



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
MENCIÓN FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA



**GESTIÓN FINANCIERA DEL FLUJO DE EFECTIVO EN UNA EMPRESA  
DE SERVICIOS INMOBILIARIOS**

**Autora:**

Calles Guinan, Milagros del Valle  
C.I. V.- 7.258.929

La Morita, Mayo de 2025



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
MENCIÓN FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA



**GESTIÓN FINANCIERA DEL FLUJO DE EFECTIVO EN UNA EMPRESA  
DE SERVICIOS INMOBILIARIOS**

**Autora:**  
Calles Guinan, Milagros del Valle

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Magíster en  
Administración de Empresas, mención Finanzas

La Morita, Mayo de 2025



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUANDOS  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN FINANZAS

POST  
GRADO FACES  
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS  
ESTUDIANTES DE GRADO EN LA MORITA  
CARRERA: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### ACTA DE VEREDICTO DE TRABAJO DE GRADO - MAESTRÍA

En atención a lo dispuesto en el Artículo 140 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 136 del citado Reglamento, para evaluar el Trabajo de Grado titulado:

**"GESTIÓN FINANCIERA DEL FLUJO DE EFECTIVO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS INMOBILIARIOS."**

Presentada para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS, por el (la) aspirante: **MILAGROS DEL VALLE CALLES.**, titular de la C.I. No. 7.258.929 realizado bajo la tutoría del (de la) Prof. FRANKLIN GONZÁLEZ N.º 11.504.452, habiendo examinado el trabajo presentado, se decide que el mismo está **APROBADO**.

En La Morita, el día 10 del mes de mayo de 2025.

Jurado evaluador:

Prof. Franklin González, C.I.: 11.504.452

Prof. Mari Luz Diaz C.I. 14.214.305

Prof. Marcelo Rangel C.I. 17.043.801

A large handwritten checkmark is written across the page, with three distinct signatures written over it from left to right. To the right of the checkmark is a circular official stamp.

**Universidad de Carabobo**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Postgrado  
GRADO EN LA MORITA  
Dirección de Post-Grado  
La Morita



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
MENCIÓN FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA



### CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

### GESTIÓN FINANCIERA DEL FLUJO DE EFECTIVO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS INMOBILIARIOS

Tutor: Dr. Franklin D. González Ch.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. D. González Ch."

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Área de Estudios de Postgrado

Maestría en Administración de Empresas, mención Finanzas  
Por: Dr. Franklin Darío González Chacón  
C.I. V.- 11.504.452

La Morita, Mayo de 2025

## **DEDICATORIA**

A Dios Padre, hijo y espíritu santo, que con su luz divina ha servido de guía en todas las etapas de este logro profesional.

A mis padres, quienes en vida me apoyaron con mucho mérito en todos mis estudios, conscientes de que este era la mejor herencia, los abrazo desde aquí hasta el cielo.

A mi hija Gabriela, parte esencial de mi vida, razón primordial para seguir adelante en mi crecimiento personal y académico; darle el ejemplo de esfuerzo y perseverancia en el logro de las metas trazadas.

*Milagros del Valle Calles Guinan*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso por el don de la vida y fuente de sabiduría, voluntad y fortaleza para cumplir con esta meta de crecimiento profesional.

A mi hija, Gabriela, mi compañera en este viaje quien me apoyo en todo momento en esta importante etapa de formación dándome ánimo hasta culminarla.

A mis hermanos, Aura, María Ynmaculada y Alexis, y a mi sobrina María de los Ángeles, quienes han sabido dar valiosos soportes para el desarrollo de estos estudios.

A mi tutor, Dr. Franklin González por su invaluable guía y aportes para el desarrollo y culminación de este trabajo compartiendo sus conocimientos con excelencia académica.

A mis profesores de mi querida Alma mater Universidad de Carabobo por sus enseñanzas y en particular a los expertos validadores de este trabajo distinguidos docentes Berenice Blanco, Egduin Véliz y Belén Tovar, mil gracias.

A mi yerno Daniel, colaborador incondicional para la culminación de mi investigación y presentación de trabajo de grado.

*Milagros del Valle Calles Guinan*

# **GESTIÓN FINANCIERA DEL FLUJO DE EFECTIVO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS INMOBILIARIOS**

**Autora:** Lcda. Calles, Milagros

**Tutor:** Dr. González, Franklin

**Fecha:** Mayo de 2025

## **RESUMEN**

La gestión financiera del flujo de efectivo es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos, la relevancia de esta investigación consiste en valorar las actividades relacionadas con la gestión del flujo del efectivo y su determinación en el cumplimiento de los objetivos, liquidez, solvencia, inversión, financiamiento y rentabilidad en una empresa de servicios inmobiliarios, por lo que tiene como objetivo general: Analizar la gestión financiera del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios. La investigación se realizó inmersa al paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo de campo, nivel descriptivo y analítico, y apoyado en la revisión documental. Dado a que la población está constituida por cinco personas, caracterizada por ser finita, pequeña, de fácil acceso y características homogéneas, no fue necesario efectuar extracción maestral. Como técnicas para la recopilación de los datos se implementó la observación directa y la encuesta, mediante instrumentos como la lista de cotejo y el cuestionario con veintidós (22) afirmaciones cuyas alternativas de respuesta son: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca o Nunca. La validez de contenido se determinó a través del juicio de tres expertos y la confiabilidad aplicando el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach. La información recabada durante el estudio se trató a través del análisis cuantitativo, haciendo uso de la estadística descriptiva, las tablas de distribución de frecuencias y los gráficos circulares. Se llegó a la conclusión que la empresa enfrenta desafíos significativos en su gestión del flujo de efectivo, que requieren atención inmediata para mejorar la planificación y el control financiero, y evitar su cierre operativo. Se recomienda mejorar la gestión de cobranzas, planificación de gastos, análisis de los estados financieros del flujo del efectivo y un control riguroso del efectivo.

**Palabras claves:** Gestión, Finanzas, Liquidez, Efectivo, Flujo de caja.

# **FINANCIAL CASH FLOW MANAGEMENT IN A REAL ESTATE SERVICES COMPANY**

**Author:** Lcda. Calles, Milagros

**Tutor:** Dr. González, Franklin

**Date:** May 2025

## **ABSTRACT**

Financial cash flow management is that discipline that is responsible for determining the value and making decisions in the allocation of resources, including acquiring, investing and managing them. The relevance of this research consists of assessing the activities related to cash flow management and its determination in meeting the objectives, liquidity, solvency, investment, financing and profitability in a real estate services company. So its general objective is: Analyze the financial management of cash flow in a real estate services company. The research was carried out immersed in the positivist paradigm, quantitative approach, non-experimental design, type of field, descriptive and analytical level, and supported by documentary review. Given that the population is made up of five people, characterized by being finite, small, easily accessible and homogeneous characteristics, it was not necessary to carry out a sample extraction. As techniques for data collection, direct observation and the survey were implemented, using instruments such as the checklist and the questionnaire with twenty-two (22) statements whose response alternatives are: Always, Almost Always, Sometimes, Almost Never or Never. Content validity was determined through the judgment of three experts and reliability by applying Cronbach's Alpha statistical coefficient. The information collected during the study was treated through quantitative analysis, using descriptive statistics, frequency distribution tables and pie charts. It was concluded that the company faces significant challenges in its cash flow management, which require immediate attention to improve financial planning and control, and avoid its operational closure. It is recommended to improve collection management, expense planning, analysis of cash flow financial statements and rigorous cash control.

**Keywords:** Management, Finance, Liquidity, Cash, Cash flow

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN .....	iii
ACTA DE VEREDICTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	15
CAPÍTULO I .....	17
EL PROBLEMA .....	17
Planteamiento del Problema .....	17
Objetivos de la investigación .....	23
Objetivo General .....	23
Objetivos Específicos .....	23
Justificación de la investigación .....	23
CAPÍTULO II .....	26
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	26
Antecedentes de la Investigación .....	26
Antecedentes Internacionales .....	27
Antecedentes Nacionales .....	28
Antecedentes Regionales .....	30
Bases Teóricas .....	31
Gestión Financiera .....	32

Efectivo .....	33
Flujo de efectivo .....	34
Liquidez.....	35
Solvencia.....	36
Presupuesto de Caja.....	36
Control Financiero.....	37
Razones Financieras .....	38
Razones de Actividad .....	39
Razones de Liquidez.....	40
Estados Financieros.....	40
Estado de Situación General.....	41
Estado de Resultados .....	42
Estado de Flujo de Efectivo.....	43
Normas Internacionales de Contabilidad .....	44
NIC 1 Presentación de Estados Financieros.....	45
NIC-7 Estados de Flujos de Efectivo.....	47
NIC-17 Arrendamientos .....	49
Bases Legales .....	50
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela .....	51
Código de Comercio .....	53
Ley de Regulación del Arrendamiento Inmobiliario para el Uso Comercial .....	54
Sistema de Variables.....	55
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>59</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>59</b>
Paradigma y Enfoque .....	59
Nivel de la Investigación .....	61
Diseño de la Investigación.....	62
Tipo de Investigación.....	63

Unidad de Análisis .....	64
Población y Muestra .....	65
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	66
Validez de la Investigación .....	67
Confiabilidad de la Investigación .....	68
Técnicas de Análisis y Presentación de los Resultados .....	71
CAPÍTULO IV.....	73
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	73
Análisis de los Resultados de la Encuesta .....	74
Análisis de los Resultados de la Observación Directa.....	96
Análisis General Objetivo N° 1 .....	99
Análisis General Objetivo N° 2 .....	100
CAPÍTULO V.....	101
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	101
Conclusiones .....	101
Recomendaciones.....	103
LISTA DE REFERENCIAS .....	106
ANEXOS .....	109
ANEXO A.....	110
Cuestionario y Lista de Cotejo.....	110
ANEXO B.....	114
Validación de Expertos.....	114
ANEXO C .....	124
Cálculo de la Confiabilidad .....	124

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° .....	Pág.
Cuadro 1. Operacionalización de las Variables .....	56
Cuadro 2. Distribución de la Población .....	63
Cuadro 3. Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento .....	68
Cuadro 4. Cálculo de Confiability.....	1233

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Pronósticos de entradas del efectivo .....	72
Tabla 2. Políticas de cobros.....	73
Tabla 3. Proceso de cobranza .....	74
Tabla 4. Auxilios financieros .....	75
Tabla 5. Arqueos de caja .....	76
Tabla 6. Pronósticos de salidas del efectivo .....	77
Tabla 7. Programación de pagos .....	78
Tabla 8. Disponibilidad del efectivo.....	79
Tabla 9. Desembolsos de efectivo .....	80
Tabla 10. Otros usos del efectivo.....	81
Tabla 11. Registros contables.....	82
Tabla 12. Libros obligatorios .....	83
Tabla 13. Informes de conciliaciones bancarias .....	84
Tabla 14. Ajustes contables .....	85
Tabla 15. Estado de situación financiera .....	86
Tabla 16. Estado de resultados .....	87
Tabla 17. Actividades de operación .....	88
Tabla 18. Actividades de financiamiento.....	89
Tabla 19. Actividades de inversión .....	90
Tabla 20. Índices de actividad.....	91
Tabla 21. Índices de liquidez .....	92
Tabla 22. Monitoreo del efectivo .....	93

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N°</b>	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Pronósticos de entradas del efectivo	72
Gráfico 2. Políticas de cobros	73
Gráfico 3. Proceso de cobranza	74
Gráfico 4. Auxilios financieros	75
Gráfico 5. Arqueos de caja	76
Gráfico 6. Pronósticos de salidas del efectivo	77
Gráfico 7. Programación de pagos	78
Gráfico 8. Disponibilidad de efectivo	79
Gráfico 9. Desembolsos de efectivo	80
Gráfico 10. Otros usos del efectivo	81
Gráfico 11. Registros contables	82
Gráfico 12. Libros obligatorios	83
Gráfico 13. Informes de conciliaciones bancarias	84
Gráfico 14. Ajustes contables	85
Gráfico 15. Estado de situación financiera	86
Gráfico 16. Estado de resultados	87
Gráfico 17. Actividades de operación	88
Gráfico 18. Actividades de financiamiento	89
Gráfico 19. Actividades de inversión	90
Gráfico 20. Índices de actividad	91
Gráfico 21. Índices de liquidez	92
Gráfico 22. Monitoreo del efectivo	93

## INTRODUCCIÓN

La gestión empresarial actualmente enfrenta constantes retos en cuanto a la administración de los recursos financieros, para la consecución de sus objetivos propuestos, adoptando un enfoque estratégico de mayor amplitud conforme a las exigencias del entorno competitivo y la necesidad de crear valor dentro del ámbito organizacional. En particular, aquellas empresas que operan en economías de crecimiento lento con un entorno financiero incierto y problemas económicos profundos, como el caso Venezuela donde la gestión del efectivo se vuelve aún más crítica, por lo que su administración es vital para garantizar un capital de trabajo sostenible suficiente para las operaciones diarias sin que se convierta en un recurso ocioso.

En este contexto, la gestión financiera debe ser lo más oportuna posible en el manejo adecuado y eficaz del flujo de efectivo, siendo esencial la planificación cuidadosa de las actividades que generan liquidez, la disposición de los activos para convertirlos en efectivo, mantener el equilibrio de entradas y salidas de los recursos, la utilización de herramientas para mejorar los criterios y toma de decisiones de la Gerencia, y tener la capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras, para contribuir al crecimiento y rentabilidad de la empresa.

La presente investigación tiene como propósito el estudio del manejo del efectivo en la tesorería de una empresa del sector inmobiliario ubicada en Maracay Estado Aragua, y su sostenibilidad en tiempos difíciles, la cual está inmersa en un mercado donde la demanda de servicios y la inversión disminuyen progresivamente.

**Capítulo I El Problema** presenta todos los aspectos relacionados con el objeto de estudio, planteamiento del problema, interrogantes de la investigadora, junto a la instauración de los objetivos y las razones que justifican la investigación.

**Capítulo II Marco Teórico Referencial** comprende el sustento de la investigación, la estructura conceptual para contextualizar y abordar el problema, lo cual es posible a través de los antecedentes de estudios previos, las bases teóricas, así como las bases legales que hacen referencia a las normas contables y regulatorias que tienen relación con la investigación.

**Capítulo III Marco Metodológico** abarca todo lo referente a los métodos aplicados en la investigación, el modelo operativo para confrontar teoría y práctica, acercarse al objeto y alcanzar los objetivos.; presentando el tipo de investigación, el método y sus procedimientos, la población, técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos.

**Capítulo IV Análisis e interpretación de los resultados**, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento descrito en el Capítulo III, a la población seleccionada en la empresa de servicios inmobiliarios en función a los objetivos planteados, luego el análisis e interpretación de esos datos.

**Capítulo VI Conclusiones y Recomendaciones** a las cuales llegó la investigadora luego de haber culminado el proceso de investigación, en función a la problemática expuesta.

Finalmente, la lista contentiva de las citas consultadas, y los anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En el mercado financiero global, las empresas se enfrentan al reto de las crisis económicas existentes en la región, siendo de importancia en un entorno competitivo, inflacionario y de avances tecnológicos alcanzar el rendimiento de sus recursos, empleando estrategias gerenciales y acciones ágiles, para optimizar sus operaciones, posicionarse en el mercado, minimizar los riesgos y obtener los objetivos propuestos. En este sentido, el eje central de toda gestión empresarial recae en el manejo adecuado de los fondos de efectivo, para proporcionar un flujo suficiente y garantizar a la organización su operatividad y mejor situación financiera. Según lo indica Córdoba (2012) la gestión financiera es:

Aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control (p. 4)

En consecuencia, una acertada gestión financiera supone por una parte la generación de ingresos, y por la otra el uso de estos recursos en términos de oportunidades para la empresa, con la finalidad de lograr estar solvente en el cumplimiento de sus obligaciones y asegurar los retornos financieros que conducen a su rentabilidad y crecimiento económico. Por ello, las decisiones financieras deben estar orientadas hacia el ciclo de los negocios,

eficiencia en el empleo de los recursos para su mejor rendimiento, financiamiento apropiado, el control de los riesgos, la maximización de los beneficios; para así determinar las oportunidades y amenazas ofrecidas por el entorno. Dentro de este orden, la administración financiera emplea todo su esfuerzo para que los recursos sean primordialmente líquidos y a su vez lucrativos.

En este contexto, se destacan las empresas con mayor desafío para la administración de sus recursos financieros, son aquellas que están inmersas en economías que poseen tanto elevada inflación como crecimiento más lento. Esto se visualiza comúnmente en la región de América Latina, siendo relevante la planeación de todas las actividades financieras para determinar las fuentes y utilización de los recursos, realizar las proyecciones del flujo de efectivo a corto plazo que involucra la gestión del capital de trabajo sostenible para un periodo determinado. Para Morales (2006:176) el efectivo es: "Todo el dinero que posee una empresa para una fecha determinada bien sea en monedas, billetes o depositados en una entidad bancaria y su característica es que la empresa los pueda retirar en cualquier momento".

De acuerdo a lo antes mencionado, el flujo de efectivo comprende todas las entradas y salidas de efectivo y sus equivalentes, cuya planeación permite a la administración priorizar las erogaciones del efectivo e implementar las estrategias de acción para optimizar su utilización. Así mismo Weston, Edward (1994) define el efectivo como:

... "un activo que no genera utilidades". Es necesario para pagar la mano de obra, materia prima y solventar el capital de trabajo, para comprar activos fijos, pagar los impuestos y dividendos, etc. Sin embargo, el efectivo en sí mismo no gana ningún interés. Por lo

tanto, la meta del administrador financiero consiste en minimizar la cantidad de efectivo que la empresa debe mantener para permitir la realización de sus actividades normales de negocios y al mismo tiempo, tener suficiente efectivo para; aprovechar los descuentos comerciales, mantener su prestigio, satisfacer las necesidades inesperadas de efectivo, tener el efectivo para especular vía inversión de inventarios o decisiones estratégicas. (p. 241)

En tal sentido, la proyección estratégica del flujo del efectivo es clave para que la empresa en un ambiente competitivo asegure su eficiencia operativa y pueda realizar actividades de inversión. En el caso específico de Venezuela, la situación económica refiere a un medio complejo en el cual persiste el fenómeno de hiperinflación, la devaluación monetaria, la economía dolarizada, la volatilidad de los mercados, lo cual requiere de más eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión de los recursos. Sobre el particular Levy, Yeyati (2021) expresa:

La dolarización de una economía con alta inflación es un proceso irreversible, es una respuesta racional de los agentes económicos y los mercados frente a una política económica irresponsable e ineficiente que termina penalizando a los tenedores de moneda local. Además, es un proceso que se retroalimenta. (p. 26)

Ante esta situación, la gestión financiera enfrenta adversidades, por una prolongada crisis económica que por una parte distancia la inversión, disminuye la demanda de los productos o servicios y por la otra, afecta la gestión de cobro de las carteras lo cual genera una insuficiencia de fondos para financiar las operaciones corrientes de todos los sectores, especialmente el mercado inmobiliario, el cual se sustenta en el servicio a un

reducido segmento de la población con capacidad económica, donde predomina la oferta sobre la demanda.

En la actualidad existe un importante inventario de inmuebles desocupados entre edificios, galpones industriales, oficinas y locales comerciales, debido a que la actividad industrial se encuentra trabajando al 30% de su capacidad instalada, generando una sobreoferta de inmuebles, que no encuentran oportunidades de colocación porque no hay capacidad para su compra o alquiler como consecuencia de la pérdida de poder adquisitivo, la falta de apalancamiento financiero, la incertidumbre en la economía del país, que da lugar a la contracción significativa de la demanda.

Esto ubica al sector inmobiliario en el desafío de dinamizar su actividad en un estado adverso de ralentización, donde los precios deprimidos de los inmuebles tienen tendencia a disminuir, predominando el alquiler con respecto a la compra, en un marco legal que dificulta las transacciones de arrendamiento, genera inseguridad y falta de confianza entre propietarios y arrendatarios, por lo tanto requiere ser reformado para fomentar un ambiente más seguro y regulado.

