



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LAS VENTAS A CRÉDITO
Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
DULCERÍA DE PESÉ, C.A.**

Tutor

Alí Guédez

Autores:

Acosta Jeisson C.I. V-20.031.335

Tamayo Fernando C.I.V-15.419.815

Bárbula, Noviembre de 2022



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LAS VENTAS A CRÉDITO
Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
DULCERÍA DE PESÉ, C.A.**

Tutor

Alí Guédez

Autores:

Acosta Jeisson C.I. V-20.031.335

Tamayo Fernando C.I.V-15.419.815

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

Bárbula, Noviembre de 2022



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES



ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp: 1003

Periodo: 2S-2022

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LAS VENTAS A CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DULCERÍA DE PESÉ, C.A.**

Elaborado y Presentado por:

ACOSTA RIOS JEISSON ROMAN V-20.031.335

TAMAYO RIVAS FERNANDO DAVID V-15.419.815

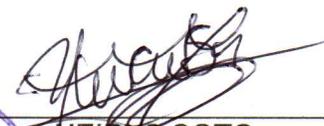
Estudiantes de la Escuela de Administración Comercial Y Contaduría Pública,
Bajo la tutoría del Prof.: ALÍ GUÉDEZ C.I: V-14.999.153

Hacemos constar que reúne los requisitos exigidos:

Aprobado

No Presentó

JURADOS

 ALÍ GUÉDEZ TUTOR-COORDINADOR		 NEIRYS SOTO MIEMBRO PRINCIPAL
 EMMARY PINTO MIEMBRO PRINCIPAL		SUPLENTE

En Valencia a los 03 días del mes de Noviembre del año 2022



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



Yo, **ALÍ ABELARDO GUÉDEZ LÓPEZ**, titular de la cédula de identidad **V-14.999.153**, en condición de tutor académico hago constar que el **TRABAJO DE GRADO** titulado: **EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LAS VENTAS A CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DULCERÍA PESÉ, C.A.**, presentado por los Bachilleres **ACOSTA RIOS JEISSON ROMAN** y **TAMAYO RIVAS FERNANDO DAVID** titulares de las cédulas de identidad **V- 20.031.335** y **V-15.419.815** respectivamente, reúnen los requisitos necesarios y suficientes para ser entregado.

Una firma manuscrita en tinta que parece decir "Alí Guédez".

Econ. AlíGuédez



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LAS VENTAS A CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DULCERÍA DE PESÉ, C.A.

Autores: Acosta Jeisson y Tamayo Fernando
Tutor: Alí Guédez
Fecha: Noviembre; 2022

RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito principal evaluar las políticas de ventas a crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A. Metodológicamente, se considera una investigación de tipo descriptivo con apoyo en una revisión documental, con un diseño de campo no experimental. Como técnica de recolección de datos se empleó la entrevista, a través de un guión de entrevista, dirigida al gerente general y al administrador con la finalidad de conocer la situación actual de las políticas de ventas a crédito de la empresa Dulcería De Pesé, C.A. Por otra parte, se utilizó la revisión documental para analizar los factores internos y externos que afectan la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A., para lo cual fue necesario revisar la información financiera y contable de la empresa con respecto a las ventas y el flujo de efectivo. Una vez analizado los resultados se concluyó que la falta de políticas de ventas adecuadas pone en riesgo la liquidez, repercutiendo en la salud financiera. Por lo tanto, se puede decir, que para lograr el nivel óptimo de liquidez que la empresa requiere para cumplir con sus compromisos, las ventas a crédito y su cobro en la fecha indicada son importantes para la integridad financiera.

Descriptor: Políticas de Ventas a Crédito, Liquidez, Flujo de Efectivo, índices Financieros.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



EVALUATION OF THE CREDIT SALES PROCESS AND ITS IMPACT ON THE LIQUIDITY OF THE COMPANY SWEETS OF PESÉ, C.A.

Authors: Acosta Jeisson and Tamayo Fernando

Tutor: Ali Guedez

Date: November; 2022

ABSTRACT

The main purpose of this study is to evaluate credit sales policies and their impact on the liquidity of the company Dulcería De Pesé, C.A. Methodologically, it is considered a descriptive research supported by a documentary review, with a non-experimental field design. As a data collection technique, the interview was used, through an interview script, addressed to the general manager and the administrator in order to know the current situation of the credit sales policies of the company Dulcería De Pesé, C.A. On the other hand, the documentary review was used to analyze the internal and external factors that affect the liquidity of the company Dulcería De Pesé, C.A., for which it was necessary to review the financial and accounting information of the company with respect to sales and Cash Flow. Once the results were analyzed, it was concluded that the lack of adequate sales policies puts liquidity at risk, affecting financial health. Therefore, it can be said that in order to achieve the liquidity stability that the company requires to meet its commitments, sales on credit and their collection on the indicated date are important for financial integrity.

