

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencia Económico-Administrativas
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN EL FLUJO DE CAJA DE LA
EMPRESA TERMINAL INTERNACIONAL DEL SUR S.A. (TISUR), PERIODO
2017- 2018, AREQUIPA, 2019”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Charaja Apaza, Viviana Raiza

Para optar el Título Profesional de:

Ingeniera Comercial
con Especialidad en Finanzas

Asesor:

Ing. Wong Calderón, Víctor

Arequipa – Perú

2019



Universidad Católica de Santa María

☎ (51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

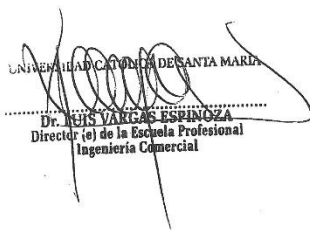
DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Visto el informe de Pre-dictamen emitido por los docentes: Ing. Víctor Wong Calderón y el Mgter. Patricio Lewis Zúñiga, en relación al Borrador de Tesis titulado: "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN EL FLUJO DE CAJA DE LA EMPRESA TERMINAL INTERNACIONAL DEL SUR S.A. (TISUR), PERIODO 2017-2018, AREQUIPA ", presentado por la bachiller: CHARAJA APAZA VIVIANA RAIZA.

SE DECRETA:

Aprobar el Borrador de Tesis, presentado por la bachiller: CHARAJA APAZA VIVIANA RAIZA, teniendo en cuenta el informe y/u observaciones del jurado pre dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 26 de junio de 2019


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
Dr. LUIS VARGAS ESPINOZA
Director (e) de la Escuela Profesional
Ingeniería Comercial

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a todos quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

A mis padres quienes me apoyaron todo el tiempo. A mis hermanas y mi hermano que cada me alientan a luchar por cada sueño. A mi novio y su familia quienes me apoyaron y alentaron para continuar, cuando parecía que me iba a rendir. A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme.

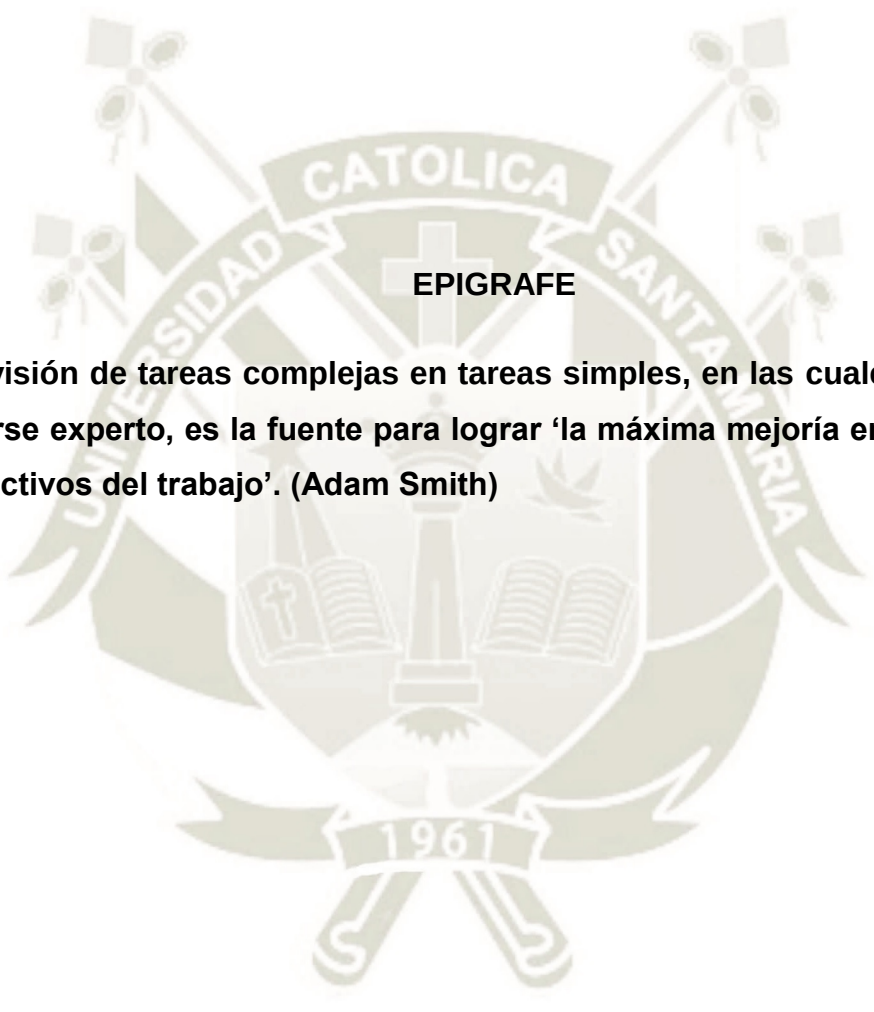
AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios y a mis padres Gil Reibel y Gladys quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más en mi vida, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo. A mis hermanos Diana, Tatiana, Flor de Jesús y Reibel por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A mi novio Andrés que con su apoyo, compañerismo y amor me alienta en cada sueño y meta trazada durante esta carrera de vida. A sus padres Manuel y Ruth con sus oraciones, consejos y por su apoyo incondicional.

A mis maestros quienes con su labor tan prestigiosa me enseñaron e inculcaron como una profesional competente.

A todos mis amigos quienes contribuyeron a que diera este pasó, a Jose y Francesca por sus palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y profesional.



EPIGRAFE

La división de tareas complejas en tareas simples, en las cuales uno puede volverse experto, es la fuente para lograr ‘la máxima mejoría en los poderes productivos del trabajo’. (Adam Smith)

INTRODUCCIÓN

En un mundo tan globalizado y disruptivo en el que se encuentran hoy en día las organizaciones es importante saber administrar los recursos y optimizarlos de tal forma que se pueda lograr la productividad y rentabilidad deseada, es por tal razón la relevancia en este estudio de la gestión financiera ya que, se basa en la administración efectiva de los recursos que tiene la organización, así la empresa podrá gestionar sus gastos e ingresos de la mejor forma, para que todo funcione eficientemente.

Los encargados de este procedimiento son entre otros, los gestores financieros, quienes dentro de sus principales funciones tienen la labor de organizar, planificar y elaborar estrategias financieras, una gestión adecuada de estos recursos permitirá tener relaciones de calidad y durabilidad con los inversores y adelantarse a los riesgos financieros

Teniendo en cuenta lo mencionado en líneas anteriores, la organización podría crecer en el mercado, sin embargo, hay otro termino muy importante el cual se relaciona con la gestión financiera llamado flujo de caja, ya habíamos dicho que la gestión financiera se basa en los ingresos y egresos de la empresa, en este caso el flujo de caja se trata de estos factores vistos de forma tangible y contable.

El flujo de caja es importante para la toma de decisiones porque es un informe que presenta a detalle los ingresos y egresos de la empresa, además con la data del flujo de caja podemos anticiparnos a futuros déficit o superávit; es relevante mencionar que, esta herramienta mejora la rentabilidad del negocio, ya que posee la información esencial para accionar, por el contrario si se usa ineficientemente tiene consecuencias como el descrédito, altos sistemas de financiación y hasta la quiebra de dicha organización.

Es por tal motivo que se plantea la siguiente investigación con estas variables de investigación dadas en el entorno de la empresa Terminal Internacional del Sur S.A (TISUR), teniendo como objetivo general como influye la gestión financiera en el flujo de caja, Así mismo, este estudio se desarrolla en etapas y capítulos desarrollados ordenada y sistemáticamente como se muestra a continuación:

CAPÍTULO I, se verá la formulación del problema, juntamente con las variables de investigación, las interrogantes, los objetivos, la hipótesis, y las bases conceptuales; en esta parte es donde se enmarca el rumbo de la investigación.

CAPÍTULO II. Se verán las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el tiempo y espacio, y la organización para procesar los datos. En esta parte se verá el cómo obtienen los datos

CAPÍTULO III, en esta parte, veremos los resultados de las variables por indicadores, de tal forma que se pueda responder a los objetivos planteados.

Por último, se realizarán las conclusiones, recomendaciones y se colocarán las fuentes de información junto con los anexos.



RESUMEN

La presente investigación es realizada a fin de obtener conocimientos nuevos de forma científica que sean relevantes, sostenibles y académicos.

El tema de la investigación abarca la influencia de la gestión financiera en el flujo de caja, estudio realizado en la empresa Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), periodo 2017 – 2018, la información obtenida de dicha empresa es verídica y confiable la cual nos ayuda a lograr nuestro objetivo general el cual se plantea en determinar la influencia de la gestión financiera en el flujo de caja de la empresa Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), periodo 2017 - 2018, Arequipa – 2019 y para visualizar una posible conclusión la hipótesis se plantea en que, dado que, el flujo de caja es un informe financiero que presenta el detalle de los ingresos y egresos, y nos muestra la cantidad de dinero disponible después de cubrir los pagos obligatorios de la empresa. Es probable que, con una gestión financiera eficiente el flujo de caja se incremente en el tiempo.

La población con la que se trabajó está compuesta por 31 personas del área Gerencia de Administración y finanzas, no realizando ningún método estadístico para determinar la muestra, dado que, la muestra es pequeña y suficiente para poder realizar la investigación.

La investigación persigue los lineamientos del método científico, por lo que se trabajó con un tipo de investigación aplicada y mixta, un nivel de investigación descriptivo y un diseño no experimental además de transversal.

Para recolectar los datos necesarios, se utilizó un cuestionario validados por medio del método estadístico Alpha de Cronbach elaborados por el investigador para la primera variable y para la segunda variable se analizaron documentos financieros de flujo de caja obtenidos de la empresa.

Las conclusiones se basaron en responder a los objetivos planteados, quedando una conclusión para cada objetivo, además se dio respuesta también a la hipótesis planteada, en el caso de las recomendaciones se plantearon de acuerdo a los resultados obtenidos, a fin de mejorar el flujo de caja de la empresa TISUR

Palabras clave: Gestión financiera, Flujo de efectivo, TISUR.

ABSTRACT

This research is carried out in order to obtain new scientific knowledge that is relevant, sustainable and academic.

The topic of the research covers the influence of financial management on cash flow, a study carried out at the company Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), period 2017 - 2018, the information obtained from this company is true and reliable which helps us to achieve our general objective which is considered in determining the influence of financial management on the cash flow of the company Terminal Internacional del Sur SA (TISUR), period 2017 - 2018, Arequipa - 2019 and to visualize a possible conclusion the hypothesis arises in that, since, the cash flow is a financial report that presents the detail of the income and expenses, and shows us the amount of money available after covering the mandatory payments of the company. It is likely that, with efficient financial management, cash flow will increase over time.

The population with which we worked is composed of 31 people from the Administration and Finance Management area, not performing any statistical method to determine the sample, given that the sample is small and sufficient to carry out the investigation.

The research pursues the guidelines of the scientific method, so we worked with a type of applied and mixed research, a level of descriptive research and a non-experimental as well as a transversal design.

To collect the necessary data, a validated questionnaire was used by means of the Cronbach's Alpha method by the researcher for the first variable and for the second variable, financial documents of cash flow obtained from the company were analyzed.

The conclusions were based on responding to the proposed objectives, leaving a conclusion for each objective, and the hypothesis was also answered, in the case of the recommendations were raised according to the results obtained, in order to improve the flow of box of the company TISUR.

Key words: Financial management, Cash flow, TISUR.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1.1. Enunciado del problema	1
1.2. Descripción del problema.....	1
1.2.1. Campo	1
1.2.2. Área	2
1.2.3. Línea.....	2
1.3. Tipo de problema	2
1.3.1. Tipo.....	2
1.3.2. Nivel.....	2
1.3.3. Enfoque	2
1.4. Variables	2
1.4.1. Análisis de las variables.....	2
1.4.2. Operacionalización de variables	3
1.5. Interrogantes de la investigación	3
1.5.1. Interrogante básica	3
1.5.2. Interrogantes secundarias	4
1.6. Justificación del problema.....	4
1.7. Objetivos de la investigación.....	5
1.7.1. Objetivo General	5

1.7.2. Objetivos Específicos.....	5
1.8. Hipótesis	5
1.9. Marco teórico	6
1.9.1. Gestión	6
1.9.2. Gestión financiera	6
1.9.3. Objetivos de la gestión financiera	7
1.9.4. Diferencia entre la administración financiera y la gestión financiera	8
1.9.5. Dimensiones de la gestión financiera	8
1.9.6. Importancia de la gestión financiera	16
1.9.7. El modelo de gestión financiera y su dimensión cuantitativa	17
1.9.8. La gestión financiera aplicada a las organizaciones	19
1.9.9. Flujo de caja.....	19
1.9.10. Componentes del flujo de caja	20
1.9.11. Características del flujo de caja.....	21
1.9.12. Clases de flujos de caja	21
1.9.13. Finalidad del flujo de caja.....	22
1.9.14. Herramientas financieras	22
1.9.15. Información flujo de caja presupuestado	22
1.9.16. Estructura del flujo de caja	23
1.9.17. Estructura del flujo de caja del inversionista.....	24
1.9.18. Dimensiones del flujo de caja.....	24
1.9.19. Importancia del flujo de caja.....	27
1.9.20. Ventajas de utilizar el flujo de caja	28
1.10. Antecedentes	28
1.10.1. Internacionales	28
1.10.2. Nacionales.....	29

1.10.3. Locales.....	29
CAPÍTULO II	30
2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	30
2.1. Técnicas e instrumentos	30
2.1.1. Técnicas	30
2.1.2. Instrumentos	30
2.2. Estructura de los instrumentos.....	30
2.2.1. Cuestionario de Gestión financiera.....	30
2.3. Campo de verificación.....	32
2.3.1. Ámbito.....	32
2.3.2. Ubicación temporal	32
2.3.3. Unidades de estudio	32
2.4. Estrategias de recolección de datos	33
2.4.1. Organización.....	33
2.4.2. Recursos.....	33
2.4.3. Criterios para el manejo de resultados	34
2.4.4. Validación de instrumentos.....	34
2.5. Cronograma	35
CAPÍTULO III	36
3. RESULTADOS.....	36
3.1. Análisis y discusión de resultados.....	36
3.2. Estado de flujo efectivo	41
3.3. Interpretación de resultados.....	42
3.4. Nuevo esquema de flujo de efectivo	45
3.5. Acreditación de información financiera	45
3.5.1. Identificación	45

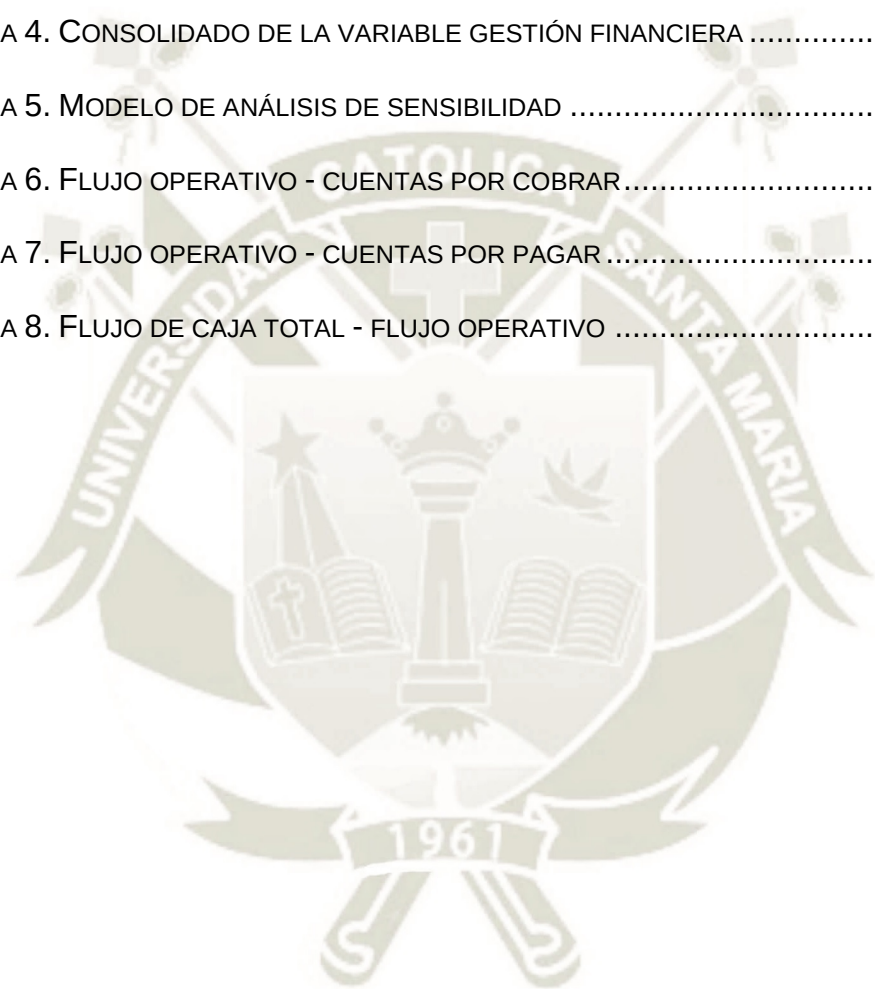
3.5.2. Actividad económica	46
3.5.3. Aprobación de los estados financieros	46
3.5.4. Reconocimiento de ingresos.....	46
3.5.5. Reconocimiento de costos y gastos.....	47
3.6. Modelo de Análisis de sensibilidad	52
3.6.1. Análisis de sensibilidad Flujo Operativo – Cuentas por cobrar	53
3.6.2. Análisis de sensibilidad Flujo Operativo – Cuentas por pagar	54
3.6.3. Análisis de sensibilidad Flujo Operativo – Flujo de caja Total	55
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES	58
FUENTES DE INFORMACIÓN	59
ANEXOS	66
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	66
Anexo 2: Instrumento de gestión financiera	67
Anexo 3: Matriz de sistematización de datos	69
Anexo 4: Fiabilidad del instrumento por Alpha de Cronbach.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. TABLA DE DECISIÓN ALPHA DE CRONBACH	34
TABLA 2. TRANSFORMACIÓN EN GESTIÓN DE TRANSACCIONES	36
TABLA 3. SOPORTE EN LAS DECISIONES	37
TABLA 4. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RENDIMIENTO	38
TABLA 5. CONSOLIDADO DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA	39
TABLA 6. FLUJO DE EFECTIVO PERIODO 2017 – 2018	41
TABLA 7. CONSOLIDADO DE INDICADORES DE FLUJO DE EFECTIVO	44
TABLA 8. NUEVO ESQUEMA DE FLUJO DE EFECTIVO	48
TABLA 9. CONSOLIDADO DE INDICADORES DE FLUJO DE EFECTIVO - NUEVO ESQUEMA ...	50
TABLA 10. CONSOLIDADO DE INDICADORES DEL FLUJO DE CAJA PROPUESTO – FLUJO DE CAJA REAL	51
TABLA 11. CONSOLIDADO DE INDICADORES DEL FLUJO OPERATIVO	51