De esta manera, el arrendamiento es una opción para rentabilizar inmuebles en el cual se destacan los alquileres de galpones en zonas industriales, con actividad moderada en el Estado Aragua, donde opera una empresa inmobiliaria ubicada en la avenida Anton Phillips cruce con 2da transversal, en la Zona Industrial de San Vicente I, Maracay, estado Aragua, cuya actividad principal es la administración, compra, venta y arrendamiento de bienes inmuebles, por lo que la misma se enmarca en el sector de servicios inmobiliarios. Actualmente esta empresa con una antigüedad de 7 años en el mercado, cuenta con 15 trabajadores y posee 14 galpones industriales en alquiler.

Debido a la relevancia del tema antes planteado se pretende realizar una investigación en la unidad de Tesorería de la Dirección de administración y finanzas de esta empresa. Por lo tanto, a través de una observación directa se pudo evidenciar que la misma tiene la finalidad de realizar los registros de las operaciones de ingresos y egresos en caja y bancos, emitir los informes de la disponibilidad del efectivo, elaborar el flujo de caja proyectado y planificar el proceso de pagos. De igual manera, esta unidad recibe información de los departamentos de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, compras, talento humano, contabilidad, y posteriormente reporta a la Dirección de administración y finanzas.

Cabe mencionar, que mediante dicha observación se denota que la empresa posee numerosos soportes que reflejan deudas contraídas con terceros, por lo que maneja un alto volumen de cuentas por pagar con atraso respecto a sus proveedores de bienes y servicios, contribuciones parafiscales, impuestos nacionales y municipales, nóminas salariales, indemnizaciones laborales, entre otros.

En vista de ello, existe desconfianza y falta de credibilidad en ciertos proveedores quienes han presentado reclamos para la cancelación de facturas con más de 120 días vencidas y amenazan con suspender los créditos e interrumpir el suministro de bienes y servicios. Así mismo, los trabajadores han interpuesto ante la administración quejas por el retardo en el pago de los salarios y otras remuneraciones, y en algunos casos reclamos del personal cesante ante la Inspectoría del trabajo por el pago de sus prestaciones sociales e intereses de mora.

Mientras tanto, la administración tributaria ha realizado la cobranza legal de los impuestos vencidos, los cuales ocasionaran multas por incurrir en ilícitos formales y materiales establecidos en el Código Orgánico tributario vigente. Del mismo modo, la empresa adeuda los tributos municipales de períodos vencidos, cuya insolvencia es privativa para realizar declaraciones y pagos de los ingresos ordinarios de los meses sucesivos ocasionando multas por incumplimiento de estas obligaciones previstas en las ordenanzas respectivas.

En este contexto, la administración ha recurrido a préstamos de terceros, que incluyen gastos cuantiosos por intereses, y en algunos casos ha solicitado a los clientes la cancelación anticipada de arrendamientos, depósitos en garantías y cuotas de mantenimiento, para solventar las deudas vencidas. Todo lo anterior posiblemente generado por la falta de liquidez y sobreendeudamiento, lo cual de no solventarse a corto plazo puede traer consecuencias como posibles sanciones para la empresa por el incumplimiento de sus obligaciones legales en los plazos previstos y el aumento considerable del pasivo afectando la gestión administrativa hasta provocar su cierre operativo.

Por lo antes expuesto, surge en la investigadora el interés por analizar la gestión del efectivo en la empresa inmobiliaria con el objeto de identificar las fuentes, aplicaciones y control de efectivo, planteándose las siguientes interrogantes:

¿Cómo es realizada la gestión financiera del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios?

¿Cuáles actividades operativas, de financiamiento e inversión realiza la empresa de servicios inmobiliarios para generar el efectivo y sus equivalentes?

¿Cuáles elementos de control financiero de ingresos y egresos posee la empresa de servicios inmobiliarios?

## **Objetivos de la investigación**

### ***Objetivo General***

Analizar la gestión financiera del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios.

### ***Objetivos Específicos***

- 1.- Diagnosticar la gestión financiera del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios.
- 2.- Describir los elementos financieros de control del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios.

## **Justificación de la investigación**

Dentro de este orden de ideas, la relevancia de esta investigación consiste en valorar las actividades relacionadas con la gestión del flujo del efectivo y su determinación en el cumplimiento de los objetivos, liquidez, solvencia, inversión, financiamiento y rentabilidad en una empresa de servicios inmobiliarios.

De este modo, será útil para la gerencia, ya que se recolectará información para la toma de decisiones financieras que se traduzcan en soluciones asertivas para la organización, proveedores, asesores y dueños. Estos se beneficiarán a través de la optimización de la gestión de los departamentos de tesorería, cuentas por pagar, cuentas por cobrar y contabilidad, generando mayor liquidez y solvencia para el cumplimiento de pagos. De este modo, la empresa mejorará sus relaciones comerciales ante terceros y su cumplimiento con las obligaciones legales, reduciendo sus niveles de morosidad y garantizando su operatividad y crecimiento.

Atendiendo a estas consideraciones, la presente investigación se encuentra adscrita a la línea de investigación de la Universidad de Carabobo Campus La Morita “Gestión financiera y sistema empresarial venezolano”, por cuanto al analizar el flujo de efectivo se pretende calificar la dirección administrativa y financiera incluyendo la gestión de los departamentos involucrados, por lo cual se realizará una valoración de la gestión del efectivo y su influencia en la gestión financiera.

Además, esta investigación se lleva a cabo en consecución con el orden económico nacional, en cuanto al adecuado manejo de los recursos y el crecimiento de las empresas, ya que, en situaciones de crisis económicas, las necesidades insatisfechas y la escasez de oportunidades de servicios van en detrimento de toda la sociedad.

De la misma manera, el presente estudio servirá de aporte como fuente de información para futuras investigaciones referentes a la gestión financiera del efectivo como sistema y herramienta gerencial, lo cual resulta significativo en cuanto a la importancia de la planificación del efectivo como eje esencial para la rentabilidad de las organizaciones y maximización de sus beneficios.

Así pues, constituye una contribución a las ciencias económicas y sociales para el desarrollo y crecimiento de las empresas inmobiliarias del país.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

Toda investigación requiere ampliar la reseña del problema con la teoría que soporta el estudio, la cual fundamenta e interrelaciona el tema abordado con el marco teórico. Para Sabino (2014) este conjunto de conceptos, también denominado marco conceptual tiene por finalidad:

Dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Es decir, se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido... un conjunto de conocimientos - los más sólidos posibles- de tal modo que permitan orientar nuestra búsqueda y nos ofrezcan una conceptualización adecuada de los términos que utilizamos.(p. 64)

De allí que resulta importante, delimitar los conceptos y proposiciones que se basen en el estudio, el constructo teórico que ayudará a comprender mejor el tema, lo que se debe realizar cuyas concepciones orientan y dan a la presente investigación suficiente sustento para su aplicabilidad.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Para fundamentar esta investigación es necesario la búsqueda de otros hallazgos referentes al tema en estudio, para comprenderlo y establecer su alcance. La revisión bibliográfica y recopilación de los antecedentes, postulados y supuestos del hecho a investigar servirán de soporte, relevancia y sentido al trabajo investigativo.

Al respecto, Duarte y Parra (2014) mencionan:

Los antecedentes vinculados con el tema estudiado es uno de los aspectos fundamentales en la construcción del marco teórico porque constituyen la forma de relacionar el problema de la investigación con un marco concreto de estudios previos, que permite definir su alcance y comprender sus implicaciones. (p. 64)

En este contexto, se llevará a cabo una revisión de los estudios previos relacionados con el tema planteado, para determinar su importancia o conveniencia y obtener los cimientos requeridos para el desarrollo del trabajo.

### ***Antecedentes Internacionales***

Berrio (2022), en su trabajo titulado **Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de las Empresas de diseño y construcción en el municipio de Maicao, La Guajira**, presentado en la Universidad de La Guajira, Colombia, para optar al título de Magister en Finanzas, realizó la investigación bajo el paradigma positivista y enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es descriptiva y transversal, el diseño es no experimental y de campo; empleando como técnica e instrumento de recolección de información una encuesta tipo cuestionario.

En este estudio, el autor establece como objetivo general analizar la gestión financiera y su incidencia en la liquidez de las empresas del sector de diseño y construcción del municipio de Maicao, La Guajira; y como objetivos específicos (a) Describir la gestión del capital de trabajo de las empresas; (b) Identificar las fuentes de financiamiento de las empresas; (c) Establecer los índices de liquidez de las empresas; (d) Examinar la gestión de los fondos

financieros en la liquidez y obligaciones a terceros de las empresas; y (e) Proponer lineamientos teóricos sobre la gestión financiera que permitan potenciar la liquidez de las empresas.

Ahora bien, el investigador concluye que la gestión financiera dentro de las empresas no se maneja de forma efectiva, ya que no cumplen satisfactoriamente un proceso a través del cual se pueda analizar la organización, dirección y control financiero, lo cual impacta de igual manera en la liquidez empresarial, que pudiera conllevar a obtener deudas, entre otras dificultades de financiación en los mercados monetarios. Por ende, se considera necesaria la implementación de las alternativas de gestión propuestas, de modo que pueda obtenerse un mejor rendimiento en el aspecto tanto financiero, como económico y gerencial. Así mismo, afirma que si los gerentes de esta empresa toman la decisión de mejorar su gestión, los indicadores financieros podrán evitar que la empresa entre en riesgo, cubriendo todas sus obligaciones a corto plazo lo cual genera seguridad entre ellos mismos.

De acuerdo a lo anterior, esta investigación es un aporte al constructo teórico ya que demuestra lo relevante de la implementación de herramientas como los indicadores de gestión y de estrategias financieras para lograr un adecuado control del flujo de efectivo, que sea suficiente para el cumplimiento de los compromisos y objetivos propuestos.

### ***Antecedentes Nacionales***

Delgado (2021) presentó su investigación titulada **Gestión financiera y flujo de efectivo en los postgrados de las Universidades públicas del estado Zulia**, para obtener el título de maestría en gerencia empresarial

mención finanzas, en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. La investigación se tipificó como descriptiva, correlacional, de diseño no experimental, transeccional y de campo. La población estuvo conformada por nueve (9) sujetos, a la cual se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de escala tipo Likert con validez de 5 expertos y validez de 0,93 para las variables a través del coeficiente de Alpha de Cronbach.

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión financiera y el flujo de efectivo en los postgrados de las Universidades públicas del estado Zulia. En cuanto a los objetivos específicos se mencionan: (a); Analizar la planificación financiera en los postgrados de las Universidades públicas del estado Zulia (b) Caracterizar la organización financiera en los postgrados de las Universidades públicas del estado Zulia y (c) Describir la dirección financiera en los postgrados de las Universidades públicas del estado Zulia.

La autora concluye en cuanto a la variable gestión financiera que se da un muy alto dominio en los postgrados de las universidades públicas, tomando en cuenta que la debilidad la presentó la organización financiera; mientras que en el flujo de efectivo se obtuvo un moderado dominio, siendo la debilidad las causas de desembolsos. Así mismo, se obtuvo una relación positiva considerable para las variables gestión financiera y el flujo de efectivo. La investigadora recomienda invertir en proyectos que generen mayor satisfacción en los usuarios que acuden al postgrado de las universidades públicas, así como establecer saldos mínimos por ingresos propios en las cuentas bancarias de los mismos.

Como se puede evidenciar la relación existente entre el antecedente y la investigación es la relación afirmativa de las variables planteadas, en

cuanto a las estrategias para la gestión del flujo de efectivo, orientadas al cumplimiento de las obligaciones, control y uso adecuado de los recursos financieros.

### ***Antecedentes Regionales***

Rebolledo (2020) en su trabajo de grado titulado **Estrategias para la administración del flujo de efectivo en las empresas del Grupo Sindoni, Maracay, Estado Aragua**, para alcanzar el título de magister en administración de empresas mención finanzas, en la Universidad de Carabobo, elaboró un proyecto factible con base documental y bibliográfica con nivel descriptivo; la población estuvo conformada por el personal de tesorería de las distintas empresas de la corporación arribando a un total de 18 unidades, a quienes se les aplicó un cuestionario expresado en afirmaciones con opciones de escala para ubicar la respuestas.

Esta investigación obedeció al objetivo general de proponer estrategias para la administración en el corto plazo del flujo de efectivo en las empresas del Grupo Sindoni. Para ello, se determinaron como objetivos específicos (a) Diagnosticar los procesos de administración para el flujo de caja en las empresas del Grupo Sindoni; (b) Describir el flujo de información de los diferentes departamentos para distribuir el efectivo en las empresas del Grupo Sindoni; (c) Analizar el efecto de los procedimientos administrativos para el flujo de caja en la relación liquidez – solvencia de las empresas del Grupo Sindoni y (d) Elaborar un plan estratégico para la administración del flujo de caja que garantice el equilibrio financiero en el corto plazo en las empresas del Grupo Sindoni.

Luego de recolectados y analizados los datos se concluye que a pesar de la determinación cualitativa de estabilidad en el grupo, se constató que las decisiones sobre la asignación del efectivo no responden a procesos formales de planificación ni control, condicionadas por el criterio subjetivo y empírico , lo cual puede ser generadora de riesgos de insolvencia e iliquidez más adelante, pues no están relacionados con los indicativos de la capacidad de la empresa para mantenerse operativa en el corto plazo, dicho en otras palabras, ha quedado demostrado que es necesario que la empresa así como ha crecido operativamente, vaya dando pasos sólidos en su gestión financiera; por lo que se propone un modelo de planificador de la asignación de la disponibilidad bancaria, la cual está conformada por la fase de planificación propiamente dicha y de la asignación, recomendándose la ejecución de la propuesta.

El presente estudio se tomó como antecedente relevante en la presente investigación, ya que propone un modelo de gestión financiera a través de procesos administrativos para garantizar a corto plazo el equilibrio en la liquidez, solvencia, disponibilidad bancaria y el control del flujo de efectivo, lo cual implica la sincronización de los flujos de entrada y salida del efectivo de una empresa.

## **Bases Teóricas**

Las bases teóricas de una investigación son aquellos enfoques teóricos que se consideran válidos, que servirán como base conceptual del tema planteado, para analizar los hechos conocidos, respaldar los juicios que se emitan, y a su vez, orientar la búsqueda de datos resaltantes para la investigación.

Para Palella y Martins (2012) corresponde desarrollar como segunda parte del marco teórico:

Los aspectos generales del tema: fundamentos teóricos, legales, definición de términos básicos, además del sistema de hipótesis y el sistema de variables. Cabe señalar que los aspectos relacionados con los fundamentos teóricos van a permitir presentar una serie de aspectos que constituyen un cuerpo unitario por medio del cual se sistematizan, clasifican y relacionan entre sí los fenómenos particulares estudiados. (p. 63)

En este sentido, se establece un fundamento teórico administrativo y financiero seleccionado entre las más relevantes, siendo de gran importancia, ya que su contenido se sustenta en las conceptualizaciones propias del tema que se estudia, dan un mejor entendimiento del orden lógico de los procesos o cálculos financieros, así como su posterior interpretación.

### **Gestión Financiera**

Toda actividad, técnica y proceso relacionado con la obtención de dinero y su uso, el intercambio y manejo de capital que circula, pueden ser delineados de manera óptima y eficiente mediante la gestión financiera. Al respecto, Fajardo y Soto (2018) mencionan:

Etimológicamente, la palabra gestión remite al latín “gestio”, en donde el concepto de gestión se basa en la acción y la administración de algo. Por lo que se determina que la gestión es el conjunto de acciones que una persona efectúa con el fin de administrar un negocio o una empresa hacia un fin. (p. 45)

En efecto, la gestión da lugar a las actividades que se realizan en las empresas luego de la planificación, como determinar el volumen total de fondos que debe utilizar la empresa, las asignaciones de recursos distribuyendo eficientemente los recursos entre los diferentes activos, el control financiero para una evaluación global convirtiendo en realidad los propósitos consignados en dichas organizaciones. Por su parte, Rodríguez (2016) señala lo siguiente:

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos de funcionamiento de estas. En una empresa esta responsabilidad recae en una persona: el gestor financiero que debe llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa. (p. 590)

De esta forma, la gestión financiera involucra la planificación, organización, dirección, control, monitoreo y coordinación del uso racional de los recursos financieros, para influir en el comportamiento de los ingresos y egresos, suplir necesidades de fondos a corto, mediano y largo plazo, sostener la operatividad de las empresas, y tomar decisiones sobre alternativas que permitan mejorar el futuro financiero de la empresa.

### ***Efectivo***

El efectivo representa el activo circulante más líquido de la empresa, el cual está disponible para adquirir los bienes y servicios necesarios en la operatividad de la organización. Sus equivalentes están representados por inversiones a corto plazo de alta liquidez, fácilmente cambiables por sumas de efectivo ciertas.

Puente, Calero, Carrillo y Gavilánez (2022) lo define:

Se entiende por efectivo al dinero en forma de monedas o billetes de uso corrientes, así como los saldos en cuenta bancaria y otros instrumentos de cambio como los cheques a favor de la empresa. El efectivo son todos aquellos activos aceptados como medio de pago, su disponibilidad no se somete a ningún tipo de restricción. (p. 146)

Con relación a esto, la gestión del efectivo incluye el dinero de curso legal más corriente, las cuentas bancarias, los valores de caja y valores negociables que pueden encontrarse en el ámbito económico, aquellos recursos que una empresa puede transformar en dinero en períodos menores de tiempo, a disposición para cualquier gasto en que incurra la administración diariamente para hacer frente a sus obligaciones inmediatas y mantener operativa la empresa.

### ***Flujo de efectivo***

La administración de los recursos económicos, el efectivo, como parte de la gestión financiera se enfoca en tomar acciones y decisiones operativas, de inversión y financiamiento a corto plazo, para equilibrar las entradas y salidas de efectivo, llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa, asegurar su sostenimiento y los retornos financieros.

Es por ello que el flujo de efectivo es uno de los pilares en la administración de cualquier empresa, debido a que representa el resultado de sus operaciones diarias, dicho con palabras de Gitman y Zutter (2012:116), que señalan al respecto: “Es evidente que el flujo de efectivo es la parte vital de la empresa... Con frecuencia se considera al flujo de efectivo

libre una medida más confiable de los ingresos de una empresa que las ganancias reportadas”.

En efecto, el flujo de efectivo está vinculado a la rentabilidad de la empresa y es fundamental para la gestión financiera porque respalda el proceso de toma de decisiones para mitigar los problemas económicos, enfrentar la incertidumbre ante contingencias, determinar la necesidad de obtener recursos y luego asignarlos de manera eficiente para afrontar las operaciones corrientes y disponer para las inversiones en activos, logrando su máximo rendimiento y optimización.

### ***Liquidez***

Es considerada la liquidez como la capacidad de cumplir con los compromisos a corto plazo. Córdoba (2012) la define así:

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen. Se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, a la facilidad con la cual se le puede cumplir a quien se le adeuda (p.17)

Este término representa uno de los objetivos fundamentales de la administración financiera en períodos menores a un año, disposición de los activos financieros que pueden convertirse en medio de pago sin perder valor y con rapidez. Esto dicho en otras palabras, garantizar a la empresa los fondos disponibles para realizar pagos inmediatos o la liquidez suficiente para su operatividad, y que la misma pueda cancelar sus deudas en el momento del vencimiento, pero al menor costo posible.

### ***Solvencia***

Se entiende por solvente a aquel que atiende sus deudas con puntualidad, de lo que deduce que una empresa será solvente cuando atienda con puntualidad sus compromisos de pago, según Rubio (2007:96) “la solvencia está enfocada en mantener bienes y recursos requeridos para resguardar las deudas adquiridas, aun cuando estos bienes no estén referidos a efectivo”.