Descriptors: Credit Sales Policies, Liquidity, Cash Flow, Financial Indices

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Resumen	v
Índice de Cuadros y Gráficos	viii
Introducción	9
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	11
Objetivos de la Investigación	15
Justificación de la Investigación	16
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	17
Bases Teóricas	23
Definición de Términos Básicos	34
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	36
Diseño de la Investigación	37
Unidad de Análisis	38
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	38
Limitaciones	40
Cuadro Técnico Metodológico	41
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
LISTA DE REFERENCIAS	58
ANEXOS	61

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO	No	pág.
1	Cuadro Técnico Metodológico	41
2	Guión de Entrevista	43
3	Tendencia de las Ventas	48
4	Cuentas	49
5	Índices Financieros	50
6	Flujo de Efectivo Proyectado	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico	No	pág.
1	Tendencia de Las ventas	47

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en general requieren en la actualidad la aplicación de métodos y medidas para salvaguardar sus recursos económicos y financieros. Por lo tanto, las empresas se ven obligadas a poner una mayor atención y énfasis en la administración de su flujo de efectivo y a la vez poder identificar su nivel de impacto en la liquidez organizacional para poder continuar con sus operaciones sin dificultad.

Al respecto, la liquidez para cualquier tipo de empresa se constituye en una parte integral de su capacidad estratégica para alcanzar y/o desplegar destrezas y aptitudes claves que le permitirán crear y ofrecer productos y servicios diferenciados frente a los de su competencia. Es así como la gestión de liquidez es de vital importancia para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

Por otra parte, el proceso de ventas a crédito precisa de una correcta gestión de las cuentas por cobrar, puesto que su cobro de manera oportuna proporciona los recursos para el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Es por ello, que se hace necesario darle una mayor relevancia al tratamiento de las ventas – ingresos, en especial cuando se trate de ventas a crédito; en cuyo caso se debe procurar una correcta administración de las cuentas por cobrar, a fin de evaluar constantemente la veracidad de los procesos financieros y contables.

Dentro de lo planteado, se presenta la investigación en la empresa Dulcería De Pesé, C.A. esta organización presenta deficiencias en la administración de las ventas a crédito, por carecer de políticas y procedimientos adecuados para su manejo y control, incidiendo en la

recuperación de las cuentas por cobrar, presentando problemas de liquidez, por los inconvenientes de que las cuentas se conviertan en efectivo de uso inmediato, para su disponibilidad en el pago de compromisos de plazo próximo.

Es así que el objetivo general, consistió en evaluar las políticas de ventas a crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A. para su cumplimiento, se desarrollan los siguientes capítulos: Capítulo I: Este capítulo muestra el problema y sus generalidades, comprende su planteamiento, objetivos tanto generales como específicos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II: Corresponde al marco teórico referencial, el cual está conformado por los antecedentes de la investigación, los basamentos teóricos y la definición de los términos básicos. Capítulo III: Detallan los aspectos metodológicos que permitieron desarrollar la investigación. Hace referencia al tipo y diseño de la investigación, las técnicas de recolección de información y por último las técnicas de análisis de datos y el cuadro técnico metodológico.

Capítulo IV: Aquí se presentan los resultados, muestra los datos procesados y analizados de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación. Las conclusiones recomendaciones. Finalmente se presentan las fuentes bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las empresas como entidades organizadas están dedicadas a realizar un conjunto de procesos interrelacionados que tienen como finalidad lograr un producto o servicio. Este proceso es continuo en las organizaciones, pues es su función primordial dentro de la estructura productiva. En relación a ello, el proceso de ventas y cuentas por cobrar comprenden todo el desarrollo de unas etapas, desde la toma del pedido hasta el envío y entrega de la mercancía, incluyendo en el proceso toda una serie de operaciones a realizar y contabilizar, así como la elaboración de los documentos necesarios para que el proceso se lleve a buen fin.

En este contexto, es necesaria una eficiente administración de los recursos disponibles, sin descuidar ninguna de las áreas, especialmente el buen manejo del activo corriente, para mantener una posición positiva del capital de trabajo que facilite la liquidez proporcionando márgenes de seguridad y minimizando al máximo las posibilidades de insolvencias y posibles quiebras. La liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor.

Para García (2017), “la liquidez es la capacidad de una empresa para atender sus obligaciones de pago a corto plazo”. (p. 39). Es así como la liquidez para todo tipo de empresa se convierte en una parte integral muy

significativa de su capacidad estratégica para obtener y/o desarrollar destrezas y aptitudes claves que le permitirán crear, ofrecer productos y servicios diferenciados frente a los de su competencia. La generación de liquidez de la empresa debería ser capaz de cubrir todos los pagos, los gastos y los costos relacionados e implícitos.