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. TRANSFORMACIÓN EN GESTIÓN DE TRANSACCIONES	37
FIGURA 2. SOPORTE EN LAS DECISIONES	38
FIGURA 3. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RENDIMIENTO	39
FIGURA 4. CONSOLIDADO DE LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA	40
FIGURA 5. MODELO DE ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	53
FIGURA 6. FLUJO OPERATIVO - CUENTAS POR COBRAR.....	53
FIGURA 7. FLUJO OPERATIVO - CUENTAS POR PAGAR	54
FIGURA 8. FLUJO DE CAJA TOTAL - FLUJO OPERATIVO	55



CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Enunciado del problema

“Influencia de la gestión financiera en el flujo de caja de la empresa Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), periodo 2017 - 2018, Arequipa - 2019”

1.2. Descripción del problema

En las empresas grandes es indispensable tener un orden financiero estructurado y detallado en todas sus áreas, además es importante que el capital humano realice una labor eficiente para conducir la empresa.

Rentabilizar es el objetivo primordial de toda empresa, sin embargo, es un concepto que lleva detrás un proceso y conjunto de acciones que permiten la rentabilidad de la organización, si bien es cierto no es lo mismo rentabilidad y flujo de caja debemos tener en cuenta que un flujo de caja positivo direcciona a la rentabilidad de la empresa, en esta parte abarca la importancia del flujo de caja, ya que se refiere al efectivo y liquidez de la empresa, entendiendo que un flujo de caja positivo es la capacidad de hacer frente a las obligaciones a corto plazo de la organización, lo cual se establece el flujo de caja como una herramienta fundamental para analizar los movimientos de efectivo y de acuerdo a eso tomar decisiones viables.

La gestión financiera, por otro lado, se lleva transversalmente durante todas las actividades financieras de la empresa, es importante tener un control de los movimientos monetarios ya que con ellos debemos realizar todas las operaciones financieras, en este sentido se presenta la importancia de la gestión financiera incluso en las finanzas personales; en este estudio se evidenció un problema en los movimientos financieros de la empresa en mención, pude notar que, la gestión financiera estaba siendo deficiente, sin embargo, los movimientos en el flujo de caja eran normales, es por esta razón que vamos a analizar e interpretar como es la gestión financiera de la empresa y cómo influye en el flujo de caja.

1.2.1. Campo

Ciencias Económicas y Administrativas

1.2.2. Área

Ingeniería Comercial

1.2.3. Línea

Finanzas

1.3. Tipo de problema

1.3.1. Tipo

Es una investigación es aplicada, porque vamos a resolver un problema práctico y es mixta (cuantitativa y cualitativa).

1.3.2. Nivel

El nivel de investigación es descriptivo, puesto que va a describir sucesos observados.

1.3.3. Enfoque

El enfoque que se está dando es transversal y correlacional, ya que se basa en un tiempo determinado y tiene una variable dependiente e independiente los cuales van a ser medidos como causa-efecto.

1.4. Variables

1.4.1. Análisis de las variables

Para este estudio tenemos dos variables:

- **Variable independiente:** Gestión financiera
- **Variable dependiente:** Flujo de caja

1.4.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
Variable independiente Gestión Financiera	Transformación en gestión de transacciones	Calidad de la información financiera
		Reducción de costos
		Optimización de recursos
		Negociación con proveedores
	Soporte a las decisiones	Equipo de trabajo
		Soporte analítico para la toma de decisiones
		Análisis financiero
		Desarrollo de estrategias
	Gestión estratégica del rendimiento	Aporte de valor a la reducción de gastos
		KPI's de gestión
		Herramientas de soporte
		Acciones de optimización de la información
		Valor agregado a los clientes
Variable dependiente Flujo de caja	Actividades de operación	Cobranza a clientes
		Pago proveedores
		Pago de tributos
		Otros pagos relativos a la operación
	Actividades de inversión	Adquisición de instalaciones, maquinaria y equipo
		Adquisición de intangibles
		Préstamo a relacionadas
		Amortización de préstamos
	Actividades de financiamiento	Obtención de obligaciones financieras
		Pago de obligaciones financieras
		Pago de intereses
		Distribución de dividendos

1.5. Interrogantes de la investigación

1.5.1. Interrogante básica

¿Cómo influye la gestión financiera en el flujo de caja de la empresa Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), periodo 2017 – 2018, Arequipa - 2019?

1.5.2. Interrogantes secundarias

- ¿Cómo es la transformación en gestión de transacciones en la empresa TISUR?
- ¿Cómo es el soporte a las decisiones en la empresa TISUR?
- ¿Cómo es la gestión estratégica del rendimiento en la empresa TISUR?
- ¿Cómo se encuentran las actividades de operación de la empresa TISUR?
- ¿Cómo se encuentran las actividades de inversión de la empresa TISUR?
- ¿Cómo se encuentran las actividades de financiamiento de la empresa TISUR?
- ¿Es necesario proponer un nuevo esquema de flujo de efectivo?

1.6. Justificación del problema

Es importante realizar esta investigación porque, no se tiene la certeza de que una buena eficiente gestión financiera encause directamente en un flujo de caja positivo, ya que, podrían ser otros factores que, por el crecimiento exponencial de la empresa, se esté dejando de lado la importancia de la gestión financiera en la empresa.

La presente investigación tiene justificación económica, dado que, al alcanzar el objetivo de la investigación, la empresa va a direccionar sus esfuerzos en un área específica de tal forma que pueda elevar los niveles de rentabilidad teniendo un flujo de caja positivo.

Tiene justificación social, ya que, la empresa llevando un flujo de caja positivo va a tender al crecimiento y como consecuencia se va a necesitar más capital humano, lo que conlleva a más trabajo para las personas de nuestra provincia, ciudad y país.

También presentamos justificación metodológica, porque esta investigación parte de un proceso metódico y científico y es el que nos va a dar la pauta y esquema para alcanzar el objetivo de nuestra investigación, además este

trabajo puede ser utilizado por otros investigadores para profundizar en el tema y/o hallar otros factores que generen un flujo de caja positivo.

Es viable, puesto que, se cuenta con el permiso y apoyo de nuestro Gerente de Administración y Finanzas (GAF), también contamos con el presupuesto económico y los recursos materiales, tecnológicos y humanos, por lo que posibilita la ejecución de la investigación.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión financiera en el flujo de caja de la empresa Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), periodo 2017 - 2018, Arequipa - 2019

1.7.2. Objetivos Específicos

- Conocer la transformación en gestión de transacciones en la empresa TISUR
- Conocer el soporte a las decisiones en la empresa TISUR
- Conocer la gestión estratégica del rendimiento en la empresa TISUR
- Definir las actividades de operación de la empresa TISUR
- Conocer las actividades de inversión de la empresa TISUR
- Definir las actividades de financiamiento de la empresa TISUR
- Proponer un nuevo esquema de flujo de efectivo de acuerdo a los resultados obtenidos de los trabajadores de la empresa TISUR

1.8. Hipótesis

Dado que, el flujo de caja es un informe financiero que presenta el detalle de los ingresos y egresos, y nos muestra la cantidad de dinero disponible después de cubrir los pagos obligatorios de la empresa. Es probable que, con una gestión financiera eficiente el flujo de caja se incremente en el tiempo.

1.9. Marco teórico

1.9.1. Gestión

Está relacionada con el crecimiento de los roles esenciales de la administración como son la planeación, organización, ejecución y control; orientadas al cumplimiento de las metas que fueron anticipadamente determinadas. En tal sentido la administración está constituida por cuatro elementos relevantes el primero de este es la planeación, qué es la encargada de orientar los objetivos y cursos de acción que se pretenden seguir, el segundo es la organización que se encarga de distribuir el trabajo entre los integrantes del grupo. Además otra de las funciones de la administración es la realización de actividades adjudicadas con voluntad y entusiasmo, por parte se necesita del grupo para realizar el manejo de estas acciones en torno a los objetivos previamente determinados por la organización para que estos puedan ser definidos (Selva, A. y Espinosa, D. , 2009)

1.9.2. Gestión financiera

La gestión financiera se ve como una disciplina que está orientada a conocer el valor y tomar decisiones en la promoción de recursos en sí mismo, dentro los adquiridos, invertidos, administrado por lo que la gestión financiera se encarga de interpretar las decisiones y acciones que se encuentran relacionadas con los medios financieros indispensables en la acción de las organizaciones, aunado a sus logros, utilización y control. (Cordoba, 2012)

“Por otro lado la gestión brindar respuesta a los primeros problemas económicos de la empresa como en la capacitación de los fondos iniciales, manejo de su uso y rendimiento de cuentas a los propietarios; y por último gestionar la tesorería” (Mendez, G. y Agudo, J., 2006)

La gestión financiera es un ámbito su objetivo determinante es producir mayor valor social, a la luz de herramientas y técnicas financieras que debe incluir en visión estratégica para alcanzar la optimización los recursos de la organización. (Salazar M. , 2017)

1.9.3. Objetivos de la gestión financiera

Para toda organización el objetivo es conseguir asegurar su permanencia y desarrollo en el mercado, por lo cual se precisa de los siguientes:

1.9.3.1. Mejora continua

Esto para poder hacer frente a las diferentes demandas del entorno.

1.9.3.2. Crecer

Obtiene un tamaño que le da la alternativa de estar en competitividad de forma correcta

1.9.3.3. Acotar el nivel de riesgo

Está es determinante para asegurar la permanencia y no ponerla en riesgo

1.9.3.4. Retribuir satisfactoriamente a sus grupos de interés

Los grupos de interés son señalados a los proveedores, gestores, cliente, colectivos interesados con el cliente, colaboradores y los propietarios. (Pérez, 2015)

Por otro lado, las finanzas se encargan de gestionar la inversión la información económica y financiera, los sistemas administrativos. De acuerdo con esto es una finanza es la encargada de dar información y dividendo, la función financiera tiene como objetivos relevantes los siguientes:

- Ayudar al desarrollo de la rentabilidad
- Valorar la inversión
- Administrar las actividades y el desarrollo
- Gestionar cuidadosamente las amenazas
- Asegurar la liquidez y la solvencia
- Diligenciar los sistemas administrativos
- Brindar información informática financiera (Pérez, 2015)

1.9.4. Diferencia entre la administración financiera y la gestión financiera

La diferencia existe entre ambos términos es que la administración financiera se enfoca esencialmente en coordinar los recursos, dirigir, planear, controlar y ejecutar. Por su lado la gestión financiera aparte de coordinar, dirigir, planear, controlar y ejecutar; se encarga de fortalecer los recursos de la empresa empleando estrategias herramientas y técnicas. (Carbajal P. , 2017)

1.9.5. Dimensiones de la gestión financiera

Al respecto Guerrero (2003, p.44) citado por (Gonzalez, 2017) las describe de la siguiente manera:

1.9.5.1. Transformación en la gestión de transacciones

Está asociada con la búsqueda de opciones y de fortalecer la calidad de información para minimizar los gastos, en los sistemas de información que permiten transformar los procesos en las transacciones económicas, ya sea con clientes o proveedores, lo cual permite dar garantía de un adecuado control de los recursos. (Gonzalez, 2017)

1.9.5.2. Calidad de la información financiera

Esta información financiera hace referencia a la organización que informa la organización encargada de informar, como una muestra alejada de sus inversionistas, sentido es posible que se piense en el entorno de donde gran parte de los negocios eran llevados a cabo por sus propietarios, que posean compromisos ilimitados con las deudas que surgían en la ejecución de las acciones. Además, el progreso de los negocios, las necesidades de mayor capital, la manera legal considerada y la manera de funcionamiento de la organización, ha surgido en la separación entre propietarios y entidad. Finalmente los informes financieros deben manifestar dicha separación, diferenciando los recursos económicos de la entidad y los derechos de los propietarios. (Silva, 2012)

Los usuarios principales de los informes financieros, objetivos generales a los inversionistas, prestamista y otros propietarios, sean actuales o potenciales enfocándose de esta forma en las carencias de los participantes en el mercado, incidiendo en que, aunque existan otros usuarios diferentes a los principales implicando a los reguladores de las organizaciones, pueden considerarse de gran relevancia la información de este uniforme, esas no son las partes a quienes van dirigidos.

Asimismo se tome en cuenta que la información que da respuesta a las necesidades del usuario, es probable que comprenda la de estos tanto en jurisdicciones, como en patrones de gobierno colectivos, definidas en el entorno accionista con aquella como un patrón de gobierno corporativo, identificado por un entorno de todo tipo de equipos de interés. (Silva, 2012)

La dádiva de información incide qué influyen las decisiones determinadas por los usuarios, así como tiene un valor predictivo, valor confirmatorio que brinda ayuda a los usuarios, al momento realizar nuevas proyecciones confirmado, corregir predicciones anteriores o ambas cosas (Silva, 2012)

1.9.5.3. Reducción de los costos

Nivel de utilidades con sus ingresos contables, venta de difícil incremento, precios establecidos por la competencia, ante este panorama la única opción minimizar los costos, para fortalecer la rentabilidad económica en virtud de blanqueamiento ayuda financiera positiva, para el incremento de la rentabilidad. (Morillo, 2001)

También es una vía de escape para las empresas, debido a que permite que siempre tengan elevados niveles de activo. Lo que quiere decir que debe manejar su costo, para disminuir la poca rotación de activos y adquirir una rentabilidad económica más alta. (Morillo, 2001)

Se considera como un error que las reducciones de costos son prácticas conjuntas, ejecutadas de manera fundamental sólo cuando la empresa no posee una rentabilidad correcta de resultados en los

recortes de gastos, los cuales generalmente se consideran innecesario y superfluos. El sistema de reducción en una interpretación de corto plazo está determinado por un enfoque limitado, que produce resistencia y finaliza. Con la disminución de costos diluida y no como control e información oportuna, la reducción debe ejecutarse como una estrategia que resulta de la adición y la definición estratégica del negocio, que realiza la organización o empresa. (Morillo, 2001)

Una empresa precisa minimizar sus costos porque fácilmente sus competidores laboran con costo más bajo o es porque los precios son establecidos por esta competencia, para superar la habilidad de la empresa o de la organización en el entorno en que se desenvuelve. La empresa también puede generar mayor valor a los clientes con el mismo costo que la competencia o producir, un valor igual que un costo inferior y así generar beneficios de competitividad, partiendo de que la producción de valor mayor costos y mayor satisfacción al cliente por medio de distinciones con rasgos de productos, empaques de distribución relevantes para el consumidor (Falicoff, 1997) citado en (Morillo, 2001)

1.9.5.4. Optimización de los recursos

Optimización de los Recursos.- Está orientada al alcance de los activos financieros que se encuentra establecido para brindar una seguridad económica del momento y a largo plazo. (Haro, 2016)

Optimización de recursos empresariales. Así como la optimización de los recursos empresariales, ayuda a la empresa a fortalecer la forma de emplear sus recursos para adquirir lo que se desea. En el contexto empresarial se consideran algunos recursos tales como:

Recursos Tecnológicos. Permiten general las operaciones diarias de la producción, así como la comercialización y la comunicación.

Recursos Materiales. Este tipo de recursos son los que se pueden vislumbrar de forma física, entre ellos tenemos terreno, la maquinaria, la instalación y la materia prima.

El proyecto para la optimización de los recursos es una decisión estratégica que está relacionada al más alto grado de la organización para incentivarlo, lograr la transformación y ventajas que se decía en el enfoque de este proyecto. Entre los recursos esenciales que se deben tener presente en la estrategia de optimización son, el capital humano es decir las personas que integran las maquinarias y equipo tanto activos como fijos, las tecnologías y la presencia de materia prima, consumo de energía, agua, etc. (Haro, 2016)

Recursos Económicos. Es una herramienta que ayuda a dar respuesta a situaciones imprevistas que pueden surgir en la acción comercial productiva de la empresa.

