, a lo que se le conoce como flujo de caja neto.

En este contexto, examinar el movimiento de efectivo para un periodo determinado, delimitar los periodos en el que la empresa debe poseer, para determinar los periodos en que hay déficit o exceso de efectivo, plantear las políticas de financiamiento, proyectar los ingresos de efectivo a futuro, con el fin de cumplir con los gastos operativos en los que incurrirá la empresa. Esta base teórica permite sustentar la presente investigación debido a que es la herramienta objeto de estudio que se requiere para poder planificar los ingresos y egresos de la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., de manera que pueda mantener un equilibrio y garantizar la liquidez necesaria mediante una gestión efectiva de la cobranza y poder para cubrir sus obligaciones oportunamente.

Objetivos del Flujo de Caja

De acuerdo a Ávila (2017:2), expresa que: “el flujo de caja permite reportar los ingresos operativos proyectados, así como los egresos o gastos necesarios para tomar decisiones que impulsen el crecimiento de una empresa. Es llamado también flujo de efectivo, presupuesto de caja o cash flow”. Al respecto, agrega Rodríguez (2014:1), que examinar el movimiento de efectivo para un periodo determinado: “delimitar los periodos en el que la empresa necesitará efectivo, mostrar el nivel mínimo de efectivo que la empresa debe poseer, para determinar los periodos en que hay déficit o exceso de efectivo”, de esta manera deberá planear las políticas de financiamiento, proyectar los ingresos efectivo futuros, con el fin de cumplir con los gastos operativos en los que incurrirá la empresa.

Importancia del Flujo de Caja

El flujo de caja determinará el estado de liquidez de la compañía en los diferentes períodos objeto de la proyección. Por lo tanto, en este estado financiero se incluyen los ingresos y los gastos a prever en dicho lapso de tiempo, de acuerdo a Baena (2014:346), su importancia radica en: “la fijación de excedentes o faltantes de efectivo y la forma

de estos ser financiados o invertidos”. Agrega Hirache (2013), que el flujo de caja permite conocer:

- ✓ La liquidez de la empresa y controlar el movimiento de efectivo para un periodo determinado.
- ✓ Establecer el mínimo de efectivo.
- ✓ Identificar los periodos de déficit o excedente de efectivo.
- ✓ Identificar la necesidad mínima de efectivo para fijar políticas de financiamiento como ajustar el periodo de condiciones crediticias y permitan la toma adecuada decisiones sobre el uso y destino del efectivo y equivalente de efectivo, nuevas inversiones, segmentos operativos, entre otros. (p. 2)

Finalidad del Flujo de Caja

La finalidad del flujo de caja, de acuerdo a Rodríguez (2014:1), consiste en determinar: “las fechas en que la empresa necesitará incurrir en efectivo, asimismo, determinar aquellas fechas en las que escaseará, con el fin de que se puedan financiar con anticipación y sin presiones indebidas”. El flujo de caja permite planear con anticipación las necesidades importantes de efectivo que necesitará la empresa, llámese un préstamo bancario u otras obligaciones financieras.

Indica Palma (2013:7), que: “para conocer con cuánto efectivo comienza el día y con cuánto termina. Su uso y monitoreo pueden ser diarios, semanales, mensuales o como se estime conveniente, incluyendo al momento de elaborarlo dentro del paquete presupuestario y los años subsiguientes”. Es por ello, la importancia del establecimiento de un periodo determinado para proyectar el flujo del efectivo, es decir, los ingresos y egresos que se espera se generen en ese tiempo.

Estructura del flujo de caja

La estructura que debe tener el flujo de caja, de acuerdo a Hirache (2013), es el siguiente:

- ✓ Ingresos: ventas al contado, cobranza de las ventas a crédito, enajenación de activos inmovilizados, préstamos de accionistas, prestamos de instituciones financieras u otras entidades.
- ✓ Egresos por pago: a proveedores de contado y créditos vencidos, de remuneraciones y beneficios sociales a los trabajadores, a terceros por servicios prestados, impuestos, desembolsos de otros costos fijos, adquisición de activos inmovilizados, amortización de préstamos de accionistas, amortización de préstamos bancarios. (p.1)

En cuanto a las actividades que se exponen en el flujo de caja, de acuerdo a Palma (2013), se clasifican en:

- ✓ Flujo neto originado de actividades de operación: recaudación de deudores por ventas, ingresos financieros percibidos, dividendos y otros repartos percibidos, menos: pagos a proveedores y personal, intereses pagados, impuesto a la renta pagado, impuesto al valor pagado y otros similares, otros gastos pagados.
- ✓ Flujo neto originado por actividades de inversión: venta de activo fijo, venta de inversiones permanentes, venta de otras inversiones, otros ingresos de inversión, menos: incorporación de activos fijos, inversiones permanentes, otros desembolsos de inversión.
- ✓ Flujo neto originado por actividades de financiamiento: obtención de préstamos, colocación de acciones de pago, préstamos documentados de empresas relacionadas, otras fuentes de financiamiento, menos: pago de dividendos, pago de préstamos documentados de empresas relacionadas, otros desembolsos por financiamiento. (p.10)

Métodos de Presentación del Flujo de Caja

a) Método Directo

De acuerdo a Thomason (2018:1), expresa en cuanto al método directo que:

Una declaración directa de flujo de caja identificará las fuentes y usos de caja de una compañía. La declaración tiene 3 secciones que informan de las entradas y pagos de caja. Estas secciones incluyen actividades operativas, de inversión y financieras. Las actividades operativas incluyen ingresos y pagos de operaciones de negocio normales. Las actividades de

inversión incluyen compras o ventas de recursos e inversiones a largo plazo. Las actividades financieras están relacionadas con préstamos de dinero y la realización de pagos a acreedores e inversores. (p.1)

Agrega Villamizar (2013:4), que el método directo: “consiste básicamente en rehacer el estado de resultados utilizando el sistema de caja, principalmente, para determinar el flujo de efectivo en las actividades de operación”. De acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad NIC 7 (2001), en su párrafo 19, señala que:

Se aconseja a las entidades que presenten los flujos de efectivo de las actividades de operación utilizando el método directo. Este método suministra información que puede ser útil en la estimación de los flujos de efectivos futuros, la cual no está disponible utilizando el método indirecto. (p.7)

b) Método Indirecto

En relación al método indirecto, de acuerdo a Mayor y Saldarriaga (2016:4), expresan que en este método: “se parte del resultado, del supuesto de que no se necesita discriminación de las cuentas. Adicionalmente, se le suman los conceptos que no generan efectivo, como por ejemplo las depreciaciones. Este método es utilizado por algunas entidades gubernamentales”. Villamizar (2013:4), señala que: “el método indirecto consiste en partir de la utilidad arrojada por el estado de resultados para luego proceder a depurarla hasta llegar al saldo de efectivo que hay en los libros de contabilidad”.

Tipos de Flujo de Caja

Entre los tipos de flujo de caja se presentan los siguientes:

a) Flujo de Caja Financiero

De acuerdo a Hirache (2013:1), señala que: “este recaba flujos de capitales de inversión y financiamiento requeridos por la empresa, sin descontar impuestos”. En contraste al flujo operativo, incluyendo los ingresos y egresos vinculados al financiamiento por terceros o accionistas, mostrando la liquidez de las actividades de

la empresa en un periodo de tiempo.

Añade Vázquez (2016:19), que se define como: “la circulación de efectivo que muestra las entradas y salidas de capital de una empresa fruto de su actividad económica”. También se define como la suma del flujo de caja económico, donde se puede comprobar la rentabilidad de un proyecto, pero sin tener en cuenta la financiación y el financiamiento neto, donde sí se incorpora la financiación.

b) Flujo de Caja Operativo

El flujo de caja operativo, de acuerdo a Borges (2017:1): “es el resultado de las entradas y salidas financieras de un negocio teniendo en cuenta sólo los movimientos necesarios para la operación. En otras palabras, de ese cálculo, se excluye cualquier tipo de coste o ganancia financiera”. Por su parte, señala Pérez (2015), que:

Mide los fondos generados por la actividad económica, sin tener en cuenta los flujos relacionados con el capital empleado por la empresa, es decir con la deuda financiera y el patrimonio neto. El flujo de caja operativo no solo incluye los cobros y pagos asociados a las operaciones y la inversión, pero no con la financiación por deuda financiera y patrimonio neto. Este flujo es el generado por el activo operativo neto, cuyos componentes se vinculan directamente con la actividad. (p.207)

c) Flujo de Caja por Acción

Pérez (2015:218), señala que el flujo de caja por acción estima el efectivo generado o que se prevé generar en un periodo para los accionistas: “es el dinero que queda como residual después de haber atendido todas las obligaciones con los suministros de bienes, servicios y financiación ajena, incluyendo las rúbricas fiscales”. Marco y Wetreicher (2018:2), señalan que: “es una ratio financiera de uso común en el análisis fundamental que mide el flujo de caja que le corresponde a cada acción. Esto sirve para medir los fondos que genera el negocio para cada accionista”. Para ello, al beneficio neto se le suman las amortizaciones y provisiones.

d) Flujo de Caja Proyectado

El flujo de caja proyectado, de acuerdo a Mendoza (2017:6), señala que: “se denomina también cash flow (en inglés), presupuesto de efectivo, presupuesto de tesorería o pronóstico de caja, es una proyección de ingresos y egresos de efectivo previstos durante un periodo presupuestal y forma parte del presupuesto maestro de la empresa. Al respecto, Palma (2013:4), indica que: “puede ser llamado presupuesto de caja, es un estado financiero proforma que permite establecer, para un periodo futuro, el movimiento de efectivo, en cuanto a entradas, salidas y saldo al final de dicho periodo”. Para el presente estudio, este es el tipo de flujo de caja que se considera necesario de acuerdo a las características de la empresa objeto de estudio, para apoyar la propuesta.

2.2.3 Ingresos

De acuerdo a Gutiérrez, Medina y Zuniga (2017:17), expresan que los ingresos: “son entradas brutas de beneficios económicos durante el periodo de las actividades ordinarias de una entidad; como ingresos por venta de bienes que están ligados directamente de la actividad económica de la entidad”. En otras palabras, los ingresos están conformados por los derechos de cobro provenientes, fundamentalmente, de los aportes obligatorios que demanda de las personas naturales y sociedades, haciendo uso de su actividad soberana de coacción; de la venta de los bienes y servicios, lo que obtiene por las concesiones que da al sector privado para que explote sus bienes patrimoniales; lo que percibe por la venta de sus inversiones en bienes de larga duración y el financiamiento que recibe del ahorro interno y externo. Esta base teórica sustenta el estudio debido a que se requiere manejar adecuadamente los ingresos de la empresa en estudio.

2.2.4 Egresos

De acuerdo a Catacora (2015:85), expresa que cuando se habla de egreso en sentido económico o contable, se hace referencia a: “todo aquel dinero que se extrae de la ganancia (o de la inversión inicial) para pagar servicios y diferentes costes”, por

lo tanto, los egresos de capital siempre disminuyen el total de la ganancia, pero son al mismo tiempo, los que permiten que se mantenga el negocio a partir de la contratación de aquellos servicios y compra de productos o materias primas esenciales para el funcionamiento del mismo.