Por lo antes expuesto, se deriva la importancia de valerse de mecanismos que permitan gerenciar y administrar eficientemente el efectivo para asegurar la liquidez necesaria para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. Al respecto, la importancia del flujo de caja radica en la necesidad de reflejar de manera adecuada la liquidez real de la empresa para los períodos que sean analizados, permitiendo que se pueda demostrar la rentabilidad de la misma ante propietarios y terceros, la tenencia de un flujo de efectivo que sirva como reserva de fondos para cubrir desembolsos inesperados, o por el contrario, una situación crítica que amerite decisiones o estrategias acordes con la situación que arroje.

De esta forma, los activos corrientes líquidos son capaces de brindarle a la empresa la generación de caja necesaria para mantener en marcha continua su operación, es decir, que sin un adecuado nivel de recursos líquidos la empresa no podría permanecer funcionando de manera adecuada en el tiempo y por consiguiente tendría que desaparecer. Es importante acotar, que el ciclo de toda empresa se basa siempre en lograr la máxima rentabilidad asegurando la liquidez.

Por otra parte, entre los objetivos principales de las empresas están las ventas y la gestión de cobros, teniendo en cuenta que esto es el pilar para el buen funcionamiento del negocio. Por lo tanto, las estrategias de negocio orientadas al cumplimiento de este objetivo deben fundamentarse en un

proceso integral con el fin de analizar, observar y verificar como se están llevando a cabo en las actividades relacionadas con las ventas a crédito y de existir algunas desviaciones, tomar decisiones que realmente se correspondan en el momento preciso.

Al respecto, el ciclo ingresos (ventas de contado y crédito) requiere una adecuada gestión de carteras de clientes, dado que representan un aspecto que debe ser monitoreado constantemente, puesto que es el eje motor que inyecta los recursos necesarios para cumplir con la obligaciones y compromisos contraídos con el personal, proveedores, así como para el desarrollo de las operaciones diarias y la rentabilidad de la organización.

En este marco, se presenta la investigación en Dulcería de Pesé, C.A., es una empresa Online que surgió en el año 2013, para cubrir las necesidades en cuando a repostería se refiere, en el Municipio Naguanagua. Es una PYME productora y distribuidora de tortas, cupcakes y de dulces en general, elaborados con ingredientes frescos, naturales de alta calidad que satisfagan las expectativas de los clientes, con un toque casero y de tradición familiar que nos caracteriza; además de ofrecer un excelente servicio con respecto a la organización, montaje y realización de la mesa de cualquier evento social, generando un valor agregado en atención personalizada y a precios altamente competitivos.

En entrevistas sostenidas con la gerencia administrativa de la empresa, se pudo constatar que esta organización realizaba las ventas de sus productos al contado, lo cual generaba la liquidez necesaria para el cumplimiento de sus compromisos y la sostenibilidad del negocio. Sin embargo, producto de la pandemia (Covid 2019) su producción se vio mermada, lo que conllevó a una paralización parcial de la empresa. Actualmente ha retomado sus actividades

nuevamente, incluyendo en sus políticas no sólo ventas al contado sino también a crédito. En este punto, la mayor parte de las ventas a crédito están dirigidas a empresas tanto públicas como privadas.

Se observa, que no cuenta con políticas y procedimientos de ventas a crédito, motivo por cual no realiza una evaluación y/o análisis previo, así como no se solicita información financiera del cliente que garantice su cancelación, generando de esta manera un alto riesgo al momento de otorgar el crédito, ya que esto refleja una preocupación para la recuperación del crédito otorgado.

La situación planteada, trae como consecuencia, que existan clientes cuya capacidad de pago es morosa, no observándose el tiempo establecido por la empresa que es a 15 días, notándose un atraso en el cobro de las cuentas en más de 30 días. De igual forma, los registros contables que se efectúan en la empresa no permiten tener una información financiera razonable. Por otro lado, al no tener los expedientes financieros completos la evaluación resulta incierta por no poder comprobarse.

En este sentido, presenta debilidades en la gestión de las ventas a crédito, no cuenta con una política de crédito acorde a las necesidades de la empresa, lo cual incide en la recuperación de las cuentas por cobrar, afectando los ingresos de la entidad, los cuales se ven disminuidos, afectando la liquidez de la empresa, puesto que se le dificulta cubrir sus obligaciones con sus proveedores a corto plazo, ocasionado por el deficiente control y/o manejo de las cuentas por cobrar. Esta disminución incide en la rentabilidad de la empresa y su permanencia en el mercado. Así como también existe el riesgo de incrementar el margen de pérdida por no realizar dichos cobros.