Recursos Financieros.- Está asociada con el movimiento de dinero físico, los bienes y los patrimonios, se integran de los altos saldos los bancos, el dinero de la caja, los depósitos en el banco, las acciones, entre otros. (Haro, 2016)

1.9.5.5. Negociación con proveedores

Para Kamman y Bakker (2004) citados en (Sarache, W. et al, 2009) las tendencias actuales enfatizan que deben tenerse en cuenta los proveedores, debido a que estos forma parte de una cadena de abastecimientos. Por su parte Vijay (2006) y Jea- Eun y Brenda (2008) citados en (Sarache, W. et al, 2009) sostienen que una empresa combate sola por es parte de una unión dentro de la cual el competir es una manera colaborativa, que va en virtud de potenciar su calidad, entrega y rendimiento, mientras que va minimizando los costos.

Lo antes planteado surge de una tendencia global que propone cambiar de competencia entre firmas a competencias entre cadena y abastecimiento.

Aunado a esto Zutshi y Creed (2009) citados por (Sarache, W. et al, 2009) plantean que la gestión de la relación cliente-proveedor se visualiza en la actualidad como una estructura determinante para la producción de beneficios competitivos de naturaleza sostenible.

Finalmente se afirma que los negocios con proveedores brindan un grupo de praxis de índole mundial indispensables para el éxito en los sistemas de crecimiento y unificación con los proveedores. Esta estructura de relación cliente proveedor destaca por lo siguiente:

La participación del proveedor en el diseño de productos y procesos innovadores.

- El desarrollo de programas de capacitación para proveedores
- La atención profesional llevada a cabo por ingenieros especialistas en el proceso.
- Auditoria de calidad
- La ejecución de metas para incentivar a cambios transformacionales y de potencialización continúa.
- El compartir ahorros partiendo del fortalecimiento de crecimiento y el seguimiento al proceso de fortalecimiento de la administración de aprovisionamiento de los proveedores. . (Sarache, W. et al, 2009)

1.9.5.6. Soporte a las decisiones

Para esto es necesario contar con un equipo financiero que contribuye a brindar soporte analítico en el instante de la toma de decisiones, para que esto se dé es indispensable poseer un análisis financiero que genere estrategias para denotar patrones y herramientas en la ayuda de las operaciones financieras, por lo que el soporte financiero debe ser una herramienta estratégica empleada para la toma de decisiones tanto operativas como financieras. (Gonzales, 2017, p.12)

1.9.5.7. Equipo de trabajo

Al respecto Katzembach citado por (Franco, C. y Reyes, A., 2013), afirma que un equipo de trabajo es un grupo reducido de personas con destrezas complementarias con un objetivo en común, con unas metas determinas, para lo que requieren el apoyo y colaboración de todos los integrantes del equipo.

Por otro lado (Malpica, R.; Rossell, R. y Hoffmann, I., 2014) precisan que la gerencia debe estar totalmente identificada con la importancia, la eficiencia que produce el logro de conformar equipos cohesivos, identificar la relevancia de tener objetivos concisos, capacitarlos continuamente, brindarle soporte y brindarle los mejores equipos a la empresa para la puesta en práctica de sus funciones.

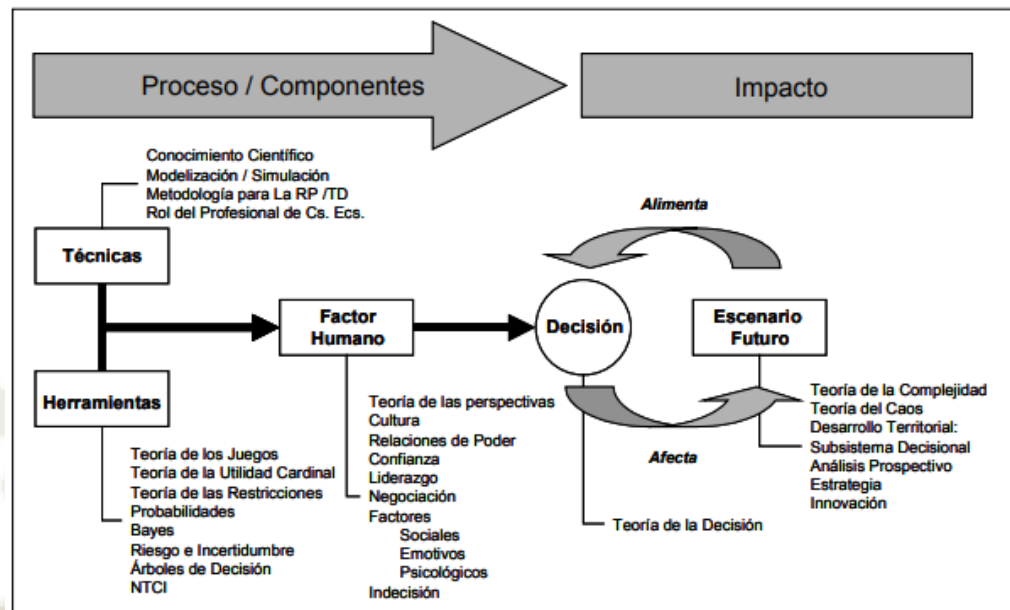
De acuerdo con esta visión, un equipo de trabajo en la actualidad es un elemento vital para la empresa que hace frente a continuas demandas del entorno. Esta energía cooperativa advierte del éxito o fracaso de cualquier iniciativa, por lo que es indispensable determinar su relevancia dentro de la empresa. Esta iniciativa debe enfocarse en que es por medio de la agrupación valores de los agentes involucrados en dicho proceso donde se producen las bases del éxito de cualquiera gestión. (Malpica, R.; Rossell, R. y Hoffmann, I., 2014)

1.9.5.8. Soporte analítico para la toma de decisiones

Para (Beroa) la forma en que una persona observa un fenómeno o toma una decisión se puede identificar desde diferentes perspectivas en torno a los supuestos establecidos. La optimización el en proceso de toma de decisiones incluye poseer conocimiento o estar cerca de los factores que lo integran, como son:

- El escenario futuro el cual puede verse afectado por la decisión tomada y alimentar la misma por medio de la comprensión de la conducta de sus variantes.
- Técnicas y herramientas que pueden ser empleadas durante el proceso de solución de problemas y toma de decisiones.
- Las condiciones individuales, personales, socio-afectivas y culturales que inciden en la toma de decisiones a las que se les conoce como factor humano

A continuación, se presenta soporte analítico para la toma de decisiones:



1.9.5.9. Análisis financiero

Para Hernández (2005) citado en (Nava, 2009), el análisis financieros es definido como una técnica de medición de la conducta operativa de la empresa, que prevé el diagnóstico de la situación actual de esta y el pronóstico de cualquier suceso a futuro, aunado a esto se encuentra dirigido al alcance de los objetivos establecidos.

Esta análisis es sustentado en la interpretación de acontecimientos de naturaleza financiera generados en el desarrollo de la acción empresarial, para el cual emplea técnicas, que al ser implementadas permiten realizar una toma de decisiones asertiva, sumado a que permiten diagnosticar la capacidad de endeudamiento e inversión con que cuenta la empresa, partiendo de la información que ofrecen los estados financieros. (Nava, 2009)

Finalmente se establece que el análisis financiero es un instrumento valedero para la gerencia, el cual es usado para anunciar las consecuencias que pueden generar ciertas decisiones estratégicas en el desempeño a largo plazo de la empresa, estas decisiones pueden ser venta de una entidad, cambio de las normativas de crédito, en las políticas de cobro o inventario o en una crecimiento de

la empresa hacia otros lugares (Brigham y Houston, 2006) citados en (Nava, 2009)

1.9.5.10. Desarrollo de estrategias

Para Díez y López (2001), las estrategias de producción en toda empresa son definidas como la escogencia de los procesos a emplear para el alcance de los objetivos financieros, por lo que se precisa ser organizada, presupuestada, controlada y dirigida para que se desenvuelva en el objetivo trazado.

Las estrategias financieras deben trazarse en concordancia con las estrategias generales y tener presente a los participantes externos e internos de la empresa. Además, debe enfocarse en los factores financieros de las decisiones estratégicas, unidos a los intereses de los accionistas y los mercados financieros. La efectividad de la estrategia financiera se valora por su contribución a los objetivos empresariales y a los parámetros de los resultados que son medidos al igual que los objetivos, pero en términos monetarios. (Borjas, 2008)

Las estrategias financieras agrupan dos clases de sub estrategias elementales: estrategias de inversión que están relacionadas con el planteamiento de pautas de escogencia de inversión con variación de riesgos y la estrategia de financiación, que trata de crear la estructura competente a las fuentes de recursos financieros (Borjas, 2008)

De acuerdo a lo antes planteado, este desarrollo se encuentra relacionado a la noción de planificación, que consiste en un proceso dinámico que sigue un sistema de establecer planes, instrumentarlos y revisarlos en virtud de los resultados, partiendo de la planeación estratégica de la compañía.

1.9.5.11. Gestión estratégica del rendimiento

Esta se define como aquellas acciones orientadas para promover el crecimiento y optimización de la organización, en virtud de sus carencias y demandas de los clientes o usuarios, para lo cual es indispensable que la empresa cuente con un sistema de valoración

de la gestión que ayude a determinar los indicadores financieros de la organización. De acuerdo con esto, entre las estrategias de rendimiento se busca la producción de valor para los clientes, debido a que a una mayor elevación de usuarios y clientes mayores serán los niveles de posicionamiento y crecimiento en la empresa. (Gonzales, 2017, p.12)

1.9.5.12. KPI's de gestión

La aplicación de herramientas de gestión visual, como tableros ando, ayudan a visualizar las medidas de rendimiento clave Key Performance Indicators, KPIs), facilitando el control y seguimiento de los procesos y el fortalecimiento significativo de la comunicación entre los distintos procesos interorganizativos. Aunado a esto cuando se asocian los proveedores y clientes en el proceso, se incrementa la visualidad de los procesos empresariales y fortalecen las ventajas generales de esta (Martínez, P. y Moyano, J., 2001)

Entre otros elementos de la gestión estratégica de rendimiento se tiene: aporte de valor a la reducción de gastos, acciones de optimización de la información y el valor agregado de los clientes.

1.9.6. Importancia de la gestión financiera

Tiene relevancia la gestión financiera cuando se debe enfrentar y solventar la problemática de liquidez y rentabilidad, para poseer los recursos indispensables en el momento y la actividad precisa con la escogencia de decisiones considerables para la gestión y para dar seguridad a los retornos financieros de la empresa. (Cordoba P. , 2012)

Por lo cual se considera de relevancia para cualquier empresa la gestión financiera, debido a que está relacionada con un manejo de sus operaciones, creación de nuevas fuentes de financiación, la eficiencia y efectividad de sus operaciones, confiabilidad de la información asociada a la finanza y el cumplimiento de las normas y reglas aplicables. (Cordoba P. , 2012)

En cualquier empresa la gestión financiera se encuentra estrechamente ligada a la composición y el tamaño de los activos a nivel y estructura de financiamiento y a las normativas de dividendos. Los estados tienen como objetivo primordial el incremento de las ventajas y el fortalecimiento de sus riquezas para alcanzar de una forma eficaz las herramientas indispensables en el control de gestión, que admiten un elevado nivel de alcance de los objetivos establecidos por la alta gerencia de las organizaciones. (Cordoba P. , 2012)

En tal sentido el objetivo principal de un gerente financiero de cualquier empresa debe ser, incrementar el valor de sus acciones cotidianas de la organización, además el derecho financiero en conjunto con los gerentes de alto nivel de una empresa, están obligados a tomar decisiones que sean de gran beneficio para los dueños de la empresa. Lo que quiere decir que son accionistas ordinarios, la mejor manera de servir a sus intereses e incrementando el valor de las acciones que tienen en su poder estos accionistas. (Acaste, 2016)

1.9.7. El modelo de gestión financiera y su dimensión cuantitativa

Este se considera una herramienta de la toma de decisiones que ayuda a ejecutar una simulación, por medio del uso de diferentes opciones, de fortalecimiento de las necesidades operativas de fondos, que haga cambiar unos estados financieros originales, hasta obtener una circunstancia objetiva de liquidez y rentabilidad en virtud a los intereses de la empresa cuantificable, comparable, normativas de valores en su contexto original, en el diseño del patrón de gestión financiera se sustenta en la gestión de las carencias operativas de las cuales se pueden puntualizar las siguientes:

- Los estados financieros que se pretende optimizar, como punto de inicio este modelo emplea el Estado de Situación Financiera, el Estado de Ganancia y Perdida y el Estado Fijo de Efectivo, los últimos dos tipos de ejercicio económico y los cambios de modelos financieros que ayudan a minimizar la inversión en las caretas operativas de fondos activo, fijo, en activos no operativos,

estructura financiera que comprenda los recursos financieros propios, recursos financieros por lo que se toma en cuenta de un ejercicio en el estado de situación financiera y el estado de ganancia y pérdida para poder alcanzar datos asociados a los estados de flujo de efectivo y e interpretar la producción de valor . (Martinez, 2016)

- Los elementos de simulación o alternativas de optimización de las necesidades operativas de fondo. El modelo integra el cual es un ámbito de simulación con las diferentes alternativas que existen para alcanzar el fortalecimiento de las necesidades operativas de fondos. Esta área de simulación ayuda a gestionar los diferentes parámetros para así de manera automática determinar su impacto en los estados financieros que se quieren fortalecer. (Martinez, 2016)
- Los estados financieros resultantes de la simulación. En esta etapa del modelo se evidencian las cifras correspondientes a los estados financieros que resultaron de la simulación. (Martinez, 2016)
- La estructura financiera. En esta fase de la simulación se realizan comparaciones entre unidades para dar solvencia la situación original con la situación final o resultante de la simulación, para medir si la empresa alcanzado los objetivos planteados y ponerle los datos esenciales para enfocar la decisión de la toma de decisiones, acerca del uso de las diferentes alternativas de optimización de las carencias operativas de fondos. (Martinez, 2016)
- Los estados financieros y la creación de valor. En esta área se realiza una comparación entre el valor generado por la empresa antes de la simulación y luego de esto, para medir el impacto de las decisiones acerca de los intereses de los usuarios y clientes los accionistas y los acreedores de deuda. (Martinez, 2016)
- Los ratios de seguimiento y control de los resultados. Los ratios de seguimiento y control de los resultados, en esta fase del modelo se

manifiesta un conjunto de rasgos esenciales de liquidez, solvencia rentabilidad y gestión; comparando de nuevo la situación original y la resultante de la simulación para poder medir de una manera general aceptando las decisiones emprendidas por la dirección y su incidencia en las relaciones existentes, entre diferentes factores de los estados financieros de la empresa. (Martinez, 2016)

1.9.8. La gestión financiera aplicada a las organizaciones

Está asociada con la toma de decisiones determinantes a la medida y posición de los activos, a un nivel de estructura de financiamiento y a la política de los dividendos, lo que permite visualizar que cada empresa debe y pueda establecer sus propósitos estratégicos desde distintas visiones, en torno a las necesidades de este. El propósito de la gestión financiera para la organización es permitir que la organización se controle con eficiencia y eficacia debido a que se trata de inventar un control, técnico humano y transparente en el sistema tan cuidadoso de la administración y la designación, de los recursos financieros de las organizaciones generadoras de bienes o servicios. Por lo cual se debe formular y crear el planteamiento de un patrón, una visión integral sistemática y que permita generar el proceso de toma de decisiones. El patrón o modelo de este artículo señala el desarrollo en tres fases consecutivas y lógicas como la planificación, ejecución y análisis, además de una última fase como el control y la decisión. (Cabrera, B. y Fuentes, Z. , 2017)

1.9.9. Flujo de caja

Ortiz y Ortiz (2009) citado por (Mayor, G. y Saldarriaga, G. , 2016) sostiene que el flujo de caja es un estado financiero elemental, que se evidencia de forma dinámica el constante entrar y salir de efectivo de una empresa, en un lapso de tiempo determinado y la situación de efectivo al culminar este periodo (p.3)

El flujo de caja se considera una herramienta financiera de gran utilidad por la empresa, está tiene como objetivo determinar la capacidad de la empresa, tener una disponibilidad o eficiencia de efectivo, su ejecución

asocia a que la empresa ejecute pronósticos acerca de hechos a largo plazo que se quieren alcanzar, sobre la estructura de un plan de negocio. (Hirache, 2013)

Finalmente, el flujo de caja es considerado resultado que surge del coeficiente de los ingresos, menos los egresos de una empresa producidos por una inversión productiva o proyecto. Asimismo la visión de estos tiempos acerca de cómo se efectúan estos cálculos abarcan meses, bimestre, semestre etc., teniendo en consideración que mientras más corto sea el lapso de evaluación más conciso serán los resultados obtenidos (Ediciones Caballero Bustamante, 2012)

1.9.10. Componentes del flujo de caja

1.9.10.1. Flujo: Ingresos

- Tendencias de mercado e industria
- Sistema de vida de la industria y de la organización o empresa
- Incremento de los precios
- Obtención y puesta en venta de activos
- Información histórica vs. proyecciones
- Medir el registro de seguimiento de los resultados reales en torno al presupuesto. (Santos, 2017)