De este modo, la solvencia se refleja en la tenencia de cantidades de bienes que una empresa tiene para saldar sus deudas, pero sí para esa empresa no es fácil convertir esos bienes en efectivo para realizar sus cancelaciones, entonces no existe liquidez; por ello, es importante resaltar que una empresa con liquidez es solvente, pero no siempre una empresa solvente posee liquidez. Para que una empresa sea solvente debe estar dispuesta a liquidar los pasivos contraídos al vencimiento de los mismos; además, debe demostrar que está en capacidad de continuar con una trayectoria normal que le permita mantener un entorno financiero adecuado en el futuro.

### ***Presupuesto de Caja***

La planificación financiera requiere de una proyección de ingresos y egresos del efectivo, para determinar los fondos a corto plazo que tendrá que costear la empresa a fin de cumplir las metas propuestas. Este informe es diseñado para cubrir el periodo de un año, generalmente dividido en intervalos más pequeños, dependiendo de la naturaleza de la empresa.

Según Gitman y Zutter (2012:119), el presupuesto de caja consiste en: “un estado de las entradas y salidas de efectivo planeadas de la empresa que se usa para calcular sus requerimientos de efectivo a corto plazo, dedicando especial atención a la planeación de los excedentes y faltantes de efectivo”. De esta forma, dicho informe muestra en cifras los flujos futuros de entrada y salida de dinero ajustados al plan de operaciones de la empresa, por el cual se medirán los objetivos previstos en un lapso determinado.

En este orden de ideas, el informe comprende en primer lugar el pronóstico de entradas en efectivo, el cual debe considerar factores externos e internos y sus componentes más comunes son las ventas en efectivo, la recaudación de las cuentas por cobrar y otras entradas en efectivo como la venta de activos no circulantes. Cabe considerar en segundo lugar los desembolsos de efectivo que realiza la empresa, los cuales por lo general son las compras en efectivo, pagos en activos fijos, de cuentas por pagar, intereses, alquileres, préstamos, dividendos en efectivo, sueldos y salarios, préstamos, e impuestos.

### ***Control Financiero***

La práctica organizacional ha demostrado que independientemente del estilo de liderazgo que se ejerza; la dirección de las empresas tiene en el control de gestión financiero un elemento o factor que contribuye a generar el óptimo uso de los recursos para alcanzar e inclusive superar los resultados que se esperan. Con respecto a esto, Chavienato (2013) agrega:

La necesidad de control está ligada a la existencia de recursos escasos, la discrecionalidad en la toma de decisiones, las diferencias en los objetivos, necesidades y motivaciones entre diferentes personas y grupos y la

propia complejidad de la realidad organizativa. El control organizativo se realiza a partir de la combinación de diferentes mecanismos usados para influir en el comportamiento de las personas que forman parte de la organización para que se ajusten a los objetivos organizacionales. (p. 41)

De allí pues, que mediante el proceso de control el gestor financiero desempeña el rol preventivo y correctivo dentro de la organización con la supervisión y a su vez otros elementos como el análisis, planeación y la toma de decisiones acertadas, de tal forma que permite enfrentar las obligaciones diarias garantizando minimizar el riesgo en las operaciones y direccionando los resultados a la consecución de políticas y metas estratégicas de la empresa.

### ***Razones Financieras***

Las razones financieras son aquellas herramientas que permiten interpretar la gestión en las empresas, relacionadas con las actividades realizadas en un periodo determinado a partir del análisis de las cuentas del Estado de Resultados y del Balance General, tal como afirman Puente, Calero, Carrillo y Gavilánez (2022:123) sobre el tema:" Las razones financieras denominadas indicadores financieros, son coeficientes obtenidos por la comparación de partidas contables, que permiten analizar el estado actual o pasado de una empresa".

Es por ello, uno de los métodos más utilizados por los administradores financieros para determinar la relación existente entre distintas partidas contables de los estados financieros, cuyo resultado o cociente permita interpretar e inferir alguna característica especial de dicha relación, tomando decisiones racionales en relación con los objetivos de la empresa,

diagnosticando las condiciones económicas y financieras en las cuales se encuentra operando la organización.

### ***Razones de Actividad***

En toda actividad empresarial es indispensable conocer la eficiencia con la que se gestionan los procesos o utilizan los activos y otros recursos; la cual se mide por el análisis financiero al relacionar el valor del producto generado y los factores de producción utilizados para obtenerlo. De acuerdo con Córdoba (2012) estos indicadores:

Son los que establecen la efectividad con la que se están usando los recursos de la empresa. Estas razones, llamadas también indicadores de rotación, miden el grado de eficiencia con el cual una empresa emplea las diferentes categorías de activos que posee o utiliza en sus operaciones, teniendo en cuenta su velocidad de recuperación, expresando el resultado mediante índices o número de veces. (p. 102)

Desde esa perspectiva, las razones de actividad calculan la rapidez con que la empresa administra sus operaciones y diversas cuentas se convierten en ventas o efectivo, lo cual demuestra la eficiencia de la gestión financiera en el manejo de los activos totales, activos fijos, inventarios, cuentas por cobrar, el proceso de cobranzas y cuentas por pagar. De esta manera, estos indicadores ayudan a identificar áreas de mejora en términos de operaciones y eficiencia.

### ***Razones de Liquidez***

Esta herramienta demuestra la suficiencia que tiene una organización, para cumplir con sus compromisos a corto plazo, como plantea Córdoba (2012) estas razones:

Son aquellas que evalúan la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo. Implica, por tanto, la habilidad para convertir activos en efectivo. Las razones de liquidez relevan la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vencen, a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. (p. 100)

De esta manera, el resultado obtenido al aplicar este indicador revela si en esa posición financiera, la empresa tiene facilidad para cancelar sus pasivos corrientes con inmediatez, orientando a la dirección financiera respecto a las decisiones de convertir o no los activos en efectivo. Esto es fundamental para determinar si la empresa dispone de suficiente efectivo y equivalentes de efectivo para pagar sus deudas a medida que vencen, y tomar medidas preventivas para evitar situaciones de insolvencia.

### ***Estados Financieros***

En vista de que la gestión financiera requiere de información actualizada de los registros contables para tomar las decisiones correspondientes sobre sus operaciones, esta debe reportarse periódicamente en los estados financieros como una herramienta gerencial, con el propósito de analizar el desempeño de las organizaciones, derivado

de sus actividades y conocer su futuro económico y financiero. Por su parte, Córdoba (2012) menciona:

Los estados financieros presentan los recursos o utilidades generados en la operación de la organización, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un período determinado. (p. 88)

En efecto, los estados financieros reflejan la totalización de los registros contables y en consecuencia, plasman las actividades de una organización develando los hechos económicos durante un período de tiempo, generalmente un año, presentando razonablemente la situación financiera, su desempeño financiero y su flujo de efectivo de acuerdo a la normativa vigente. Estos informes detallados facilitan a los propietarios, gerentes, inversionistas, y acreedores entre otros, evaluar el desempeño y la salud financiera de la empresa.

### ***Estado de Situación General***

El balance de situación general es el principal instrumento de análisis monetario de las organizaciones, debido a que expresa el panorama financiero en el momento requerido por la gerencia. En la opinión de Córdoba (2012) se afirma:

Es el estado financiero que refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento determinado y consta de activo, pasivo y patrimonio: El activo muestra los bienes o derecho de la empresa. El activo incluye el inmovilizado, es decir, los bienes muebles e inmuebles que conforman la estructura física de la organización y el circulante que comprende la

tesorería, los derechos de cobro y las mercaderías. El pasivo, que muestra las obligaciones que originan la adquisición de los activos entre los que se distinguen el pasivo a largo plazo, que son las obligaciones ajenas a un plazo mayor de un año y el pasivo a corto plazo o pasivo circulante que son las obligaciones ajenas a un plazo menor de un año. El patrimonio, que comprende a los recursos propios o fondos de la sociedad contenidos en el capital social y las reservas. (p. 89)

En tal sentido, este instrumento financiero describe las cuentas reales las cuales se agrupan de acuerdo a su naturaleza en dos secciones que se contrapesan. Primero se demuestran los activos que representan los recursos que posee la empresa para poder llevar a cabo sus operaciones; y por otro lado se detallan los pasivos y el capital contable, los cuales representan las obligaciones que tiene la organización con terceros y con sus propietarios.

### ***Estado de Resultados***

El estado de resultados refleja las operaciones que realiza una empresa durante un período contable, es decir, los ingresos, costos y gastos incurridos en ese lapso de tiempo. Según Córdoba (2012:92): este informe financiero: "Es el estado financiero que muestra el resultado de las operaciones de una entidad durante un período determinado, tomando como parámetro, los ingresos y gastos efectuados, proporcionando la utilidad o pérdida neta de la empresa".

Por esto, dicho estado financiero permite a la alta gerencia evaluar los movimientos de entrada y desembolso de dinero de la empresa, además de que muestra la utilidad o pérdida neta de ese período determinado, con el fin de tomar decisiones en el futuro orientadas a la rentabilidad operativa de la empresa. En este sentido, es una herramienta esencial empleada por la gerencia para evaluar el desempeño financiero y la eficiencia operativa de la empresa, comunicar los resultados y tomar decisiones informadas.

### ***Estado de Flujo de Efectivo***

Es un resumen de los flujos de efectivo de una empresa en periodo específico a corto plazo, donde se evidencian las actividades financieras de operación, financiamiento e inversión realizadas por la administración para generar la entrada de efectivo que reciben el nombre de fuentes de efectivo, y aquellas que implican salida de efectivo denominadas usos o aplicaciones de efectivo. Como expresa Córdoba (2012) el estado de flujo de efectivo:

Muestra las salidas y entradas en efectivo que se darán en una empresa, durante un período determinado para detectar el monto y duración de los faltantes o sobrantes de efectivo. Muestra los cambios en la situación financiera a través del efectivo y equivalente de efectivo de la empresa, ofreciéndole a la administración de la empresa la posibilidad de conocer y resumir los resultados de las actividades financieras en un período determinado y poder inferir las razones de los cambios en su situación financiera, constituyendo una importante ayuda en la gestión del efectivo, el control del capital y en la utilización eficiente de los recursos en el futuro. (p.93)

En este sentido, el análisis del estado de flujo de efectivo permite conocer como ha sido el manejo y control del efectivo, proporcionando una

conciliación de los valores neto de los flujos con los cambios en el efectivo y sus equivalentes durante el periodo. De igual manera, demuestra tendencias importantes cuando el efectivo y los equivalentes de efectivo están disminuyendo constantemente, podría revelar problemas de liquidez; mientras que el aumento constante del efectivo podría indicar una gestión financiera sólida. Por otro lado, este informe facilita elementos adicionales para evaluar los efectos del movimiento del efectivo sobre las transacciones de inversión y financiamiento de una entidad.

### ***Normas Internacionales de Contabilidad***

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) se refieren a las Normas e Interpretaciones adoptadas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros. Estas son estándares internacionales para el desarrollo de la actividad contable, Córdoba (2016) sostiene:

Las empresas de todos los países se deben preparar para asumir las connotaciones que proponen las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) ...constituyen los estándares internacionales o normas internacionales en el desarrollo de la actividad contable y son un manual contable de la forma como es aceptable en el mundo. (p. 25)

En efecto, las NIIF son un conjunto de normas contables principios claros y aceptados internacionalmente para ordenar y presentar la información financiera de una empresa con un lenguaje contable transparente y entendible para varios países. Las Normas de Información

Financiera de Venezuela (VEN-NIF), también llamadas principios de contabilidad, se clasifican en dos grandes grupos: **VEN-NIF GE**, correspondientes a las normas o principios de contabilidad aplicables a las Grandes Entidades.

Están conformados por los Boletines de Aplicación de los VEN-NIF (BA VEN-NIF), que deben ser aplicados conjuntamente con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF completas), conformadas por las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y sus interpretaciones (SIC y CINIIF).

Por otra parte, **VEN-NIF PYME**, correspondientes a las normas o principios de contabilidad aplicables a las Pequeñas y Medianas Entidades, conformados por los Boletines de Aplicación de los VEN-NIF (**BA VEN-NIF**), que deben ser aplicados conjuntamente con la **NIIF para las PYMES**, emitida por el **IASB** en el año 2009.

### **NIC 1 Presentación de Estados Financieros**

Versión Libro 2016, aprobada en DNA Caracas, marzo 2017, aplicada conjuntamente con el BA VEN-NIF 5 Numeral 9 Finalidad de los estados financieros:

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, el rendimiento financiero y de los

flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán la siguiente información acerca de una entidad:

- (a) activos;
- (b) pasivos;
- (c) patrimonio neto;
- (d) ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas;
- (e) aportaciones de los propietarios y las distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- (f) flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y el grado de certidumbre. En el Numeral 15 Imagen fiel y cumplimiento de las NIIF

Los estados financieros reflejarán fielmente la situación financiera y el rendimiento financiero, así como los flujos de efectivo de una entidad. La imagen fiel exige la representación fiel de los efectos de las transacciones, así como de otros eventos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos establecidos en el Marco conceptual. Se presumirá que la aplicación de las NIIF, acompañada de información adicional cuando sea preciso, dará lugar a estados financieros que proporcionen una presentación razonable.

Establece el Numeral 9 la finalidad de los estados financieros y precisa la información necesaria y pertinente que se debe reflejar en los mismos, mientras que en el Numeral 15, se formula la situación y el rendimiento

financiero ajustados a la fidelidad de la información que contengan las distintas transacciones efectuadas en la empresa.

### **NIC-7 Estados de Flujos de Efectivo**

#### **Objetivo**

La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como sus necesidades de liquidez. Para tomar decisiones económicas, los usuarios deben evaluar la capacidad que la entidad tiene para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las fechas en que se producen y el grado de certidumbre relativa de su aparición.

El objetivo de esta Norma es exigir a las entidades que suministren información acerca de los movimientos históricos en el efectivo y los equivalentes al efectivo a través de la presentación de un estado de flujos de efectivo, clasificados según procedan de actividades de explotación, de inversión y de financiación.

Esta norma establece que la presentación para el Estado de Flujo de Efectivo, debe indicar según su naturaleza las actividades de la empresa, clasificándolas en actividades de operación, de inversión y de financiación. El Estado de Flujo de Efectivo se puede elaborar por dos métodos, a saber: Indirecto y Directo. La diferencia básica entre los métodos es la forma de presentación de la información presentada en las actividades de operación y la realización de una conciliación de ingresos netos de operación al final del Estado de Flujo de Efectivo. El flujo de actividades de operación en ambos métodos debe ser igual.

## Definiciones

Actividades de operación son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos de la entidad, así como otras actividades que no puedan ser calificadas como de inversión o financiación.

Actividades de inversión son las de adquisición y disposición de activos a largo plazo, así como de otras inversiones no incluidas en los equivalentes al efectivo.

Actividades de financiación son las actividades que producen cambios en el tamaño y composición de los capitales propios y de los préstamos tomados por la entidad.

El importe de los flujos de efectivo procedentes de actividades de operación es un indicador clave de la medida en la cual estas actividades han generado fondos líquidos suficientes para reembolsar los préstamos, mantener la capacidad de operación de la entidad, pagar dividendos y realizar nuevas inversiones sin recurrir a fuentes externas de financiación. Cabe mencionar en estos flujos, los cobros procedentes de las ventas de bienes y la prestación de servicios; cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias; pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios; pagos a y por cuenta de los empleados.

En cuanto a la información a revelar por separado de los flujos de efectivo procedentes de las actividades de inversión es importante, porque tales flujos de efectivo representan la medida en la cual se han hecho desembolsos para recursos que se prevé van a producir ingresos y flujos de efectivo en el futuro. Solo los desembolsos que den lugar al reconocimiento de un activo en el estado de situación financiera cumplen las condiciones para su clasificación como actividades de inversión.

Por lo tanto, es importante la presentación separada de los flujos de efectivo procedentes de actividades de financiación, puesto que resulta útil al realizar la predicción de necesidades de efectivo para cubrir compromisos con los suministradores de capital a la entidad. Dentro de auxilios financieros tenemos los cobros procedentes de la emisión de acciones u otros instrumentos de capital; pagos a los propietarios por adquirir o rescatar las acciones de la entidad; cobros procedentes de la emisión de obligaciones sin garantía, préstamos, bonos, cédulas hipotecarias y otros fondos tomados en préstamo, ya sea a largo o a corto plazo; reembolsos en efectivo de fondos tomados en préstamo; y pagos realizados por el arrendatario para reducir una deuda pendiente procedente de un arrendamiento.

### **NIC-17 Arrendamientos**

El objetivo de esta norma es el de establecer, para arrendatarios y arrendadores, las políticas contables apropiadas para contabilizar y revelar la información correspondiente a los arrendamientos operativos y financieros.

#### Alcance: Numeral 2

Esta Norma es de aplicación a los acuerdos mediante los cuales se cede el derecho de uso de activos, incluso en el caso de que el arrendador quedara obligado a prestar servicios de cierta importancia, en relación con la operación o el mantenimiento de los citados bienes. Por otra parte, la Norma no será de aplicación a los acuerdos que dan lugar a contratos de servicios, donde una parte no cede a la otra el derecho a usar algún tipo de activos.

### Definiciones: Numeral 3

Arrendamiento es un acuerdo en el que el arrendador conviene con el arrendatario en percibir una suma única de dinero, o una serie de pagos o cuotas, por cederle el derecho a usar un activo durante un período de tiempo determinado.

### Clasificaciones: Numeral 11

Los arrendamientos de, terrenos, y edificios se clasifican como operativos o financieros de la misma forma que los arrendamientos de otros activos...Toda prima, eventualmente pagada por el derecho de traspaso, representa un pago anticipado por el arrendamiento, que se amortizará a lo largo del plazo del arrendamiento, a medida que se obtienen los beneficios económicos producidos por el mismo.

En este contexto, se suministran las bases para seleccionar y aplicar las políticas contables que no cuenten con directrices específicas de las operaciones de la empresa por arrendamientos de galpones y locales.

## Bases Legales

Las investigaciones deben sustentarse en el fundamento legal relacionado con el objeto en estudio, es decir, las leyes constitucionales, orgánicas, decretos, reglamentos y normativas que sirven de soporte jurídico. Teniendo en cuenta a Duarte y Parra (2014) que agrega al respecto:

La mayoría de los trabajos finales de investigación o tesis doctorales contemplan en los lineamientos para su elaboración la incorporación del basamento jurídico que

sustenta el fenómeno de estudio. Por ello, el o la investigador (a) debe hacer una revisión documental de todas las leyes, reglamentos, normativas y resoluciones, partiendo siempre en el caso venezolano de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, seguida de por la ley orgánica que le corresponde, según el área del estudio, hasta a los reglamentos o normativas institucionales que establecen su operatividad, es decir, de lo general a lo particular. (p.70).

Dentro de este contexto, la autora considera apropiado apoyarse en las siguientes normativas legales venezolanas inherentes a este estudio:

***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela***

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) según Gaceta N° 36.860, el 30 de diciembre:

*Capítulo VII. De los Derechos Económicos*

Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

En otras palabras, las actividades económicas de la empresa de servicios inmobiliarios deben ajustarse a los principios constitucionales, destacándose que contará con el respaldo del estado siempre y cuando genere beneficio a la sociedad y al progreso de la nación.