Luego de analizada la problemática, se presentan las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de las políticas de las ventas a crédito de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.?

¿Cuáles son los factores internos y externos que afectan la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.?

¿Cómo influye la influencia de las políticas de las ventas a crédito en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar las políticas de ventas a crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.

Objetivos Específicos

- Presentar la situación actual de las políticas de ventas a crédito de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.
- Analizar los factores internos y externos que afectan la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.
- Inferir la influencia de las políticas de ventas a crédito en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.

Justificación de la Investigación

La investigación se justifica porque evaluar el proceso de las ventas a crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A. contribuirá al adecuado control de gestión en el área de ventas, permitiendo estar a la vanguardia de la competencia, ya que gracias a las oportunas decisiones que se tomen en beneficio de los clientes, será una ventaja fundamental en el alcance de los objetivos establecidos para aumentar la liquidez. De igual forma, la empresa podrá, a través del conocimiento de la información contable realizar una administración efectiva de los recursos con los cuales cuentan, lo cual incidirá positivamente en la salud financiera de la empresa.

Desde el punto de vista del conocimiento, resultará un aprendizaje positivo tanto para los emprendedores, como para el personal más allegado a la gerencia. Igualmente, a nivel académico, este trabajo aporta elementos teóricos relacionados con el tratamiento de las de las ventas a crédito y la liquidez, siendo en gran manera muy útil para la Universidad de Carabobo, específicamente en el área de Contaduría y Administración. A su vez servirá de marco de referencia a futuros investigadores. Finalmente, para los autores, el presente trabajo de investigación servirá tanto de crecimiento personal, académico como profesional, y de aplicación de ser necesaria en el ambiente laboral en el cual se esté desarrollando como alternativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Los estudios investigativos necesitan establecer aspectos teóricos que determinen la perspectiva de análisis que se utilizará para la indagación que se pretende, es decir, debe definirse el marco teórico referencial que oriente la investigación del problema. Sobre el marco teórico, Balestrini (2014) lo define como “el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”. (p. 91)

De allí, que con el objetivo de sustentar teóricamente el problema, se hace referencia a los antecedentes de la investigación, se enuncian los enfoques teóricos derivados del paradigma definido y se definen los nuevos conceptos, reformulaciones de otros, clasificaciones y tipologías por usar, entre otros.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de una investigación, son definidos por Arias (2016), como “los estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan relación con el proyecto”. (p. 106). En ese sentido, se presentan los antecedentes que servirán como puntos de referencias para aclarar algunos conceptos y da relevancia a los aspectos a tratar.

Antecedentes Internacionales

Benítez y Machacuay (2020) realizaron una investigación titulada: **“Política de Ventas al Crédito y su relación con La Liquidez, de la Factoría Santa Isolina SRL. del Distrito de Comas Año 2017”**. Presentado en la Universidad Privada del Norte Lima Perú para optar por el título de profesional de: Contadora Pública. El objetivo fue dar a conocer de qué manera influyen las ventas al crédito en la liquidez de la empresa. El instrumento utilizado fueron las entrevistas y análisis documentario realizado a la empresa.

De los resultados obtenidos, se determinó que la política de ventas al crédito se relaciona con la liquidez de la empresa Factoría Santa Isolina SRL. Año 2017, puesto que la empresa se encuentra estableciendo inadecuadamente sus aprobaciones y condiciones de créditos, dado que los plazos de créditos no están contribuyendo positivamente con el retorno de liquidez, lo cual quiere decir que la compañía no cuenta con una política eficiente de cobros.

El antecedente planteado se tomó como referencia, dado que señala las estrategias que deben emplearse para lograr políticas de ventas a crédito eficientes, lo cual conlleva a tener un proceso de cobranzas que permita generar liquidez en la empresa. Por lo cual sirve de marco de referencia para analizar el proceso de ventas en la empresa objeto de estudio.

Seguidamente, Carvajal y Mora (2020), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Maserclisa S.A.”** presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador como requisito para optar por el título de Contador

Público Autorizado. La investigación partió de la necesidad de las compañías en mantener una apropiada gestión de las cuentas por cobrar, a fin de mantener su liquidez en el tiempo, de modo que, la empresa Maserclisa S.A., ha presentado diversos problemas en la gestión de las cuentas por cobrar por la presencia de cartera morosa, la falta de políticas, manuales y procedimientos que contribuyan a su eficiencia y eficacia.