1.9.10.2. Flujos: Gastos operativos

- Costo de Ventas
- Gastos de ventas y marketing
- Gastos de administración
- Gastos I+D
- Apalancamiento operativo y financiero
- Gastos discrecionales
- Gastos no recurrentes (Santos, 2017)

1.9.10.3. Flujos: inversión

- Inversión en activos fijos
- Inversión en capital de trabajo (neto) (Santos, 2017)

1.9.11. Características del flujo de caja

Entre las características de flujo de caja se encuentran las siguientes:

- Por su naturaleza, el flujo de caja se considera un instrumento financiero de corto plazo, sin embargo, de acuerdo a las necesidades de la empresa puede realizarse presupuestos para los lapsos más largos.
- Deben sustentarse en datos que podrían suceder, es decir debe ser lo más objetivo posible.
- Se debe realizar teniendo en consideración el principio de prudencia, lo que quiere decir que debe ser rígido para los ingresos y flexible en los egresos. (Carhuatanta, J. y Gutti, P. , 2014)

1.9.12. Clases de flujos de caja

Existen dos clases de flujos de cajas:

1.9.12.1. Flujo de caja operativo o económico

Este tipo de flujo son ingresos y egresos propios de la acción económica de la compañía, para el cálculo de esto no se incorporan los ingresos y egresos de efectivo, que no se encuentran asociados al financiamiento, ni las deudas con terceros lo que indica que la empresa resuelve su flujo de caja operativo, con los recursos que cuenta (Villa O. , 2018)

1.9.12.2. Flujo de caja financiero y para los accionistas

En este tipo de flujo se evidencian los flujos de capitales de inversión y financiamiento, sin hacer descuento de los impuestos. En relación con el flujo de caja operativo donde se le debe asignar los ingresos y egresos asociados al financiamiento por terceros o accionistas, develando la liquidez de las acciones de la empresa en un lapso de tiempo en el que incurre. (Villa O. , 2018)

1.9.13. Finalidad del flujo de caja

Flores (2013) citada por (Paz, C. y Taza, Y. , 2017) señala: “Está relacionada con coordinar la fecha en la que la empresa requiere dinero en efectivo, determinando aquellas en la que precisa con el objetivo, de que se pueda emitir préstamos de forma anticipada y si indicaciones indebidas” (p. 30)

1.9.14. Herramientas financieras

La gestión financiera dentro de una empresa precisa del empleo de ciertas herramientas, que le permitan llevar a cabo la administración de los negocios, recursos económicos. Estas herramientas son empleadas en las operaciones comerciales industriales y de servicios entre todos y se realizan en concordancia con las acciones personales. Estas brindan estructura informática y recursos para sus decisiones asociadas con el dinero y de esta forma disminuye el miedo a lo desconocido en el área financiera e incrementa la capacidad de la toma de decisiones, en vez de tener que actuar constantemente ante los problemas. (Moya G. , 2016)

1.9.15. Información flujo de caja presupuestado

La ejecución o elaboración de un proyecto de flujo financiero, requiere el uso de la siguiente información:

- Identificación de las necesidades financieras de la empresa, de flujo de caja financiera, presupuesto de caja económico, operativo acciones y operaciones, acciones de inversión, presupuesto de caja financiero neto y acciones de financiamiento
- Medir las condiciones reales del mercado financiero
- Visión sobre el acceso a mercados financieros y de capitales a largo plazo por parte de la empresa.
- Patrones de variación de las tasas de intereses
- Devaluación e inflación
- Disponibilidad de Los Socios para capitalizar

- Fortaleza óptima

Los antes mencionados son flujos que se emplean para remunerar la inversión de los socios como es el pago de los dividendos y excedente de liquidación. (Villa O. , 2018)

1.9.16. Estructura del flujo de caja

En primera instancia se agrega de manera positiva los ingresos a razón de impuesto, a esto se le restan los ingresos a efecto de impuestos y los gastos que no son de dueños, sale una vez realizada la operación y resultado de la misma es conocido como, utilidad. Antes de impuestos posteriormente se le restan los impuestos y se obtiene la utilidad, después de impuestos se añaden los ajustes por gastos no desembolsables y se les restan los egresos no afectos a impuestos, se le agregan los beneficios no afectó en cuenta y así se obtiene como resultado final, el flujo de caja. (Sapag, C. y Sapag, C., 2008)

Flujo de Caja
(+) <i>Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio</i>
(+) <i>Actividades de operación</i>
(-) <i>Actividades de inversión</i>
(-) <i>Actividades de financiero</i>
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio

Fuente: Elaboración Propia

1.9.17. Estructura del flujo de caja del inversionista

Flujo de Caja

(+) Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio

Actividades de operación

(+) Cobranza a clientes

(-) Pagos a proveedores, relacionadas y empleados

(-) Pago de tributos

(-) Otros (pagos) cobros relativos a las actividades de operación

Efectivo y equivalentes de efectivo neto provenientes las actividades de operación

Actividades de inversión

(-) Adquisición de instalaciones, maquinaria y equipo

(-) Adquisición de intangibles

(-) Préstamo otorgado a relacionada

Efectivo y equivalentes de efectivo neto utilizados en las actividades de inversión

Actividades de financiamiento

(-) Obtención de obligaciones financieras

(-) Pago de obligaciones financieras

(-) Pago de intereses

Efectivo y equivalentes de efectivo utilizados en las actividades de financiamiento

Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio

Fuente: Elaboración Propia

1.9.18. Dimensiones del flujo de caja

1.9.18.1. Actividades de operaciones

Comprende las entradas y salidas de efectivo que provienen, generalmente, de la principal fuente generadora de ingresos de la organización y que, por lo general, han tenido un efecto en la determinación del resultado del ejercicio, ya sea utilidad o pérdida. (Díaz, 2006)

1.9.18.1.1. Cobranza a los clientes

La cobranza es definida como un proceso formal por medio del cual se gestiona el cobro de una cuenta por cualquier concepto, ya sea por la obtención de un bien o de algún servicio.

En tal sentido la cobranza incide en la morosidad de una cuenta y es un instrumento que ayuda al fortalecimiento de la gestión. En la medida que el cliente pueda visualizar que la empresa le da un control y seguimiento a las cuentas, que cuenta con unos lineamientos de cobranza preestablecidos, se sentirá seguro.

1.9.18.1.2. Pago proveedores

Los proveedores son personas jurídicas o naturales que venden materia prima, algún tipo de insumo u ofrecen alguna clase de servicio, lo cual permite poner en marcha el negocio. El pago de este se efectúa cuando son recibidos los servicios o materia prima requeridos por la empresa. Ese pago darse de forma anticipada, al momento o posterior a lo que se adquiere.

1.9.18.1.3. Pago de tributos

De acuerdo con (Ministerio de Economía y Finanzas , 2004) en la Norma de Contabilidad N° 7 estos están relacionados con el pago o devoluciones de impuesto en virtud a la ganancia de la empresa.

1.9.18.1.4. Otros pagos relacionados con la operación

En relación a otros pagos asociados con las operaciones el (Ministerio de Economía y Finanzas , 2004) en la Norma de Contabilidad N°7 para el Estado de Flujo de Efectivo se encuentran:

- Los cobros resultantes de regalías, cuotas, comisiones y otros.
- El pago a cuenta y por cuenta a los trabajadores
- El cobro y pago a los organismos de seguro por concepto de primas, prestaciones, anualidades y demás obligaciones que se generan de los contratos prescritos.
- Transiciones como la venta elementos de la partida de propiedades o ganancias que será incluida en la ganancia neta. Aunque los flujos que resulten de esta operación serán integrados a las acciones de inversión.

1.9.18.2. Actividades de inversión

Se consideran como actividades de inversión, los flujos de efectivo relacionados con el otorgamiento y el cobro de préstamos, compra o venta de inversiones permanentes y compra o venta de activos de planta (activo fijo) (Díaz, 2006)

1.9.18.2.1. Adquisición de intangibles

Se determina como activos intangibles aquellos derechos sobre las ventajas a largo plazo que no cuentan con un sustento físico o naturaleza financiera. Se considera que los intangibles hacen referencia a activos que poseen un valor presente de cero pero que presenta una posibilidad de generación o decremento de un valor a largo plazo.

1.9.18.2.2. Préstamo a relacionadas

Este tipo de actividad entre partes relacionada es la atención al valor del mercado, por la función misma de la existencia de la relación se bien de control, jerarquía, participación como accionistas, entre otros.

1.9.18.2.3. Amortización de préstamos

De igual manera se consideran actividades de inversión las amortizaciones de préstamos y la adquisición de instalaciones, maquinarias y equipos

1.9.18.3. Actividades de financiamiento

Dentro de estas actividades se incluye los flujos de efectivo relacionados con las actividades para obtener y pagar recursos, provenientes tanto de los propietarios del negocio como de terceros. (Díaz, 2006)

1.9.18.3.1. Obtención de obligaciones financieras

Estas implicar el valor de la obligación adquirida por la empresa a través de recursos generados por el establecimiento de créditos

o de otros entes de naturaleza financiera. Además de esto comprende los compromisos de compra de inversión.

Para (Lara, 2018) las obligaciones financieras corresponden a los créditos que dan los entes financieros tanto nacionales como extranjeros tales como banco, organismo de financiamiento comercial y otras protegidas con garantías tangibles o personales, sea el moneda nacional o extranjera.

Entre otros elementos de la actividad financiera se encuentran:

- Pago de obligaciones financieras
- Pagos de intereses
- Distribución de los dividendos

1.9.19. Importancia del flujo de caja

Este es de gran relevancia porque expresa cómo se mueve el efectivo al momento de entrar y salir del negocio. Se considera una herramienta muy útil del área de gestión financiera porque expresa los siguientes:

1.9.19.1. Flujo de efectivo neto de actividades de operación

Éste está relacionado con la cobranza, clientes, efectivo, pago a proveedores y colaboradores, pago por intereses, impuestos e ingresos en efectivo de dividendos e intereses.

1.9.19.2. Flujo de efectivo neto de inversiones

Éste está relacionado con la compra y ventas de equipos y materiales e infraestructura.

1.9.19.3. Flujo de efectivo neto de actividades financieras

Estos son los fondos con los cuales se disponen, provienen de las ventas de acciones en común, préstamos tanto de capital como de interés.

1.9.19.4. Cambio neto a efectivo y valores líquidos

Cuando el flujo de efectivo se considera positivo, lo que indica que el negocio está produciendo el efectivo que requiere para las

operaciones que realiza, un poco de efectivo sobrantes y el flujo de efectivo. Es negativo que el negocio requiera más efectivo por medio de las ventas de acciones, préstamo u otras estrategias financieras. (Citibank, 2006)

1.9.20. Ventajas de utilizar el flujo de caja

Se cree que el flujo de caja herramienta de trabajo, es determinante para la toma de decisiones del empresario porque:

- Idealizar el plan de acción a ejecutar durante el año.
- Le ayuda a analizar el plan pensado y ejecutar los ajustes en lo planeado: ¿Producirá lo suficiente para realizar todos los requerimientos de efectivo?
- Brinda una idea de las necesidades de crédito y de la capacidad de realizar los pagos de créditos y las deudas de la empresa.

Señalar el momento cuando se necesite crédito y cuando existe efectivo para ser cancelado. (Carhuatanta, J. y Gutti, P. , 2014)

1.10. Antecedentes

1.10.1. Internacionales

Torres (2011), en su Tesis llamada “La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010”, en la universidad de Ambato, de la ciudad de Ambato, Ecuador.

Tuvo como objetivo general: Analizar la Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kuriñan” de la ciudad de Ambato.

La conclusión a la que llegó fue: Al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan. Se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse.

1.10.2. Nacionales

Paz y Taza (2017), en su tesis llamada “La gestión financiera en la liquidez de la empresa Yossev EIRL del distrito del Callao durante el periodo 2012” de la universidad Cayetano Heredia, de la ciudad de Lima, Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar cómo afecta la gestión financiera en la liquidez de la empresa YOSSEV EIRL del distrito del Callao durante el periodo 2012

Su conclusión fue; la gestión financiera es inadecuada por la mala distribución del dinero y por ende esto conlleva a la empresa que no tenga suficiente liquidez para afrontar sus obligaciones a corto plazo.

1.10.3. Locales

Añacata (2016), en su tesis llamada “El flujo de caja y su incidencia en las decisiones de gestión de las MYPES caso: JUSTO A TIEMPO PERÚ. - Arequipa 2015” de la universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú”

Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del Flujo de Caja en las decisiones de gestión de las MYPES – Caso JUSTO A TIEMPO PERU S.R.L. – Arequipa 2015

Llegó a la conclusión: Los resultados obtenidos al aplicar un flujo de caja a la empresa JUSTO A TIEMPO PERU S.R.L. , permite al contador conocer los resultados positivos de los indicadores de rentabilidad, tanto el VAN como la TIR, estos indican la rentabilidad de proyecto o plan de inversión a realizar, garantizando el retorno de la inversión a determinadas tasas de descuento e incluso generan utilidades más allá del financiamiento recibido, de esta manera puede decidir libremente si realizar dicha inversión o no con el fin de resolver la problemática de demanda que presenta.

CAPÍTULO II

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

2.1.1. Técnicas

Para la primera variable “Gestión financiera”, se utilizará la encuesta

Para la segunda variable “Flujo de caja”, se utilizará el análisis de documentos

2.1.2. Instrumentos

Para la primera variable “Gestión financiera” se utilizará el cuestionario

Para la segunda variable “Flujo de caja” se utilizará el Estado de flujo de efectivo, periodo 2018

2.2. Estructura de los instrumentos

2.2.1. Cuestionario de Gestión financiera

2.2.1.1. Ficha técnica

Autor: Gonzáles Vera Edwin

Año: 2017

Adaptación: Viviana Raiza Charaja Apaza,

Año: 2019

Confiabilidad: Alpha de Cron Bach .933

Estructura: Conformado por 20 ítems

Duración: 15 minutos

Ámbito: Trabajadores de la Gerencia de Administración y finanzas

Calificación: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, a veces, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Observaciones: La adaptación que se hizo fue en cuanto a la escala de medición, en el que insertamos una escala dividía en cinco niveles.

Puntuación: La escala oscila de entre 0 y 80 puntos, siendo 0 el menor puntaje y 80 el mayor puntaje

Escala para la variable gestión financiera:

00 – 40: Gestión financiera deficiente

41 - 60: Gestión financiera regular

61 - 70: Gestión financiera aceptable

71 - 80: Gestión financiera excelente

Escala para el indicador transformación en gestión de transacciones

00 – 15: Gestión financiera deficiente

16 - 24: Gestión financiera regular

25 - 29: Gestión financiera aceptable

30 - 32: Gestión financiera excelente

Escala para el indicador soporte a las decisiones

00 – 10: Gestión financiera deficiente

11 - 15: Gestión financiera regular

16 - 18: Gestión financiera aceptable

19 - 20: Gestión financiera excelente

Escala para el indicador gestión estratégica del rendimiento

00 – 15: Gestión financiera deficiente

16 - 23: Gestión financiera regular

24 - 25: Gestión financiera aceptable

26 - 28: Gestión financiera excelente

2.2.1.2. Cuadro de Coherencias

Variable	Indicadores y sub indicadores	Técnicas e instrumentos	Ítems del instrumento
Independiente <i>Gestión Financiera</i>	Transformación en gestión de transacciones	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Gestión financiera	1,2.3.4.5.6.7.8.
	Calidad de la información financiera		
	Reducción de costos		
	Optimización de recursos		
	Negociación con proveedores		

	Soporte a las decisiones		9,10,11,12,13.
	Equipo de trabajo		
	Soporte analítico para la toma de decisiones		
	Análisis financiero		
	Desarrollo de estrategias		
	Gestión estratégica del rendimiento		14,15,16,18,19,20.
	Aporte de valor a la reducción de gastos		
	KPI's de gestión		
	Herramientas de soporte		
	Acciones de optimización de la información		
	Aporte de valor a la reducción de gastos		

2.3. Campo de verificación

2.3.1. Ámbito

La presente investigación será realizada en el distrito de Islay, provincia de Islay, Región Arequipa, en el terminal Portuario Matarani, del puerto de Matarani.

2.3.2. Ubicación temporal

La investigación se realizará durante el año 2019

2.3.3. Unidades de estudio

2.3.3.1. Población

La población está compuesta por 31 personas del área Gerencia de Administración y finanzas.

2.3.3.2. Muestra

Para hallar la muestra no es necesario utilizar ningún método estadístico puesto que la población es pequeña y se va a trabajar con

la población al 100%, es decir las 31 personas detalladas de la siguiente forma:

ÁREAS	PERSONAS
Finanzas	5
Facturación	4
Sistemas	6
Contabilidad	6
Logística	8
Administración	2
TOTAL	31

Fuente: Elaboración propia

2.3.3.2.1. Criterios de inclusión:

- Trabajadores de tiempo completo

2.3.3.2.2. Criterios de exclusión

- Personas que tengan una fecha de renuncia concertada en los próximos seis meses
- Personas que no acepten ser parte de la investigación
- Personas con menos de seis meses en el puesto de trabajo

2.4. Estrategias de recolección de datos

2.4.1. Organización

Para poder realizar el estudio se pedirá permiso al Gerente de Administración y Finanzas de TISUR, para obtener los documentos necesarios se conversará con el administrador y el contador de manera que podamos utilizarlos para alcanzar el objetivo, para la entrevista de igual forma se conversará con las personas elegidas en la muestra para poder tomarles la guía de entrevista

2.4.2. Recursos

2.4.2.1. Humanos

El trabajo será realizado por el investigador.