Por lo tanto, los egresos son salidas de efectivo motivado por diferentes operaciones realizadas por la empresa bien sea por los costos de la mercancía vendida o para la prestación de los servicios ofrecidos, y los gastos operativos que se requieren generar la garantizar la operatividad de la empresa. En este sentido, los gastos consisten en el conjunto de obligaciones asumidas por la organización con terceros, como consecuencia de la recepción total o parcial de bienes, la prestación de servicios, que son necesarios para garantizar la operatividad de la organización.

2.3. Definición de Términos Básicos

Administración del efectivo: consiste en un manejo efectivo para lograr la disponibilidad del mismo.

Costos Fijos: son aquellos que no sufren cambios influenciados por el volumen de producción. A pesar del nombre, no se puede afirmar que estos costos que pueden también ser clasificados como costos de estructura, jamás estarán sujetos a ninguna modificación.

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

Depreciaciones: el desgaste o agotamiento que sufren los bienes del activo fijo que los contribuyentes utilizan en sus negocios.

Efectivo: es la parte efectiva con que cuenta una empresa, bien sea que este dentro o fuera de la misma y convertible en moneda de manera inmediata.

Equivalentes de Efectivo: son inversiones a corto plazo de gran liquidez, que pueden fácilmente ser convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

Estado de Flujo de Efectivo: facilita la información sobre los cobros y pagos realizados en efectivo en una empresa mediante su ejercicio contable.

Financiamiento: conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

Liquidez: disponibilidad de fondos suficientes para satisfacer los compromisos financieros de una entidad a su vencimiento.

Presupuesto de Efectivo: consiste en el cálculo anticipado de las entradas y salidas de efectivo.

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 presentó el marco metodológico que de acuerdo a Muñoz (2012:69), señala que: “la función de la metodología es indicar cómo y por cuales medios se va a obtener la información, cómo se van a procesar los datos y cómo se van a derivar las conclusiones”. En otras palabras, son los métodos, técnicas y procedimientos que fundamentó la realización del estudio, con la finalidad de lograr darle una solución viable a la problemática planteada, de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación, por lo cual se desarrollaron todas aquellas actividades necesarias para la ejecución del tipo, diseño y nivel de estudio.

3.1. Tipo, Diseño y Nivel de la Investigación

La metodología implementada para esta investigación, fue bajo la modalidad de un proyecto factible, con un diseño de campo, a nivel descriptivo. Según Balestrini (2015:95), define el proyecto factible como: “un modelo operativo, de una unidad de acción, orientados a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad organizacional, social, económica, entre otras”, es factible, debido a que permitió darle solución al problema planteado mediante el diseño de un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

En cuanto al diseño fue de campo, según Sabino (2015:94), plantea que: “la investigación de campo se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad, garantizando un mayor nivel de confianza para el conjunto de información obtenida”, ya que, los instrumentos de recolección de información de tipo primario para realizar el diagnóstico fueron aplicados en el departamento de administración en las áreas de tesorería, cuentas por cobrar y cuentas

por pagar, siendo el primero el área donde se requiere la elaboración del flujo de caja y las dos últimas de donde surge la información para su complementación.

El nivel fue descriptivo, de acuerdo a Tamayo (2017:54), señala que: la investigación descriptiva comprende registros, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”, debido a que se realizó un análisis e interpretación de los resultados, para exponer las debilidades y fortalezas existentes en sus procesos, de manera que se detectaron cuáles son las fallas e implementar el plan de acción adecuado y de acuerdo a las necesidades particulares de la empresa en estudio que le dieron solución al problema planteado.

3.2. Fases Metodológicas

Las fases metodológicas, describen el proceso que se realizó para desarrollar los objetivos específicos planteados en la investigación, las cuales se detallan a continuación:

3.2.1. Diagnóstico la situación actual del proceso de elaboración de flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

En esta fase se realizó el diagnóstico la situación actual del proceso de elaboración de flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., mediante la aplicación de técnicas de instrumentos de recolección de información, en este sentido, se requirió determinar, primeramente, la población que brindó información de tipo primario.

La población de acuerdo a Arias (2016:81), la define como: “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”, para el presente estudio estuvo conformado por tres (3) trabajadores del departamento de administración, que comprenden el área de tesorería, cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Por su parte, la muestra de acuerdo a Arias (201:82), expresa que es: “donde el investigador selecciona los elementos que en

su juicio son representativos del estudio realizado, el cual exige un conocimiento previo de la población que se investiga”, en otras palabras, es a quien se le aplicó las técnicas de recolección de datos utilizadas y finalmente el método de análisis de los resultados, al respecto, y para fines del presente estudio estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, considerándose de tipo censal.

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de información que serán seleccionados, se presentan, la encuesta de la cual Arias (2016:72), expresa que: “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”, en el presente estudio relacionado al control de los ingresos y egresos de la empresa necesarios para elaborar el flujo de caja, como herramienta financiera. Esta técnica fue apoyada por el instrumento el cuestionario, que según Hernández, Fernández y Baptista (2016:277), lo definen como: “un conjunto de res preguntas respecto a una o más variables a medir”, el cual estuvo compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas, con alternativas únicas si-no.

Seguidamente, se aplicó la técnica la observación directa, que de acuerdo a Arias (2016:69), es definida como: “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”.

Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento una lista de cotejo que, según Palella y Martins (2012:114), señalan que: “las listas de cotejo o de control son un instrumento muy útil para registrar la información cualitativa en situaciones de aprendizaje, permite orientar la observación y obtener un registro claro y ordenado de todo cuanto acontece”, en ella se determinó la presencia o ausencia de factores que intervienen en la elaboración del flujo de caja.

Por su parte, en cuanto a los resultados obtenidos fueron analizados a través de la técnica de la estadística descriptiva, que según Tamayo (2017:89), la considera como: “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos”,

donde fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados para realizar el adecuado diagnóstico. Estos resultados se utilizaron para desarrollar las fases siguientes y exponer las conclusiones a las cuales llegó la autora.

3.2.2. Identificación de las debilidades y fortalezas que inciden en el proceso de elaboración y control del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

Para el desarrollo de esta fase que consiste en la identificación de las debilidades y fortalezas que inciden en el proceso de elaboración y control del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., se procedió a exponer los resultados obtenidos en la fase anterior en una matriz DOFA, que de acuerdo a Serna (2012:158), 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”, en ella se detallaron los factores internos (debilidades y fortalezas de la empresa) con los factores externos (oportunidades y amenazas del medio), relacionados al proceso de elaboración del flujo de caja, cuyo cruce permitieron obtener las estrategias que le dieron sustento al plan de acción a ser propuesto, para minimizar las debilidades encontradas y potenciar las fortalezas existentes.

3.2.3. Diseño de un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

Esta tercera fase, de acuerdo a los resultados obtenidos y las estrategias generadas en las fases anteriores, se procedió a diseñar un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., de forma tal que la empresa logre controlar y generar los ingresos necesarios, y pronosticar los egresos que se ocasionaron en un periodo, para contar con la liquidez financiera necesaria para cubrirlos y cumplir con sus obligaciones oportunamente, permitiendo evaluar los periodos en que se requiera de financiamiento, en los casos de déficit

financiero, y aprovechar en aquellos que tengan excedentes para aprovechar oportunidades de inversión.

Para ello, la propuesta se estructuró de la siguiente manera:

- ✓ Presentación de la Propuesta.
- ✓ Beneficios de la Propuesta.
- ✓ Objetivos de la Propuesta.
- ✓ Desarrollo de la Propuesta.
- ✓ Factibilidad de la Propuesta.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

En esta fase se presentó el análisis y la interpretación de los resultados de la investigación con los cuales se pudo realizar un diagnóstico e identificar las debilidades y fortalezas que inciden en el proceso de elaboración y control del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., que de acuerdo a sus necesidades se pudo obtener las estrategias que ayudaron al diseño de un plan de acción para los procesos de elaboración de esta herramienta financiera que pudo darle solución a la problemática de estudio. A continuación, se presentan las fases desarrolladas.

4.1.1. Fase I: Diagnóstico la situación actual del proceso de elaboración de flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

En esta fase se procedió a realizar un diagnóstico la situación actual del proceso de elaboración de flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., a través de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos para determinar los orígenes de la problemática estudiada. Primeramente, se aplicó la técnica la encuesta con apoyo de un cuestionario compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas (si-no), aplicado a la muestra seleccionada comprendida por tres (3) trabajadores del área de tesorería, cuenta por cobrar y cuentas por pagar, seguidamente, se aplicó la observación directa, para ello, se utilizó una lista de cotejo donde se evaluaron las variables que están presentes o ausentes en el proceso de elaboración del flujo de caja, en el departamento de tesorería. A tales efectos los resultados fueron presentados en tablas de frecuencia y gráficos circulares, resumidos, detallados, analizados e interpretados presentados a continuación.

a) Análisis de los resultados del cuestionario.

1.- ¿Sebe usted, si en la empresa se mantienen actualizada la información contable de las cuentas por cobrar?

Tabla 1.- Actualización de la información contable

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Vázquez (2021)

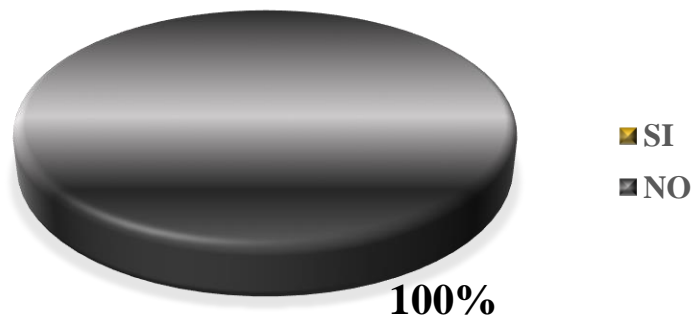


Gráfico 1.- Actualización de la información contable

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Se puede observar que, ante esta interrogante, de acuerdo al Gráfico N° 1, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, expresó que en la empresa no se mantiene actualizada la información contable de las cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, de acuerdo a Hirache (2013:2), expresa que: “un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que deben y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros”.

2.- ¿Tiene usted conocimiento, si en la empresa se realiza semanalmente una planificación de las deudas pendientes por pagar?

Tabla 2.- Planificación de las deudas pendientes por pagar

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Vázquez (2021)

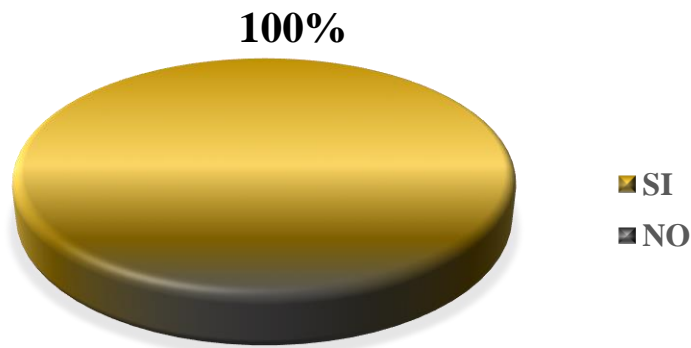


Gráfico 2.- Planificación de las deudas pendientes por pagar

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que, de acuerdo al Gráfico N° 2, el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que, en la empresa se realiza semanalmente una planificación de las deudas pendientes por pagar. De acuerdo a Hrache (2013:5), expresa que: “la empresa necesita realizar un seguimiento de cuentas por pagar, sistematizar y monitorear compromisos en proporción a los ingresos, para no permitir que nada quede sin analizar. Esta acción le brinda una visión global y específica de todos los procesos financieros de la empresa, para garantizar el pago oportuno de las obligaciones, mantener el crédito, y fortalecer las relaciones con los proveedores”.