Se apoyó en la investigación descriptiva. Seguidamente, como técnicas de recolección de datos, se emplearon la entrevista y el método de observación apoyada con las herramientas cuestionario y lista de cotejo, las cuales permitieron concluir que los controles aplicados en la gestión de cuentas por cobrar de la compañía son básicos, asimismo, que las funciones y procedimientos aplicados actualmente no se encuentran documentados. Por otra parte, los colaboradores están conscientes que producto de lo antes mencionado la compañía ha presenciado eventos de riesgos que han incidido en su gestión.

Este antecedente se tomó como referencia para la presente investigación, ya que aporta una serie de elementos conceptuales, tales como proceso de cobranza y su relación con la liquidez. Asimismo, aspectos metodológicos acerca de cómo abordar el tema de la gestión de cobranzas. En tal sentido, se considera importante abarcar estos aspectos para analizar los factores internos y externos que afectan la liquidez de la empresa objeto de estudio.

Por otra parte, Rojas (2019). Realizó un trabajo de grado titulado: **“Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga, Lima 2018”**. Presentado en la Universidad Privada Norbert Wiene, Perú para optar por el título de Profesional de Contador Público. Fue desarrollada con la finalidad proponer

alternativas de solución a los problemas que no permiten que la empresa tenga una liquidez adecuada y razonable, como el alto importe de cuentas por cobrar, la inadecuada normativa de créditos y cobranzas que maneja la entidad, y la escasez de herramientas financieras.

Por otra parte se emplearon técnicas de recolección de datos, la primera técnica aplicada fue la recopilación documental como los estados financieros de la empresa, dándole su respectiva interpretación a cada dato estadístico con el apoyo del instrumento ficha documental, y la segunda técnica fue la entrevista a los informantes, los cuales fueron 3: el Gerente general, el contador y el asistente contable.

En los resultados obtenidos, se pudo concluir la existencia de un índice alto en las cuentas por cobrar que ponen en riesgo la liquidez, asimismo el personal no cuenta con procedimientos para una adecuada gestión de cobranzas y evaluación previa de crédito, sumando a ello la falta de un análisis financiero y herramientas de control. Para finalizar se desarrolló la propuesta de solución mediante un descuento de pronto pago para aumentar las cuentas por cobrar, implementación de herramientas de control financiero y el diseño de políticas de crédito y cobranza.

El antecedente planteado, se relaciona con la presente investigación, puesto que presenta las estrategias necesarias para mejorar el proceso de facturación y liquidez en las empresas, a través de la planificación, organización, dirección y control de sus recursos. Por lo cual sirve de marco de referencia para el análisis de del proceso de las ventas a crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.

Antecedentes Nacionales

Primeramente, se consultó a Suárez y Urdaneta (2018), realizaron un trabajo de grado titulado: “**Lineamientos Estratégicos para la optimización de los Procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas. Los sistemas de facturación pueden ofrecer desde el servicio más básico, que es la generación simple de facturas de forma electrónica y manualmente, hasta un servicio capaz de ligar las áreas de facturación, cobranza, ventas y pagos en un mismo sistema. En este contexto, la presente investigación tuvo como propósito proponer lineamientos estratégicos para la optimización de los procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A., puesto que esta organización presenta debilidades en el proceso de facturación, careciendo de procedimientos y normas administrativas para su control.

De acuerdo a las características de la investigación y a los objetivos planteados, se considera bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo y una revisión bibliográfica. Como técnicas de recolección de información, se empleó la encuesta y se realizó un análisis de la Matriz DOFA, con la finalidad de analizar los factores internos y externos que inciden en el proceso de facturación. Una vez analizado los resultados, se concluyó que no se tienen establecidos procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de facturación y cobranza, la cual no le permiten medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja. Por lo cual se diseñaron lineamientos estratégicos para optimizar el proceso de facturación.

Este antecedente se relaciona de manera directa con la investigación, dado que establece los lineamientos estratégicos para el proceso de facturación que se deben llevar a cabo en las empresas para mejorar la gestión administrativa. Presentado información relacionada con los procesos administrativos, de ventas, de facturación y cobranzas, sirviendo de referencia para la elaboración del marco teórico del estudio.

También se tiene el trabajo de Rojas (2016), titulado: **“Plan Estratégico para la Gestión de Cobranza en el Instituto de Promoción y Fortalecimiento de la Economía Comunal, Guanare Portuguesa.”**, presentado en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora. Requisito Parcial para optar al Grado de Magister Gerencia Pública. El objetivo de la investigación presentada consistió en proponer un plan estratégico enmarcado en la gestión de cobranza Dentro de los materiales y métodos la investigación se caracterizó bajo la modalidad de proyecto factible combinada con una investigación de campo. La población estuvo conformada por 14 personas que laboran en la coordinación de recuperación y cobranza del Instituto. La información se recolectó a través de la encuesta como estrategia de intervención haciendo uso de un instrumento tipo cuestionario.