2.4.2.2. Materiales

Materiales de escritorio, paquete estadístico Excel y SPSS

2.4.2.3. Financieros

Será financiado íntegramente por el investigador

2.4.3. Criterios para el manejo de resultados

Para la sistematización y procesamiento de datos, se utilizará el paquete estadístico SPSS, en donde se contabilizará, codificará y tabularán los datos obtenidos del cuestionario y la entrevista, así como el procedimiento de validación de instrumentos.

Los datos obtenidos de los Estado Financieros se interpretarán, de modo que, alcance el objetivo planteado. Luego se realizarán las tablas y los gráficos con la información ya sistematizada.

2.4.4. Validación de instrumentos

Los instrumentos de medición están elaborados por el investigador, dada la cultura y política de la empresa. Para validar los cuestionarios se utilizará el paquete estadístico SPSS, en donde se contabilizará y sistematizará los datos obtenidos con una prueba a 10 personas; los instrumentos serán validados por Alpha de Cron Bach.

Para obtener la confiabilidad del instrumento se va a medir mediante un coeficiente de correlación, sus valores oscilan entre cero (0) y uno (1.00), una forma práctica de interpretar la magnitud de un coeficiente puede ser guiada por la siguiente escala:

Tabla 1. Tabla de decisión Alpha de cronbach

RANGOS	MAGNITUD
0.81 a	
1.00	Muy alta
0.61 a	
0.80	Alta
0.41 a	
0.60	Moderada
0.21 a	
0.40	baja
0.01 a	
0.20	Muy baja

Fuente: Elaboración propia - Thorndike, R. L. (1989).

2.5. Cronograma

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Idea del proyecto																				
Desarrollo del proyecto																				
Recolección de datos																				
Sistematización																				
Conclusiones y recomendaciones																				
Elaboración del informe																				

Fuente: Elaboración propia (2019)



CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. Análisis y discusión de resultados

A continuación, se mostrarán los resultados de la variable Gestión financiera, el cual está dividido por indicadores, de tal forma que se puedan contestar a los objetivos planteados, en la última tabla se mostrará el resultado consolidando sus tres indicadores.

Tabla 2. *Transformación en gestión de transacciones*

	n°	%
Gestión financiera deficiente	1	3%
Gestión financiera regular	6	19%
Gestión financiera aceptable	22	71%
Gestión financiera excelente	2	6%

Fuente: Elaboración propia

Para determinar el porcentaje en este indicador se halló la cantidad de personas según las respuestas de las 8 preguntas que contiene este indicador (de la pregunta n°1 a la pregunta n°8), de esta forma, se hizo una suma de las respuestas de los trabajadores y el resultado se ubicó según la escala para este indicador:

Escala para el indicador transformación en gestión de transacciones

00 – 15: Gestión financiera deficiente

16 - 24: Gestión financiera regular

25 - 29: Gestión financiera aceptable

30 - 32: Gestión financiera excelente

En la tabla y figura n° 1, se muestra al 71% de trabajadores con una percepción de gestión financiera aceptable, el 19% lo percibe como regular, el 6% excelente y el 3% deficiente, con estos resultados podemos inferir que, la información que se les brinda a los trabajadores del área de Gerencia de Administración y Finanzas es eficiente, sin embargo, las decisiones que se toman no necesariamente son las mejores, pudiendo elegir mejor mejores estrategias para optimizar los recursos y reducir costos.

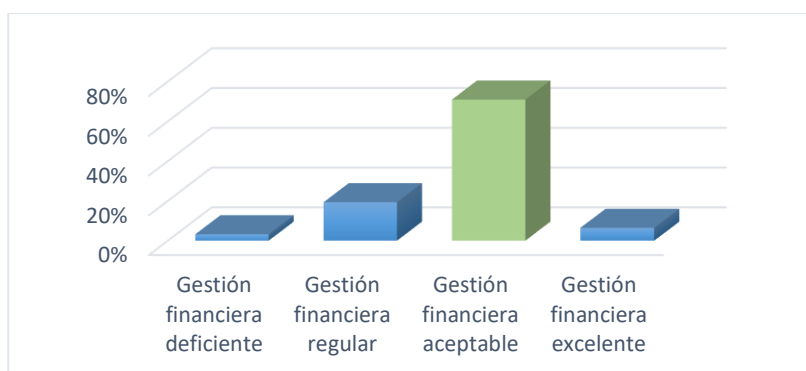


Figura 1. Transformación en gestión de transacciones
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. *Soporte en las decisiones*

	n°	%
Gestión financiera deficiente	3	10%
Gestión financiera regular	7	23%
Gestión financiera aceptable	19	61%
Gestión financiera excelente	2	6%

Fuente: Elaboración propia

Para determinar el porcentaje en este indicador se tuvo en cuenta la respuesta de las 5 preguntas que contiene este indicador (de la pregunta n°9 a la pregunta n°13), se halla la cantidad de personas de acuerdo a la suma de las respuestas de los trabajadores y el resultado se ubicó según la escala para este indicador:

Escala para el indicador soporte a las decisiones

00 – 10: Gestión financiera deficiente

11 - 15: Gestión financiera regular

16 - 18: Gestión financiera aceptable

19 - 20: Gestión financiera excelente

En la tabla y figura n° 2 , se muestra al 61% de trabajadores con una percepción de gestión financiera aceptable, el 23% lo percibe como regular, el 10% deficiente y el 6% excelente, con estos resultados podemos inferir que, el área de Gerencia de Administración y Finanzas cuenta con el personal especializado como un equipo financiero, el soporte analítico, sin embargo, como pasó en el anterior indicador la empresa no desarrolla estrategias que ayudan a reducir gastos en sus operaciones, además las

negociaciones que realizan no son las mejores, situación por la que algunos trabajadores la definen como deficiente o regular.

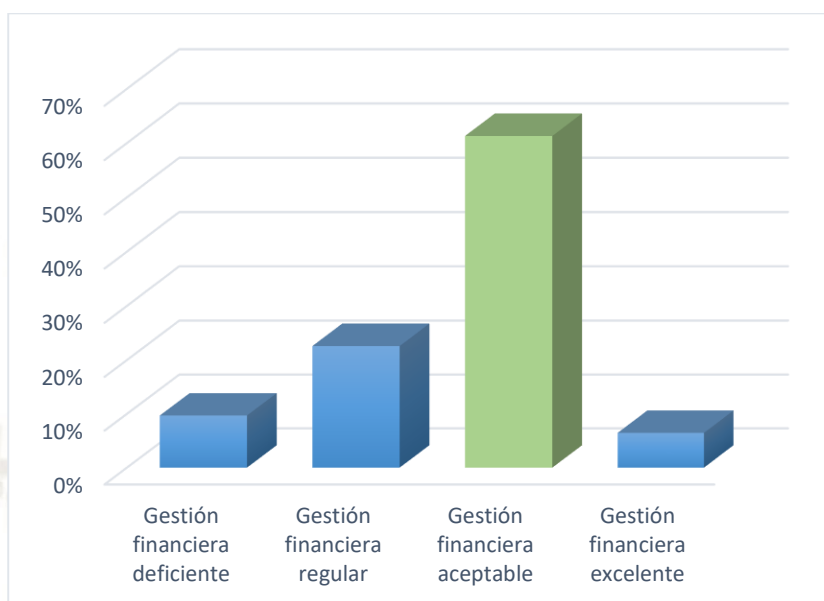


Figura 2. Soporte en las decisiones

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Gestión estratégica del rendimiento

	n°	%
Gestión financiera deficiente	2	6%
Gestión financiera regular	5	16%
Gestión financiera aceptable	22	71%
Gestión financiera excelente	2	6%

Fuente: Elaboración propia

Para determinar el porcentaje en este indicador se tuvo en cuenta la respuesta de las 7 preguntas que contiene este indicador (de la pregunta n°14 a la pregunta n°20), de esta forma se halla la cantidad de personas, se realizó una suma de las respuestas de los trabajadores y el resultado se ubicó según la escala para este indicador:

Escala para el indicador gestión estratégica del rendimiento

00 – 15: Gestión financiera deficiente

16 - 23: Gestión financiera regular

24 - 25: Gestión financiera aceptable

26 - 28: Gestión financiera excelente

En la tabla y figura n° 3, se muestra al 71% de trabajadores con una percepción de gestión financiera aceptable, el 16% lo percibe como regular, el 6% deficiente de igual forma que la gestión financiera excelente, con estos resultados podemos inferir que, el área de Gerencia de Administración y Finanzas cuenta con herramientas de soporte, además el personal es eficiente y calificado, sin embargo, a la empresa le hace falta crear estrategias que generen valor de ahorro, la optimización, es por tal motivo los trabajadores que perciben como deficiente y regular.

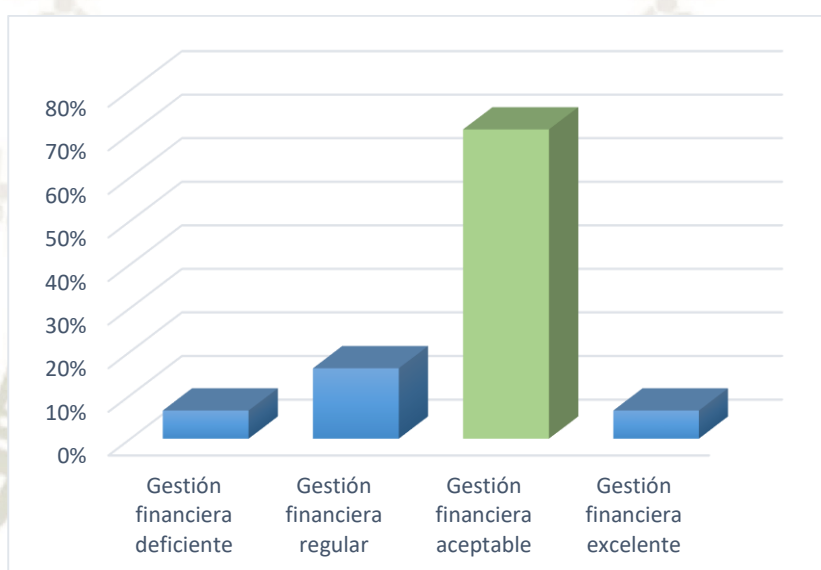


figura 3. Gestión estratégica del rendimiento
Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Consolidado de la variable gestión financiera

	Transformación en gestión de transacciones		Soporte a las decisiones		Gestión estratégica del rendimiento			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Gestión financiera deficiente	1	3%	3	10%	2	6%	2	6%
Gestión financiera regular	6	19%	7	23%	5	16%	6	19%
Gestión financiera aceptable	22	71%	19	61%	22	71%	21	68%
Gestión financiera excelente	2	6%	2	6%	2	6%	2	6%

Fuente: Elaboración propia

Para determinar el porcentaje en este indicador se tuvo en cuenta la respuesta de las 20 preguntas que contiene esta variable medida por indicadores, de esta forma, se hizo una suma de las respuestas de los

trabajadores y el resultado de la cantidad de personas se ubicó según la escala para este instrumento:

Escala para la variable gestión financiera:

00 – 40: Gestión financiera deficiente

41 - 60: Gestión financiera regular

61 - 70: Gestión financiera aceptable

71 - 80: Gestión financiera excelente

En la tabla y figura n°4, se muestra el consolidado de la variable Gestión financiera, el cual está dividido en tres indicadores, quedándonos un promedio de estos indicadores cuyos resultados en conclusión son los siguientes, el 68% de trabajadores tienen la percepción de gestión financiera aceptable, el 19% tienen la percepción de gestión financiera regular, el 6% excelente, de la misma forma que los que lo perciben como excelente. Mediante estos resultados podemos inferir que, la empresa cuenta con profesionales altamente calificados, cuentan con el soporte de última generación, la calidad de información necesaria, además, se realizan los análisis financieros de forma eficiente, sin embargo, según la respuesta de los trabajadores, lo que necesitan mejorar son las estrategias para reducir los gastos y optimizar los recursos.

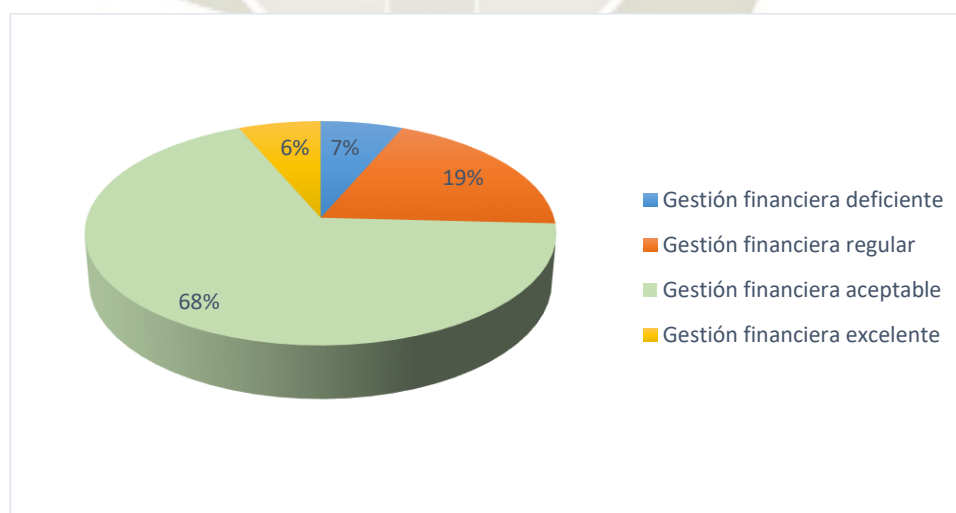


Figura 4. Consolidado de la variable gestión financiera
Fuente: Elaboración propia

3.2. Estado de flujo efectivo

ESTADO DE FLUJO PERIODO 2018 – 2017

(Expresado en miles US\$)

Tabla 6. Flujo de efectivo periodo 2017 – 2018

	2018	2017
	US\$(000)	US\$(000)
Actividades de operación		
Cobranza a clientes	101,739	105,956
Pagos a proveedores, relacionadas y empleados	-29,040	-27,220
Pago de tributos	-26,915	-19,703
Otros (pagos) cobros relativos a las actividades de operación	-277	2,402
Efectivo y equivalentes de efectivo neto provenientes actividades de operación	45,506	61,436
Actividades de inversión		
Adquisición de instalaciones, maquinaria y equipo	-863	-914
Adquisición de intangibles	-752	-3659
Préstamo otorgado a relacionada	0	-12600
Amortización de préstamo otorgado a relacionada	0	4140
Efectivo y equivalentes de efectivo neto utilizados en de inversión	-1616	-13034
Actividades de financiamiento		
Obtención de obligaciones financieras	34,827	5,400
Pago de obligaciones financieras	-175,298	-21,320
Pago de intereses	-5,487	-8,528
Obtención de deuda de relacionadas	162,698	0
Pago de deuda a relacionadas	-38,340	0
Distribución de dividendos	-27,000	-63,540
Efectivo y equivalentes de efectivo utilizados en las financiamiento	-48,599	-87,988
Aumento neto de efectivo y equivalentes de efectivo	-4,709	-39,586
Disposición de fondos restringidos	1,848	16,197
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del	13,685	37,074
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre ejercicio	10,824	13,685

Fuente: Terminal Internacional del Sur SA
Elaboración propia

3.3. Interpretación de resultados

En la tabla anterior del flujo de efectivo en los periodos 2017 – 2018, podemos observar una diferencia en el saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio de cada año, en el caso del periodo 2017 el cierre fue US\$ 13.685mil, en el periodo 2018 el cierre fue de US\$ 10.824mil, de tal forma se infiere que, en las actividades de operación en el ítem cobranza a clientes del periodo 2017 se muestra un monto de US\$ 105.956mil a diferencia del periodo 2018 con un monto de US\$ 101.739mil, lo que implica una deficiente gestión financiera en cobranzas a clientes, además de no mejorar las negociaciones con los clientes, habiendo aún incrementado las ventas en un 10% para el periodo 2018; en el ítem pago a proveedores, se muestra un incremento para el periodo 2018 del 7%. En el ítem pago a tributos podemos observar un incremento en el pago de tributos de 37%, lo cual se debe a que en el periodo 2017 se utilizaron certificados de inversión pública regional y local (CIPRL). Es un documento emitido por el Ministerio de Economía y finanzas a través del cual se reconoce el monto invertido por la empresa privada en el proyecto financiado bajo modalidad de obras por impuestos. Respecto a los otros pagos o cobros relacionados a las actividades de operación en el periodo 2018 se tiene un menor flujo de efectivo por US\$ -277mil.

Las actividades de operación muestran un menor ingreso en el periodo 2018 con un monto de flujo de efectivo a diferencia del periodo 2017 de US\$ -15.930mil que corresponde a una disminución de efectivo del -26% respecto al periodo 2017. Esto demuestra una deficiencia en la gestión de cobranzas a clientes, un aumento en el pago de tributos y un considerable aumento al pago de proveedores.

En las actividades de inversión podemos observar que para el periodo 2018 no se ha realizado ninguna inversión mayor habiendo invertido un monto de US\$ 1.616mil, respecto al periodo 2017 el monto invertido fue de US\$ 11,418mil de menor inversión que corresponde

a una disminución en la inversión del 88%. En el caso de adquisición de instalaciones, maquinarias y equipo, se redujo la inversión en -6%, en adquisición de intangibles se redujo la inversión en -79%, en el caso de préstamo y amortización otorgado a relacionadas en el periodo 2017 se realizó una inversión de US\$ 8,460mil respecto al periodo 2018 no se realizó ningún desembolso.