Artículo 320. El Estado debe promover y defender la estabilidad económica, evitar la vulnerabilidad de la economía y velar por la estabilidad monetaria y de precios, para asegurar el bienestar social. El ministerio responsable de las finanzas y el Banco Central de Venezuela contribuirán a la armonización de la política fiscal con la política monetaria, facilitando el logro de los objetivos macroeconómicos. En el ejercicio de sus funciones el Banco Central de Venezuela no estará subordinado a directivas del Poder Ejecutivo y no podrá convalidar o financiar políticas fiscales deficitarias. La actuación coordinada del Poder Ejecutivo y del Banco Central de Venezuela se dará mediante un acuerdo anual de políticas, en el cual se establecerán los objetivos finales de crecimiento y sus repercusiones sociales, balance externo e inflación, concernientes a las políticas fiscal, cambiaria y monetaria, así como los niveles de las variables intermedias e instrumentales requeridos para alcanzar dichos objetivos finales. Dicho acuerdo será firmado por el Presidente o Presidenta del Banco Central de Venezuela y el o la titular del ministerio responsable de las finanzas, y divulgará en el momento de la aprobación del presupuesto por la Asamblea Nacional. Es responsabilidad de las instituciones firmantes del acuerdo que las acciones de política sean consistentes con sus objetivos. En dicho acuerdo se especificarán los resultados esperados, las políticas y las acciones dirigidas a lograrlos. La ley establecerá las características del acuerdo anual de política económica y los mecanismos de rendición de cuentas.

En esta norma destaca la función del estado como garante de un sistema en el cual prevalezca la estabilidad y crecimiento macroeconómico,

sustentadas en un conjunto de políticas orientadas a un entorno favorable para las empresas y su gestión financiera, siendo importante para el desarrollo de la investigación este fundamento legal que favorece el equilibrio inflacionario y maximización del beneficio económico.

### ***Código de Comercio***

Código de Comercio (1955), según Gaceta Oficial N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre, por el Congreso de la República de Venezuela. En el Título Preliminar Disposiciones Generales, reglamenta a los comerciantes:

Artículo 1°. El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Esta disposición refiere al marco regulatorio de los deberes en las actividades comerciales realizadas por comerciantes o no en el país.

En el Título I De los comerciantes Sección II De las obligaciones de los comerciantes Parágrafo 3°. De la Contabilidad mercantil

Artículo 32°. Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Artículo 35°. Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El

inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación.

De este modo el Código de Comercio establece la obligatoriedad de llevar los registros de todo acto de comercio, y la demostración de sus cuentas en los balances por cada periodo económico no mayor a un año.

***Ley de Regulación del Arrendamiento Inmobiliario para el Uso Comercial***

Decreto N° 929 de fecha 24 de abril de 2014, con Rango, Valor y Fuerza publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.418 de fecha 23 de mayo de 2014.

Artículo 14. El arrendatario está en la obligación de pagar al arrendador el canon de arrendamiento, según la cantidad y oportunidad que se haya fijado debidamente en el contrato, de acuerdo con lo estipulado en este Decreto Ley.

Artículo 27. El pago del canon de arrendamiento se efectuará en una cuenta bancaria cuyo único titular sea el arrendador, la cual no podrá ser clausurada durante la relación arrendaticia. Los datos correspondientes a la cuenta bancaria deberán ser establecidos en el contrato de arrendamiento.

Artículo 36. Los gastos comunes que deba pagar el arrendatario de cada inmueble destinado al uso

comercial se calcularán sobre la base de la alícuota parte que corresponda a dicho inmueble, del valor total del inmueble que le sirve de asiento. Se entenderá por gastos comunes las erogaciones que deban realizarse para atender el mantenimiento y conservación del inmueble que sirve de asiento al establecimiento comercial, así como los servicios de aseo y limpieza, recolección y disposición de desechos sólidos, agua potable, energía eléctrica, vigilancia, reparación y mantenimiento de maquinaria y equipos, gastos de administración y cualesquiera otros bienes y servicios necesarios para el buen funcionamiento del inmueble que sirve de asiento al establecimiento comercial, y mejoren o hagan posible su funcionamiento.

Artículo 37. Los gastos comunes serán cancelados por los arrendatarios cuando así lo disponga el respectivo contrato de arrendamiento y deberán ser fehacientemente demostrados por el administrador y descritos en la correspondiente factura, emitida según las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente sobre el particular.

Lo antes expuesto, relaciona el marco legal regulatorio para la obtención de los ingresos por arrendamientos y servicios comunes, en los términos y condiciones convenidas en el contrato de arrendamiento respectivo.

### **Sistema de Variables**

Se considera variables a aquellos atributos del objeto de investigación que se pueden medir y cuantificar según sus características. Arias (2016:57) afirma que “una variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”. De esta manera, en todo

trabajo de investigación es necesario definir las variables relacionadas con el objeto de estudio que permitan medir los conceptos teóricos de la misma.

Ahora bien, existen tipos de variables según la relación que guardan con el propósito de la investigación, tal como expresan Duarte y Parra (2014:77) las variables pueden ser:" Independiente: Expresa la causa que produce el resultado o efecto observado. Dependiente: Representa el efecto o resultado producido por la variable independiente". Para esta investigación las variables de estudio están conformadas por:

1. Variable Dependiente: Gestión Financiera.
2. Variable Independiente: Flujo de efectivo

Según Duarte y Parra (2014) el sistema de variables está constituido por:

La definición conceptual y la definición operacional de cada variable, en su establecimiento es de suma importancia estas dos definiciones, sus dimensiones e indicadores... La definición conceptual se limita a explicar el significado de la Variable, utilizando palabras sencillas y conocidas. Permite al investigador tener una idea clara de los términos en que se fundamentará su enfoque teórico, permitiéndole decidir sobre el tipo de información que se va a recolectar, los métodos y técnicas a utilizar así como los instrumentos que se van a construir para recolectar los datos... la definición operacional pretende identificar los elementos y datos empíricos que expresen y especifiquen el fenómeno en cuestión, asignando su significado a la variable y describiéndola en términos observables y comprobables para poder identificarla...luego de identificar las variables, se procede a operacionalizarlas. Este es un procedimiento mediante el cual se determinan los Indicadores que caracterizan a las variables, con el fin

de hacerlas observables y medibles con cierta precisión y facilidad. Por tal razón, el proceso de operacionalización, permite ir de las variables a las dimensiones y de allí a los Indicadores. Lo primero que debe hacerse es descomponer la variable en dimensiones, es decir, establecer la definición real de la variable. Definidas las dimensiones, deben establecerse los indicadores los cuales son los rasgos observables y medibles de cada dimensión. (p. 78)

Dentro de este orden de ideas, el proceso de operacionalización permite llevar una variable en términos abstractos a un nivel operacional, estableciendo aquellas actividades u operaciones que deben realizarse, para medir las variables definidas, en función de obtener los resultados del hecho investigado.

## Cuadro 1. Operacionalización de las Variables

**Objetivo General:** La gestión financiera del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Sub Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente	Ítems
Diagnosticar la gestión financiera del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios	Gestión financiera del flujo de efectivo	Procedimientos administrativos de Ingresos y Egresos	Ingresos	Pronósticos de entradas del efectivo	Observación Directa y Encuesta	Lista de chequeo y Cuestionario Tipo likert	Personal administrativo que labora en la empresa de servicios inmobiliarios	1
				Políticas de cobros				2
				Proceso de cobranza				3
				Auxilios financieros				4
				Arqueos de caja				5
			Egresos	Pronósticos de salidas del efectivo				6
				Programación de pagos				7
				Disponibilidad de efectivo				8
				Desembolsos de efectivo				9
				Otros usos del efectivo				10
Describir los elementos financieros de control del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios	Elementos financieros de control del flujo de efectivo	Control financiero	Control de ingresos y egresos	Registros contables	Observación Directa y Encuesta	Lista de chequeo y Cuestionario Tipo likert	Personal administrativo que labora en la empresa de servicios inmobiliarios	11
				Libros obligatorios				12
				Informes de conciliaciones bancarias				13
				Ajustes contables				14
				Estado de situación financiera				15
				Estado de resultados				16
				Actividades de operación				17
				Actividades de financiamiento				18
				Actividades de inversión				19
				Índices de actividad				20
				Índices de liquidez				21
				Monitoreo del efectivo				22

Fuente: Calles (2025)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El abordaje metodológico se refiere a un conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas. En relación a esto Palella y Martins (2012:79) sostienen que: “diferentes autores han conceptualizado el método como la manera, el camino que se sigue para lograr un fin. En la investigación, el método implica la elaboración de un plan y la selección de las técnicas más idóneas para su desarrollo”. En este sentido, el marco metodológico expone el conjunto de métodos a seguir, la ruta posible para desarrollar el proceso investigativo y resolver el problema.

#### **Paradigma y Enfoque**

El paradigma es la concepción de un modelo o conjunto de métodos dentro de las cuales la investigadora empleará las teorías y prácticas para comprender y abordar ciertas áreas de estudio, es decir, una manera de ver y explicar la realidad, de como es y cómo funcionan las cosas. Cuando este modelo busca explicar, predecir, controlar los fenómenos por la verificación del conocimiento, identificar causas reales, temporalmente precedentes o simultáneas, el paradigma es positivista.

Hernández, Fernández y Baptista (2014:45) definen como paradigma positivista “una corriente de pensamiento basada en los métodos de observación y experimentación para aportar datos precisos sobre hipótesis dándole así rigor de teorías sustentadas estadísticamente”. Dicho en otras palabras, es un enfoque que se fundamenta en que la realidad es objetiva y que se puede conocer a través de la observación y la medición, por lo tanto se basa en la experimentación; se persigue obtener resultados confiables y

repetibles. Por su parte, Palella y Martins (2012) sostienen que el paradigma con enfoque cuantitativo:

Se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. El dato es la expresión concreta que simboliza una realidad. Esta afirmación se sustenta en el principio de que lo que no se puede medir no es digno de credibilidad. Por ello, todo debe estar soportado en el número, en el dato estadístico que aproxima a la manifestación del fenómeno. El paradigma que se adscribe en este enfoque concibe a la ciencia como una descripción de fenómenos que se apoya en los hechos dados por las sensaciones y no se preocupa por explicarlo. (p. 40)

De acuerdo a lo expresado, la presente investigación está enmarcada desde la perspectiva del positivismo con enfoque cuantitativo, por cuanto el conocimiento se adquiere desde lo observable, la verificación empírica de los hechos y sus causas, factibles de medición y conteo, lo cual facilita el cálculo de la probabilidad estadística de que algo ocurra. En consecuencia, para avanzar en la actividad investigativa y analizar los resultados de manera objetiva se aplicaron determinadas reglas que dan al proceso un carácter científico.

Arias (2016:19) afirma que: “el método científico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis”. En este sentido, representa un modelo de acercamiento a la realidad investigativa, que orienta y se vincula con la lógica interior del proceso tanto en la selección de los instrumentos y técnicas como en los criterios de verificación.

Así mismo, Arias (2016) indica los pasos a seguir en el método científico:

Una vez sucedido el hecho, se procede con el primer paso:

1. Observación: consiste en la percepción del hecho o fenómeno.
2. Formulación del problema: se basa en lo elaboración de una pregunta o interrogación acerca del hecho observado.
3. Formulación de hipótesis: radica en lo producción de una suposición o posible respuesta al problema.
4. Verificación: consiste en someter a prueba la hipótesis mediante la recolección de datos.
5. Análisis: los datos obtenidos son procesados para así determinar cuáles confirman o niegan lo hipótesis.
6. Conclusión: es la respuesta al problema, producto de la verificación y del análisis efectuado. (p.19).

Es por ello, que esta investigación se realizó inicialmente con el diagnóstico, la observación del hecho a investigar, luego el planteamiento del problema y el sistema de hipótesis, el cual se aplica y válida hasta culminar con la conclusión sobre la base de los datos obtenidos.

### **Nivel de la Investigación**

De acuerdo al alcance de profundidad en conocimiento con que se estudiarán los objetivos establecidos, la actividad investigativa puede variar en diferentes niveles. Arias (2016:23) indica que el nivel de la investigación: “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. Por lo tanto, el fin de la investigación define el nivel hasta donde abordará el hecho o fenómeno en estudio. En este sentido, Arias (2016) explica que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o

grupo, con el fin de conocer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.  
(p. 24)

Por esta razón, la investigación se encuentra en un nivel descriptivo, en el cual el estudio se apoya en los hechos, identificando las características de las variables analizadas de forma independiente. Por otra parte, Hurtado (2000:269) la investigación analítica tiene como finalidad: “analizar un evento y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes... propicia el estudio y la comprensión más profunda del evento en estudio.”

De acuerdo a esto, la investigación alcanzará un nivel analítico, ya que su finalidad es analizar la gestión financiera del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios, para interpretar a mayor profundidad la ocurrencia de las variables estudiadas.

### **Diseño de la Investigación**

El diseño de una investigación es una guía estructurada y sistemática que indica las pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos. Hernández, Fernández y Baptista (2014:153) distinguen los tipos de diseño de investigación así:

La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.  
(p. 153)

Por lo antes expuesto, el diseño empleado en esta investigación es no experimental, mediante el cual la investigadora fundamenta su estudio sin intención alguna de manipular los datos, ya que los hechos y variables independientes acontecieron y por lo tanto, se realizó una medición más objetiva.

### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación constituye la base fundamental de la ejecución de un proyecto, lo cual está relacionado con el espacio, ese aspecto donde se desarrollarán las etapas de estudio. Palella y Martins (2012:82) mencionan que: “la tarea indagadora se desarrolla en un contexto determinado y es precisamente a ése al que el investigador está obligado a dirigirse cuando se dispone a comunicar sus resultados.” De acuerdo a esto, el tipo de investigación orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios. Esto refiere a la clase de estudio que se va a realizar, la cual puede ser de campo o documental. Ramírez (1999) menciona que una investigación de campo:

Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales, en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho. (p. 88)

Es por ello, que el tipo de investigación aplicada es de campo, ya que la autora se relacionó con la realidad y procesos que se desarrollan en la oficina de tesorería de la empresa de servicios inmobiliarios, espacio donde se realizará la recolección de datos. Así mismo, la investigadora se apoyó en

una revisión bibliográfica documental. Según Palella y Martins (2012) el diseño bibliográfico:

Se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos; los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. (p. 82)

En este contexto, se empleó la documentación para conocer las variables, dimensiones e indicadores desde la teoría, como están conformadas para comprobar la realidad existente con el fundamento teórico administrativo y contable.

### **Unidad de Análisis**

La unidad de análisis es el espacio organizacional donde se aplicará el instrumento relacionado con las variables. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) para determinar la unidad de análisis:

El interés se centra sobre “qué” o “quiénes” se recolectarán los datos (personas u otros seres vivos, objetos, sucesos, colectividades de estudio), lo cual depende del planteamiento del problema, los alcances de la investigación, las hipótesis formuladas y el diseño de investigación. (p. 197)

De este modo, la unidad de análisis de esta investigación es una empresa de servicios inmobiliarios ubicada en la zona industrial San Vicente I, Sector La Hamaca del estado Aragua.

## **Población y Muestra**

La población representa la totalidad de los elementos que son objeto de estudio, destacándose que poseen una cualidad que los relaciona entre sí y que están en capacidad de aportar valiosa información para la investigación.

Según Arias (2016:81) la población es: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esto queda delimitado por el problema y por los objetivos del estudio”.

En este sentido y a los fines de esta investigación, la población es finita ya que la investigadora realiza el estudio a la totalidad de cinco (5) personas que laboran en la empresa de servicios inmobiliarios, cuyas funciones se relacionan con los procesos de la unidad de tesorería. Se detallan a continuación:

**Cuadro 2. Distribución de la Población**

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Director de administración y Finanzas	1
Administrador	1
Analista de Tesorería	1
Analista de contabilidad	1
Analista de cuentas por pagar	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: Calles. (2025)

Ahora bien, cuando por razones de complejidad y costo no es posible abarcar el estudio a toda la población, se puede escoger una muestra o representación estadísticamente proporcional de la misma. De acuerdo con Arias (2016), la muestra se define como:

Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. (p. 83)

En este caso específico, la población en estudio es de fácil acceso y representa una cantidad menor a 50 personas, por lo tanto, la investigadora no realizó muestreo.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En una investigación de un problema hay diferentes tipos de herramientas y recursos que se utilizan para la recolección de información y datos, que son incorporados en un proyecto de investigación, el cual está en la búsqueda de la solución del problema que se estudia. Hernández y Mendoza (2018) exponen que:

Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.). Los datos obtenidos son la base del análisis. Sin datos no hay investigación...implica elaborar un plan detallado de procedimientos que te conduzcan a reunir datos con un propósito específico... Para recolectar datos disponemos de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas; y en un mismo estudio podemos utilizar ambos tipos. (p. 226)

Para la búsqueda de información y el desarrollo de la presente investigación, se utilizó la técnica de observación directa con el instrumento registro de observación (lista de cotejo), donde se consideran 10 ítems, así como se empleó la técnica de la encuesta instrumentada con el cuestionario de escala tipo Likert, conformado por veintidós (22) afirmaciones o juicios cuyas alternativas de respuesta son: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca o Nunca.

### **Validez de la Investigación**

En la actualidad la validez constituye una serie de evidencias que pueden ir desde el contenido hasta el criterio utilizado. Según Hernández y Mendoza (2018:230) el término validez de contenido se refiere: “al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos. Ello en términos de contenido, amplitud y sus componentes (si los tiene)”.

Así mismo, prosigue Hernández y Mendoza (2018:231) al mencionar que: “la validez de criterio de un instrumento de medición se establece al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo”. Por lo tanto, la validez, indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras semejantes, que refiere a que calcula lo que se afirma va a medir.

Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan otro tipo de validez que algunos autores consideran:

Es la validez de expertos o face validity, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con “vozes calificadas”. Se encuentra vinculada a la validez de contenido y, de hecho, se consideró por muchos años como parte de ésta. (p. 204)

La validez del instrumento en el proceso de recolección de datos para la presente investigación, se determinó a través del juicio de expertos profesionales en el área de metodología, y en el ámbito de la gestión financiera del flujo de efectivo.

### **Confiabilidad de la Investigación**

La confiabilidad en una investigación indica precisión, consistencia y reproducibilidad, lo cual consiste en garantizar que, si se repitiera el mismo estudio utilizando la misma técnica de medición fiable, se obtendrían los mismos resultados. Esto indica relación con la ausencia de error de la medición; o del grado de consistencia y estabilidad de las puntuaciones obtenidas a lo largo de sucesivos procesos de medición con un mismo instrumento. En toda medición o instrumento de recolección de datos deben reunirse tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

Hernández, Fernández y Baptista (2014:233) definen la confiabilidad así: “es un instrumento de medición que se refiere al grado de aplicación repetida a un mismo individuo u objeto, produce un mismo resultado que es igual”. Por lo tanto, un instrumento es confiable en la medida en que su aplicación en dos instantes diferentes de tiempo genera datos similares. La confiabilidad representa un procedimiento cuya intención es verificar que el instrumento del cuestionario muestre iguales resultados a partir de sucesivas

aplicaciones. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que:

Hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición. (p. 207)

La confiabilidad de esta investigación se medirá a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, el cual Hernández (2003:416), define así: “consiste en una fórmula que determina el grado de consistencia y precisión que poseen los instrumentos de medición”. En efecto, este enunciado es uno de los estadígrafos habitualmente referenciados para validar instrumentos de escala, considerando su ventaja en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del cuestionario, únicamente se aplica la medición y se calcula el coeficiente; lo cual contribuye a la toma de decisiones relativas a la utilización del test, dado que la significación del coeficiente ha de tener en cuenta el contexto en el que se aplica.

Para ello se utilizó la siguiente Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$\alpha$ =Alfa de Cronbach

K =Número de ítems

$\sum Si^2$  =Suma de las varianzas individuales de los ítems

St<sup>2</sup> =Varianza total de la prueba

Entonces:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}$$

$$\alpha = \frac{22}{22-1} * 1 - \frac{4,96}{26,64}$$

$$\alpha = \frac{22}{21} * 1 - 0,1861$$

$$\alpha = 1,0476 * 0,8138$$

$$\alpha = 0,85$$

Los criterios de decisión para comprobar la confiabilidad de un instrumento proporcionado por Palella y Martins (2012) son los que se mencionan a continuación:

**Cuadro 3. Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento**

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media*
0,21 – 0,40	Baja*
0 – 0,20	Muy baja*

Fuente: Palella y Martins (2012)

De esta manera, el resultado obtenido en el cálculo de confiabilidad Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) de 0,85, se comprueba que se aproxima a 1 y de acuerdo a los criterios establecidos el instrumento posee una muy alta confiabilidad.