Dentro de los resultados de la investigación y ligado a la dimensión: plan estratégico, se observó que el personal humano que labora en dicho Instituto, está totalmente de acuerdo con la implementación de un plan estratégico que mejore la gestión de cobranza, lo que es determinante para la mayor producción eficacia y eficiencia de la organización.

El antecedente se relaciona con el presente trabajo de grado puesto que promueve el abordaje de estrategias para lograr los objetivos de la

organización y sirve de orientación para el análisis del proceso de ventas con el objetivo de facilitar y optimizar los procesos de cobranza y así recuperar la cartera de clientes.

Bases Teóricas

Las bases teóricas presentan una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin estas no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta, y cuáles no. De acuerdo a Arias (2016), las bases teóricas “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. (p. 107). En esta sección, se presentarán algunas conceptualizaciones expuestas por diversos autores que sustentan el presente estudio, las cuales están referidas a las ideas, los conceptos y enfoques que guardan relación con el mismo.

Liquidez

El grado que una empresa hace frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. Es la naturaleza de ciertos activos que son transformados a dinero en efectivo de forma efectiva para cubrir las obligaciones. Para García (2017), la liquidez es lo siguiente: “La liquidez es la capacidad de una empresa para atender a sus obligaciones de pago a corto plazo”. (p. 39). La liquidez puede tener diferentes niveles en función de las posibilidades y volumen de la organización para convertir los activos en dinero en cualquiera de sus formas: en caja, en banco o en títulos monetarios exigibles a corto plazo. Para Fierro (2016) la liquidez de la organización determina.

Por la habilidad la cual tiene que cubrir con sus deberes en un tiempo corto, siempre que las mismas lleguen a su caducidad. La liquidez se basa en la solvencia del nivel económico total de la empresa, la cual tiene la habilidad que la misma posee con el propósito de llevar a cabo sus deberes. Con relación a un antecesor común de las dificultades económicas y la quiebra es una liquidez baja o descendente, estas situaciones muestran con anticipación dificultades y el manejo y pérdidas organizacionales inminentes. Efectivamente, es importante que una compañía pueda cumplir con sus pagos, por lo que se requiere que se tenga una adecuada liquidez. (p. 65)

Si una empresa no posee liquidez, cualquier problema que pueda tener ya no será tan prioritario, por la simple razón de la falta de liquidez provocará un nuevo orden de prioridad de las tareas a llevar a cabo. Es un hecho constatado, que la falta de liquidez provoca un mayor número de cierres de empresas lo que trae pérdida de beneficios.

Por otro lado, Rubio (2014), manifiesta que la liquidez es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. Es muy importante analizar la liquidez de la empresa, para poder identificar con tiempo las alertas de alta y baja liquidez, con la finalidad de contraer obligaciones financieras a futuro.

Objetivo e Importancia de la Liquidez

Según Báez (2017), estos objetivos permiten medir principalmente, la variedad de la rentabilidad de los depósitos “basado en los niveles de endeudamiento, la estructura del pasivo, el grado de liquidez de los activos,

la disponibilidad que tienen líneas o fuentes de financiamiento y la efectividad general que posee la gestión de activos y pasivos". (P. 5). La liquidez es un término que sirve para describir cómo se pueden convertir elementos activos en otros efectivos, para cumplir con las obligaciones. El activo más importante es el dinero que ya se tiene a la mano seguida por el saldo en una cuenta de cheques o ahorro, que puede ser accesible en el momento en que se requiera.

El análisis de liquidez de una empresa es de tal importancia para los acreedores, debido a que si una empresa posee una liquidez deficiente, puede causar riesgos de crédito, y posiblemente podría producir la incapacidad de efectuar los pagos que son sumamente importantes, además las razones de liquidez se dicen que son de naturaleza estática al culminar el año. Gestionar la liquidez hace referencia al uso del efectivo, mediante el equilibrio entre la inversión y el financiamiento. Es decir, una administración del capital de trabajo, así como del efectivo. Esto con el fin de no disminuir la tasa de rentabilidad percibida por los inversionistas.

Administración de la Liquidez o Administración de Capital

Según Van Horne, W. (2013), sostiene que "la administración de la liquidez o administración del capital de trabajo se refiere a la forma como se planifica, organiza, toma decisiones y controlan los activos corrientes, de tal modo que permitan el funcionamiento normal de la empresa". (p. 205). Asimismo el capital de trabajo es la capacidad de una compañía para llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo.