En conclusión, para el periodo 2018, se tiene un menor desembolso de efectivo neto utilizados en las actividades de inversión con un valor de US\$ -11,418 respecto al periodo anterior.

En las actividades de financiamiento se muestra en el periodo 2018 la obtención de obligaciones financieras fue de US\$ +29,427mil respecto al periodo 2017 se tuvo un mayor flujo de efectivo por financiamiento, respecto al pago de obligaciones financieras e intereses se amortizo préstamo e intereses por US\$ 150,937mil generando un menor flujo de efectivo por ese importe para el periodo 2018.

En el 2018, la Compañía recibe un préstamo de su entidad relacionada por un importe de US\$162,698mil con una tasa fija anual con vencimiento de deuda hasta el 2029, con la finalidad de cancelar el préstamo sindicado que mantenía la compañía con el “Club Deal” club de bancos extranjeros, realizando prepagos y amortizaciones de la deuda. Asimismo, la compañía envió a resultados del ejercicio la totalidad de los costos de estructuración y de transacción asimismo la liquidación del swap de tasa de interés que mantenía con entidades del exterior, para cobertura del riesgo de tasa de interés del préstamo, respecto al pago de deuda a relacionadas se pagó US\$ 38,340mil disminuyendo el flujo de efectivo por ese importe en el periodo 2018.

La distribución de dividendos en el periodo 2018 fue de -58% respecto al año anterior, generando un mayor flujo en dicho periodo.

En conclusión, las actividades de financiamiento en el periodo 2018 han disminuido en -45% respecto al periodo anterior, debido a una eficiente gestión financiera en la reestructuración de financiamiento

con su entidad relacionada y el aporte de capital con una menor distribución de dividendos.

Al respecto del efectivo y equivalentes de efectivo. En el periodo 2017, las cuentas de fideicomiso estaban denominadas en moneda nacional y extranjera, se encontraban depositadas en Citibank del Perú S.A, tenían por finalidad garantizar el pago del préstamo sindicado que adquirió la Compañía en el 2014, con el “Club Deal”.

En el periodo 2018, la Compañía no mantiene depósitos altos de garantía vigentes como fondos restringidos de -89% con respecto al 2017 debido a la reestructuración del financiamiento.

Se precisa que en el periodo 2018 inicia con US\$ -23,388mil de saldo de efectivo y equivalente de efectivo al inicio del ejercicio respecto al 2017 significando un -63% de flujo de efectivo menor para el periodo 2018.

En conclusión, en el saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio, se muestra el siguiente cuadro:

(Expresado en miles US\$)

Tabla 7. Consolidado de indicadores de flujo de efectivo

	2018	2017	DIF 2018 - 2017	DIF %
Actividades de operación	45,506	61,436	-15,930	-26%
Actividades de inversión	-1,616	-13,034	-11,418	-88%
Actividades de financiamiento	-48,599	-87,988	-39,389	-45%
Disposición de fondos restringidos	1,848	16,197	-14,350	-89%
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio	13,685	37,074	-23,388	-63%
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio	10,824	13,685	-2,861	-21%

Fuente: Terminal Internacional del Sur SA

Elaboración propia

Después del análisis del flujo de efectivo, se demuestra una deficiencia en las actividades de operación con una pérdida de efectivo de US\$ 15,930mil, significando un -26% de menor flujo de efectivo; esto se debe a una deficiente gestión financiera en la estructuración de las políticas en tiempo de pago a proveedores, en

cobranzas a clientes, además de no mejorar las negociaciones con los clientes, generando un incremento en los costos de operación.

En el caso de actividades de inversión, la gestión financiera se aplicó eficientemente teniendo un mayor flujo de efectivo por US\$ 11,418mil, significando +88% de mayor flujo de efectivo.

En el caso de actividades de financiamiento debido a la reestructuración en financiamiento que se dio, lo cual afectó directamente a la disposición de fondos de efectivo, la gestión financiera que se aplicó fue eficientemente teniendo un efectivo de US\$ 39,389mil, significando más el 45% de flujo de efectivo respecto al periodo 2017.

De esta forma, el saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio del periodo 2017 nos da un monto de US\$ 13.685mil y en el periodo 2018, un monto de US\$ 10,824mil, como resultado - 21% de flujo de efectivo y equivalente de efecto respecto al periodo 2017.

3.4. Nuevo esquema de flujo de efectivo

A continuación, se realizará un esquema de flujo de efectivo con su interpretación correspondiente, donde simularemos un flujo de efectivo resolviendo los problemas que se presentaron en la gestión financiera según la respuesta de los trabajadores de la empresa TISUR. El esquema presentará los cambios correspondientes en el indicador de actividades de operación, que es en donde se presentaron los problemas de flujo de efectivo generando US\$ - 15,930mil de menor flujo -26% respecto al periodo 2017.

3.5. Acreditación de información financiera

3.5.1. Identificación

Terminal Internacional del Sur S.A. (en adelante “la Compañía”) es una subsidiaria de Santa Sofía Puertos S.A., una empresa subsidiaria de Trabajos Marítimos S.A. La Compañía fue constituida en la ciudad de

Lima el 16 de junio de 1999. El domicilio legal de la Compañía se encuentra en el Terminal Portuario de Matarían, Islay - Arequipa.

3.5.2. Actividad económica

La Compañía se dedica a la explotación de los derechos que otorga la concesión del Terminal Portuario de Matarani, en los términos y condiciones establecidos según el contrato de concesión suscrito el 17 de agosto de 1999 entre el Estado Peruano y la Compañía.

Las actividades de servicios portuarios y otros relacionados de la Compañía se desarrollan de acuerdo con la Ley de Concesiones y su reglamento, y están reguladas y supervisadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).

3.5.3. Aprobación de los estados financieros

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2018 y por el año terminado a esa fecha fueron aprobados por la Gerencia de la Compañía y serán presentados para la aprobación del Directorio y los Accionistas en los plazos establecidos por Ley. En opinión de la Gerencia de la Compañía, los estados financieros adjuntos serán aprobados sin modificaciones. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2017 y por el año terminado en esa fecha fueron aprobados por el Directorio y por la Junta General Obligatoria anual de Accionistas.

3.5.4. Reconocimiento de ingresos

Los ingresos son reconocidos en la medida en que sea probable que los beneficios económicos fluyan a la Compañía. El ingreso es medido al valor razonable de la contrapartida recibida o por recibir, excluyendo descuentos, impuestos y otros conceptos relacionados a las ventas. Los siguientes criterios se deben cumplir para que se reconozca un ingreso.

Los ingresos por prestación de servicios son reconocidos cuando se devengan. Los ingresos por servicios portuarios y relacionados incluyen el uso de muelle, manipuleo, almacenamiento, entre otros se reconocen

en el período contable en el que se prestan, de conformidad con lo establecido en el contrato de concesión firmado con el Estado Peruano.

Los ingresos por intereses se reconocen en proporción al tiempo, de forma tal que refleje el rendimiento efectivo del activo.

Los otros ingresos se reconocen a medida que se realizan y se registran en los períodos con los cuales se relacionan.

Los ingresos diferidos se reconocen en resultados del período a medida que se devengan los ingresos asociados al plazo del contrato de concesión.

Los descuentos se reconocen en resultados del periodo cuando se realizan y afectan directamente al rubro de ingresos por prestación de servicios.

3.5.5. Reconocimiento de costos y gastos

El costo de servicios se reconoce de manera simultánea al reconocimiento del ingreso por la correspondiente prestación de servicios e incluyen costos de mano de obra, servicios de alquiler, reparación, mantenimiento de equipos utilizados que estén directamente relacionados a la prestación del servicio.

Los gastos operativos se registran como gasto cuando se devengan e incluyen el gasto de personal, por servicios de mantenimiento, vigilancia, entre otros.

Los costos financieros se registran como gasto cuando se devengan e incluyen los cargos por intereses y otros costos incurridos relacionados con los préstamos obtenidos.

Los otros costos y gastos se reconocen a medida que devengan, independientemente del momento en que se pagan, y se registran en los períodos con los cuales se relacionan.

Nuevo Esquema de Flujo de Efectivo

(Expresado en miles US\$)
Tabla 8. Nuevo esquema de flujo de efectivo

	2018	2017
	US\$(000)	US\$(000)
Actividades de operación		
Cobranza a clientes	116,552	105,956
Pagos a proveedores, relacionadas y empleados	-26,427	-27,220
Pago de tributos	-26,915	-19,703
Otros (pagos) cobros relativos a las actividades de operación	-277.2	2,402
Efectivo y equivalentes de efectivo neto provenientes las actividades de operación	62,932	61,436
Actividades de inversión		
Adquisición de instalaciones, maquinaria y equipo	-863.1	-914
Adquisición de intangibles	-752.4	-3,659
Préstamo otorgado a relacionada	0	-12,600
Amortización de préstamo otorgado a relacionada	0	4,140
Efectivo y equivalentes de efectivo neto utilizados en las actividades de inversión	-1,616	-13,034
Actividades de financiamiento		
Obtención de obligaciones financieras	34,827	5,400
Pago de obligaciones financieras	-175,298	-21,320
Pago de intereses	-5,487	-8,528
Obtención de deuda de relacionadas	162,698	0
Pago de deuda a relacionadas	-38,340	0
Distribución de dividendos	-27,000	-63,540
Efectivo y equivalentes de efectivo utilizados en las actividades de financiamiento	-48,599	-87,988
Aumento neto de efectivo y equivalentes de efectivo	12,718	-39,586
Disposición de fondos restringidos	1,848	16,197
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio	13,685	37,074
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio	28,251	13,685

Fuente: Terminal Internacional del Sur SA
Elaboración Propia

En este cuadro, se puede observar un incremento de un 10% en cobranzas a clientes, con respecto a la gestión financiera la conclusión a la que se llegó fue que la gestión financiera era aceptable, sin embargo, se evidenciaron problemas en cuanto a la optimización de recursos, lo que afecta directamente a las actividades de operación; el aumento simulado del 10%.

Se puede observar una disminución del 3% en cuestión del pago a proveedores, esto se fundamenta debido a la disminución del costo del servicio en el estado de resultados del periodo 2018 respecto al periodo 2017, se evidencia la necesidad de implementar una política de pago a 30 días, esto debido a pagos anticipados solicitados por proveedores o pagos en efectivo, de esta forma ya no habrá discordancia entre los cobros y pagos que mantendrán la misma política.

En cuestión del análisis de costos, se evidenció una gestión eficiente de optimización de recursos, es por tal motivo que es un aspecto importante en las actividades de operación ya que directamente influye en el pago a proveedores para minimizar los costos.

Respecto al pago de tributos se evidenció que no se puede hacer mayor gestión debido a los pagos a cuenta ganados en el periodo que corresponde así como certificados CIPRL por obras por impuestos que disminuyen directamente el pago de tributos generando mayor flujo de efectivo por lo que consideramos el mismo importe.

A partir del nuevo esquema de flujo de caja, el saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio del periodo 2017 nos da un monto de US\$ 13.685mil, respecto al flujo del periodo 2018, resolviendo los problemas enunciados en la gestión financiera con un incremento del 10% en la gestión de cobranza a clientes y una disminución del 3% en el pago a proveedores, tendríamos como resultado un saldo de efectivo y equivalente de efectivo al cierre del ejercicio por US\$ 28,251mil, mejorando el flujo de efectivo para el

periodo 2018 en un 106%, generando US\$ 14,565mil de mayor flujo de efectivo para dicho periodo como podemos ver en el siguiente cuadro.

(Expresado en miles US\$)

Tabla 9. Consolidado de indicadores de flujo de efectivo - nuevo esquema

	2018	2017	DIF 2018 - 2017	DIF %
Actividades de operación	62,932	61,436	1,497	2%
Actividades de inversión	-1,616	-13,034	11,418	-88%
Actividades de financiamiento	-48,599	-87,988	39,389	-45%
Disposición de fondos restringidos	1,848	16,197	-14,350	-89%
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio	13,685	37,074	-23,388	-63%
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio	28,251	13,685	14,565	106%

Fuente: Terminal Internacional del Sur SA
Elaboración propia

Se determina por análisis de sensibilidad que el indicador que está directamente relacionado con la generación de flujo a corto plazo son las actividades de operación, las actividades de inversión no son un determinante para concluir que pueden generar mayor o menor flujo en el corto plazo porque las inversiones son generadoras de flujos de ingresos en el largo plazo es por ello que este indicador no es considerado como evaluación. Respecto al indicador de actividades de financiamiento no son generador de flujo de corto plazo porque el financiamiento en TISUR es solo para financiamiento de inversión de almacenes y equipos. Más no para financiar capital de trabajo en el corto plazo.

(Expresado en miles US\$)

Tabla 10. Consolidado de indicadores del flujo de caja propuesto – flujo de caja real

	FC Propuesto	FC Real	DIF	DIF
	2018	2018	2018 - 2017	%
Actividades de operación	62,932	45,506	17,427	38%
Actividades de inversión	-1,616	-1,616	0	0%
Actividades de financiamiento	-48,599	-48,599	0	0%
Disposición de fondos restringidos	1,848	1,848	0	0%
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio	13,685	13,685	0	0%
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre del ejercicio	28,251	10,824	17,427	161%

Fuente: Terminal Internacional del Sur SA
Elaboración propia

A partir de este esquema llegamos a la conclusión que con el nuevo flujo de efectivo propuesto las actividades de operación respecto al flujo real se incrementan en un 38% (US\$ 17,427mil), contribuyendo en un 161% de mayor generación de flujo de efectivo. Es por eso que se apertura las cuentas del flujo de operación en el siguiente cuadro:

(Expresado en miles US\$)

Tabla 11. Consolidado de indicadores del flujo operativo

	FC Propuesto	FC Real	DIF	DIF
	2018	2018	2018 - 2017	%
Actividades de operación				
Cobranza a clientes	116,552	101,739	14,813	15%
Pagos a proveedores, relacionadas y empleados	-26,427	-29,040	-2,614	-9%
Pago de tributos	-26,915	-26,915	0	0%
Otros (pagos) cobros relativos a las actividades de operación	-277	-277	0	0%
Saldo de efectivo y equivalentes de efectivo al cierre ejercicio	62,932	45,506	17,427	38%

Fuente: Terminal Internacional del Sur SA
Elaboración propia

En este cuadro, se puede observar un incremento de un 15% en cobranzas a clientes, con respecto a la gestión financiera del flujo de efectivo real del 2018 (US\$ 14,813mil) como se evidenció la gestión financiera era aceptable, sin embargo, se evidenciaron problemas en cuanto a la optimización de recursos, lo que implica directamente en las actividades de operación; se daría teniendo en cuenta lo siguiente:

En cuestión de las políticas de cobranzas, la política de cobro es a un plazo máximo de 30 días, estableciendo bajo un contrato, es por ello que habiendo las ventas incrementado en 10% de un periodo a otro la cobranza a clientes debió incrementarse en el mismo porcentaje, generando un incremento en el flujo de efectivo propuesto; las acciones correctivas que se deben tomar es que se penalice el incumplimiento del mismo, además el personal deberá ser más incisivo para el proceso de cobranza a los clientes. Es por ello que la cobranza a clientes se incrementa en un 15% respecto al flujo de caja real del mismo periodo según el nuevo modelo de flujo de efectivo propuesto.

3.6. Modelo de Análisis de sensibilidad



Figura 5. Modelo de análisis de sensibilidad
Elaboración propia

3.6.1. Análisis de sensibilidad Flujo Operativo – Cuentas por cobrar

Se realiza el análisis de sensibilidad buscando la tendencia entre el flujo operativo y las cuentas por cobrar; se determina el coeficiente de correlación del 98% teniendo una tendencia directamente proporcional creciente.