### **Técnicas de Análisis y Presentación de los Resultados**

Después de recolectar los datos, es necesario analizar la información recabada para convertirla en deducciones, empleando las técnicas de descripción apropiadas que dependerán del nivel de medida de las variables. Para Sabino (2014:177) cuando se recolectan los datos: “el investigador quedará en posesión de un cierto número de datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios de la investigación”. En este sentido, es de suma importancia la calidad y cantidad de los datos recolectados en cuanto a las respuestas de mayor ocurrencia sobre las causas que originan el fenómeno estudiado, para sustentar las inferencias de la investigadora.

Desde el punto de vista de Palella y Martins (2012) terminado el proceso de recolección de datos:

Se sucede una serie etapas que conducen a interpretar y discutir la información recogida mediante la aplicación de los instrumentos: Revisión de los instrumentos: en esta fase se trata de identificar y corregir las posibles fuentes de error. Para ello, se revisan los instrumentos buscando ambigüedades, respuestas no legibles o en las que no se sabe cuál cuadro ha sido marcado, omisiones o incoherencias. Codificación de los instrumentos: una vez depurados los instrumentos, se

procede a la codificación de las preguntas para posibilitar el tratamiento informático. La codificación tiene por objeto sistematizar y simplificar la información procedente de los cuestionarios. (p. 172)

De esta manera, los datos deben ser resumidos y codificados para facilitar la utilización de los mismos y orientar su posterior análisis e interpretación. Palella y Martins (2012) sostiene que:

Una vez recogidos los valores que toman las variables del estudio (datos), se procede a su análisis estadístico, el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar. (p. 174)

Por lo tanto, el análisis cuantitativo requiere que los datos estén organizados para ser examinados mediante la aplicación de técnicas de estadísticas que adecúen su interpretación. En esta investigación, se procesan los datos empleando cuadros de distribución de frecuencias y gráficos circulares, que revelan la tendencia y demuestran cuantitativamente y en forma individual, el valor porcentual estudiado en la investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

La gestión financiera se enfoca en el análisis, las decisiones y las acciones relacionadas con los recursos financieros, no solamente en la obtención de fondos, sino que busca administrar las actividades económicas que componen los flujos de efectivo como resultado de la inversión corriente y el financiamiento de este tipo de inversión a partir de la toma de decisiones a corto plazo con el fin de estabilizar la relación entre riesgo y rentabilidad.

Con la finalidad de alcanzar el objetivo de esta investigación de analizar la gestión financiera del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios, lo cual conllevó a diagnosticar su situación actual y describir los elementos financieros de control, la investigadora procedió al abordaje de las unidades de análisis a través del instrumento (cuestionario tipo Likert) validado por expertos y evaluados a través del coeficiente estadístico alfa de Cronbach, en función a las variables, dimensiones e indicadores de estos objetivos, en un proceso sistematizado y estructurado para garantizar la recolección de los datos, los cuales puedan satisfacer las interrogantes y a su vez se llegará a la teoría.

## Análisis de los Resultados de la Encuesta

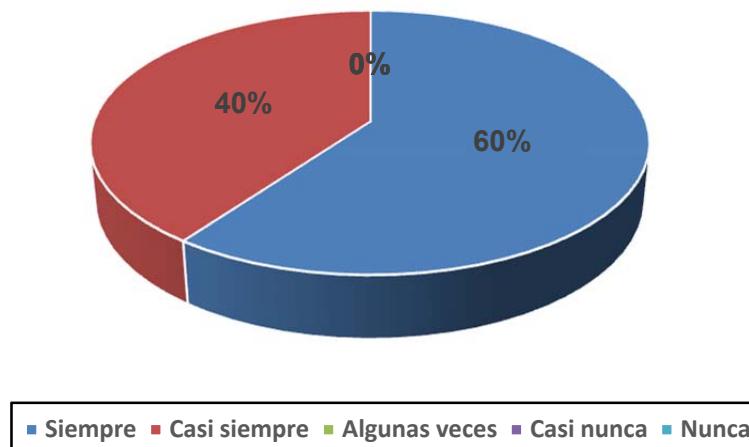
**Objetivo 1.** Diagnosticar la gestión financiera del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios.

**Ítem 1.** Los **pronósticos de entrada de efectivo** se realizan tomando en cuenta la totalidad de ingresos por percibir.

**Tabla 1. Pronósticos de entradas del efectivo**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	3	60%
Casi siempre	2	40%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 1. Pronósticos de entradas del efectivo**

**Análisis:** Como se puede observar el 60% de los encuestados indicaron que siempre se toman en cuenta todos los ingresos por devengar en las predicciones de entradas del efectivo, mientras que el restante 40%

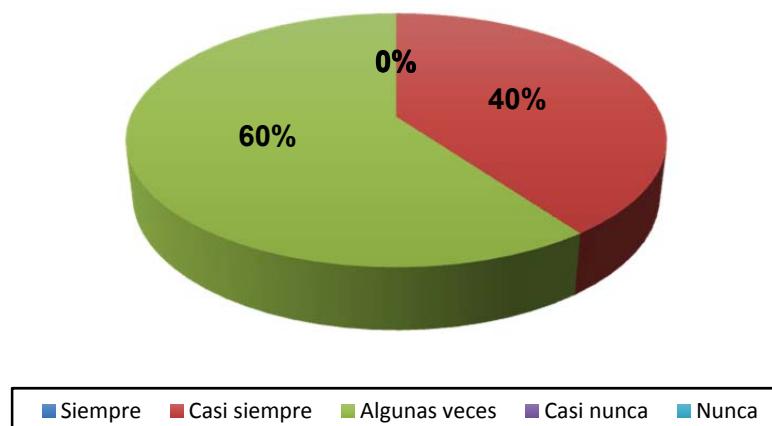
responden que casi siempre estos son considerados para tales estimaciones. En este sentido, los pronósticos del efectivo generalmente son trazados con los montos adecuados de fondos disponibles para las futuras decisiones financieras. Córdoba (2012:7) menciona que: "La gestión financiera es la encargada que los fondos de la organización se manejen de acuerdo con algún plan preestablecido, lo que implica: Determinar el monto apropiado de fondos que debe manejar la organización (su tamaño y su crecimiento)".

**Ítem 2. Las políticas de cobro** están diseñadas de acuerdo a la planeación financiera de la empresa

**Tabla 2. Políticas de cobros**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	40%
Algunas veces	3	60%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 2. Políticas de cobros**

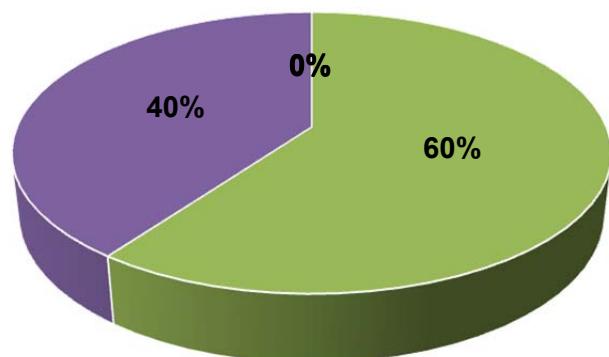
**Análisis:** El 60% del personal encuestado afirma que algunas veces las políticas de cobro se establecen conforme a la planificación financiera, Y solo el 40% expreso que casi siempre corresponden a esta. De acuerdo a esto se puede inferir que la política de cobros no siempre se implementa para el logro de los objetivos establecidos por la empresa a corto plazo, que de acuerdo a los contratos de arrendamiento con los clientes, estos tienen un plazo de pago del alquiler mensual en los primeros cinco días de cada mes, por lo tanto extender estos lapsos afecta la gestión del efectivo. Como afirma Córdoba (2012:203):" La adecuada gestión de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, es una de las más importantes responsabilidades de la gestión financiera de la empresa, para alcanzar los propósitos institucionales".

**Ítem 3.** Las tareas del **proceso de cobranza** se llevan a cabo con la supervisión de la administración

**Tabla 3. Proceso de cobranza**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	3	60%
Casi nunca	2	40%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

### Gráfico 3. Proceso de cobranza

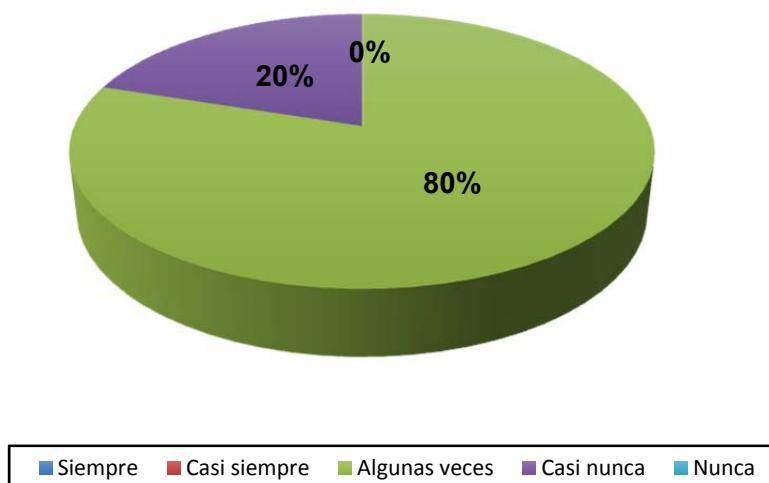
**Análisis:** El gráfico revela que el 60% de los encuestados consideran que algunas veces se realiza la gestión de cobranza con la observación de parte de la administración, y el 40% expresa que casi nunca este proceso de cobro es vigilado. Por lo tanto, se puede admitir que pocas veces la administración lleva a cabo el seguimiento de las deudas vencidas por cobrar, cuyo plazo es un factor determinante en el ciclo de conversión del efectivo. Según Córdoba (2012:197): "Las estrategias básicas que deberán seguir las empresas en lo referente a la gestión del efectivo son las siguientes: ...Cobrar las cuentas pendientes lo más rápido posible, sin perder ventas futuras debido a procedimientos de cobranza demasiado apremiantes".

**Ítem 4.** La tesorería solicita **auxilios financieros** para cubrir los déficits de efectivo

### Tabla 4. Auxilios financieros

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	4	80%
Casi nunca	1	20%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



### Gráfico 4. Auxilios financieros

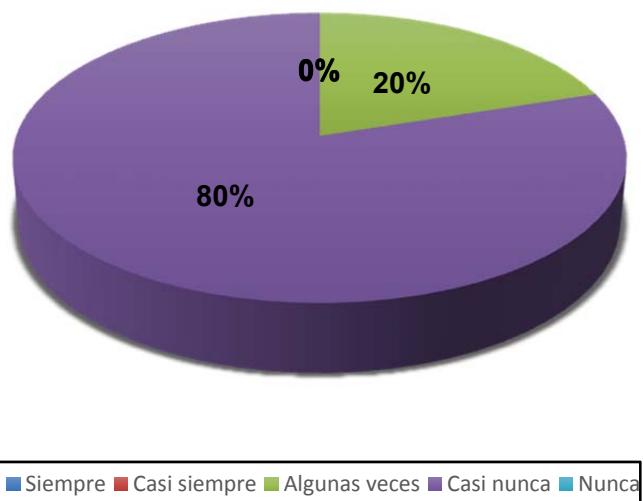
**Análisis:** Resalta en el gráfico que el 80% de los empleados encuestados señalan que la unidad de tesorería algunas veces solicita recursos de terceros para cubrir deudas; mientras que el 20% del personal sostiene que casi nunca se recurre a ayudas financieras para solventar el déficit de efectivo. De allí se deduce la problemática que presenta la empresa, debido a que en ocasiones requiere de recursos para financiar las necesidades operativas, incurriendo en préstamos de accionistas y terceros. Al respecto Gitman y Zutter (2012:15) indican: “Sin importar sus pérdidas o ganancias, una empresa debe tener un flujo de efectivo suficiente para cumplir sus obligaciones en la fecha de vencimiento”.

**Ítem 5.** La administración ejecuta periódicamente los **arqueos de caja**

**Tabla 5. Arqueos de caja**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	1	20%
Casi nunca	4	80%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 5. Arqueos de caja**

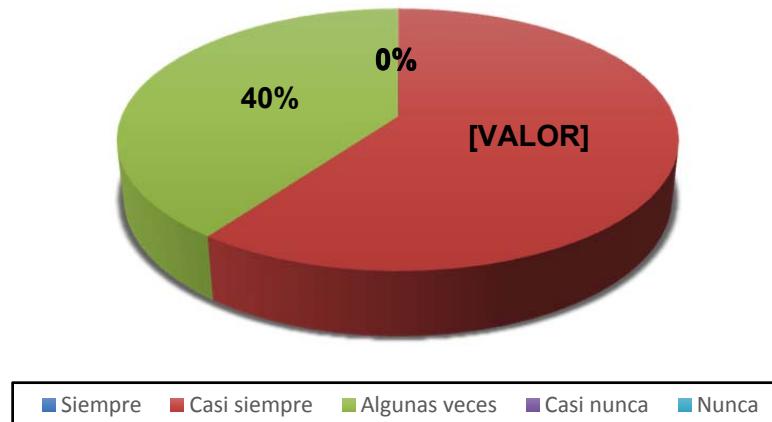
**Análisis:** Al observar la distribución gráfica, se evidencia que el 80% de los encuestados confirman que casi nunca se realizan los arqueos de caja, y en menor proporción el 20% manifiesta que algunas veces se comprueban los movimientos de entrada, salida y existencias del efectivo en caja. En consecuencia, la empresa muy pocas veces lleva a cabo los procedimientos de verificación de entradas y salidas del efectivo. En la opinión de Sánchez (2017:407) “Las políticas sobre el efectivo que las empresas deberían emitir, deben referirse a los siguientes aspectos sensibles... Se efectuarán arqueos periódicos del efectivo y conciliaciones bancarias permanentes”.

**Ítem 6. Los pronósticos de salidas del efectivo** incluyen todos los desembolsos a incurrirse en el período

**Tabla 6. Pronósticos de salidas del efectivo**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	60%
Algunas veces	2	40%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 6. Pronósticos de salidas del efectivo**

**Análisis:** El gráfico anterior muestra que el 60% de la población encuestada asegura que los pronósticos de salidas del efectivo casi siempre son

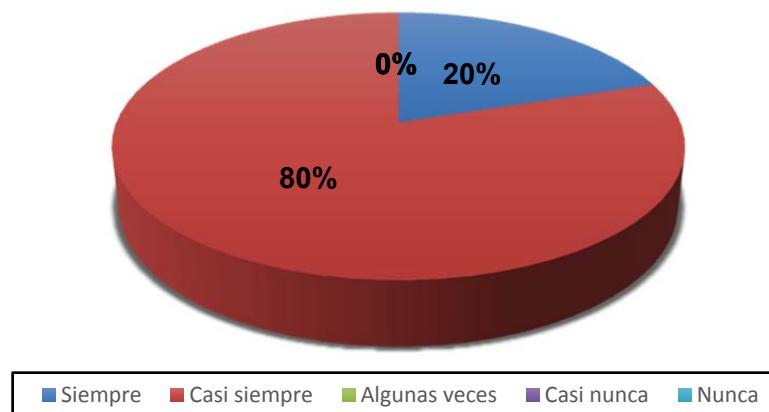
diseñados, considerando todos los desembolsos de efectivo que realiza la empresa en el lapso determinado. Luego denota que el 40% de los encuestados, afirman que algunas veces dichas predicciones se llevan a cabo incluyendo la totalidad de las salidas del efectivo. Conforme a esto, se deduce que no siempre son planeadas todas las erogaciones de la empresa, por lo tanto no predice la cantidad de efectivo requerido a corto plazo. Para Córdoba (2012:120) “Los pronósticos financieros requieren la determinación de la cantidad de dinero necesario para un período específico”.

**Ítem 7.** La administración elabora la **programación de pagos** a realizar por la tesorería

**Tabla 7. Programación de pagos**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	1	20%
Casi siempre	4	80%
Algunas veces	0	00%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 7. Programación de pagos**

**Análisis:** Destaca en el gráfico que la mayoría representada por el 80% de los encuestados certifican que casi siempre la administración elabora el programa de pagos que ejecutará la unidad de tesorería , y el restante 20% responde que siempre se cumple con dicha planeación. Por esa razón se

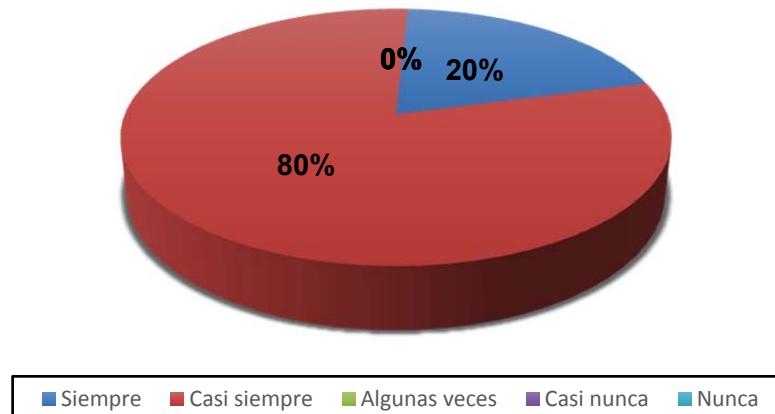
puede inferir que normalmente los pagos son programados, lo cual contribuye a la toma de decisiones financieras y a controlar el flujo de efectivo disponible. De acuerdo con Van Horne y Wachowicz (2010:229): “Es esencial para la buena administración del efectivo que la compañía controle los desembolsos para retrasar los flujos de efectivo de salida y minimizar el tiempo que los depósitos de efectivo están inactivos”.

**Ítem 8.** La tesorería verifica la **disponibilidad del efectivo** diariamente

**Tabla 8. Disponibilidad del efectivo**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	1	20%
Casi siempre	4	80%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 8. Disponibilidad de efectivo**

**Análisis:** Es evidente en el gráfico que el 80% del personal encuestado asevera que casi siempre la unidad de Tesorería cumple con la comprobación diaria del efectivo, y el 20% manifiesta que siempre lo realiza. Por consiguiente, es necesario admitir que la mayoría de las veces se verifica el saldo disponible del efectivo, lo cual conlleva a determinar los déficits o

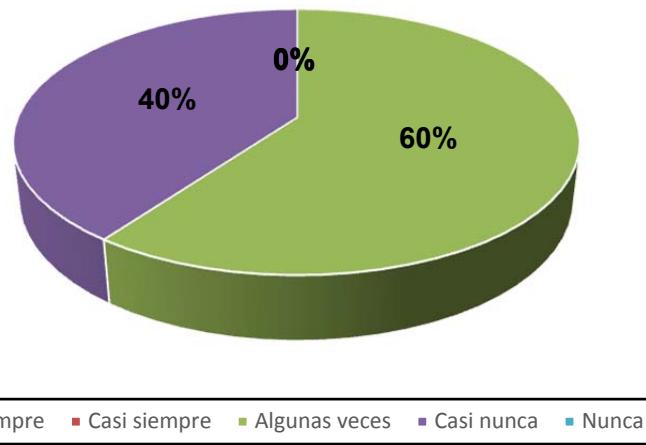
excedentes del efectivo y tomar las decisiones financieras. Desde la posición de Córdoba (2012:194): “podemos señalar que las funciones fundamentales de la tesorería son: control y planificación de la liquidez, gestión de las necesidades y los excedentes a corto plazo”.