3.- ¿Sabe usted, si se han dejado de incluir facturas en la programación de pagos por no estar oportunamente registradas?

Tabla 3.- Exclusión de facturas en programación de pago

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Vázquez (2021)

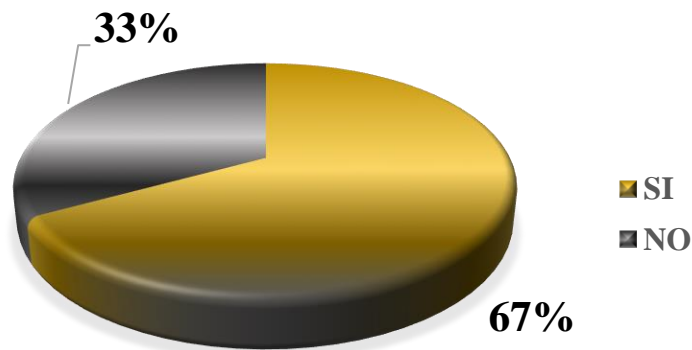


Gráfico 3.- Exclusión de facturas en programación de pago

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Se puede observar que, ante esta interrogante, de acuerdo al Gráfico N° 3, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresa que, se han dejado de incluir facturas en la programación de pagos por no estar oportunamente registradas, por su parte el treinta y tres por ciento (33%), respondió negativamente. La importancia del cumplimiento de las obligaciones a tiempo, es fortalecer la confiabilidad crediticia de la empresa ante sus proveedores para mantener el crédito otorgado y seguir contando con el suministro de bienes y servicios, para la operatividad de la empresa. Señala Hirache (2013:5), que: “la planificación contable requiere mucha organización de registros, documentos, entradas y datos para alcanzar sus objetivos”.

4.- ¿Tiene usted conocimiento, si la empresa cuenta con un sistema administrativo para el registro de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar?

Tabla 4.- Existencia de un sistema administrativo

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Vázquez (2021)

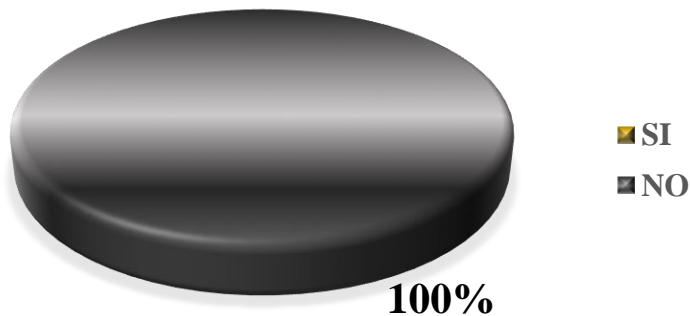


Gráfico 4.- Existencia de un sistema administrativo

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

De acuerdo al Gráfico N° 4 se puede observar que, ante esta interrogante, que el cien por ciento (100%) de los encuestados la empresa expresan que la empresa no cuenta con un sistema administrativo para el registro de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar. De acuerdo a Pérez (2015:3), expresa que los Sistemas administrativos y contables: “representan la concreción y normalización en términos operativos de las actividades necesarias para que los datos ingresados a la organización y los que ella misma genera, se conviertan en información relevante para la toma de decisiones estratégica u operativa”.

5.- ¿Sabe usted, si el departamento de tesorería recibe a tiempo los listados de cuentas por cobrar y cuentas por pagar a tiempo, para elaborar el flujo de caja?

Tabla 5.- Recepción oportuna de los listados

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Vázquez (2021)

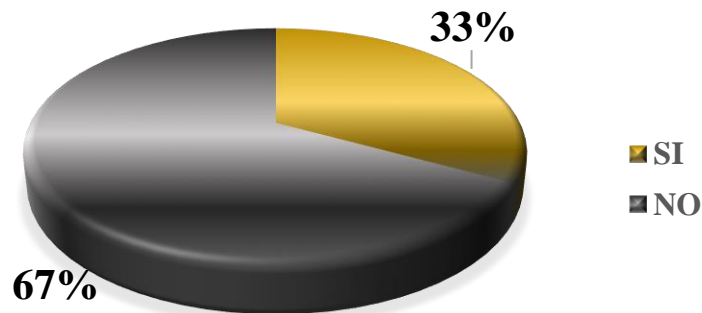


Gráfico 5.- Recepción oportuna de los listados

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Se puede observar que, ante esta interrogante, de acuerdo al Gráfico N° 5, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados manifiesta que en el departamento de tesorería no se recibe a tiempo los listados de cuentas por cobrar y cuentas por pagar a tiempo, para elaborar el flujo de caja, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante expresa lo contrario. Al respecto, cabe resaltar que para elaborar un flujo de caja se debe contar con la información sobre los ingresos y egresos de la empresa, expresa Pérez (2015:5), que: “esta información figura en los libros contables y es importante ordenarla de manera que permita dar a conocer los saldos del periodo (generalmente un mes) y proyectar los flujos de caja hacia el futuro”.

6.- ¿Tiene usted, conocimiento de los procedimientos que deben ser llevados a cabo para la elaboración del flujo de caja?

Tabla 6.- Conocimiento de los procedimientos de flujo de caja

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Vázquez (2021)

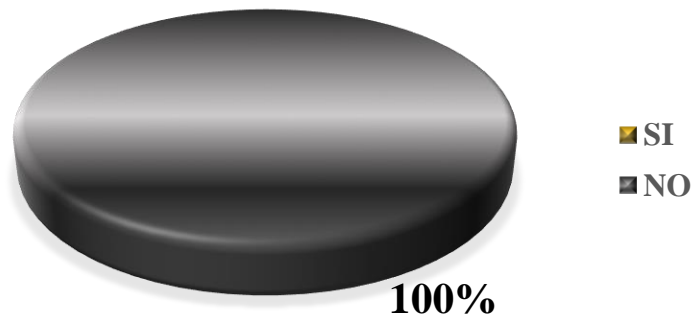


Gráfico 6.- Conocimiento de los procedimientos de flujo de caja

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

De acuerdo al Gráfico N° 2, se observa que el cien por ciento (100%) de los encuestados indican que no tienen conocimiento de los procedimientos que deben ser llevados a cabo para la elaboración del flujo de caja. De acuerdo a Hiradu (2013:4), expresa que: “para elaborar un flujo de caja se debe contar con la información sobre los ingresos y egresos que figuran en los libros contables ordenados de acuerdo a las actividades de operación, inversión y financiación”.

7.- ¿Sabe usted, si en la empresa se encuentra una persona asignada al área de tesorería que ejecute los procesos para la elaboración del flujo de caja?

Tabla 7.- Asignación de personal para elaborar el flujo de caja

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Vázquez (2021)

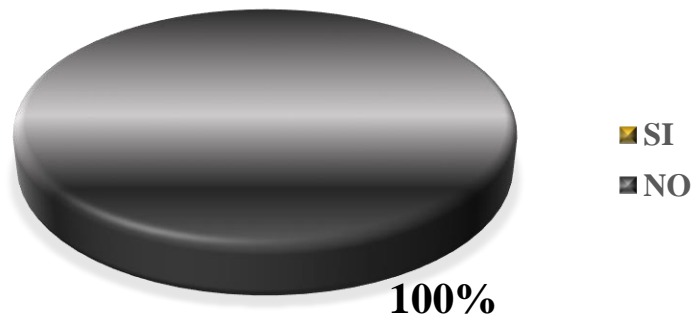


Gráfico 7.- Asignación de personal para elaborar el flujo de caja

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Ante esta interrogante se puede observar, de acuerdo al Gráfico N° 7, que el sesenta y siete por ciento (100%) de los encuestados se encuentra una persona asignada al área de tesorería que ejecute los procesos para la elaboración del flujo de caja. De acuerdo a Borges (2017:5), expresa que: “la tesorería debe operar el flujo monetario o flujo de caja, es decir, la entrada y salida de dinero. Las actividades envuelven el cobro de productos, servicios y el pago a proveedores. Asimismo, el departamento puede proveer un fondo para imprevistos y hacer adiciones de capital fijo”, en este sentido se debe asignar una persona del área de tesorería para ejecutar las actividades para elaborar el flujo de caja.

8.- ¿Tiene usted conocimiento, si el personal administrativo ha recibido inducción o capacitación para la elaboración del flujo de caja?

Tabla 8.- Inducción o capacitación del personal

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Vázquez (2021)

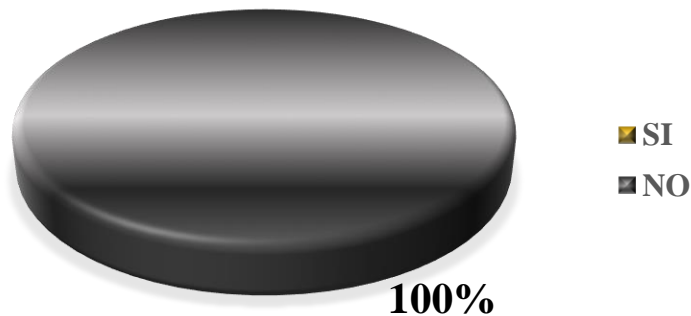


Gráfico 8.- Inducción o capacitación del personal

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Se puede observar, ante esta interrogante, de acuerdo al Gráfico N° 8, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa que el personal administrativo no ha recibido inducción o capacitación para la elaboración del flujo de caja. La gestión del flujo de caja permite ordenar y controlar los ingresos y gastos de un negocio, para garantizar la liquidez, y consiguiente viabilidad de la actividad y proyectos del mismo. Al respecto, comenta Rodríguez (2014:7), señala que: “la capacitación continua de personal permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización”.

9.- ¿Cree usted, que es necesaria la capacitación del personal administrativo para la elaboración del flujo de caja?

Tabla 9.- Necesidad de la capacitación del personal

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Vázquez (2021)

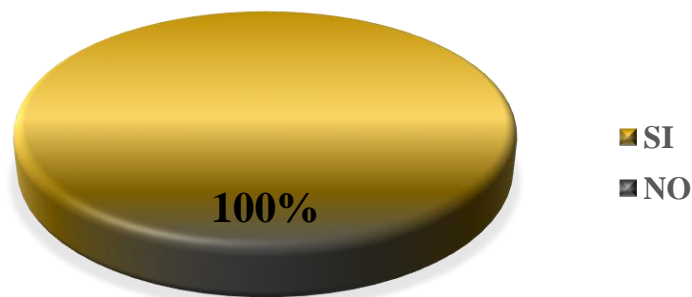


Gráfico 9.- Necesidad de la capacitación del personal

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

De acuerdo al Gráfico N° 9, se puede observar, ante esta interrogante que el cien por ciento (100%) de los encuestados considera necesaria la capacitación del personal administrativo para la elaboración del flujo de caja. Por lo tanto, una capacitación efectiva no sólo solucionará problemáticas presentes, sino que a largo plazo será la mejor práctica, ya que los colaboradores con mayor experiencia podrán incorporar a nuevos aspirantes de manera más sencilla y rápida. De acuerdo a Rodríguez (2014:8), señala que en general los principales beneficios que a organización obtiene de la capacitación son: “aumentar la productividad y la calidad del trabajo, incrementar la rentabilidad, disminuir la rotación del personal, mejorar los estándares de reclutamiento y selección del personal, disminuir la necesidad de supervisión, mejorar la estabilidad de la organización y su flexibilidad, lograr que se sienta identificado con la empresa”.