Según el análisis de sensibilidad que se realizó se muestran los siguientes escenarios para las cuentas por cobrar respecto al flujo operativo:

Escenario	Cuentas x Cobrar (US\$ mil)	Flujo Operativo (US\$ mil)	% CxC	% Flujo Operativo
1	101,739	45,506	0%	0%
2	106,826	53,206	5%	17%
3	109,878	56,258	8%	24%
4	113,947	60,328	12%	33%
5	116,552	62,932	15%	38%

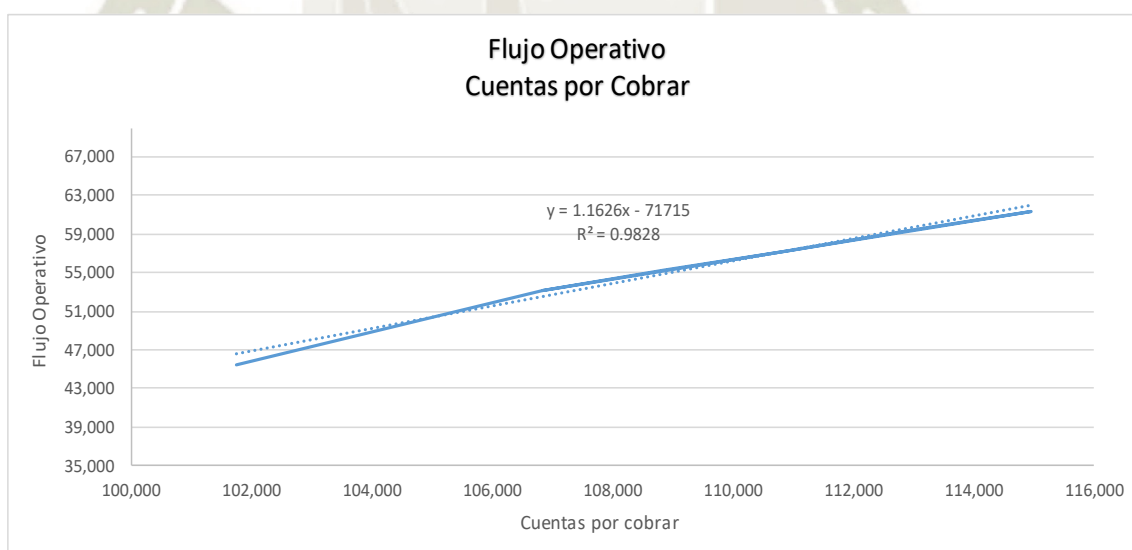


Figura 6. Flujo operativo - Cuentas por cobrar
Fuente: Terminal Internacional del Sur SA
Elaboración propia

3.6.2. Análisis de sensibilidad Flujo Operativo – Cuentas por pagar

Se realiza el análisis flujo operativo y las cuentas por pagar; se determina que existe una correlación del 100% teniendo una tendencia inversamente proporcional decreciente de las cuentas por pagar con relación al flujo operativo.

Según el análisis de sensibilidad que se realizó se muestran los siguientes escenarios para las cuentas por pagar respecto al flujo operativo:

Escenario	Cuentas x Pagar (US\$ mil)	Flujo Operativo (US\$ mil)	% CxP	% Flujo Operativo
1	29,040	45,506	0%	0%
2	28,459	46,087	-2%	1%
3	27,879	46,667	-4%	3%
4	27,298	47,248	-6%	4%
5	26,427	48,119	-9%	6%

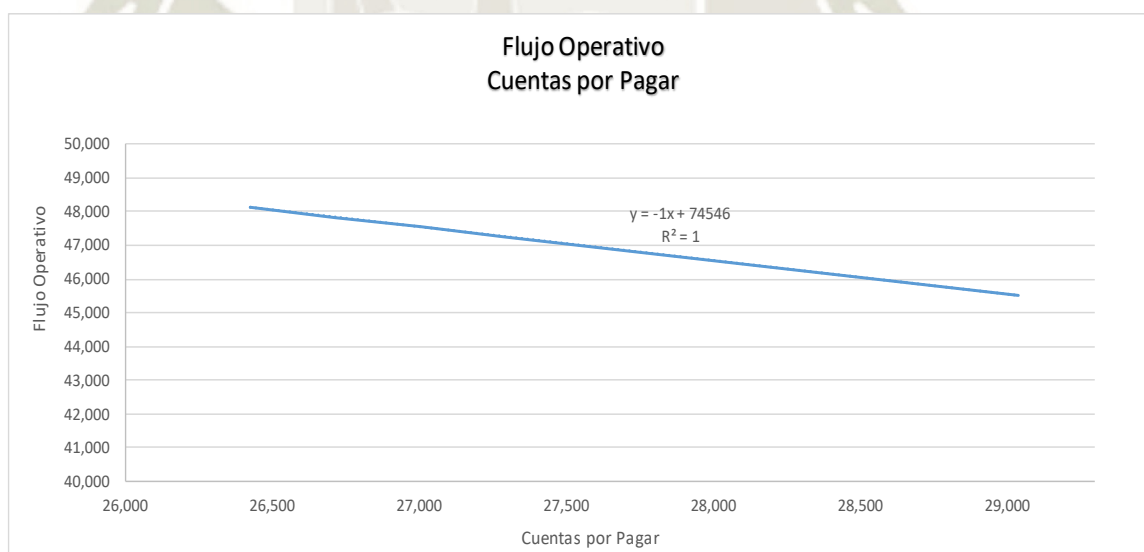


Figura 7. Flujo operativo - Cuentas por pagar
Fuente: Terminal Internacional del Sur SA
Elaboración propia

3.6.3. Análisis de sensibilidad Flujo Operativo – Flujo de caja Total

Con el modelo planteado final se demuestra la sensibilidad entre el flujo operativo y el flujo de caja total, se demuestra un coeficiente de correlación del 100% lo que quiere decir que el flujo operativo tiene una correlación del 100% sobre el flujo de caja total y la tendencia es directamente proporcional.

Según el análisis de sensibilidad que se realizó se muestran los siguientes escenarios para el flujo operativo respecto al flujo total:

Escenario	Flujo Operativo (US\$ mil)	Flujo Total (US\$ mil)	% Flujo Operativo	% Flujo Total
1	45,506	10,824	0%	0%
2	48,691	14,010	7%	29%
3	51,877	17,195	14%	59%
4	55,062	20,381	21%	88%
5	62,932	28,251	38%	161%

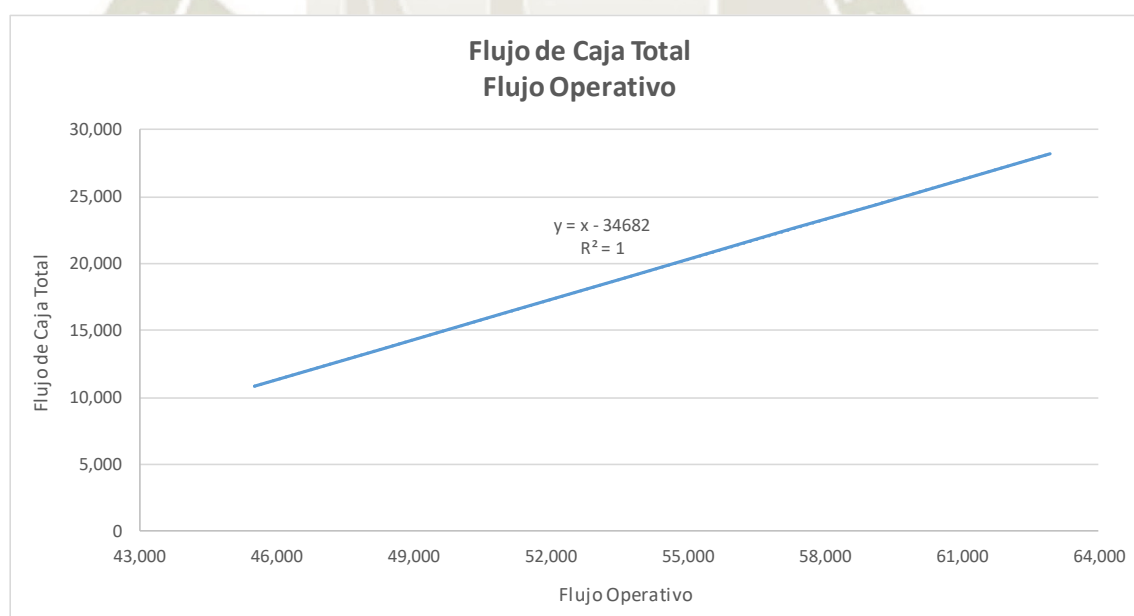


Figura 8. Flujo de caja total - Flujo operativo
Fuente: Terminal Internacional del Sur SA
Elaboración propia

CONCLUSIONES

PRIMERA: La gestión financiera influye significativamente en el flujo de caja de empresa Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), periodo 2017 - 2018, Arequipa – 2019, así lo demuestra la respuesta de los trabajadores en cuanto a gestión financiera y el nuevo esquema propuesto de periodo 2018, el cual tiene un incremento del 106% con respecto al periodo 2017

SEGUNDA: El presente estudio describe la gestión de transacciones de la empresa TISUR, el cual comprende la toma de decisiones financieras, la optimización y reducción de costos y las acciones en los procedimientos para disminuir la carga financiera, las cuales se concluyen como una gestión aceptable en este indicador de la gestión financiera.

TERCERA: El presente estudio llegó a determinar que la empresa TISUR cuenta con un sistema de soporte aceptable para la toma de decisiones buscando la mejora continua.

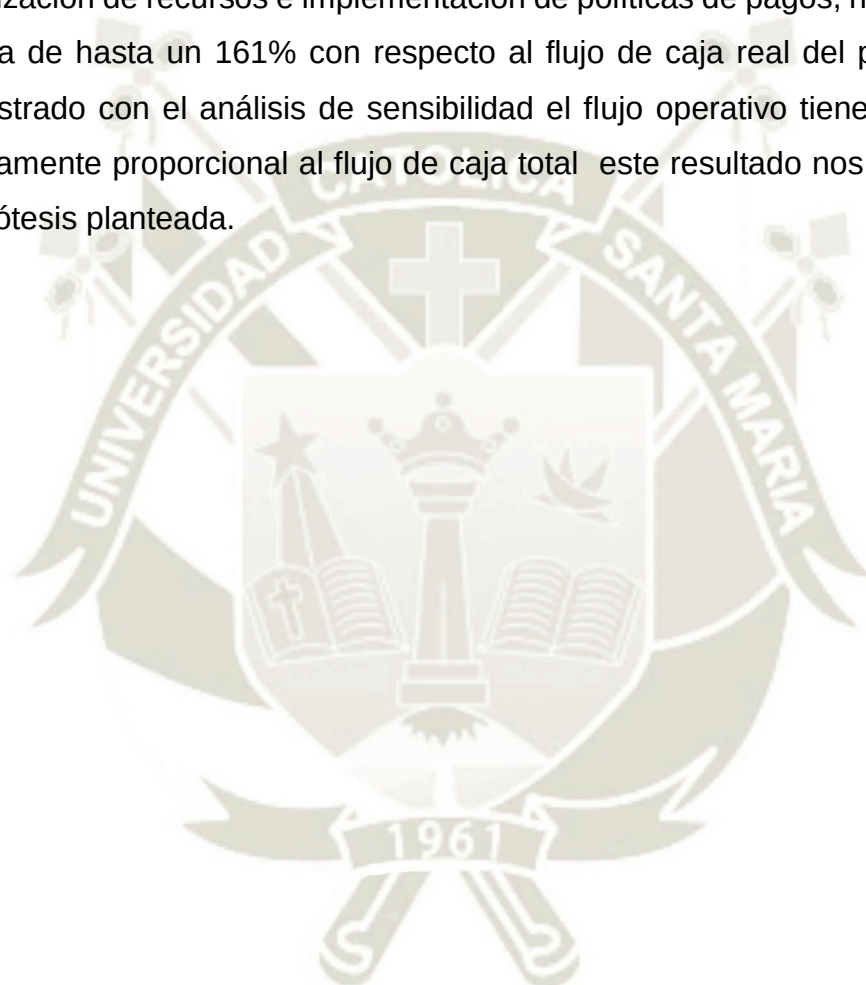
CUARTA: Como parte de la gestión estratégica del rendimiento de la empresa TISUR se ha concluido que las acciones tomadas para la gestión estratégica del rendimiento no han sido favorables, por tal razón, el saldo del flujo de efectivo de la empresa de ambos periodos muestran un menor flujo en el periodo 2018 con un monto de US\$ 10,824mil a diferencia del periodo 2017 con US\$ 13,685mil, reflejando una disminución en el rendimiento del 21%.

QUINTA: Se definen las actividades de operación de la empresa TISUR en el periodo 2018 se muestra con un monto de US\$ 45,506mil y en el periodo 2017 un monto de US\$ 61,436mil, definidas y directamente relacionadas con la cobranza a clientes y pago a proveedores.

SEXTA: Las actividades de inversión fueron de US\$ 1,616mil en el periodo 2018 y US\$ 13,034mil en el periodo 2017, basados en la realización de inversiones para renovación de equipos y nuevos proyectos buscando la mejora operativa en infraestructura para el periodo 2018, esto indica que en este periodo se cuenta con más caja por actividades de inversión, dado que, se realiza un menor desembolso de efectivo neto utilizados en las actividades de inversión con una diferencia del 88% respecto al año anterior.

SEPTIMA: Las actividades de financiamiento fueron periodo 2018 un monto de US\$ 48,599mil y en el periodo 2017 un monto de US\$ 87,988mil, lo que implica que ha disminuido en un 45%, el mismo que fue destinado el 100% al financiamiento de inversiones.

OCTAVA: Tomando en cuenta la hipótesis y luego de realizar un nuevo esquema de flujo de efectivo, se propone una mejora en la gestión financiera en cuanto a optimización de recursos e implementación de políticas de pagos, nos muestra una mejora de hasta un 161% con respecto al flujo de caja real del periodo 2018, y demostrado con el análisis de sensibilidad el flujo operativo tiene una tendencia directamente proporcional al flujo de caja total este resultado nos lleva a aceptar la hipótesis planteada.



RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar trabajos grupales, a fin de cohesionar la toma de decisiones y unir al grupo encargado de las inversiones, negociaciones y pagos, así mismo, será de gran ayuda para obtener información clara y verás para la toma de decisiones financieras.

La empresa debe mejorar sus estrategias de creación de valor para fomentar el ahorro y la optimización de recursos a fin de mejorar los ingresos y minimizar los costos para generar mayor rentabilidad.

Se recomienda a la empresa seguir con el personal del área financiera y administrativa, así mismo, de retroalimentar constantemente el análisis para plantear políticas financieras que generen mayor rentabilidad.

Se sugiere poner en práctica la gestión financiera transparente demostrando los ingresos y egresos, además de las inversiones realizadas y/o préstamos a relacionadas.

Se recomienda una campaña de sensibilización al personal operativo con el fin de reducir los gastos insulsos y optimizar los recursos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acaste, P. (2016). *El control interno de inventarios y su influencia en la gestión financiera en la empresa Lube import SAC. en la ciudad de Trujillo, año 2015. Tesis de licenciatura*. Trujillo: Universidad privada antenor orrego facultad de ciencias económicas.
- Arias, G. F., Varela, S. D., Loli, P. A., & Quintana, O. M. (2003). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNOS FACTORES DEMOGRÁFICOS Y PSICOLÓGICOS. *Revista de investigacion de psicologia*, VI(2).
- Bayona, C., & Goñi-Legaz, S. (Enero de 2000). *Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos*. Recuperado el 28 de febrero de 2019, de Revista Europea de Direccion y Economia de la Empresa: https://www.researchgate.net/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recursos_Humanos?enrichId=rgreq-c9fd17875d14356faecf572adeca731c-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI2NjQ1NDU5NztBUzoXODU0ODQ0ODM1MDY
- Beroa, F. (s.f.). *Teoría de la toma de decisiones*. Argentina: Universidad Nacional de Matanza .
- Betanzos, D. N., & Francisco, P. R. (Diciembre de 2007). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. Recuperado el 28 de febrero de 2019, de Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia: https://www.researchgate.net/publication/40220023_Analisis_psicometrico_del_compromiso_organizacional_como_variable_actitudinal
- Böhrt, R., Solares, L., & Romero, C. (Marzo de 2014). *Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad*.

Recuperado el 28 de febrero de 2019, de Universidad Católica Boliviana “San Pablo”: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v12n1/v12n1a03.pdf>

Borjas, C. (2008). Organizaciones privadas del sector salud de Maracaibo: estrategias financieras y ventajas competitivas. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 119-128.

Branham, L. (2005). 7 razones por las que los empleados se van. Amacom.

Cabrera, B. y Fuentes, Z. . (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Revista científica dominio de las ciencias*, 232.

Carbajal, P. (2017). *Gestión financiera y su relación con el capital operativo de las pequeñas y medianas empresas de fabricación de productos plásticos en el distrito de Puente piedra. (Tesis de licenciatura)*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Carhuatanta, J. y Gutti, P. . (2014). *EL Cash Flow Y La Gestión Comercial En La Empresa De Transportes Y Servicios c&g s.a.c. de la ciudad de trujillo en el periodo 2013. Tesis de licenciatura.*, . Trujillo: Universidad privada antenor orrego.

Cervera, T. F. (2018). Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante “el tiburón” en la ciudad de lambayeque. *Tesis de bachiller*. Universidad católica santo toribio de mogrovejo, Lambayeque.

Citibank. (2006). Fundamentos de la gestión financiera para el empresario. *Citibank*, 26.

Cordoba, M. (2012). Gestión financiera. En M. Cordoba, *Gestión financiera* (pág. 4). Bogota: Ecoe Ediciones.

Cordoba, P. (2012). *Gestión financiera (Primera edicion ed.)*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Córdoba, P. M. (2018). *Gestion financiera (Segunda edicion ed.)*. Bogota: ECOE Ediciones.

De Azara, F. (2013). La fidelizacion del cliente interno. *Estrategia Magazine*, 2.

De los Rios, F. P. (2012). *El Empowerment Organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicación en la gestión empresarial*. Almería: Universidad de Almería.

Díaz, O. (2006). El Estado de Flujos de Efectivo y una administración eficiente del efectivo. *Contabilidad y Negocios*, 8-15.

Ediciones Caballero Bustamante. (2012). *Informativo Caballero Bustamante*.
Obtenido de Flujo de caja:
http://www.caballero Bustamante.com.pe/modulos/login_sesionf.php?msj_sx=EIN&h_sec=BIBLIOTECAVIRTUAL_HOME&h_nid=45&h_extra1=DESCARGAR&h_auth=autx&h_extra2=PDF&vx=33133f2378be2bcd7b665b15984a010459564131

Franco, C. y Reyes, A. (2013). Los equipos de trabajo como estrategias de diferenciación. *Estudios gerenciales*, 13-25.