**Ítem 9. Los desembolsos de efectivo** corresponden a gastos relacionados con las operaciones de la empresa

**Tabla 9. Desembolsos de efectivo**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	3	60%
Casi nunca	2	40%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 9. Desembolsos de efectivo**

**Análisis:** Como muestra el gráfico el 60% de los encuestados certifican que algunas veces las salidas del efectivo corresponden a gastos relacionados con la empresa, no obstante el 40% manifiesta que casi nunca esto ocurre, por lo tanto se puede asegurar que en ocasiones los desembolsos están relacionados con sus operaciones, aun cuando es relevante garantizar una gestión eficiente de los recursos como lo hace notar Van Horne y Wachowicz (2010:24): “La administración de efectivo implica el cobro y desembolso

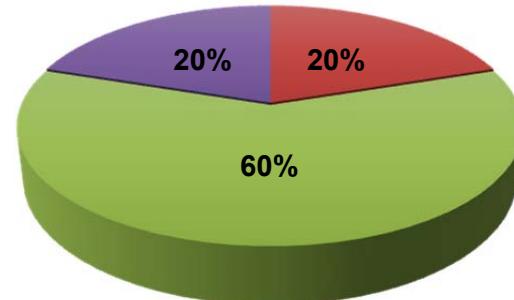
eficientes de efectivo y cualquier inversión temporal de efectivo mientras está en la empresa”.

**Ítem 10.** La tesorería hace **otros usos del efectivo** para efectuar pagos que no están relacionados con la operatividad de la empresa

**Tabla 10. Otros usos del efectivo**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	20%
Algunas veces	3	60%
Casi nunca	1	20%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



■ Siempre ■ Casi siempre ■ Algunas veces ■ Casi nunca ■ Nunca

**Gráfico 10. Otros usos del efectivo**

**Análisis:** Se aprecia en la gráfica que el 80% de la población encuestada indica que algunas veces o casi siempre la tesorería hace otros usos del efectivo para cubrir gastos que no se relacionan con las operaciones de la organización, en tanto que el restante 20% manifiesta que casi nunca se ejecutan desembolsos por conceptos distintos a los gastos de la empresa. En relación a estos resultados se desprende que a veces se emplea el flujo de efectivo que surge de las operaciones normales para pagar otros gastos no derivados de las actividades de la empresa. A juicio de Besley y Brigham (2008:43): “A pesar de que la utilidad neta de la empresa sea importante los

flujos de efectivo lo son aún más, puesto que el efectivo se necesita para continuar con las operaciones normales del negocio”.

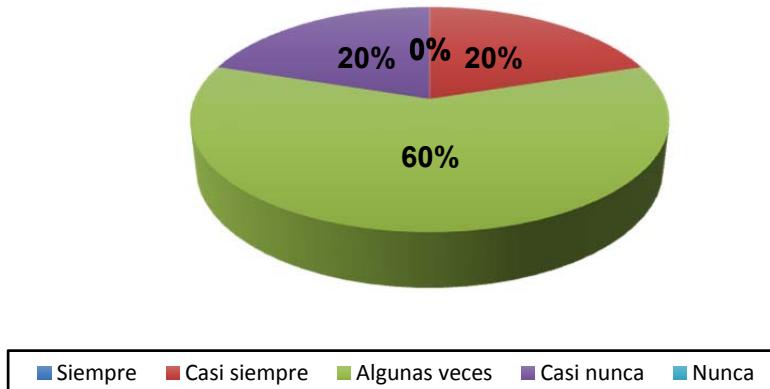
**Objetivo 2:** Describir los elementos financieros de control del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios.

**Ítem 11.** La tesorería realiza los **registros contables** de las entradas y salidas de efectivo diariamente

**Tabla 11. Registros contables**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	20%
Algunas veces	3	60%
Casi nunca	1	20%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 11. Registros contables**

**Análisis:** El gráfico da a conocer que el 80% de los encuestados plantean que algunas veces o casi siempre los movimientos del efectivo son contabilizados diariamente, sin embargo el 20% manifiesta que casi nunca se registran todos los días. Por ello, se deduce que los registros de las entradas y salidas del efectivo con frecuencia son realizados cada día para proporcionar información oportuna confiable y razonable a partir de la cual se deben tomar decisiones financieras. Citando a Catácora (1998:82) “El

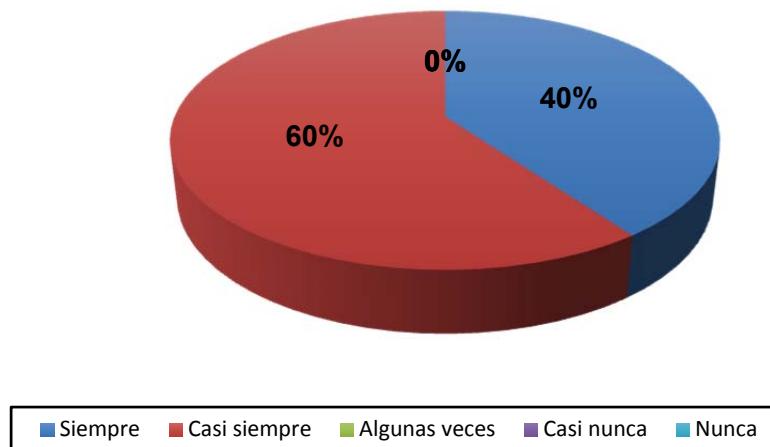
proceso contable se fue enriqueciendo con mayores procedimientos, técnicas y reglas para el manejo de las transacciones...empezó a cobrar importancia la información referente a la posición financiera”.

**Ítem 12.** Los movimientos de ingresos y usos del efectivo son asentados en los **libros obligatorios** de contabilidad

**Tabla 12. Libros obligatorios**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	2	40%
Casi siempre	3	60%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 12. Libros obligatorios**

**Análisis:** Se evidencia en el gráfico que la mayoría representada por el 60% plantea que casi siempre se llevan a cabo los registros contables en libros obligatorios de la gestión del efectivo. Igualmente el 40% refiere a que estas transacciones del efectivo siempre son controladas con los registros contables obligatorios de Diario, Mayor y posteriormente Inventario. Por consiguiente, estos procesos de entradas y salidas del efectivo son asentados con regularidad y de manera cronológica en dichos libros legales,

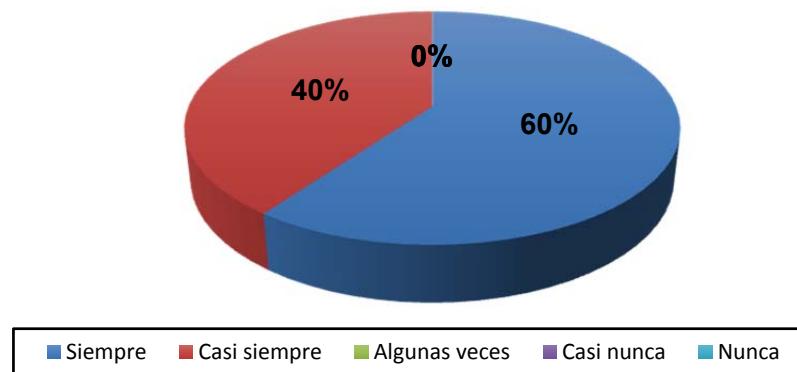
lo cual permite una trazabilidad completa de todos los movimientos del efectivo, que ayudan a identificar desde el origen hasta el desarrollo de cualquier secuencia de hechos, facilitando así los procesos de control, análisis y toma de decisiones de la liquidez. A juicio de Puente, Calero, Carrillo y Gavilánez (2022:36) la contabilidad es: “el lenguaje de las finanzas, por cuanto provee información pertinente del desempeño empresarial, a esta información se le conoce como información financiera. Las actividades de las finanzas y contabilidad están ligadas fuertemente entre sí para la toma de decisiones”.

**Ítem 13.** Los informes de conciliaciones bancarias son emitidos mensualmente

**Tabla 13. Informes de conciliaciones bancarias**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	3	60%
Casi siempre	2	40%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 13. Informes de conciliaciones bancarias**

**Análisis:** Se observa que el 60% de la población encuestada afirma que las conciliaciones bancarias son elaboradas mensualmente, así mismo el 40% restante asegura que siempre son elaboradas al cierre del mes, como parte de los procesos de verificación de los saldos en Bancos. En este sentido, la

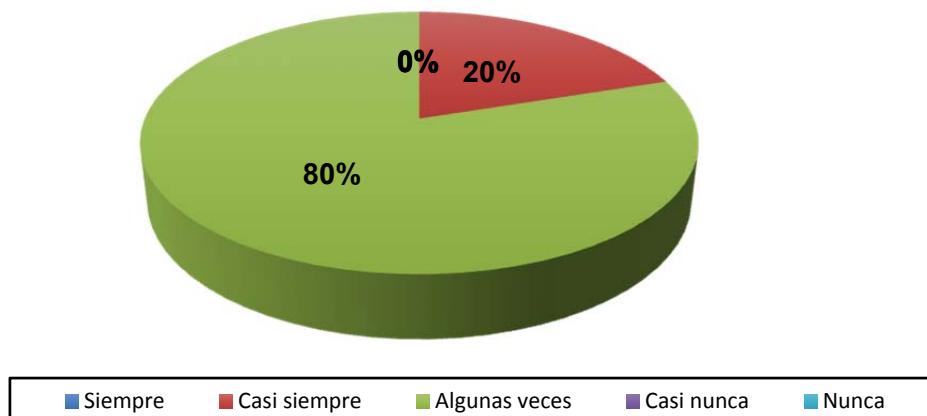
Gerencia dispone continuamente de información confiable de la disponibilidad corriente de las cuentas bancarias, como recurso primordial y necesario para la toma de decisiones en cuanto a la asignación del efectivo liquido; lo cual desde el punto de vista de Villacorta (2002:65), “toda cuenta bancaria representa para la empresa uno de los recursos principales, por lo cual es importante conocer cómo se lleva a cabo el registro y control de este rubro, y el método que se usa para un mejor diagnóstico”.

**Ítem 14.** Los asientos de **ajustes contables** para sincerar los saldos de las cuentas del efectivo son realizados oportunamente

**Tabla 14. Ajustes contables**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	20%
Algunas veces	4	80%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 14. Ajustes contables**

**Análisis:** De acuerdo a la representación del gráfico, el 80% del personal encuestado confirma que algunas veces los ajustes en saldos contables del efectivo son realizados oportunamente, en contraste con el 20% que asevera que casi siempre son ajustados a tiempo, por lo tanto se infiere que ocasionalmente son registradas las correcciones en los saldos del efectivo., y en tal caso lo apropiado es registrarlos de inmediato para que expresen

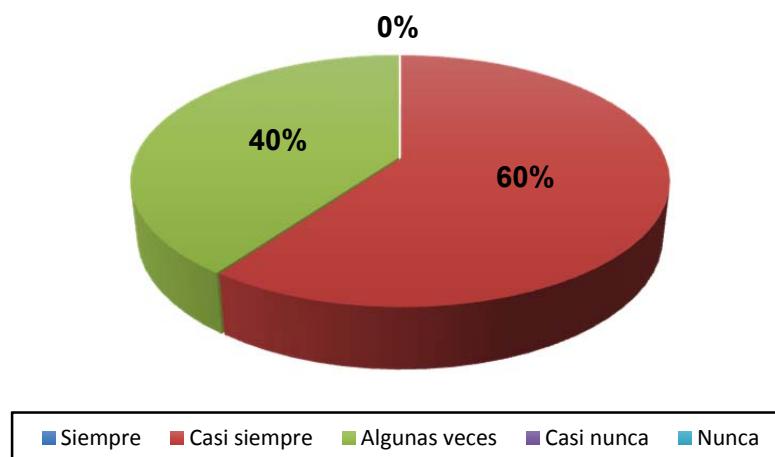
razonablemente los saldos correctos del efectivo derivados de la evaluación contable y sean la fuente de información primordial para el análisis financiero. Con base en Wild, Subramanyam y Halsey (2007:11): el análisis contable consiste en: “qué grado la contabilidad de una compañía refleja su realidad económica. ... ajustando los estados financieros para que reflejen mejor los aspectos económicos elementales y sean más fidedignos. El tipo y el grado de los ajustes dependen del análisis.”

**Ítem 15.** El **estado de situación financiera** de la empresa se emite cuando es requerido

**Tabla 15. Estado de situación financiera**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	60%
Algunas veces	2	40%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 15. Estado de situación financiera**

**Análisis:** El gráfico muestra que el 60% de los encuestados asegura que el Estado de situación financiera casi siempre es emitido cuando la gerencia lo solicita, entre tanto el 40% manifiesta que algunas veces su entrega es al momento de ser solicitado. Entonces se puede aseverar, que este informe es preparado frecuentemente para que la gerencia analice la posición financiera

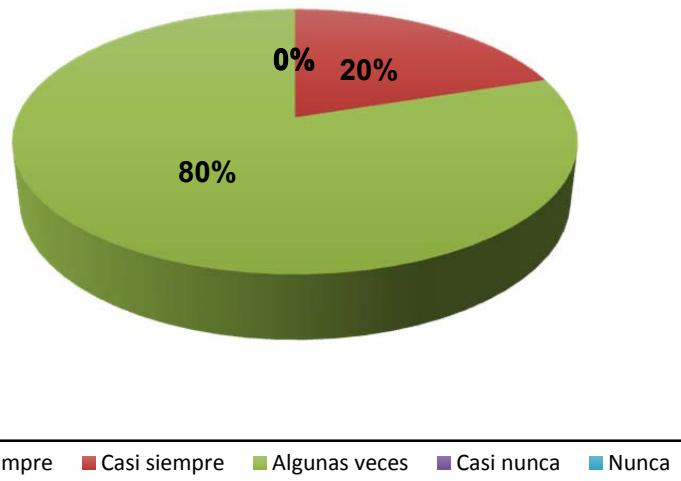
que presenta la empresa en activos y pasivos corrientes y tome decisiones pertinentes; como afirman Gitman y Zutter (2012:17): “Los gerentes financieros evalúan los estados contables, generan datos adicionales y toman decisiones según la evaluación de sus rendimientos y riesgos relacionados”.

**Ítem 16.** La administración recibe frecuentemente el **estado de resultados** de las operaciones de la empresa

**Tabla 16. Estado de resultados**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	20%
Algunas veces	4	80%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 16. Estado de resultados**

**Análisis:** En esta representación gráfica se observa que la mayor proporción representada por el 80% de encuestados señala que algunas veces el estado de ingresos y egresos de la empresa es entregado con frecuencia a la administración , así mismo la menor proporción de encuestados con el 20% expresan que casi siempre esto ocurre, lo cual enfatiza que la gerencia dispone a menudo de este estado de resultados por período terminados, para evaluar la adecuada gestión de los recursos y rentabilidad de la

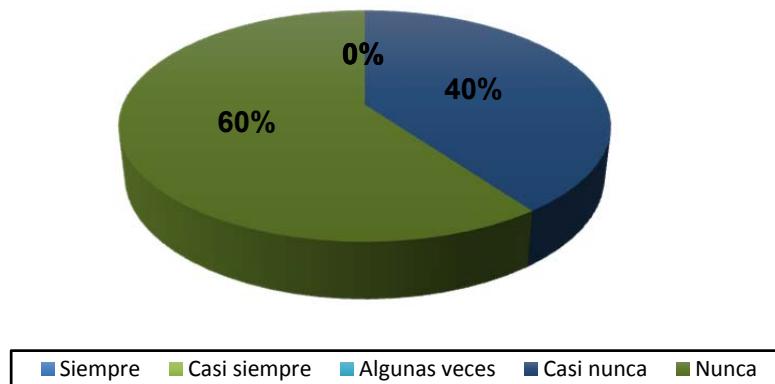
organización. A juicio de Koontz, Weihrich y Cannice (2012:509): "El estado de ingresos de una empresa en su conjunto sirve para importantes objetivos de control, sobre todo porque es útil para determinar los factores inmediatos de los ingresos o costos que representan el éxito o fracaso".

**Ítem 17.** La administración analiza el flujo neto del efectivo proveniente de las actividades de operación

**Tabla 17. Actividades de operación**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	2	40%
Nunca	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 17. Actividades de operación**

**Análisis:** Resalta en la gráfica que el 60% de las respuestas confirman que la gerencia casi nunca realiza el análisis de los usos y aplicaciones del efectivo en actividades operativas, así mismo el restante 40% reafirma que nunca se examina este flujo neto, siendo entonces concluyente que la administración no emplea esta herramienta para inferir a través del efectivo las razones de los cambios en su situación financiera y mejorar el uso eficiente de los recursos en las operaciones de la empresa. Cabe mencionar la utilidad de este estudio del efectivo conjuntamente con los otros estados

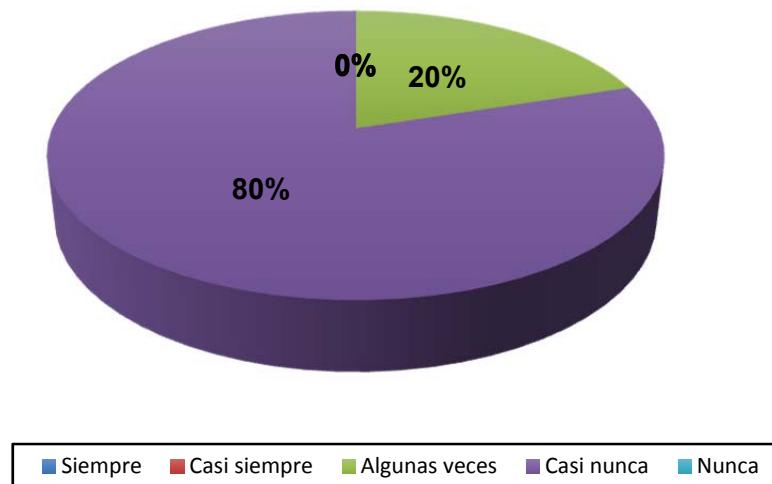
financieros (Estado de situación financiera y de resultados), mediante el cual la gerencia puede reorientar sus acciones e influir en la liquidez, tal como afirma Van Horne y Wachowicz (2010:176) cuando señala: "lo que ellos revelan, debe ayudar al gerente financiero a evaluar e identificar: la capacidad de una compañía para generar flujos de entrada de efectivo neto futuros a partir de las operaciones para pagar sus deudas, intereses y dividendos".

**Ítem 18.** La administración toma decisiones de **actividades de financiamiento** para apalancamiento de las operaciones

**Tabla 18. Actividades de financiamiento**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	1	20%
Casi nunca	4	80%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 18. Actividades de financiamiento**

**Análisis:** Con una tendencia del 80% demostrada en el gráfico los encuestados describen que casi nunca la administración toma decisiones de financiamiento para aumentar la operatividad de la empresa, en contraste

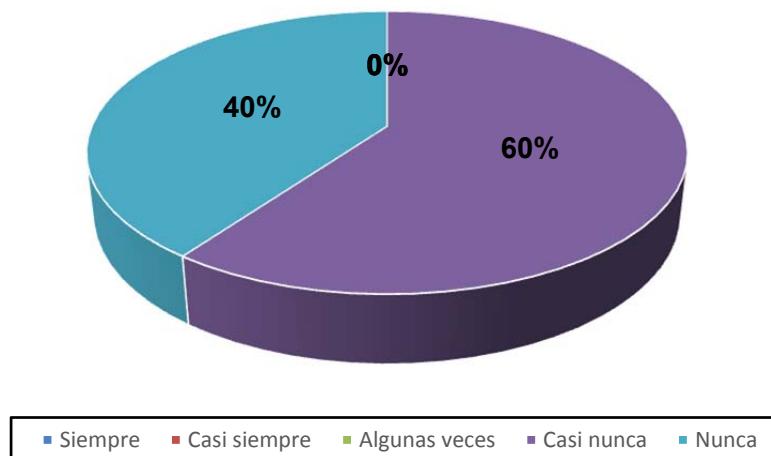
con un 20% que considera que algunas veces se hace uso de préstamos para generar entradas de efectivo. Teniendo en cuenta estos resultados se deduce entonces que muy pocas veces la gerencia decide el uso de la deuda (préstamos) o la venta de acciones para la financiación del capital de trabajo y sostenibilidad de la empresa. Como lo hace notar Córdoba (2012:232) al expresar: “El financiamiento a corto plazo es un componente de la estructura financiera muy importante de toda empresa, puesto que con este pasivo es que por lo general se financia lo que requiere para operar”.