10.- ¿Considera usted necesario el diseño de un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.?

Tabla 10.- Factibilidad de la propuesta

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Vázquez (2021)

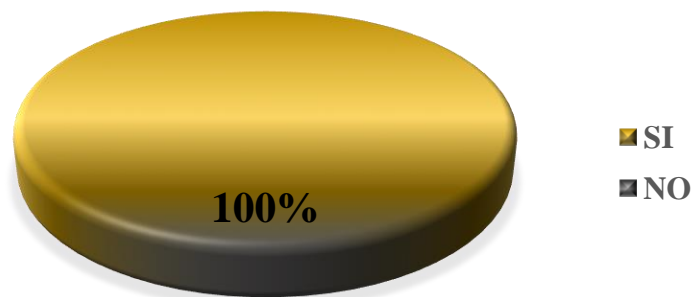


Gráfico 10.- Factibilidad de la propuesta


Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Se puede observar, ante esta interrogante, de acuerdo al Gráfico N° 10, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que considera necesario el diseño de un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A. El departamento de tesorería es quien lleva el control y planificación de la liquidez, gestión de las necesidades y excedentes a corto plazo, control y gestión de las condiciones bancarias, y de los medios de cobro y pago. De acuerdo a Hirache (2013:2), expresa que: “el flujo de caja es uno de los mejores aliados en cualquier proyecto de inversión. En base a la información que nos entrega con el saldo neto, podemos tomar decisiones estratégicas para el futuro”.

b) Análisis de los resultados de la aplicación de la lista de cotejo.

Cuadro 1.- Lista de Cotejo

<p>Empresa: TRANSPORTE Y SERVICIOS GTM C.A. Departamento: Administración y Tesorería Fecha: Noviembre de 2021</p>			
			 Transporte y Servicios GTM C.A
Ítem	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	Existencia de un sistema administrativo: Señale el modelo:		✓
2	Planificación de pagos: Semanal: ___ Quincenal: ___ Mensual: ___	✓	
3	Uso de Hojas de Excel para elaborar flujo de caja	✓	
4	Uso de análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar		✓
5	Uso de análisis de vencimiento de las cuentas por pagar		✓
6	Planificación de pago de gastos e impuestos	✓	
7	Retardo de pago de gastos e impuestos		✓
8	Cumplimiento de las políticas de cobranza		✓
9	Actualización de la cobranza diariamente		✓
10	Recepción puntual de notificaciones y documentación del cliente sobre los pagos efectuados.		✓

Fuente: Vázquez (2021)

Seguidamente se presentan los resultados obtenidos de la aplicación en el departamento de tesorería de la técnica la observación directa con apoyo de la lista de cotejo, para evaluar al presencia o ausencia de un conjunto de variables que afectan el proceso de elaboración de flujo de caja, los cuales permitieron realizar la siguiente interpretación y análisis.

- ✓ No cuentan con la existencia de un sistema administrativo. Señala al respecto Mendoza (2017:2), que: “un sistema administrativo es un software de gestión con el cual, todas las empresas deben contar para tener un mayor control de sus recursos, sistemas y operaciones”.
- ✓ La empresa gestiona una planificación de pagos, con regularidad semanal. Hirache (2013:4), expresa que mediante una planificación de pagos a proveedores permite: “mantener un equilibrio entre tus ingresos y egresos,

- elegir a sus proveedores más allá del precio, aprovecha los plazos de pago que ofrecen los proveedores y mantener una buena comunicación con sus proveedores”. Incluso, esta última puede ayudar a obtener mejores condiciones de pago, lo cual sin duda es de beneficio para la organización.
- ✓ Hacen uso de Hojas de Excel para elaborar flujo de caja, esto facilita la estructuración del flujo de caja, para lo cual necesitan contar con toda la información contable de la empresa, balance general y estado de resultados, definir el periodo a analizar, registrar todos los ingresos, así como los gastos o egresos en el periodo.
 - ✓ No hacen uso de análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar. De acuerdo a Palma (2013:2), señala que: “es un análisis que permite al responsable de la gestión de riesgos detectar los retrasos en el cobro y priorizar sus acciones de reclamo”.
 - ✓ No efectúa el uso de análisis de vencimiento de las cuentas por pagar. De acuerdo a Palma (2013:3), expresa que: “el análisis de las cuentas por pagar representa una manera de controlar si los egresos dentro del proceso contable y financiero muestran si las deudas empresariales en un tiempo determinado son verdaderas, además de poder aprovechar el descuento dentro de los plazos de pago que ofrecen los proveedores fortalecen la credibilidad y cumplimiento de la empresa para su cumplimiento en los lapsos acordados”.
 - ✓ Si se lleva a cabo una planificación de pago de gastos e impuestos. El pago de impuestos en los plazos establecidos por la administración tributaria minimiza el riesgo de sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización por parte del ente tributario. Por tal motivo, la empresa no ha presentado retardo de pago de gastos e impuestos
 - ✓ No se logra el cumplimiento de las políticas de cobranza. Al respecto Hirache (2013:3), expresa que: “las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas de clientes a su vencimiento. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede

evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables”.

- ✓ No se realiza una actualización de la cobranza diariamente. Según Hirache (2013:3), señala que: “Las cuentas por cobrar son importantes, ya que representan para la empresa activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Asimismo, son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa”, agrega que: “por ello, tener un control efectivo de los clientes que deben y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros sirviendo, además, para pronosticar los periodos en que se recibirán los ingresos para destinar los recursos al pago de sus obligaciones”.
- ✓ No se logra obtener la recepción puntual de notificaciones y documentación del cliente sobre los pagos efectuados. Hirache (2013:4) indica que: “toda operación comercial debe estar debidamente soportada con la documentación que evidencia el origen de la misma”, por lo tanto, la oportunidad de la recepción de la información es muy importante, ya que solo mediante ella se pueden respaldar los registros y ejecutar los mismos, ya que su recepción tardía, genera un registro con retraso, emitiendo reportes con información poco confiable para respaldar el proceso de elaboración del flujo de caja”.

4.1.2. Identificación de las debilidades y fortalezas que inciden en el proceso de elaboración y control del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

Para el desarrollo de esta fase que consiste en la identificación de las debilidades y fortalezas que inciden en el proceso de elaboración y control del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., se procedió a exponer los resultados obtenidos en la fase anterior en una matriz DOFA, en ella se detallaron los factores internos (debilidades y fortalezas de la empresa) que se obtuvieron del análisis de los

instrumentos aplicados en la fase anterior, y se fortaleció con un análisis del PCI (perfil de capacidades internas), con los factores externos (oportunidades y amenazas del medio), que se extrajeron de un análisis POAM, presentado seguidamente, con relacionados al proceso de elaboración del flujo de caja, cuyo cruce permitieron obtener las estrategias que le dieron sustento al plan de acción a ser propuesto, para minimizar las debilidades encontradas y potenciar las fortalezas existentes.

Cuadro 2. Perfil de Capacidades Internas (PCI)

CAPACIDAD	Fortalezas			Debilidades		
	IMPACTO			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
DIRECTIVA						
Disposición de implementar mejoras	✓					
Aceptación del flujo de caja como herramienta financiera	✓					
Necesidad de implementar el uso flujo de caja en sus procesos financieros.				✓		
OPERATIVA						
Planeación de las actividades pagos a proveedores	✓					
Seguimiento de la cobranza				✓		
Emisión de reportes oportunos.				✓		
Análisis de cuentas por pagar y por cobrar.				✓		
Cumplimiento de políticas de cobranza				✓		
Actualización de los registros contables de cobranza				✓		
Cumplimiento de pago de impuestos	✓					
COMPETITIVA						
Calidad del servicio de transporte	✓					
Amplia cartera de clientes	✓					
Tarifas de fletes	✓					
FINANCIACIÓN						
Recursos suficientes para invertir en mejoras de procesos	✓					

y adquisición de equipos y software.						
Recursos disponibles para capacitación del personal.	✓					
FACTOR HUMANO						
Disponibilidad de personal existente en la empresa para elaborar el flujo de caja	✓					
Necesidad de incorporación de nuevo ingreso.	✓					
Cargo definido	✓					
Necesidad de capacitación al personal para la elaboración del flujo de caja				✓		
Programas de capacitación existentes para la elaboración del flujo de caja				✓		
TECNOLÓGICO						
Uso de software de sistemas administrativos.				✓		
Emisión de reportes de cuentas por cobrar y cuentas por pagar				✓		
Uso de equipos de computación	✓					

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Al realizar el análisis de la capacidad directiva que tiene la empresa, se pudo observar que tienen fortalezas de amplio impacto en cuanto a la disposición de implementar mejoras en la empresa, y la aceptación del flujo de caja como herramienta financiera y, por lo tanto, se evidencia la necesidad de implementar el uso flujo de caja en sus procesos financieros.

En cuanto a su capacidad operativa, presentan fortalezas de alto impacto en la planeación de las actividades pagos a proveedores y el cumplimiento de pago de impuestos. Sin embargo, tienen debilidades de alto impacto en cuanto al seguimiento de la cobranza, así como al análisis de cuentas por pagar y por cobrar, que es la información de los ingresos, por lo tanto, no logran una emisión de reportes oportunos, ni el cumplimiento de políticas de cobranza, a su vez esto genera la falta de actualización de los registros contables de cobranza, evidenciando una debilidad altamente importante en cuanto a la información sobre los ingresos, que es necesaria

para elaborar el flujo de caja.

Por su parte, lo relacionado a su capacidad competitiva, se pudo obtener que presentan una fortaleza de impacto alto en cuanto a la calidad del servicio de transporte, así como una amplia cartera de clientes, por contar con tarifas de fletes accesibles para los clientes, pero a su vez suficientes para brindar rentabilidad a la empresa, e invertir en mejoras de procesos.

A tales efectos, la capacidad de financiación refleja que cuenta con fortalezas de alto impacto en cuanto a que cuentan con recursos suficientes para invertir en mejoras de procesos y adquisición de equipos y software, y de recursos disponibles para capacitación del personal. Lo que se consideró para el desarrollo de la propuesta, al realizar el estudio de factibilidad.

Por otro lado, en lo referente a la capacidad del factor humano, presenta un alto impacto en su fortaleza sobre la disponibilidad de personal existente en la empresa para elaborar el flujo de caja, que es el tesorero, quien está encargado de la parte financiera y podría asumir la elaboración del flujo de caja, cuyo cargo está definido. Por lo tanto, no presentan la necesidad de incorporación de nuevo ingreso.

Por su parte, evidencian una debilidad de alto impacto para la propuesta, ya que se tiene la necesidad de capacitación al personal para la elaboración del flujo de caja, ya que carece de los conocimientos necesarios para su elaboración, y la empresa no cuenta con programas de capacitación existentes para la elaboración del flujo de caja, la cual también es una debilidad de alto impacto.