García, L., Useche, M., & Schlesinger, M. (2014). Empowerment y compromiso organizacional del personal docente investigador en el ámbito universitario Zuliano. *Universidad Privada Dr Rafael Bellos Chacín*, 3. Recuperado el 27 de 02 de 2019

Gonzales, L., & Anto, C. (1995). Dimensiones del compromiso organizacional. *Universidad de Salamanca*, 90.

Gonzalez, V. (2017). *La gestión financiera y su relación con la calidad del servicio de la empresa VIR&COR SAC, Callao 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Haro, A. (2016). *La Optimización de los Recursos Financieros mediante el Costeo Objetivo*. Ecuador: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

Hirache, F. L. (2013). *El Flujo de Caja como Herramienta*. Recuperado el 02 de abril de 2019, de Actualidad Empresarial.:
http://aempresarial.com/web/revitem/5_15068_76760.pdf.

Hirschfeld, k. (2006). Retención y fluctuación: Retener empleados - Perder empleados . *UNI P&MS global union*, 19.

Instituto Internacional de Investigación de tecnología educativa. (s.f.). *DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES*. Recuperado el 26 de febrero de 2019, de <http://gc.initelabs.com/recursos/files/r157r/w13613w/DsnoAdmonOrg%20Cap08.pdf>

Jackute, I. (2013). *Retención del talento en el ámbito empresarial: un estudio exploratorio en empresas de la región de murcia*. Cartagena: Universidad Politecnica de Cartagena .

Jáimez, M. J. (2011). El empowerment organizacional: el inicio de una gestión saludable en el trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. Recursos Humanos*,, 7.

Jiménez, A. (2009). Cómo atraer y fidelizar el talento. *Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales*, 9.

Lara, M. (2018). *Generalidades y obligaciones. Contabilidad de pasivos y patrimonios*. Colombia: Institución Universitaria Politecnico Colombiano.

Malpica, R.; Rossell, R. y Hoffmann, I. (2014). Equipos de trabajo de alto desempeño. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 69-83.

Martinez, J. (2016). *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España. Tesis de licenciatura*. Madrid-España: Universidad complutense de Madrid.

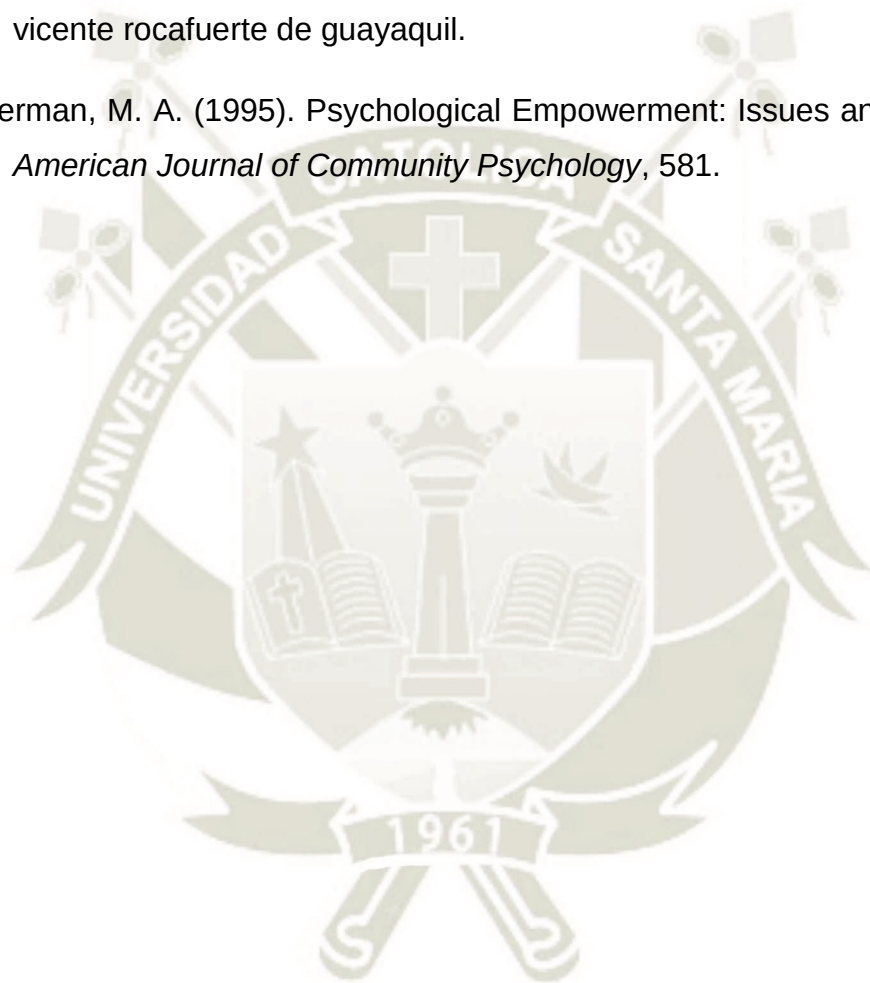
Martínez, P. y Moyano, J. (2001). Lean Production y gestion de la cadena de suministro en la industria aeronautica. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* , 137-157.

Mayor, G. y Saldarriaga, G. . (2016). El flujo de efectivo como herramienta de planeación Financiera Para La Empresa . *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 3.

- Mendez, G. y Agudo, J. (2006). *La festión finaciera de la empresa turística* . España: Thomson.
- Mercado, S. P., & Gil, M. P. (Septiembre - Diciembre de 2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar Journal*, XX(38).
- Mesén, F. V. (2011). Fidelización de clientes: concepto y perspectiva contable. *TEC Empresarial*, 29.
- Ministerio de Economía y Finanzas . (31 de 03 de 2004). *Norma Internacional de la Contabilidad* N° 7. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/NIC07_04.pdf
- Montero, M. (2003). *Teoria y practica de la psicologia comunitaria, la tension entre comunidad y sociedad*. Buenos aires: Paidos SAICF.
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad finaciera y la reduccion de costos. *Actualidad contable face* , 35-48.
- Moya, G. (2016). *La gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios GBH S.A. en la ciudad de Trujillo, año 2015. Tesis de licenciatura* . , Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *RG Revista Venezolana de Gerencia* , 606-628.
- Oladipo, S. P. (1 de Mayo de 2009). *PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT AND DEVELOPMENT*. Recuperado el 26 de Febrero de 2019, de file:///C:/Users/ROXANA%20LIMA%20H/Downloads/52661-81593-1-PB.pdf
- Patilla, A. J. (2016). El empowerment organizacional y la satisfaccion laboral en la empresa inversiones portaimport SAC Huanzayo. (*tesis de licenciatura*). Universidad continental, Huancayo.
- Paz, C. y Taza, Y. . (2017). *La gestión financiera en la liquidez de la empresa y yossev eirl del distrito del callao durante el periodo 2012. Tesis de licenciatura*. Lima: Universidad de ciencias y humanidades.

- Pérez, V. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid : ESIC business marketing school.
- Prieto, B. P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Ramírez, C. Á., & Domínguez, A. L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las ies de puerto vallarta. *Investigacion administrativa*, 23.
- Salazar, M. (2017). *Gestión financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud, Surcursal Perú, Lima 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Lima: Universidad Norbert Winer .
- Santacruz, V. F. (2011). *Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Santos, L. (2017). *Valorización económica de minera santa bárbara, empleando el método de flujo de caja. Tesis de licenciatura*. Lima: Universidad nacional agraria La Molina.
- Sapag, C. y Sapag, C. (2008). *Preparacion y evaluacion de proyectos*. Universita Major Pacensis Divi Andre.
- Sarache, W. et al. (2009). Selección de proveedores: una aproximacion al estado de arte. *Cuaderno de Adminstración* , 145-167.
- SDC. (2004). *Creating the Prospect of Living a Life in Dignity*. Recuperado el 26 de Febrero de 2019, de Principles Guiding the SDC in its Commitment to Fighting Poverty: <http://www.digitalhimalaya.com/collections/journals/opsa/pdf>
- Selpa, A. y Espinosa, D. . (2009). La gestión del capital de trabajo como proceso de la gestión financiera operativa. *Gestión joven*, 24-33.
- SESÉ, J. (s.f.). Fidelidad. *Biblioteca Virtual Josemaría Escrivá de Balaguer y Opus Dei*, 503.

- Silva, B. (2012). *La información financiera y la importancia de su revelación*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso,.
- Toro, A. F. (2002). Analisis del compromiso organizacional en empresas colombianas. *Revista interamericana de psicologia ocupacional*, XXI(1), 14.
- Villa, O. (2018). *“EL flujo de caja como herramienta financiera para la toma de decisiones gerenciales”*. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad laica vicente rocafuerte de guayaquil.
- Zimmerman, M. A. (1995). Psychological Empowerment: Issues and Illustrations . *American Journal of Community Psychology*, 581.



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

"Influencia de la gestión financiera en el flujo de caja de la empresa Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), Arequipa - 2019"										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	POBLACIÖN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	POBLACIÖN	TÉCNICAS	DISEÑO					
¿Cómo influye la gestión financiera en el flujo de caja de la empresa Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), Arequipa - 2019?	Determinar la influencia de la gestión financiera en el flujo de caja de la empresa Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), Arequipa - 2019	Dado que, el flujo de caja es un informe financiero que presenta el detalle de los ingresos y egresos, y nos muestra la cantidad de dinero disponible después de cubrir los pagos obligatorios de la empresa. Es probable que, con una gestión financiera eficiente el flujo de caja sea positivo y creciente en el tiempo. Es probable que, el empowerment influye directamente en el compromiso organizacional de los analistas de crédito.	31 trabajadores del GAF	V1: Encuesta	No experimental					
			MUESTRA	V2: Encuesta y Análisis de documentos	Transversal					
			Población al 100%	INSTRUMENTOS	Correlacional					
			31 trabajadores del GAF	V2: Cuestionario y libro diario y libro mayor						
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICAS	VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES						
¿Cómo es la transformación en gestión de transacciones en la empresa TISUR?	Conocer la transformación en gestión de transacciones en la empresa TISUR	INDEPENDIENTE	Transformación en gestión de transacciones	Calidad de la transformación financiera	TIPO DE INVESTIGACIÓN					
¿Cómo es el soporte a las decisiones en la empresa TISUR?	Conocer el soporte a las decisiones en la empresa TISUR	Gestión financiera	Soporte a ls decisiones	Reducción de costos		Aplicada mixta				
				Optimización de recursos						
				Negociación con proveedores						
¿Cómo es la gestión estratégica del rendimiento en la empresa TISUR?	Conocer la gestión estratégica del rendimiento en la empresa TISUR		Flujo de caja	Gestión estratégica del rendimiento			Equipo de trabajo	NIVEL DE INVESTIGACION		
							Soporte analítico para la toma de decisiones			
							Análisis financiero			
¿Cómo se encuentran los ingresos de la empresa TISUR?	Identificar los ingresos de la empresa TISUR			Actividades de operación			Actividades de inversión		Desarrollo de estrategias	Descriptiva
									Aporte de valor para la reducción de gastos	
									KPI's de gestión	
¿Cómo se encuentran los egresos de la empresa TISUR?	Identificar los egresos de la empresa TISUR				Actividades de financiamiento				Herramientas de soporte	
		Acciones de optimización de la información								
		Valor agregado a los clientes								
¿Es necesario proponer un nuevo esquema de flujo de efectivo?	Proponer un nuevo esquema de flujo de efectivo de acuerdo a los resultados obtenidos de los trabajadores de la empresa TISUR						Cobranza a clientes			
			Pago proveedores							
			Pago de tributos							
							Otros pagos relativos a la operación			
				Adquisición de instalaciones, maquinaria y equipo						
				Adquisición de intangibles						
							Préstamo a relacionadas			
					Amortización de préstamos					
					Obtención de obligaciones financieras					
							Pago de obligaciones financieras			
		Pago de intereses								
		Distribución de dividendos								

Anexo 2: Instrumento de gestión financiera

Estimado colega, me dirijo a usted muy respetuosamente para pedirle, llene el siguiente cuestionario basado en la gestión financiera de la empresa TISUR, es relevante decir que esta información sólo será utilizada con fines académicos, y no expondrá otra información que pueda dañar su nombre, puesto o a la empresa. Siga las instrucciones a continuación y responda con una “X” la casilla que usted crea la correcta. Muchas gracias por su tiempo.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	0
EN DESACUERDO	1
INDIFERENTE	2
DE ACUERDO	3
TOTALMENTE DE ACUERDO	4

CUESTIONARIO DE GESTIÓN FINANCIERA						
N°	PREGUNTA	0	1	2	3	4
1	La empresa cuenta con la calidad de información financiera que ayude a la toma de decisiones					
2	La información financiera de alta calidad brinda datos que den soporte en la evaluación de nuevas inversiones					
3	La empresa ha reducido los costos de procesamientos de información para disminuir la carga financiera de la empresa					
4	La empresa toma acciones directas para reducir los costos en los procedimientos de información y beneficiar a la empresa					
5	La empresa optimiza los recursos acorde a la necesidades de cada área					
6	La dirección financiera no mide sus gastos, generando déficit presupuestal, habiendo poca capacidad en la optimización de loa recurso					
7	La empresa negocia con los proveedores para reducir los gastos					
8	La empresa cuenta con un equipo especializado para le negociación con proveedores, y así minimizar gasto presupuestal					
9	La empresa cuanta con un equipo financiera de alta capacidad y experiencia					
10	La empresa cuenta con el soporte analítico a los tomares de decisión para garantizar inversiones y gastos estratégicos					
11	La empresa realiza análisis financiero de los movimientos de la empresa					
12	La empresa cuenta con personal especializado en análisis financiero de los movimientos de la empresa					
13	La empresa desarrolla estrategias que ayudan a reducir gastos en las operaciones					
14	La empresa ha creado el valor de estrategias que fomenten ahorro y reducción de gastos					
15	La empresa cuenta con sistemas de medición de gestión					
16	La empresa cuenta con herramientas de soporte para el desarrollo de actividades y operaciones					
17	Las herramientas de soporte son de última generación y se encuentran interconectadas, facilitando las operaciones y toma de decisiones					
18	La empresa realiza acciones dirigidas a optimizar la información como soporte en la toma de decisiones					
19	Las acciones de la optimización de la información financiera es realiza por personal competente y comprometido con la institución					
20	Las acciones e imagen de la empresa han permitido la creación de valor para los clientes, siendo ésta positiva.					

Anexo 3: Matriz de sistematización de datos

GESTIÓN FINANCIERA																				
MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS																				
	Transformación en gestión de transacciones								Soporte a las decisiones					Gestión estratégica del rendimiento						
n°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	3	4	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
6	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
8	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2
9	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4
10	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
11	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
12	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
14	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
15	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	4	4	3	3	4	4
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
17	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4
19	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
20	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4
21	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
23	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
24	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
25	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4
26	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
27	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
28	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2
29	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4
30	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	2	3	2
31	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4

Anexo 4: Fiabilidad del instrumento por Alpha de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.925	0.926	10

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
La empresa cuenta con la calidad de información financiera que ayude a la toma de decisiones	2.60	1.174	10
La información financiera de alta calidad brinda datos que den soporte en la evaluación de nuevas inversiones	2.50	1.269	10
La empresa ha reducido los costos de procesamientos de información para disminuir la carga financiera de la empresa	2.60	1.578	10
La empresa toma acciones directas para reducir los costos en los procedimientos de información y beneficiar a la empresa	2.80	1.398	10
La empresa optimiza los recursos acorde a la necesidades de cada área	3.30	1.494	10
La dirección financiera no mide sus gastos, generando déficit presupuestal, habiendo poca capacidad en la optimización de loa recurso	3.30	1.636	10
La empresa negocia con los proveedores para reducir los gastos	3.30	1.636	10
La empresa cuenta con un equipo especializado para le negociación con proveedores, y así minimizar gasto presupuestal	3.50	1.354	10
La empresa cuanta con un equipo financiera de alta capacidad y experiencia	3.70	1.337	10

La empresa cuenta con el soporte analítico a los tomares de decisión para garantizar inversiones y gastos estratégicos	2.80	1.398	10
La empresa realiza análisis financiero de los movimientos de la empresa	3.10	1.853	10
La empresa cuenta con personal especializado en análisis financiero de los movimientos de la empresa	3.10	1.449	10
La empresa desarrolla estrategias que ayudan a reducir gastos en las operaciones	3.40	1.578	10
La empresa ha creado el valor de estrategias que fomenten ahorro y reducción de gastos	3.00	1.333	10
La empresa cuenta con sistemas de medición de gestión	3.20	1.619	10
La empresa cuenta con herramientas de soporte para el desarrollo de actividades y operaciones	2.90	1.197	10
Las herramientas de soporte son e última generación y se encuentran interconectadas, facilitando las operaciones y toma de decisiones	3.10	1.370	10
La empresa realiza acciones dirigidas a optimizar la información como soporte en la toma de decisiones	2.90	1.197	10
Las acciones de la optimización de la información financiera es realiza por personal competente y comprometido con la institución	3.10	1.101	10
Las acciones e imagen de la empresa han permitido la creación de valor para los clientes, siendo ésta positiva.	2.90	1.370	10