**Ítem 19.** El excedente de efectivo es empleado por la administración para realizar **actividades de inversión**

**Tabla 19. Actividades de inversión**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	3	60%
Nunca	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 19. Actividades de inversión**

**Análisis:** El gráfico muestra que el 60% de los encuestados revelan que casi nunca se utiliza el excedente del efectivo para invertir y el restante 40% declara que nunca se aprovecha estos sobrantes en la inversión de bienes

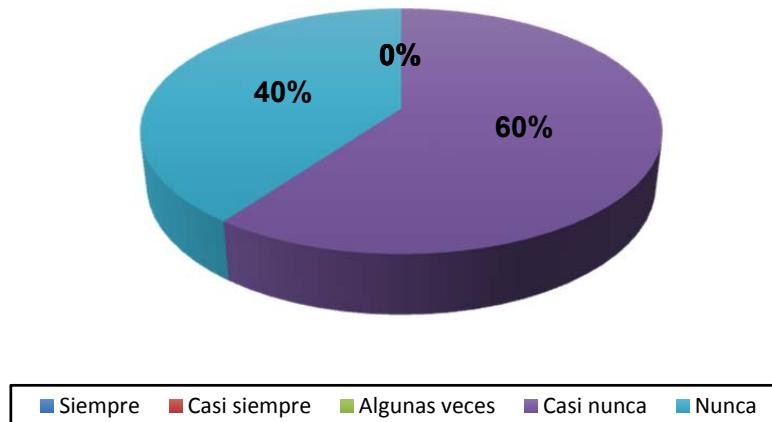
necesarios para la operatividad de la empresa. Estos resultados demuestran, que la gerencia muy pocas veces decide invertir en la adquisición de inmuebles como oficinas, galpones, terrenos para su actividad de ventas o alquileres que se prevé van a producir ingresos y flujos de efectivo en el futuro, u otras inversiones de capital, lo cual aumentaría sus beneficios por períodos más o menos largos, contribuyendo a su crecimiento y valor empresarial. Como lo dice Córdoba (2012:4): “Gestionar los recursos financieros significa aplicarlos con eficacia en oportunidades de negocios, que maximicen los resultados de rentabilidad y valor de la empresa”.

**Ítem 20.** Son empleados los **índices de actividad** para evaluar la gestión administrativa

**Tabla 20. Índices de actividad**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	3	60%
Nunca	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 20. Índices de actividad**

**Análisis:** En la representación gráfica destaca una mayor proporción equivalente al 60% de la población encuestada los cuales afirman que casi

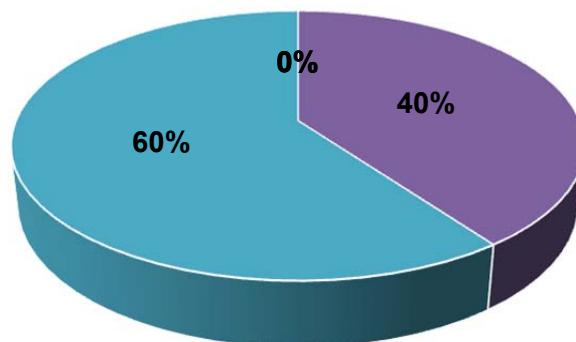
nunca se emplean los índices de actividad para evaluar la gestión de la gerencia, mientras el 40% declara que nunca se aplican estas razones financieras. De ello se puede admitir que muy pocas veces se mide la actividad gerencial con herramientas como los ratios, cuya implementación permitiría a la empresa conocer la eficiencia en los procesos de cobranzas, para la conversión en efectivo y los lapsos promedios de tiempo para liquidar las cuentas por pagar. Dicho en las palabras de Puente, Calero, Carrillo y Gavilánez (2022:126) estos índices: “muestran la efectividad con la que se están utilizando los recursos de una empresa, también son llamados índices de rotación, este tipo de índices miden la velocidad con que distintas cuentas se convierten en ventas o efectivo”.

**Ítem 21.** La gerencia aplica los **índices de liquidez** para decidir sobre las fuentes y usos del efectivo

**Tabla 21. Índices de liquidez**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi nunca	2	40%
Nunca	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



■ Siempre ■ Casi siempre ■ Algunas veces ■ Casi nunca ■ Nunca

**Gráfico 21. Índices de liquidez**

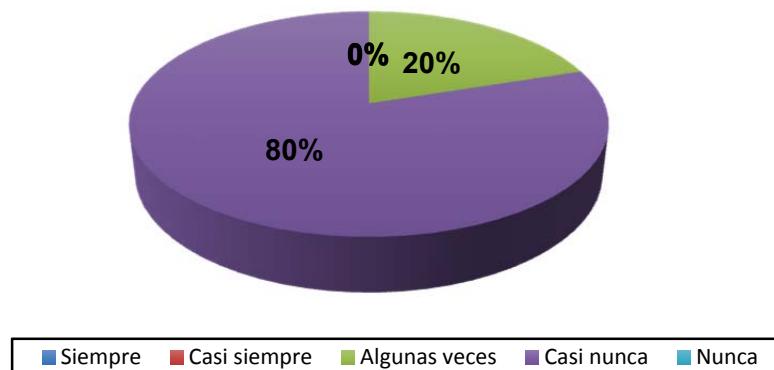
**Análisis:** Este gráfico resalta que el 60% de los encuestados aseguran que nunca se utilizan los índices de liquidez para la toma de decisiones sobre las fuentes y usos del efectivo y un 40% expresan que casi nunca son empleados para medir la posición financiera de la empresa. De lo que se concluye, que escasas veces se evalúa la capacidad de la empresa para satisfacer obligaciones a corto plazo haciendo uso de estas razones. Como afirma Van Horne y Wachowicz (2010:138): “A partir de estas razones se puede obtener un panorama de la solvencia de efectivo actual de una empresa y su capacidad para seguir siendo solvente en caso de adversidad”.

**Ítem 22.** La administración realiza el **monitoreo del efectivo** para tomar decisiones sobre los déficit o excedentes de fondos

**Tabla 22. Monitoreo del efectivo**

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	1	20%
Casi nunca	4	80%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en la empresa (2024)



**Gráfico 22. Monitoreo del efectivo**

**Análisis:** Se observa en la gráfica con una mayor tendencia del 80% los cuales afirman que casi nunca es realizado el monitoreo del efectivo para tomar decisiones oportunas sobre déficits o excedentes de fondos, en contraste con el 20% que manifestó que algunas veces hay seguimiento de las entradas y salidas del efectivo. Entonces podemos afirmar que muy pocas veces se realiza un proceso esencial y continuo de rastreo y análisis de las transacciones de efectivo, el cual permite controlar los recursos financieros con la finalidad de mantener los niveles adecuados de liquidez, garantizar el pago oportuno a los acreedores, identificar los gastos evitando aquellos innecesarios, minimizar los fraudes e ineficiencias. En la opinión de Gitman y Zutter (2012:126)" Una empresa debe revisar más de cerca su patrón de ingresos y desembolsos de efectivo diarios para garantizar la disponibilidad del efectivo adecuado para pagar sus cuentas conforme se vencen".

### **Análisis de los Resultados de la Observación Directa**

**Ítem 1.** Realiza la estimación de las **entradas y salidas de efectivo** en la planificación de las actividades a desarrollarse.

**Resultado:** Casi siempre.

**Análisis:** Se evidenció que la administración se ha dedicado habitualmente a realizar la planeación de las entradas y salidas del efectivo.

**Ítem 2.** Implementa **políticas** dirigidas al cumplimiento de una cobranza efectiva y pagos autorizados.

**Resultados:** Casi siempre.

**Análisis:** Se pudo comprobar que generalmente se lleva a cabo políticas encauzadas al logro de una cobranza segura y aprobación de todos los pagos, lo cual es un acierto en la gestión financiera.

**Ítem 3.** Desarrolla los **procesos de cobros y pagos** de efectivo en los lineamientos establecidos.

**Resultados:** Algunas veces.

**Análisis:** De acuerdo a lo observado ocasionalmente los procesos de cobros y pagos de efectivo se implementan conforme a los objetivos propuestos, lo cual no se ajusta a la planeación financiera de la empresa.

**Ítem 4.** Verifica la **disponibilidad de efectivo** previa a las órdenes de pagos

**Resultados:** Siempre

**Análisis:** Se determinó que la administración siempre comprueba los montos del efectivo disponible antes de autorizar los pagos. Esto permite controlar los saldos y uso óptimo del efectivo.

**Ítem 5.** Comprueba periódicamente la existencia de efectivo mediante **arqueos de caja**.

**Resultados:** Casi nunca.

**Análisis:** Se constató que muy pocas veces se ejecutan los arqueos de caja para verificar la cantidad de efectivo existente, lo que puede generar riesgos de discrepancias o errores en el manejo del efectivo.

**Ítem 6.** Solicitud **recursos financieros** a terceros para financiamiento de las operaciones.

**Resultados:** Casi siempre

**Análisis:** Se observó que la tesorería normalmente solicita auxilios financieros a terceros para cubrir los gastos operativos. Esta dependencia puede ser un signo de que la gestión del efectivo no es eficiente.

**Ítem 7.** Realiza los **registros contables** obligatorios y auxiliares de las operaciones de efectivo.

**Resultados:** Siempre

**Análisis:** Como pudo observarse siempre son realizados los registros contables de los movimientos del efectivo; ello permite disponer de información financiera oportuna y control esencial del flujo de efectivo.

**Ítem 8.** Emiten los **informes financieros** pertinentes para la determinación, análisis e información del flujo de efectivo.

**Resultados:** Casi nunca

**Análisis:** De acuerdo a lo examinado casi nunca se elaboran los estados financieros para determinar el Flujo del efectivo, analizar sus fuentes y aplicaciones respecto a las inversiones, préstamos u otros compromisos financieros.

**Ítem 9.** Implementa los **indicadores financieros** de actividad, liquidez, endeudamiento y rentabilidad para analizar la gestión.

**Resultados:** Casi nunca

**Análisis:** Conforme a lo verificado, la administración muy pocas veces emplea las razones financieras para evaluar la gestión, lo que limita la capacidad de tomar decisiones informadas y mejorar la gestión financiera.

**Ítem 10.** Realiza el seguimiento del flujo de caja para **monitoreo del efectivo**.

**Resultados:** Casi nunca

**Análisis:** Se constató que escasamente se lleva a cabo el monitoreo del flujo de entradas y salidas del efectivo, lo cual dificulta tener una visión clara de cómo se está manejando el dinero en el día a día, para tomar las acciones pertinentes y evitar dificultades financieras.

## **Análisis General Objetivo N° 1**

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario y lista de cotejo, el diagnóstico revela en cuanto a la gestión de ingresos que los pronósticos del efectivo generalmente son trazados con los montos adecuados de fondos disponibles para las futuras decisiones financieras, no obstante, la políticas de cobros algunas veces se implementa conforme a las políticas orientadas al logro de los objetivos financieros de la empresa a corto plazo, y pocas veces la administración lleva a cabo el seguimiento de las deudas vencidas por cobrar, afectando la gestión de los ingresos requeridos.

Mientras tanto, la planeación de los gastos no siempre incluye todas las erogaciones de la empresa, por lo tanto, no predice la cantidad de efectivo requerido a corto plazo, aunque casi siempre se verifica la disponibilidad del efectivo y normalmente los pagos son programados, se puede asegurar que a veces se emplea el efectivo para cubrir otros gastos no relacionados con las actividades de la empresa.

Por otra parte, la gerencia muy pocas veces lleva a cabo los procedimientos de verificación de entradas y salidas del efectivo y arqueos de caja, lo cual acrecienta la problemática que presenta la Tesorería de la empresa debido a que en ocasiones requiere de auxilios financieros para cubrir los déficits del efectivo, tal como se comprobó mediante la observación directa, existe dependencia de recurrir habitualmente a préstamos de terceros para cubrir los gastos operativos, por lo tanto, esto enfatiza que la gestión del efectivo no es eficiente.

## **Análisis General Objetivo N° 2**

En síntesis, las respuestas de la población encuestada confirman que la empresa cumple con los registros contables de las entradas y salidas del efectivo; en coincidencia con los resultados de la aplicación de la técnica de la observación directa con la lista de cotejo realizada por la investigadora, ya que estos son realizados diariamente con regularidad e igualmente asentados de manera cronológica en los libros legales, lo cual permite una trazabilidad completa de todos los movimientos del efectivo como elemento de control del efectivo. Por lo tanto, la Gerencia dispone continuamente de información confiable de los movimientos del efectivo y especialmente de los saldos que posee en Bancos mediante la elaboración constante de las conciliaciones de las cuentas bancarias, y los ajustes para las correcciones de los montos del efectivo.

Adicionalmente, el 80% los encuestados afirman que los estados financieros son preparados con frecuencia para que la gerencia evalúe los resultados, no obstante, casi nunca se emplean los indicadores financieros para medir la liquidez y actividad empresarial. A su vez, muy pocas veces se realiza un proceso esencial y continuo de rastreo, y análisis de las transacciones del flujo de efectivo, tal como fue verificado por la investigadora en la lista de cotejo, al observar que ocasionalmente se llevan a cabo los procesos de determinación y análisis de las fuentes y usos del efectivo, para tomar decisiones apropiadas de operaciones, financiamiento e inversión.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

En resumen, la empresa de servicios inmobiliarios enfrenta desafíos significativos en su gestión del flujo de efectivo, que requieren atención inmediata para mejorar la planificación y el control financiero. Primero, la empresa tiene un enfoque desorganizado en la gestión de sus ingresos, pues aunque los pronósticos de entrada del efectivo son generalmente adecuados, la implementación inconsistente de las políticas de cobro y la falta de seguimiento a las deudas vencidas, están afectando negativamente la gestión de ingresos. Esto conlleva a una falta de liquidez y poca capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras.

En cuanto a la planeación de los gastos, esta carece de exhaustividad ya que no se consideran todas las erogaciones a realizarse en el período, lo que resulta en una subestimación de la cantidad de efectivo requerido a corto plazo y dificulta su predicción precisa. En consecuencia, el uso inadecuado de esta herramienta financiera no proporciona las salidas reales del efectivo, y no es efectiva para pronosticar las salidas del efectivo, en cambio se afianzan los problemas para generar liquidez.

Por otra parte, aun cuando se verifica la disponibilidad de efectivo y los pagos son programados, el uso del efectivo para cubrir gastos no relacionados con las actividades principales de la empresa puede generar desbalances y complicaciones en la gestión financiera. Este manejo de los recursos es una evidente debilidad en la gestión orientada al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Además, la falta de procedimientos de verificación de entradas y salidas de efectivo y arqueos de caja es un punto crítico, refiere a que la empresa no tiene un control riguroso sobre su flujo de efectivo. Sin estos controles, es difícil identificar los déficits o excedentes de efectivo, lo que conduce a decisiones financieras inadecuadas y a la necesidad actual que atraviesa la empresa de buscar auxilios financieros para cubrir déficits inesperados, lo cual no es ideal para la salud financiera de la empresa.

En relación a los elementos de control financiero, cabe mencionar que la empresa tiene un buen sistema de registros contables que sirve de control diario del flujo de efectivo, en el cual se agrupan métodos y procedimientos adoptados, que aseguran lo apropiado de las transacciones en cuanto a la exactitud de los registros, conciliaciones y ajustes, para proporcionar a la gerencia información contable confiable y razonable. Esto es fundamental para mantener un control efectivo y transparente de las finanzas, ya que permite una trazabilidad completa de los movimientos para la toma de decisiones informadas sobre la asignación de efectivo.

Sin embargo, hay áreas claves a considerar, como la que falta de monitoreo constante del efectivo y evaluación de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento, lo que podría ser un área de mejora significativa. De igual manera, aunque la empresa prepara estados financieros con regularidad, lo que permite a la gerencia analizar su posición financiera en términos de activos y pasivos corrientes, es evidente que no se está utilizando esta información de manera óptima para entender los cambios en la situación financiera a través del análisis continuo del flujo de efectivo, mejorar la eficiencia en el uso de recursos y tomar decisiones financieras estratégicas de inversión o financiamiento.

Ciertamente, la gerencia no suele considerar el análisis financiero de estos flujos de efectivo para determinar si tiene fondos suficientes derivados de sus operaciones o necesita apalancamiento externo a través de préstamos o la venta de acciones para financiar el capital de trabajo, lo que ha limitado el crecimiento y la sostenibilidad de la empresa. Además, si la empresa no detecta algún excedente de efectivo, parece estar perdiendo oportunidades de inversión en la adquisición de inmuebles, para desarrollar su actividad generadora de ingresos ordinarios de alquileres de arrendamientos, locales, galpones y terrenos entre otros, lo cual podría aumentar sus beneficios a largo plazo y contribuir a su crecimiento y valor empresarial.

Finalmente, en vista de que pocas veces la gerencia hace uso de herramientas como los ratios financieros, con el fin de analizar las tendencias de la liquidez y actividad empresarial, conocer la eficiencia en los procesos de cobranzas y pagos, podemos afirmar que se hace imposible medir oportunamente su gestión y el nivel de cumplimiento de los objetivos preestablecidos; así mismo, identificar los posibles problemas existentes, aplicar los correctivos pertinentes y orientar la toma de decisiones para implementar estrategias efectivas.

## **Recomendaciones**

- Es fundamental establecer un sistema claro y consistente para la implementación de políticas de cobro diseñado de acuerdo a los objetivos a corto plazo propuestos en la planeación financiera. Esto incluye el seguimiento de las deudas vencidas y la asignación de responsabilidades a

un equipo específico para asegurar que se realicen los cobros a tiempo y mejorar la gestión de los ingresos.

– Se recomienda realizar un análisis exhaustivo de todas las erogaciones previstas para el período. Esto ayudará a tener una visión más clara de los gastos y a evitar la subestimación del efectivo necesario. Considerar todos los gastos, incluso los imprevistos, permitirá una mejor planificación financiera, basada en las predicciones de salidas por gastos necesarios y otros desembolsos que se espera sucedan a futuro.

– Es importante que la empresa priorice el uso del efectivo para cubrir gastos relacionados con sus actividades principales. Se debe establecer un presupuesto que limite los gastos no esenciales y que asegure que los recursos se utilicen de manera efectiva para cumplir con los objetivos de la empresa de sostenibilidad y crecimiento.

– Se sugiere establecer procedimientos rigurosos para la verificación constante de entradas y salidas de efectivo, mediante arqueos de caja periódicos. Esto permitirá tener un control interno sobre el flujo de efectivo y ayudará a identificar rápidamente cualquier déficit o excedente, siendo una herramienta esencial para la comparación de los registros contables con los saldos reales, que pueden revelar errores contables y fraudes.

– Realizar evaluaciones periódicas de los estados financieros de la empresa y analizar la posición financiera de la empresa permitirá identificar problemas antes de que se conviertan en crisis. Esto incluye revisar los pronósticos de flujo de efectivo, determinar las variaciones importantes que estos informes revelan cualquier irregularidad o cambio inesperado, como una disminución repentina de los ingresos o un aumento significativo de los

gastos y los factores que influyan en la gestión financiera para ajustar las estrategias según sea necesario.

- Implementar un monitoreo más riguroso del flujo de efectivo y una evaluación regular para asegurar que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Esto garantizará que la empresa esté preparada financieramente con suficiente liquidez para atender las operaciones diarias; enfrentar compromisos financieros cuando lleguen a su vencimiento, garantizar pagos puntuales a sus acreedores y proveedores, lo que ayuda a generar confianza y credibilidad y a su vez puede conducir a mejores términos y condiciones para transacciones futuras.
- Mejorar el control financiero del efectivo empleando coeficientes que permiten interpretar la gestión en la empresa, por períodos determinados a partir del análisis de las cuentas presentadas en los estados de resultados y de situación financiera. Utilizar estas razones para evaluar la liquidez y eficiencia de la gestión financiera, contribuirá a diagnosticar las condiciones económicas y financieras en las cuales opera la empresa y tomar decisiones eficaces.
- Es apropiado analizar e interpretar la información financiera presentada en los estados de Flujo del efectivo, conjuntamente con los otros informes que le permita a la gerencia evaluar su desempeño financiero en cuanto al uso y obtención del efectivo en las operaciones, inversiones y financiamiento, con el propósito de determinar si la empresa cuenta con suficientes fondos derivados de sus operaciones y costear las inversiones necesarias o se requiere de fuentes de financiamiento externas para cumplir con las necesidades recurrentes , y tomar decisiones assertivas y estratégicas.