Finalmente, en cuanto a la capacidad tecnológica, presentan debilidad de alto impacto en cuanto a que no hacen uso de software de sistemas administrativos, para poder obtener información sobre los ingresos y egresos de la empresa, por lo tanto, se dificulta la emisión de reportes de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, que también es una debilidad de alto impacto. En cuanto al uso de equipos de computación, es una fortaleza de impacto alto, ya que, cuentan con los necesarios para la adaptación de un software administrativo, y uso de hojas de Excel para elaborar el flujo de caja proyectado que como herramienta financiera.

Cuadro 3. Resumen del Perfil de Capacidades Internas (PCI)

CAPACIDAD	Fortalezas			Debilidades		
	IMPACTO			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
DIRECTIVA	✓					
OPERATIVA				✓		
COMPETITIVA	✓					
FINANCIERA	✓					
FACTOR HUMANO	✓					
TECNOLÓGICO				✓		

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Se puede observar en el cuadro N^o 3 del resumen de perfil de capacidades internas (PCI), que la empresa presenta fortalezas de alto impacto en cuanto a su capacidad directiva, competitiva, financiera y de factor humano, en relación al flujo de caja. Por su parte, presentan debilidades de alto impacto en cuanto a la capacidad operativa y tecnológica, evidenciando los generadores de la problemática en cuanto a la necesidad de implementar mejoras para adoptar el flujo de caja como herramienta financiera.

Cuadro 4. Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio (POAM)

FACTORES	Oportunidades			Amenazas		
	IMPACTO			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
ECONÓMICOS						
Clima político del país.				✓		
Contracción de la demanda				✓		
Control cambiario				✓		
Economía inestable Hiperinflacionaria				✓		
Economía no formalmente dolarizada				✓		
Cambio de políticas de proveedores a plazo de 5 a 10 días				✓		
Retardo de clientes en hacer				✓		

efectivos su pagos y entregar la documentación del mismo.						
Incremento de combustible.				✓		
POLÍTICOS						
Clima político del país				✓		
Política de seguridad del país				✓		
Credibilidad en las Instituciones				✓		
SOCIALES						
Desempleo				✓		
Nivel de inseguridad y delincuencia.				✓		
Desplazamiento.				✓		
TECNOLÓGICOS						
Desarrollo de internet, correos y comercio electrónico.	✓					
Facilidades de acceso de tecnología.	✓					
Banca electrónica.	✓					
Globalización de la información	✓					
Sistemas administrativos de fácil manejo y precios accesibles.	✓					
Teorías de flujo de caja	✓					
GEOGRÁFICOS						
Transporte terrestre.	✓					
Calidad de vías				✓		
Condiciones climáticas y ambientales.	✓					
Ubicación geográfica.	✓					

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuadro N° 4 del perfil de oportunidades y amenazas del medio, en relación a los procesos para la elaboración del flujo de caja, desde el punto de vista económico se observa amenazas de alto impacto en cuanto a el clima político del país, lo que ha generado una contracción de la demanda, así como el control cambiario que afecta las empresas para su permanencia en el tiempo, asimismo, la economía inestable Hiperinflacionaria que afecta el poder adquisitivo destruyendo de manera galopante la capacidad adquisitiva de bienes y servicios requiriendo de

mayor cantidad de bolívares para poder adquirir los bienes y servicios, ya que sus costos van incrementando de manera galopante. Asimismo, por las políticas económicas del ejecutivo nacional, se eliminados ceros a la moneda en distintas oportunidades en los últimos 20 años. Esto ha impactado en el sector financiero que se ha generado economía no formalmente dolarizada.

Como consecuencia a la pérdida continua del poder adquisitivo de la moneda local, no es rentable para las empresas otorgar plazas de crédito muy altos, por lo tanto, a surgido un cambio de políticas de proveedores a plazo de 5 a 10 días, lo que trae como consecuencia que las empresas cuenten con recursos líquidos en menor tiempo, por lo que las políticas de cobranza también han sufrido modificaciones en sus plazos otorgados teniendo que ser menores a los otorgados por el proveedor, para poder cubrir a tiempo las deudas. Sin embargo, los clientes han presentado retardo en cumplir con sus compromisos, lo que afecta la liquidez de la empresa objeto de estudio. Aunado a ello, al momento de que el cliente hace efectivo sus pagos entrega la documentación del mismo de forma tardía afectando el tiempo para realizar los registros contables de las operaciones de cobranza, por lo tanto, todo ello se evalúa como una amenaza de impacto alto.

También, el incremento del combustible como medida económica establecida por el gobierno nacional, ha generado que no se pueda adquirir el producto de manera rápida, en cuando se consigue es a precios dolarizados que afectan la estructura de costos de las tarifas de fletes ya presentadas a los clientes.

Por su parte, en cuanto a los factores políticos, se observan amenazas en cuanto al clima político del país, y la falta de seguridad por parte de estado, no se cuenta con una política de seguridad del país, y no se tiene credibilidad de las instituciones, lo que refleja una amenaza de alto impacto. Desde el punto de vista del factor social, existe una amenaza de alto impacto de desempleo, aunado a Nivel de inseguridad y delincuencia, así como desplazamientos masivos migratorios del país de profesionales y no profesionales (mano obrera).

Desde el punto de vista del factor tecnológico, se puede observar a oportunidad

de impacto alto, sobre el desarrollo de internet, correos y comercio electrónico, que sirven para apoyar el proceso de elaboración del flujo de caja, ya que se puede recibir información de los clientes para recibir documentación sobre los comprobantes emitidos por los clientes para actualizar las cuentas por cobrar. Por su parte, se puede solicitar y recibir estados de cuentas por parte de los proveedores para tener conocimiento de los compromisos contraídos por la empresa.

También, se presentan oportunidades con impacto alto sobre facilidades de acceso de tecnología, ya que existen muchos proveedores de software y hardware que se puedan requerir para los registros de las operaciones de la empresa, de manera que se obtengan los reportes necesarios para elaborar el flujo de caja. Asimismo, existe la banca electrónica, para a consulta de saldos disponibles para la programación de pagos y verificación de contar con los recursos proyectados para el pago de deudas y obligaciones.

Mediante la elaboración del flujo de caja proyectado se presenta información con oportunidades de impacto alto, en relación a la globalización de la información, ya que la globalización es un fenómeno basado en el aumento continuo de la interconexión entre las diferentes naciones del mundo en el plano económico, político, social y tecnológico. Es decir, desde que los adelantos tecnológicos han facilitado y acelerado las transacciones internacionales comerciales y financieras, por lo tanto, se puede tener información de manera rápida sobre el pago mediante divisas internacionales como el US dólar americano, a través de Zelle, o transferencias efectuadas por los clientes desde el exterior, o realizarlo a proveedores de la empresa.

Otra oportunidad de impacto alto, es la cantidad de software de sistemas administrativos de fácil manejo y precios accesibles que presenta el mercado que se podrían adquirir para unificar en un solo sistema los registros de las operaciones de la empresa para obtener un resumen de información que permitan suministrar los datos necesarios para elaborar el flujo de caja. También, es una oportunidad de impacto alto la existencia de teorías del flujo de caja que puede ser utilizada para el plan de acción propuesto. Finalmente, en cuanto a los factores geográficos, se observa una

oportunidad en nivel alto, en relación a transporte terrestre, ya que la empresa tiene como actividad económica la prestación de servicios de transporte terrestre para brindar servicios a sus clientes, también condiciones climáticas y ambientales, ya que en Venezuela se presentan periodos de lluvia muy escasos, y la mayor parte del año es soleado.

La ubicación de la empresa, también tiene una oportunidad y a nivel alto, ya que al encontrarse en el centro del país puede distribuirse para prestar sus servicios hacia el oriente, y el occidente, y en el mismo centro, recortando las distancias de traslado. Por su parte, en cuanto a la calidad de vías se evidencia un valor de amenaza de impacto alto, debido a que las vías del país han presentando en gran parte del mismo deterioro por falta de mantenimiento que en ocasiones genera inconvenientes para el despacho a los clientes, así como se deterioran las unidades en cuanto a desgaste y ruptura de neumáticos, suspensión y desajuste, entre otros que afectan el buen funcionamiento del vehículo.

Cuadro 5. Resumen del Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio (POAM)


FACTORES	Oportunidades			Amenazas		
	IMPACTO			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
ECONÓMICOS				✓		
POLÍTICOS				✓		
SOCIALES				✓		
TECNOLÓGICOS	✓					
GEOGRÁFICOS	✓					

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Se puede observar en el cuadro N^o 5 del resumen de perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM), que se presentan amenazas para la empresa de impacto alto, para la elaboración del flujo de caja a nivel económico, político y social, por su parte, es una oportunidad con impacto alto en cuanto a los factores tecnológicos y geográficos.

Cuadro 6.- Análisis DOFA

 <p>Transporte y Servicios GTM C.A.</p>	<p>FORTALESAS (F)</p> <p>F1. Disposición de la empresa en implementar mejoras y adoptar el flujo de caja. F2. Cuenta con recursos económicos para invertir en capacitación software administrativo. F3. Cuenta con equipos tecnológicos. F4. Se efectúan programaciones de pagos.</p>	<p>DEBILIDADES (D)</p> <p>D1 Información de cobranza no actualizada. D2. Recepción tardía de la información de cuentas por cobrar y cuentas por pagar. D3. No existe un personal asignado para la elaboración del flujo de caja. D4. No se capacita al personal para la elaboración del flujo de caja y se evidencia necesidad de capacitación. D5. No conocen los procedimientos para elaborar flujo de caja. D6. No cuentan con un sistema administrativo.</p>
	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Teorías de flujo de caja. O2. Existencia de software administrativo de fácil uso y precio asequibles en el mercado. O3. Existencia de correos electrónicos y medios tecnológicos para mejorar la comunicación con clientes y proveedores con soporte técnico. O4 Existencia de banca electrónica para consulta de saldos y movimientos.</p>	<p>ESTRATEGIA (FO)</p> <p>F1O1.- Diseñar un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A. F1F2F4O1O3O4 Definir los lineamientos para la elaboración del flujo de caja.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1. Economía de incertidumbre. A2. Contracción de la demanda. A3. Control Cambiario. A4. Economía inestable hiperinflacionaria. A5. Retardo de pago de los clientes por baja liquidez. A6. Cambio de políticas de plazo de crédito disminuidas de 5 a 10 días.</p>	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>F2A1 Capacitar al personal para la elaboración del flujo de caja.</p>	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>D3A5A6 Establecer una persona responsable para la elaboración de flujo de caja.</p>

Fuente: Vázquez (2021)

Análisis

Una vez realizado el análisis e interpretación de los resultados de la fase anterior, y haber realizado un perfil de las capacidades internas (PCI) de la empresa y el perfil

de los factores de oportunidad y amenaza del medio (POAM), que influyen en la elaboración del flujo de caja de la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., se expusieron en la matriz DOFA (ver cuadro 6), que al hacer el cruce entre los factores interno y los factores externos se obtuvieron las estrategias que dieron sustento a la propuesta, con el objeto de minimizar las debilidades encontradas e impulsar las fortalezas existentes, las cuales se detallan en el capítulo de la propuesta.