A nivel neto puede ser calculado como los activos que sobran en relación a los pasivos de corto plazo. El capital de trabajo resulta útil para establecer

el equilibrio patrimonial de cada organización empresarial. Se trata de una herramienta fundamental a la hora de realizar un análisis interno de la firma, ya que evidencia un vínculo muy estrecho con las operaciones diarias que se concretan en ella. En concreto, se puede establecer que todo capital de trabajo se sustenta o conforma a partir de la unión de varios elementos fundamentales. Entre los mismos, los que le otorgan sentido y forma, se encuentran los valores negociables, el inventario, el efectivo y finalmente lo que se da en llamar cuentas por cobrar.

Cuando el activo corriente supera al pasivo corriente, se está frente a un capital de trabajo positivo. Esto quiere decir que la empresa posee más activos líquidos que deudas con vencimiento en el tiempo inmediato. En otro sentido, el capital de trabajo negativo refleja un desequilibrio patrimonial, lo que no representa necesariamente que la empresa esté en quiebra o que haya suspendido sus pagos.

El capital de trabajo negativo implica una necesidad de aumentar el activo corriente. Esto puede realizarse a través de la venta de parte del activo inmovilizado o no corriente, para obtener el activo disponible. Otras posibilidades son realizar ampliaciones de capital o contraer deuda a largo plazo. Además de todo lo expuesto es importante recalcar también que existen otros dos tipos de capital de trabajo que se delimitan en base al tiempo. Entre las fuentes del capital de trabajo, se pueden mencionar a las operaciones normales, la venta de instrumentos financieros, la utilidad sobre la venta de valores negociables, las aportaciones de fondos de los dueños, la venta de activos fijos, el reembolso del impuesto sobre la renta y los préstamos bancarios. Cabe destacar que el capital de trabajo debería permitir a la firma enfrentar cualquier tipo de emergencia o pérdidas sin caer en la bancarrota.

Consecuencias por la falta de Liquidez

Según García (2017) “Si una empresa no posee liquidez, cualquier problema que pueda tener ya no será tan prioritario, por la simple razón de la falta de liquidez provocara un nuevo orden de prioridad de las tareas a llevar a cabo”. (p. 40). Señala, que entre las consecuencias de la falta de liquidez se encuentran las siguientes:

- El crédito de la empresa se ve reducido en los mercados financieros, con consecuencias negativas sobre su coste.
- La imagen de la empresa se ve perjudicada, disminuyendo la calidad de servicio de proveedores.
- Los saldos descubiertos provocan intereses demora.
- Se venden activos por debajo de su precio razonable para cubrir las necesidades de fondos inmediatos. Se produce alarma en el colectivo laboral de la empresa.
- Disminuye el control de la propiedad por parte de los accionistas.

Para medir y obtener una perspectiva completa de la liquidez lo mejor es anticiparse a cualquier contingencia por falta de efectivo. La mejor herramienta es la realización de previsiones bajo hipótesis contempladas como herramientas de gestión y control de la liquidez.

Ratios o Índices de Liquidez

Para Santandreu (2000), manifiesta lo siguiente: “Las razones de Liquidez se refieren tanto al monto y composición del pasivo circulante, como a la relación de éste con el activo circulante”. (p. 5). Entre las principales razones de este grupo se encuentra.

Razón Corriente: Este indicador basa su fórmula entre activo corriente y pasivo corriente, teniendo como resultado que entre más alto sea el coeficiente, la empresa tiene mayores posibilidades de cubrir sus deudas adquiridas a corto plazo. Según Weston, J. (2013) el valor aconsejable de este ratio, en el caso de tener que predecir sin tener más datos, tanto propios como del sector, se debe situar entre 1.5 y 2.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba Ácida: Este indicador mide la liquidez de la empresa sin contar con el activo corriente más representativo de la totalidad del activo corriente, es decir mide la capacidad de pago por medio sin contar con el activo que representa un mayor valor.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Capital de Trabajo: En la medida que el Activo Circulante es mayor que el Pasivo Circulante, la entidad dispone de un margen que le permite hacer operaciones tales como incrementar sus existencias, asumir gastos de emergencia, absorber pérdidas en operaciones, etc. Dicho margen se denomina capital neto de trabajo y se obtiene de descontar las obligaciones corrientes de la empresa de sus derechos o recursos financieros corrientes, permitiendo ello determinar la disponibilidad de recursos para ejecutar las operaciones de la entidad en los meses siguientes, así como la capacidad para enfrentar los pasivos circulantes.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Es necesario la aplicación de indicadores financieros en la empresa, debido que por medio de estos, se puede identificar la verdadera situación de la empresa, es necesario aplicar varios indicadores, debido a que la ejecución de uno solo, no permite visualizar correctamente la situación real de la empresa, muchos de los indicadores no toman todos los datos, para tomar una correcta decisión, es decir, la interpretación de un indicador, puede variar con otra, porque al momento de excluir una de las cuentas el resultado puede ser otro.