## **LISTA DE REFERENCIAS**

Arias, F. (2016). **El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica** 7ma Edición Ediciones El Pasillo 2011 CA. Caracas.

Berrio, J. (2022) **Gestión financiera y su incidencia en la liquidez de las Empresas de diseño y construcción en el municipio de Maicao, La Guajira.** Tesis de Maestría en Finanzas en la Universidad de La Guajira. Colombia.

Besley S y Brigham E. (2008). **Fundamentos de Administración Financiera.** 14a edición Editorial Mac Graw Hill. México.

Boletín de Aplicación de los VEN-NIF Número Ocho, Versión Cuatro (BA VEN-NIF-8) **Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Venezuela versión (2017)**, aplicada conjuntamente con el BA VEN-NIF 5 aprobada en DNA Caracas, marzo 2017.

Catacora, F. (1998). **Sistemas y Procedimientos contables.** Editorial Mac Graw Hill. Argentina.

Chiavenato, I. (2013). **Planeación Estratégica.** Editorial Panapo Buenos Aires.

Código de Comercio Venezolano (1955) **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 475. Diciembre 21, 1955.** Caracas.

Constitución de la República Bolivariana De Venezuela (1999).**Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5453 Marzo 24, 2000.** Caracas.

Córdoba, M (2012) **Gestión Financiera.** 1a. edición Editorial Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia.

Córdoba, M (2016) **Gestión Financiera.** 2a. edición Editorial Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia.

Delgado, B. (2021) **Gestión financiera y flujo de efectivo en los postgrados de las Universidades públicas del estado Zulia.** Tesis de Maestría en Gerencia empresarial mención Finanzas. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Zulia.

Duarte, J. y Parra, E. (2014). **Lo que debes saber sobre un trabajo de investigación.** Tercera edición Editorial Graficolor C.A. Maracay.

Fajardo, M. y Soto, C. (2018) **Gestión Financiera Empresarial.** Primera edición Editorial Umach Colección Redes 2017 Ecuador.

Gitman, L. y Zutter, C. (2012). **Principios de Administración Financiera** Décimo Segunda ed.). Editorial Pearson. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. México.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2014). **Metodología de la Investigación.** 6ta Edición, Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A. de CV. México.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). **Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta.** Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A. de CV. México.

Hurtado, J. (2000). **Metodología de la investigación holística.** Tercera edición, Fundación Sypal, Caracas.

Koontz H., Weihrich H. y Cannice M. (2012). **Administración Una perspectiva Global y Empresarial** 14ta Edición Editorial MacGraw - Hill. México.

Levy, E. (2021). **Dolarización y desdolarización financiera en el nuevo milenio.** Fondo Latinoamericano de Reservas. Bogotá, Colombia

Ley de Regulación del Arrendamiento Inmobiliario para el Uso Comercial **Decreto N° 929 de fecha 24 de abril de 2014, con Rango, Valor y Fuerza, publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 40.418 de fecha 23 de mayo de 2014.** Caracas.

Morales, A. (2006). **Respuestas rápidas para los Financieros.** Editorial: Pearson Educación. México.

Norma Internacional de Contabilidad número 1 (NIC 1). **Presentación de Estados Financieros** (2016), emitida por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. Aprobada en DNA Caracas, marzo 2017, aplicada conjuntamente con el BA VEN-NIF 5.

Norma Internacional de Contabilidad número 7 (NIC 7). **Estado de Flujos de Efectivo** (2016), emitida por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. Aprobada en DNA Caracas, marzo 2017.

Norma Internacional de Contabilidad número 17 (NIC 17) **Arrendamientos** (2015), emitida por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. Aprobada en DNA Caracas, marzo 2017.

Palella, S. y Martins, F. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Fedupel Caracas.

Puente,M.; Carrillo, J; Calero, E. y Gavilánez, O. (2022). **Fundamentos de gestión financiera**. Primera edición, Ediciones: Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH). Ecuador.

Ramírez, T. (1999). **Cómo hacer un proyecto de investigación**. 2da. Edición, Caracas: Carhel, eA.

Rebolledo, K. (2020). **Estrategias para la administración del flujo de efectivo en las empresas del Grupo Sindoni**. Tesis de Maestría en administración de empresas mención Finanzas. Universidad de Carabobo. Núcleo La Morita.

Rubio, P (2007). **Manual de Análisis Financiero**. Publicación en línea. Disponible: <http://www.eumed.net/libros/2007a/255>.España: Universidad de Málaga. Edición electrónica. Consulta: 2024, Julio 7.

Sabino, C.(2014). **El proceso de investigación**. Editorial Episteme. Caracas.

Van Horne, J. y Wachowicz, Jr (2010). **Fundamentos de Administración Financiera**. 13ra Edición Editorial Pearson. Pearson Educación de México, S.A.

Villacorta, A. (2002). **Productos y servicios financieros-Operaciones bancarias**. Editorial El Pacífico. Perú.

Weston, J. (1994). **Fundamentos de Administración Financiera**, 10 a. ed. Editorial MacGraw - Hill. México.

Wild J, Subramanyam K y Halsey R. (2007) **Análisis de Estados financieros**.

9na Edición Editorial MacGraw - Hill. México.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**Cuestionario y Lista de Cotejo**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
MENCIÓN FINANZAS  
CAMPUS LA MORITA



### Presentación

Los instrumentos que a continuación se presentan tienen como propósito recabar información necesaria para elaborar un análisis de la gestión financiera del flujo de efectivo en una empresa de servicios inmobiliarios. Los cuales consisten en un cuestionario estructurado, conformado por veintidós (22) afirmaciones o juicios cuyas alternativas de respuesta son: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca o Nunca, el cual le permitirá a la investigadora realizar el análisis cuantitativo para su estudio; por otro lado, una lista de cotejo donde serán considerados diez (10) ítems que serán valorados según la observación directa de la investigadora.

La información obtenida será tratada con absoluta confidencialidad y tendrá únicamente fines investigativos, por lo tanto, será trabajada sólo por ella, siendo la única encargada y responsable de analizar e interpretar los datos obtenidos, diagnosticando y describiendo aspectos propios de la gestión financiera, finalmente le permitió plantear sus conclusiones y posteriormente las recomendaciones pertinentes.

### Instrucciones

1. Realice una lectura general del cuestionario.
2. Lea detenidamente cada uno de los ítems antes de responder.
3. Marque con una equis (X) la alternativa que considere correcta.
4. Si desconoce el contenido de la pregunta formulada, no seleccione ninguna alternativa.
5. Evite tachones y borrones en el cuestionario que pudiesen distorsionar la información suministrada.
6. En caso de dudas con la formulación de algunos de los ítems, preguntar a las encuestadoras.
7. Sea objetivo y sincero a la hora de responder el cuestionario.

**Gracias por su colaboración  
Milagros Calles**

Ítems		Alternativas				
		S	CS	AV	CN	N
1	Los <b>pronósticos de entrada de efectivo</b> se realizan tomando en cuenta la totalidad de ingresos por percibir					
2	Las <b>políticas de cobro</b> están diseñadas de acuerdo a la planeación financiera de la empresa					
3	Las tareas del <b>proceso de cobranza</b> se llevan a cabo con la supervisión de la administración					
4	La tesorería solicita <b>auxilios financieros</b> para cubrir los déficits de efectivo					
5	La administración ejecuta periódicamente los <b>arqueos de caja</b>					
6	Los <b>pronósticos de salida de efectivo</b> incluyen todos los desembolsos a incurrirse en el período					
7	La administración elabora la <b>programación de pagos</b> a realizar por la tesorería					
8	La tesorería verifica la <b>disponibilidad del efectivo</b> diariamente					
9	Los <b>desembolsos de efectivo</b> corresponden a gastos relacionados con las operaciones de la empresa					
10	La tesorería hace <b>otros usos del efectivo</b> para efectuar pagos que no están relacionados con la operatividad de la empresa					
11	La tesorería realiza los <b>registros contables</b> de las entradas y salidas de efectivo diariamente					
12	Los movimientos de ingresos y usos del efectivo son asentados en los <b>libros obligatorios</b> de contabilidad					
13	Los <b>informes de conciliaciones bancarias</b> son emitidos mensualmente					
14	Los asientos de <b>ajustes contables</b> para sincerar los saldos de las cuentas del efectivo son realizados oportunamente					
15	El <b>estado de situación financiera</b> de la empresa se emite cuando es requerido					
16	La administración recibe frecuentemente el <b>estado de resultados</b> de las operaciones de la empresa					
17	La administración analiza el flujo neto del efectivo proveniente de las <b>actividades de operación</b>					
18	La administración toma decisiones de <b>actividades de financiamiento</b> para apalancamiento de las operaciones					
19	El excedente de efectivo es empleado por la administración para realizar <b>actividades de inversión</b>					
20	Son empleados los <b>índices de actividad</b> para evaluar la gestión administrativa					
21	La gerencia aplica los <b>índices de liquidez</b> para decidir sobre las fuentes y usos del efectivo					
22	La administración realiza el <b>monitoreo del efectivo</b> para tomar decisiones sobre los déficit o excedentes de fondos					

**Gracias por su colaboración**



### LISTA DE COTEJO

Nº	Empresa de servicios inmobiliarios	S	CS	AV	CN	N
1	Realiza la estimación de las <b>entradas y salidas de efectivo</b> en la planificación de las actividades a desarrollarse					
2	Implementa <b>políticas</b> dirigidas al cumplimiento de una cobranza efectiva y pagos autorizados					
3	Desarrolla los <b>procesos de cobros y pagos</b> de efectivo en los lineamientos establecidos					
4	Verifica la <b>disponibilidad de efectivo</b> previa a las órdenes de pagos					
5	Comprueba periódicamente la existencia de efectivo mediante <b>arqueos de caja</b>					
6	Solicita <b>recursos financieros</b> a terceros para financiamiento de las operaciones					
7	Realiza los <b>registros contables</b> obligatorios y auxiliares de las operaciones de efectivo					
8	Emiten los <b>informes financieros</b> pertinentes para la determinación, análisis e información del flujo de efectivo					
9	Implementa los <b>indicadores financieros</b> de actividad, liquidez, endeudamiento y rentabilidad para analizar la gestión					
10	Realiza el seguimiento del flujo de caja para el <b>monitoreo del efectivo</b>					

**Escala de Valoración:** S = Siempre, CS = Casi Siempre AV = Algunas Veces, CN = Casi Nunca, N = Nunca

**ANEXO B**  
**Validación de Expertos**

## Juicio de Expertos para la Validación del Instrumento

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) el rango que usted considere para cada uno de los ítems contenidos en el cuestionario.

ÍTEM	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1.	X			X			X		
2.	X			X			X		
3.	X			X			X		
4.	X			X			X		
5.	X			X			X		
6.	X			X			X		
7.	X			X			X		
8.	X			X			X		
9.	X			X			X		
10.	X			X			X		
11.	X			X			X		
12.	X			X			X		
13.	X			X			X		
14.	X			X			X		
15.	X			X			X		
16.	X			X			X		
17.	X			X			X		
18.	X			X			X		
19.	X			X			X		
20.	X			X			X		
21.	X			X			X		
22.	X			X			X		
Observaciones									
<b>Leyenda: B: Bueno. R: Regular. D: Deficiente.</b>									
Evaluado por:									
Nombres y Apellidos: <u>Mgtr. Belén Tovar</u> Cédula de Identidad: <u>Nº V-4.567.883</u>									
Firma: _____ 									

## Juicio de Expertos para la Validación del Instrumento

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) el rango que usted considere para cada uno de los ítems contenidos en la lista de cotejo.

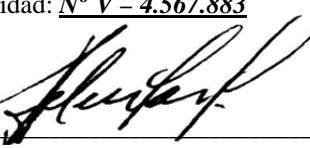
ÍTEM	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1.	X			X			X		
2.	X			X			X		
3.	X			X			X		
4.	X			X			X		
5.	X			X			X		
6.	X			X			X		
7.	X			X			X		
8.	X			X			X		
9.	X			X			X		
10.	X			X			X		

Observaciones

Leyenda: **B**: Bueno. **R**: Regular. **D**: Deficiente.

Evaluado por:

Nombres y Apellidos: Mgtr. Belén Tovar  
Cédula de Identidad: Nº V - 4.567.883

Firma: \_\_\_\_\_ 

### **Constancia de Validación**

Quien suscribe, **Mgtr. Belén Tovar**, titular de la cédula de identidad **Nº V-4.567.883**, mediante la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en el Trabajo de Grado titulado **GESTIÓN FINANCIERA DEL FLUJO DE EFECTIVO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS INMOBILIARIOS**, cuya autora es **Milagros del Valle Calles Guinan**, titular de la cédula de identidad **Nº V.- 7.258.929**, aspirante al título de Magíster en Administración de Empresas mención Finanzas, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, reúne las condiciones y requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válidos y confiables, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesadas a los trece días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro.

Atentamente



**Mgtr. Belén Tovar  
C.I. V.- 4.567.883**

## Juicio de Expertos para la Validación del Instrumento

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) el rango que usted considere para cada uno de los ítems contenidos en el cuestionario.

ÍTEM	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1.	X			X			X		
2.	X			X			X		
3.	X			X			X		
4.	X			X			X		
5.	X			X			X		
6.	X			X			X		
7.	X			X			X		
8.	X			X			X		
9.	X			X			X		
10.	X			X			X		
11.	X			X			X		
12.	X			X			X		
13.	X			X			X		
14.	X			X			X		
15.	X			X			X		
16.	X			X			X		
17.	X			X			X		
18.	X			X			X		
19.	X			X			X		
20.	X			X			X		
21.	X			X			X		
22.	X			X			X		
Observaciones									
<b>Leyenda:</b> B: Bueno. R: Regular. D: Deficiente.									
Evaluado por: Nombres y Apellidos: <u>Dra. Berenice Blanco</u> .									
Cédula de Identidad: <u>Nº V-4.368.061</u>									
Firma: _____ 									

### **Juicio de Expertos para la Validación del Instrumento**

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) el rango que usted considere para cada uno de los ítems contenidos en la lista de cotejo.

ÍTEMS	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1.	X			X			X		
2.	X			X			X		
3.	X			X			X		
4.	X			X			X		
5.	X			X			X		
6.	X			X			X		
7.	X			X			X		
8.	X			X			X		
9.	X			X			X		
10.	X			X			X		

Observaciones

**Leyenda:** **B:** Bueno. **R:** Regular. **D:** Deficiente.

Evaluado por:

Nombres y Apellidos: Dra. Berenice Blanco.

Cédula de Identidad: Nº V-4.368.061

Firma: \_\_\_\_\_ 

### **Constancia de Validación**

Quien suscribe, **Dra. Berenice Blanco**, titular de la cédula de identidad **Nº V-4.368.061**, mediante la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en el Trabajo de Grado titulado **GESTIÓN FINANCIERA DEL FLUJO DE EFECTIVO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS INMOBILIARIOS**, cuya autora es ***Milagros del Valle Calles Guinan***, titular de la cédula de identidad **Nº V.- 7.258.929**, aspirante al título de Magíster en Administración de Empresas mención Finanzas, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, reúne las condiciones y requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válidos y confiables, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesadas a los trece días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro.

Atentamente

  
\_\_\_\_\_  
**Dra. Berenice Blanco**  
**C.I. V.- 4.368.061**

## Juicio de Expertos para la Validación del Instrumento

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) el rango que usted considere para cada uno

ÍTEM	PERTINENCIA			REDACCION			ADECUACION		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1.	X			X			X		
2.	X			X			X		
3.	X			X			X		
4.	X			X			X		
5.	X			X			X		
6.	X			X			X		
7.	X			X			X		
8.	X			X			X		
9.	X			X			X		
10.	X			X			X		
11.	X			X			X		
12.	X			X			X		
13.	X			X			X		
14.	X			X			X		
15.	X			X			X		
16.	X			X			X		
17.	X			X			X		
18.	X			X			X		
19.	X			X			X		
20.	X			X			X		
21.	X			X			X		
22.	X			X			X		
Observaciones									
<b>Leyenda:</b> <b>B:</b> Bueno. <b>R:</b> Regular. <b>D:</b> Deficiente. Evaluado por:									
Nombres y Apellidos: <u>Dr. Egduin Gabriel Veliz Lovera,</u> Cédula de Identidad: <u>Nº V-9.692.791</u>									
 Firma: _____.									

de los ítems contenidos en el cuestionario.

### **Juicio de Expertos para la Validación del Instrumento**

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) el rango que usted considere para cada uno de los ítems contenidos en la lista de cotejo.

ÍTEM	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1.	X			X			X		
2.	X			X			X		
3.	X			X			X		
4.	X			X			X		
5.	X			X			X		
6.	X			X			X		
7.	X			X			X		
8.	X			X			X		
9.	X			X			X		
10.	X			X			X		

Observaciones

Leyenda: B: Bueno. R: Regular. D: Deficiente.

Evaluado por:  
Nombres y Apellidos: Dr. Egduin Gabriel Veliz Lovera.

Cédula de Identidad: Nº V-9.692.791

Firma: 

### **Constancia de Validación**

Quien suscribe, **Dr. Egduin Gabriel Veliz Lovera**, titular de la cédula de identidad **Nº V-9.692.791**, mediante la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en el Trabajo de Grado titulado **GESTIÓN FINANCIERA DEL FLUJO DE EFECTIVO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS INMOBILIARIOS**, cuya autora es ***Milagros del Valle Calles Guinan***, titular de la cédula de identidad **Nº V.- 7.258.929**, aspirante al título de Magíster en Administración de Empresas mención Finanzas, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, reúne las condiciones y requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válidos y confiables, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesadas a los trece días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro.

Atentamente



**Dr. Egduin Gabriel Veliz Lovera**

**C.I. V.- 9.692.791**

**ANEXO C**  
**Cálculo de la Confiabilidad**

Cuadro 4. Cálculo de Confiabilidad

Sujeto	ÍTEMES																				TOTAL	
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	
1	5	4	3	3	2	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	2	2	1	1	2	72
2	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	1	3	2	2	1	3	68
3	5	4	2	3	2	4	4	5	3	3	5	5	3	4	3	1	2	2	2	2	2	69
4	4	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	1	2	1	1	1	59
5	4	3	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	60
Total	23	17	13	14	11	18	21	21	13	15	15	22	23	16	18	16	7	11	8	8	7	11
ESTADÍSTICOS																						
VARIANZA	0,30	0,30	0,30	0,20	0,20	0,30	0,20	0,20	0,30	0,50	0,50	0,30	0,30	0,20	0,30	0,20	0,30	0,20	0,30	0,30	0,20	

N =	22
$\sum S_{t2}$ =	6,20
$V_t$	33,30

Sección 1	1,05
Sección 2	0,81
Absoluto S2	0,81

a	0,85
---	------

**N** = Número de ítems  
 **$\sum S_{t2}$**  = Suma de las varianzas individuales de los ítems  
**S<sub>t2</sub>** = Varianza total de la prueba

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \frac{S_{t2}}{\sum S_{t2}}$$

$$\alpha = \frac{22}{22-1} * \frac{33,30}{6,20}$$

$$\alpha = \frac{22}{21} * \frac{27,10}{33,3}$$

$$\alpha = 1,05 * 0,81$$
  

<b>a</b>	<b>0,85</b>
----------	-------------

Fuente:

Calles

(2025)