4.1.3. Diseño de un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

Esta tercera fase, de acuerdo a los resultados obtenidos y las estrategias generadas en las fases anteriores, se procedió a diseñar un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., de forma tal que la empresa logre controlar y generar los ingresos necesarios, y pronosticar los egresos que se ocasionaron en un periodos, para contar con la liquidez financiera necesaria para cubrirlos y cumplir con sus obligaciones oportunamente, permitiendo evaluar los periodos en que se requiera de financiamiento, en los casos de déficit financiero, y aprovechar en aquellos que tengan excedentes para aprovechar oportunidades de inversión.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

Las empresas requieren ser efectivas y competitivas para mantenerse en el mercado en el cual imperan, para ello, deben contar con los recursos necesarios para cubrir sus costos gastos que respaldan la operatividad de la misma, en este sentido requiere conocer de cuáles son sus ingresos y egresos. En este sentido el flujo de caja hace referencia a las salidas y entradas netas de dinero que tienen una empresa proyecto en un periodo determinado. Por lo tanto, los flujos de caja facilitan información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Para ello, resulta una información indispensable para conocer el estado de la empresa. Es buena herramienta para medir el nivel de liquidez de la empresa.

En este orden de ideas, la diferencia de los ingresos y gastos, es decir, al resultado de restar los ingresos que tiene la empresa, los gastos a los que tiene que hacer se denomina flujo de caja neto. Cabe resaltar, que los flujos de caja son cruciales para la supervivencia de una entidad, soportan información muy importante de la empresa, pues, indica si ésta se encuentra en situación sana económicamente.

El flujo de caja neto son los pagos que se han recibido ya, a diferencia de los ingresos netos, que incluyen las cuentas por cobrar y otros elementos por los que no se ha recibido realmente el pago. El flujo de caja se utiliza para evaluar la calidad de los ingresos de una empresa, es decir, su habilidad para generar dinero, lo que puede indicar si la empresa está en condiciones de permanecer solvente.

Bajo este contexto, el presente estudio fue orientado en la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., la cual manifestó sus necesidades de utilizar el flujo de caja como herramienta financiera para proyectar sus ingresos y gastos, y determinar su capacidad para mantener su operatividad en periodos mensuales durante todo el año.

A tales efectos, se procedió a realizar un diagnóstico de los procesos para la elaboración del flujo de caja, mediante el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, los cuales permitieron identificar un conjunto de debilidades que afectan este proceso, entre los cuales se encuentran el que la empresa no cuenta con una persona dedicada a la elaboración del flujo de caja.

Aunado a ello, el personal administrativo no tiene conocimiento de los procedimientos para la elaboración del flujo de caja, como no se ha implementado el uso de la herramienta, no se ha realizado capacitación al personal para su elaboración, lo que refleja necesidades de la misma. Por otro lado, se obtuvo que el personal cuentas de las áreas de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, no emiten reportes oportunos de la gestión de cobranza y de deudas pendientes. Asimismo, los resultados reflejaron que no se llevan actualizados los registros de cobranza, entre las causas se encuentra que el cliente no envía a tiempo los comprobantes de pago de su deuda. Tampoco se hace uso de análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, aunque de esta última si se llevan a cabo procesos de planificación de pago con recurrencia semanal, donde se incluye el pago de los impuestos de manera puntual.

En cuanto a la información contable, no se cuenta con un sistema administrativo para llevar los registros, usando hojas de Excel para llevar los libros auxiliares tales como el de compras y ventas, cálculos de nómina y un sistema manual de facturación. A tales efectos, se propone el diseño de un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., de forma tal que, la empresa logre controlar y generar los ingresos necesarios, y pronosticar los egresos que se ocasionaron en un periodos, para contar con la liquidez financiera necesaria para cubrirlos y cumplir con sus obligaciones oportunamente, permitiendo evaluar los periodos en que se requiera de financiamiento, en los casos de déficit financiero, y aprovechar en aquellos que tengan excedentes para aprovechar oportunidades de inversión.

5.2. Beneficios de la Propuesta

La presente propuesta consiste en diseñar un plan de acción para los procesos de

elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., de forma tal que, la empresa logre controlar y generar los ingresos necesarios, y pronosticar los egresos que se ocasionaron en un periodo. En tal sentido, el flujo de caja servirá de herramienta para proyectar sus ingre y egresos, en fusión de mantener la operatividad de la empresa de manera efectiva, lo que le permitirá prever en futuro las necesidades de financiamiento, en el caso que tengan déficit financiero o en su defecto aprovechar las oportunidades de inversión con los excedentes.

En este sentido, el plan de acción propuesto proveerá al personal de la empresa un conjunto de herramientas que le brindará un mejor desempeño laboral en el área de tesorería relacionados a la elaboración del flujo de caja. Asimismo, para las áreas relacionadas para mantener una actualización de la información financiera y contable relacionada con los ingresos y egresos de la empresa, de manera que se puedan obtener reportes oportunos para la elaboración del flujo de caja.

La propuesta del plan de acción servirá a otras empresas con problemática similar, pudiendo adaptarlo de acuerdo a las necesidades propias de la empresa para lograr la mejora de procesos e implementación de herramientas financieras. Por su parte, servirá a otras investigaciones que estén orientadas bajo la modalidad de proyectos factibles, bajo las líneas de investigación gestión y control de finanzas públicas y privadas. Finalmente, la autora pudo ampliar sus conocimientos académicos y profesionales mediante la solución de una problemática relacionada a la Carrera de Contaduría Pública, y cumplir con uno de los requisitos el décimo semestre para optar al título profesional de Licenciada en Contaduría Pública.

5.3. Objetivos de la Propuesta

5.3.1. Objetivo General

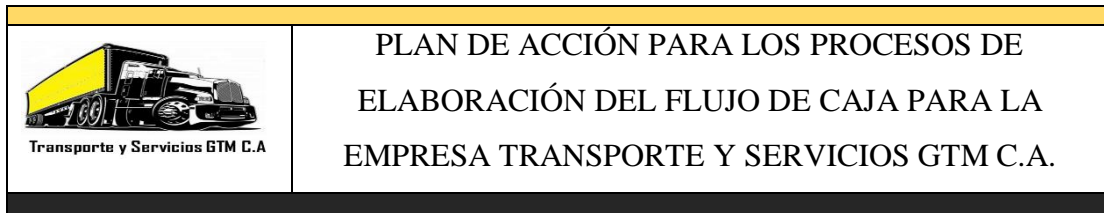
Diseñar un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.

5.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Establecer los recursos para la elaboración de flujo de caja.

- ✓ Definir los lineamientos para la elaboración del flujo de caja.
- ✓ Capacitar al personal para la elaboración del flujo de caja.

5.4. Desarrollo de la Propuesta



La presente propuesta surge de la necesidad manifiesta en el diagnóstico efectuado en la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., debido a que el personal no tiene el conocimiento suficiente para la elaboración del flujo de caja, tampoco tienen un personal asignado a tal fin, ni la capacitación debida para su ejecución, de manera que se puedan proyectar los ingresos y egresos para prever las necesidades de financiamiento o panificación de proyectos a futuro, como aumento de las unidades de transporte, compra de provisiones de repuestos, lubricantes, entre otros.

Aunado a ello, no se recibe a tiempo la información necesaria desde las áreas de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para prever las cuentas que intervienen en el flujo de caja. En este sentido, a continuación se presenta el plan de acción propuesto para garantizar la oportunidad de la información y la ejecución efectiva del proceso de flujo de caja, como herramienta financiera para la empresa en estudio, de forma tal que pueda prever las acciones necesarias para incrementar sus ingresos, controlar sus gastos. En este sentido, el presente plan enfoca las acciones a seguir para el mejoramiento de los procesos de los departamentos que intervienen en la elaboración del flujo de caja, por lo tanto, estas acciones están constituidas por el direccionamiento de un plan integrado con procesos contables y administrativos necesarios para recopilar la información necesaria para la efectiva exposición de la información.

De manera que en el flujo de caja, se puedan clasificar de acuerdo al tipo de actividad de donde provienen los ingresos y hacia donde se van a destinar los recursos, ya que permite ordenar y controlar los ingresos y egresos de la empresa, para garantizar


liquidez consiguiente viabilidad de la actividad de proyectos que presenta la misma, así como mantener la operatividad de la organización como parte de la actividad normal de la misma, para mantenerse en el tiempo, por lo tanto, es necesario elaborar este informe financiero que sirva a la gerencia para diferenciar los ingresos y los egresos en un periodo determinado. Los resultados del flujo de caja permiten tener una visión de los recursos en efectivo en el corto y largo plazo. Esta información es esencial cuando se quiere afrontar oportunidades de inversión o no se quiere tener problemas para cumplir oportunamente el pago de sus obligaciones adquiridas.

Asimismo, el plan de acción para la elaboración del flujo de caja permitirá mejorar el control de las finanzas y eso da una importante ventaja al momento de la toma de decisiones sobre el rumbo de la empresa, de manera que se pueda brindar una tranquilidad para una perspectiva más racional de las cosas. Al tener claridad sobre como marcha la empresa en el día a día, será posible saber si los resultados obtenidos son los esperados. De ser negativos, esta información financiera es clave para identificar la forma de corregirlos a tiempo. Por lo tanto, esta herramienta financiera permite detectar los factores que están provocando pérdidas y obstaculizan el logro de los planes, metas y objetivos planteados.

Mediante el flujo de caja, se podrá tener una liquidez saludable, para tener todos sus procesos bajo control, ya que se podrá disponer de una visión macro de las finanzas de la empresa y contar con la información de carácter estratégico que permita realizar actividades primordiales de la organización como compras a los proveedores de manera inteligente o cumplir con los compromisos dentro de los plazos estipulados, entre otras cosas.

Atendiendo a lo antes expuesto, a continuación, se presenta la misión y visión y el plan de acción propuesto:

Cuadro 7.- Plan de Acción Propuesto


 <p align="center">Transporte y Servicios GTM C.A.</p>	<p align="center">PLAN DE ACCIÓN PARA LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN DEL FLUJO DE CAJA PARA LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS GTM C.A.</p>		
<p>Misión La misión de esta propuesta está centrada en proporcionar mecanismos y herramientas administrativas y contables que permitan la elaboración del flujo de caja del tipo proyectado para exponer los ingresos y egresos que tiene la empresa, apoyadas mediante el uso de un software de un sistema administrativo y con el establecimiento de normativas para mejorar la recepción de la información emitida por las áreas de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, de manera que la información sea fiable, veraz y oportuna.</p>			
<p>Visión La visión de la propuesta suministrar las estrategias necesarias que contribuyan al logro de la excelencia en el departamento de tesorería con la efectiva elaboración de un flujo de caja proyectado, que brinde apoyo al proceso de toma de decisiones para el uso de los excedentes de sus recursos en inversiones acertadas y oportunas, así como prever las necesidades de financiamiento, buscando alternativas posibles como préstamos bancarios, aportes de los accionistas o ventas de activos fijo.</p>			
Objetivo Específico	Contenido	Estrategias	Recursos
<p align="center">Establecer los recursos para la elaboración de flujo de caja.</p>	<p>Asignar una persona responsable para la elaboración de flujo de caja.</p> <p>Proponer la adquisición de un sistema administrativo para el registro de las operaciones de la empresa.</p>	<p>Se asigna al tesorero como responsable de la elaboración del flujo de caja. El analista de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para suministrar los listados de resumen de las operaciones.</p> <p>Se propone el sistema administrativo SAP, para procesar las operaciones y emitir reportes de ventas, compras, cobranza, pagos, y clasificar los ingresos y gastos por periodo.</p>	<p><u>Humanos</u> ✓ Tesorero. ✓ Analista de cuentas por cobrar. ✓ Analista de cuentas por pagar.</p> <p><u>Materiales</u> Computadoras, Impresoras, Dispositivos de almacenamiento, Internet, Formatos de cobranza Formatos de pagos.</p>

			Software de un Sistema administrativo SAP Tiempo 1 semana
Definir los lineamientos para la elaboración del flujo de caja.	Establecer normativas para el registro contable y emisión de información oportuna de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa. Definir los lineamientos para la elaboración del flujo de caja	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Normativas para el registro diario de la cobranza. Análisis de vencimiento. Emisión y envío de estados de cuenta. Solicitud de comprobantes de cobranza vía correo electrónico. Elaboración de una programación semanal para la gestión de cobranza. ✓ Normativas para el registro diario de las cuentas por pagar. Revisión del cumplimiento de los deberes formales de las facturas. Registro diario de las operaciones. Verificación de los registros. Planificación de pago semanal. ✓ Normativas de emisión de reportes por parte de las áreas de cuentas por cobrar y cuentas por pagar con entrega semanal y resumen mensual a tesorería. ✓ Flujo de efectivo generados o utilizados por las operaciones ✓ Reportes de ingresos: <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Recibidos de los clientes (cuentas por cobrar de otros períodos y el actual) ✓ Reportes de egresos <ul style="list-style-type: none"> 1.2. Pago a proveedores. 1.3. Pago de Honorarios y remuneraciones. 1.4. Pago de arriendo. 1.5. Pago de intereses. 	Humanos <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analista de cuentas por cobrar. ✓ Analista de cuentas por pagar ✓ Tesorero.

		<p>1.6. Pago de impuestos. Total, fondos utilizados por las operaciones.</p> <p>✓ Flujo de efectivo generados o utilizados en actividades de inversión. 2.1. Compra de activo fijo. 2.2. Venta de activo fijo. Total fondos de inversiones</p> <p>✓ Flujo de efectivo generados o utilizados en actividades de financiamiento (fuera de la operación) 3.1. Financiamiento de terceros (préstamos). 3.2. Financiamiento de los accionistas (aporte de capital y retiros= dividendos pagados). Total fondos de financiamiento Flujo de efectivo neto del periodo.</p>	<p><u>Materiales</u> Sistema administrativo. Impresoras. Computadora. Papel. Internet. Hoja Excel del modelo de flujo de caja.</p> <p><u>Tiempo</u> 1 mes</p>
<p>Capacitar al personal para la elaboración del flujo de caja.</p>	<p>Se le brindará capacitación al tesorero y al Administrador sobre la elaboración del flujo de caja</p> <p>Se le brindará capacitación al personal de administración para el uso del sistema administrativo.</p>	<p>✓ Taller de elaboración del flujo de caja. ✓ Duración: 4 horas. ✓ Contenido: 1. Clasificación de los ingresos y egresos. 2. Clasificación de actividades de operación, de inversión y financiamiento. 3. Elaboración del flujo de caja proyectado propuesto.</p> <p>✓ Taller de inducción del sistema administrativo. ✓ Duración: 4 horas por modulo. (de acuerdo a las necesidades de la empresa) ✓ Asesoría técnica de la empresa que suministra el software.</p>	<p><u>Humanos:</u> Participantes del taller: ✓ Tesorero y Administrador. Oradores ✓ Autora. ✓ Asesoría, Tutora académica.</p> <p><u>Materiales:</u> Papel, audiovisual, ejercicios, computadora, reportes de ingresos y gastos, hoja de Excel Sistema administrativo SAP. Tiempo (1): 4 horas Tiempo (2): 1 semana</p>

Fuente: Vázquez (2021)

Figura 1.- Modelo de Flujo de Caja Proyectado (período trimestral)

 Transporte y Servicios GTM C.A.	Flujo de caja			
	Del : / / Al: / /			
Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Total
<u>Flujo de efectivo generados o utilizados por las operaciones</u>				
<i>Ingresos:</i>				
Cobranza del mes				
Cobranza mes anterior				
Total Cobranza				
Otros Ingresos				
Total Ingresos				
<i>Egresos</i>				
Pago a proveedores				
Honorarios y remuneraciones				
Arriendo				
Intereses				
Impuestos				
Total Egresos				
Total Fondo Utilizado en Operaciones				
<u>Flujo de efectivo generados o utilizados en actividades de Inversión.</u>				
Compra de activo fijo				
Venta de activo fijo				
Total Fondo Utilizado en Inversiones				
<u>Flujo de efectivo generados o utilizados en actividades de Financiamiento</u>				
Financiamiento de terceros				
Amortización de Capital				
Interese de préstamos				
Financiamiento de accionistas				
Pago de dividendos				
Total fondo utilizado en Financiación				
<i>Flujo de efectivo neto del periodo</i>				
Flujo de Efectivo Inicial				
Flujo de Efectivo Final				
Efectivo mínimo Requerido				
Financiamiento requerido				

Fuente: Vázquez (2021)

5.5. Factibilidad de la Propuesta

Todo proyecto necesita de un estudio de factibilidad para evaluar su aplicación, en este sentido, la presente propuesta se le realizó un estudio desde el punto de vista técnico, operativo y económico.

5.5.1. Factibilidad Técnica

La empresa cuenta con computadoras, impresoras, fax, correo electrónico, internet, pero no cuenta con un sistema administrativo, el cual se requiere y la empresa manifestó el interés en su adquisición, por lo que se considera técnicamente factible.

5.5.2. Factibilidad Operativa

La empresa dispone del personal necesario para la implementación de la propuesta, por lo tanto, no requiere incorporar nuevo personal ni modificación en la estructura organizativa. Además, el personal es profesional apto para llevar a cabo la propuesta, y tiene disposición para su implementación, es por ello, que solo se requiere de la capacitación en cuanto al manejo del sistema administrativo SAP propuesto y en los procedimientos para la elaboración del flujo de caja, así como la difusión de la misma.

5.5.3. Factibilidad Económica

La presente propuesta no requiere erogaciones significativas para su implementación y cualquier inversión que fuese necesaria realizar sería para el proceso de capacitación, correspondiente a la impresión de los procedimientos propuestos para su difusión, así como la adquisición de un sistema administrativo SAP, por lo tanto, la propuesta correspondiente a un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., se considera económicamente factible.

Cuadro 8.- Recursos económicos

Descripción	Costo
Sistema administrativo SAP. Venta, instalación, configuración y asesoría.	100\$
Taller de capacitación para la elaboración del flujo de caja Impresión del plan propuesto, difusión y refrigerio.	30\$
IMPORTE TOTAL	130\$

CONCLUSIONES

Las empresas requieren de procesos efectivos para lograr mantener un control de sus ingresos y poder destinarlos adecuadamente al pago de deudas y obligaciones contraídas con sus acreedores, en este sentido, se hace necesario evaluar que sus ingresos no superen sus egresos, y que los primeros sean recibidos de sus clientes a tiempo para contar con la liquidez financiera al ejecutar los pagos.

En este sentido, el flujo de caja es una herramienta financiera de gran utilidad ya que permite apoyar el proceso de toma de decisiones, puesto que este informe da información clave de la empresa, por lo que se requiere que sea a tiempo para aprovechar la oportunidad de inversión. Asimismo, permite evaluar las necesidades de financiamiento si los egresos superan a los ingresos, o para cubrir posibles contingencias.

De esta manera, la gerencia podrá planificar estrategias de compras, buscar nuevos proveedores que le brinden productos o servicios a menores costos, o negociar nuevos lapsos de crédito, pero sin perder de vista la calidad de los mismos, así como planificar incrementar las ventas, programar los pagos, así como planificar las compras de acuerdo al apartado de los recursos presupuestados para tal fin.

A tales implicaciones, para elaborar un flujo de caja, se requiere de información precisa, veraz y oportuna, relativa a los cobros y pagos de la empresa, dicha información debe estar diferenciada y organizada, de lo contrario, se obtendrían datos imprecisos y poco ajustados a la realidad. Si se quiere adquirir nuevos bienes (como vehículos, equipos de oficina o mobiliario) o si se piensa asumir nuevos gastos, se debe realizar simulaciones o estimaciones futuras, donde se puedan reflejar los niveles de ventas necesarios para cubrir los egresos, cambiar políticas de plazos de crédito otorgados a los clientes, renegociar plazos de pagos a proveedores, donde los primeros sean en un periodo menor que los segundos, de esta manera se logre un flujo

continuo de ingresos para cubrir sus pagos. Por lo tanto, se debe contar con un eficiente proceso de gestión de cobranza para logra recuperar los ingresos producto de las ventas a crédito en los lapsos establecidos.

Bajo estas premisas, el presente estudio estuvo orientado en la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., la cual presenta problemas para la elaboración del flujo de caja, para el diagnóstico se procedió a levantar información mediante las técnicas e instrumentos seleccionados, cuyos resultados permitieron evaluar la situación actual en el departamento de tesorería, lográndose el primer objetivo establecido en la investigación.

Seguidamente, se identificaron las debilidades y fortalezas que intervienen en el proceso de elaboración del flujo de caja, entre las debilidades encontradas se obtuvo que el personal de tesorería no está capacitado para la elaboración del flujo de caja, no hay una personal asignada para su elaboración, los reportes de la cobranza no están actualizada, y los reportes llegan de forma tardía para poder suministrar los datos necesarios para su elaboración. Estos resultados fueron evaluados mediante las técnicas el PCI (Perfil de capacidades internas) y el POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio) de donde se extrajeron las debilidades y fortalezas que, junto a las oportunidades y amenazas, se expusieron en una matriz DOFA, cuyo cruce proporcionó las estrategias que sustentaron la propuesta. En esa fase se logró el segundo objetivo propuesto.

Se concluye, que elabora y saber interpretar un flujo de caja permitirá actuar de forma correcta ante determinados escenarios. Se trata de la herramienta financiera que mejor puede ubicar a la empresa en el presente y la que permite hacer mejores proyecciones de los futuros ingresos y egresos, basados en datos históricos. Por lo tanto, si hay excedente de efectivo, se puede tomar decisiones ajustada a la realidad empresarial o anticiparse a la falta de liquidez en un momento dado. Igualmente, el flujo de caja permitirá decidir si es necesario requerir de algún tipo de crédito en determinado momento o no. En este sentido, se deben realizar proyecciones mensuales y ser evaluadas para verificar si se está cumpliendo con los planes propuestos. También

es una herramienta valiosa para poder enfrentar escenarios de contingencia.

Finalmente, se puede indicar que se logró el tercer objetivo de la propuesta ya que se logró diseñar un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., de forma tal que puedan llevar un control de sus ingresos y egresos, para planificar sus inversiones futuras y planes de ventas para garantizar la operatividad de la empresa y su permanencia en el tiempo.

RECOMENDACIONES

Por lo tanto, se recomienda para llevar a cabo el proceso de implementación del plan de acción propuesto para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A., se hace necesario presentar una serie de consideraciones:

- ✓ Tomar en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que, a través de un adecuado control y evaluación continua de las actividades del departamento de tesorería, permitirá elaborar un flujo de caja que sirva de apoyo al proceso de toma de decisiones.
- ✓ Fomentar e inculcar una cultura que permita el adecuado registro y control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, de manera que la información esté actualizada al momento de ser requerida para la elaboración del flujo de caja.
- ✓ Brindar capacitación e inducción adecuada al personal que labora en la empresa mediante cursos de actualización incrementando el conocimiento que tengan sobre el sistema administrativo propuesto, así como para la elaboración del flujo de caja para que el resultado del informe emitido sea efectivo para apoyar la toma de decisiones.
- ✓ Efectuar acciones de supervisión y monitoreo al personal de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para determinar que se mantenga actualizados los registros.
- ✓ Fomentar la mejora continua en todos los procesos de la empresa, de manera que se puedan ejecutar las actividades de forma eficiente y efectiva.
- ✓ Elaborar manuales de normas y procedimientos para el departamento de cuentas por cobrar, cuentas por pagar y tesorería.

REFERENCIAS

- Ancho, Roxana (2018). **El flujo de caja como herramienta financiera para la toma de decisiones de la empresa JP Pallets S.A.C. en Huachipa, 2018**. Universidad Peruana de las Américas. Lima. Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Fidias (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Baena, Diego (2014). **Análisis financiero enfoque y proyecciones**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=1XsDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=an%C3%A1lisis+financiero+enfoco+y+proyecciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9JiivPzcAhUoqlkKHZEMARUQ6AEIJjAA#v=onepage&q=an%C3%A1lisis%20financiero%20enfoco%20y%20proyecciones&f=false>. [Consulta: 2021, noviembre 10]
- Balestrini, Miriam (2015). **Elaboración de Proyectos de Grado**. 7ª Edición Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Blanca, Francisco y Padrino, María (2020). **Plan estratégico para mejorar el control de los ingresos y egresos de la empresa MG Construcciones C.A**. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Borges, Luis (2014). **Flujo de caja operativa: qué es y cómo calcular**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://log.luz.vc/es/o-que-e/fluxo-de-caixa-operacional/>. [Consulta: 2021, noviembre 10].
- Catacora, Fernando (2015). **Contabilidad: La base para las decisiones Gerenciales**. 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Durón, Gerard (2004). **Plan de acción: Hacia una Ejecución Efectiva de las Tareas y Metas Programadas**. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/planeacion.htm>. [Consulta: 2021, julio 24].
- Gutiérrez, Ana; Medina, Yesenia y Zuniga, Lucí (2017). **Reconocimiento de los ingresos según la NIC 18 y su incidencia en los Estados Financieros en la**

- Empresa de Servicios A2G S.A.C. 2016.** Lima. Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2016). **Metodología de la Investigación.** 6ª Edición. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hirache, Luis (2013). **El flujo de caja como herramienta financiera. Actualidad Empresarial N° 277. IV-5.** [Documento en línea]. Disponible en: http://aemresarial.com/web/revitem/5_15068_76760.pdf. [Consulta: 2021, julio 24].
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2016). **Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambios.** 5ª Edición. Carabobo. Venezuela: Editorial Episteme Consultores Asociados C.A.
- Marco, José y Westreicher, Guillermo (2018). **Flujo de caja por acción (cash flow per share).** [Documento en línea]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/flujo-caja-accion-flow-per-share.html>. [Consultado: 2021, noviembre 10].
- Mayor, Isabel y Saldarriaga, Carlos (2016). **El flujo de efectivo como herramienta de planeación financiera para la empresa X.** [Documento en línea]. Disponible en: https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9346/Flujo_efectivo_herramienta.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Consultado: 2021, noviembre 10].
- Mendoza, Beto (2017). **El flujo de caja con proyecciones, como parte de los de los estados financieros.** [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.docsity.com/es/flujo-de-caja-con-proyecciones-como-parte-de-los-estados-financieros/2141779/>. [Consultado: 2021, noviembre 10].
- Normas Internacionales de Contabilidad (2001). **NIC 7 Estado de flujo de efectivo.** [Documento en línea] Disponible en: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%207%20-%20Estado%20de%20Flujos%20de%20Efectivo.pdf>. [Consultado: 2021, noviembre 10].
- Muñoz, Angélica (2020). **Estrategas operativas para la implementación del flujo de caja proyectado en el control del efectivo en la empresa IANCA S.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

- Milano, Milvia (2019). **El proceso financiero de las empresas editoriales desde el sistema Dupont y el valor agregado en la Editorial R & R, C.A.** Universidad de Carabobo. Campus La Morita. Maracay. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Moreno, Marco (2021). **El flujo de caja y su importancia en la toma de decisiones.** [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-flujo-de-caja-y-su-importancia-en-la-toma-de-decisiones>. [Consulta: 2021, noviembre 10].
- Oropeza, Marco (2019). **Flujo de caja y su incidencia en las decisiones de gestión de tesorería en las empresas comerciales de colchones en Lima Metropolitana año 2017.** Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Ortiz, Héctor (2007). **Flujo de caja y Proyecciones Financieras con Análisis de riesgo.** 3ª Edición. Bogotá Colombia: Editorial Externado de Colombia.
- Osorio, Ysabel (2017). **¿Qué es el flujo de caja?** [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.abcfinanzas.com/administración-financiera/que-es-el-flujo-de-caja>. [Consulta: 2021, julio 24].
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2012). **Metodología de la investigación cuantitativa.** 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Palma, J (2013). **Análisis y proyecciones del flujo de caja.** Slideshare. [Documento en línea]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/SalvadorPalma/todo-sobre-el-flujo-de-caja>. [Consulta: 2021, noviembre 10].
- Pérez, Juan (2015). **La gestión financiera de la empresa.** 1ª Edición. Madrid. España: Editorial EASIC.
- Rodríguez, Guillermo (2014). **Flujo de caja. Actualidad empresarial.** N° 308. VII-1. [Documento en línea]. Disponible en: https://aempresarial.com/servicios/revista/308_9:AWJQFJMZGTYPJJMSTCWQMFZSGQPMDDQDZAUFJHFQBEGKNSCHVY.pdf. [Consulta: 2021, julio 24].
- Sabino, Carlos (2015). **El proceso de investigación.** 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Suárez, Mercedes (2002). **Algunas reflexiones sobre la investigación-acción colaboradora en la educación.** Revista de Enseñanza de las ciencias. Vol. 1 N°

1. [Documento en línea]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/62043805/Suarez-2002>. [Consulta: 2021, julio 24].

Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica**. 4^a Edición. Ciudad de México. Colombia: Ediciones Limusa, S.A. Grupo Noriega Editores.

Thomason, Kevin (2018). **Método de flujo de caja directo e indirecto**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com/13142341/metodo-de-flujo-de-caja-directo-e-indirecto>. [Consulta: 2021, julio 24].

Vázquez, Roberto (2016). **Flujo de caja financiero (FCF)**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-caja-financiero.html>. [Consulta: 2021, julio 24].

Villamizar, K (2013). **Método directo e indirecto del flujo de caja**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://prezi.com/trloabnoavwx/metodo-directo-e-indirecto-del-flujo-de-caja/>. [Consulta: 2021, julio 24].

ANEXOS

Anexo A

Cuestionario

El presente instrumento ha sido elaborado con la finalidad de diseñar un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM 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.

Gracias por su colaboración,

1.- ¿Sebe usted, si en la empresa se mantienen actualizada la información contable de las cuentas por cobrar?

SI___NO___

2.- ¿Tiene usted conocimiento, si en la empresa se realiza semanalmente una planificación de las deudas pendientes por pagar?

SI___NO___

3.- ¿Sabe usted, si se han dejado de incluir facturas en la programación de pagos por no estar oportunamente registradas?

SI___NO___

4.- ¿Tiene usted conocimiento, si la empresa cuenta con un sistema administrativo para el registro de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar?

SI___NO___

5.- ¿Sabe usted, si el departamento de tesorería recibe a tiempo los listados de cuentas por cobrar y cuentas por pagar a tiempo, para elaborar el flujo de caja?

SI___NO___

6.- ¿Tiene usted, conocimiento de los procedimientos que deben ser llevados a cabo para la elaboración del flujo de caja?

SI___NO___

7.- ¿Sabe usted, si en la empresa se encuentra una persona asignada al área de tesorería que ejecute los procesos para la elaboración del flujo de caja?

SI___NO___

8.- ¿Tiene usted conocimiento, si el personal administrativo ha recibido inducción o capacitación para la elaboración del flujo de caja?

SI___NO___

9.- ¿Cree usted, que es necesaria la capacitación del personal administrativo para la elaboración del flujo de caja?


SI___NO___

10.- ¿Considera usted necesario el diseño de un plan de acción para los procesos de elaboración del flujo de caja para la empresa Transporte y Servicios GTM C.A.?

SI___NO___

Anexo B

Tabla 11.- Tabla de Frecuencias Totales


 Transporte y Servicios GTM C.A.		PLAN DE ACCIÓN PARA LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN DEL FLUJO DE CAJA PARA LA EMPRESA TRANSPORTE Y SERVICIOS GTM C.A.		
		ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS
PREGUNTAS	SI	NO	SI	NO
1	0	3	0%	100%
2	3	0	100%	0%
3	2	1	67%	33%
4	0	3	0%	100%
5	1	2	33%	67%
6	0	3	0%	100%
7	0	3	0%	100%
8	0	3	0%	100%
9	3	0	100%	0%
10	3	0	100%	0%

Fuente: Vázquez (2021)

Anexo C

Cuadro 1.- Lista de Cotejo


Marque con una "X" la opción Si o No de la variable presentada, para evaluar su ausencia o presencia en el área de estudio:

Empresa:			
Departamento:			
Fecha:			
			
Transporte y Servicios GTM C.A			
Ítem	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	Existencia de un sistema administrativo: Señale el modelo:		
2	Planificación de pagos: Semanal: ___ Quincenal: ___ Mensual: ___		
3	Uso de Hojas de Excel para elaborar flujo de caja		
4	Uso de análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar		
5	Uso de análisis de vencimiento de las cuentas por pagar		
6	Planificación de pago de gastos e impuestos		
7	Retardo de pago de gastos e impuestos		
8	Cumplimiento de las políticas de cobranza		
9	Actualización de la cobranza diariamente		
10	Recepción puntual de notificaciones y documentación del cliente sobre los pagos efectuados.		

Fuente: Vázquez (2021)

Anexo D

Figura 1.- Modelo de Flujo de Caja Proyectado (período trimestral)

 Transporte y Servicios GTM C.A.	Flujo de caja			
	Del : / / Al: / /			
Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Total
<u>Flujo de efectivo generados o utilizados por las operaciones</u>				
<i>Ingresos:</i>				
Cobranza del mes				
Cobranza mes anterior				
Total Cobranza				
Otros Ingresos				
Total Ingresos				
<i>Egresos</i>				
Pago a proveedores				
Honorarios y remuneraciones				
Arriendo				
Intereses				
Impuestos				
Total Egresos				
Total Fondo Utilizado en Operaciones				
<u>Flujo de efectivo generados o utilizados en actividades de Inversión.</u>				
Compra de activo fijo				
Venta de activo fijo				
Total Fondo Utilizado en Inversiones				
<u>Flujo de efectivo generados o utilizados en actividades de Financiamiento</u>				
Financiamiento de terceros				
Amortización de Capital				
Interese de préstamos				
Financiamiento de accionistas				
Pago de dividendos				
Total fondo utilizado en Financiación				
<i>Flujo de efectivo neto del periodo</i>				
Flujo de Efectivo Inicial				
Flujo de Efectivo Final				
Efectivo mínimo Requerido				
Financiamiento requerido				

Fuente: Vázquez (2021)