Indicadores de Cobranza.

Los indicadores de cobranzas son herramientas de medición de datos, su enfoque está dirigido hacia una lectura y evaluación del rendimiento o desempeño de áreas o procesos específicos. Chamba (2017), define como, “la eficiencia en el manejo de las inversiones y el empleo de los recursos disponibles; en estos indicadores interviene con frecuencia el concepto de rotación, como método de análisis dinámico para medir indirectamente la liquidez del sistema empresarial.” (p. 60). Los indicadores de cobranza ayudan a la empresa a medir los recursos utilizados, así como el nivel de los inventarios, ventas, cobranza y de los pagos de las operaciones realizadas durante un determinado periodo, pudiendo demostrar mediante cifras el estado en el que se encuentra la empresa.

Periodo de cobranza: Es el derecho que posee la empresa sobre sus terceros a través de una cuenta abierta, la mayoría de ellas se convierte en cuentas por cobrar considerado como parte del activo circulante; es por ello que es uno de los activos de suma importancia debido a que es el activo más líquido después del efectivo en la empresa.

$$\text{Período de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar Comerciales} * 360 \text{ días}}{\text{Ventas Totales}}$$

Periodo de Pago: Es el indicador que permite tener indicios del comportamiento del capital de trabajo, puesto que mide específicamente el número de días que la empresa tarda en pagar los créditos otorgados por lo proveedores. Una práctica usual es buscar que el número de días de pago sea mayor al de cobranza, aunque debe tenerse mucho cuidado de no afectar su buena imagen de pago con sus proveedores.

$$\text{Período de Pago} = \frac{\text{Cuentas por Pagar Comerciales} * 360 \text{ días}}{\text{Compras}}$$

Rendimiento Sobre el Activo - . ROA. Es el rendimiento económico sobre la inversión total realizada sin considerar la forma de su financiamiento. El ROA es igual a la relación entre el beneficio operativo antes del impuesto y la inversión total, que en este caso es equivalente al activo total.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activos}}$$

Conocido como un indicador financiero que mide la rentabilidad del total de los activos de la empresa, teniendo como base la totalidad de sus activos, y esto porque los activos de la empresa están compuestos por el patrimonio y pasivos, aquí únicamente no se tiene en cuenta el capital de los inversionistas sino que también se tiene en cuenta las deudas que tiene la compañía, así pues a través de ello se demostrará el porcentaje de utilidad obtenido por cada activo total invertido.

Flujo de Caja

El flujo de caja hace referencia a las salidas y entradas netas de dinero que tiene una empresa o proyecto en un periodo determinado. Para Moreno (2010) “El flujo de caja es un informe financiero que presenta en detalle los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un periodo dado.” (p. 10). Asimismo, facilitan información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas, por ende resulta ser información indispensable para conocer el estado de la empresa, por lo que, el flujo de caja se le conoce como una buena herramienta para medir el nivel de liquidez de una empresa ayudando así en la toma de decisiones también, ya que, en él se muestra el saldo inicial del dinero de la empresa, los ingresos y los egresos que esta pudo tener en el periodo dando así su respectivo saldo final.

También se puede decir, que es aquel reporte que muestra los saldos de los ingresos menos los egresos de efectivo, conocido también como “cash flow”, ingresos que sean generados por causa de una inversión o producto de las ventas en un periodo determinado; asimismo, es posible la elaboración de un presupuesto de caja o también conocido flujo de caja proyectado. De acuerdo a Hirache (2013):

Su elaboración implicará que la entidad realice pronósticos sobre hechos futuros que se esperan lograr sobre la base de un plan de negocios. Hay que tener en consideración que cuando elaboramos un flujo de caja, debemos de identificar el flujo de efectivo operativo que se produce o producirán por las operaciones propias del giro del negocio. A continuación, proporcionamos mayor detalle y casuística. (p. 5).

El flujo de caja se debe constituir en una de las herramientas fundamentales para el gerente financiero, ya que permite tener presente en todo momento el movimiento de efectivo de su negocio, los compromisos de efectivo que se van a presentar y las entradas que va a propiciar el cumplimiento de dichos compromisos. La administración adecuada del Flujo de caja facilita la labor de la gerencia, permitiendo ser más eficientes en el control del efectivo que entra y sale día tras día.

Políticas de Ventas a Créditos

Según Thompson (2006), La venta “es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta”. (p. 40), debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo. La venta es un conjunto de actividades diseñadas para promover la compra de un producto o servicio.

Por otro lado, Mateu Gordon (2013), define la venta a crédito como: “El tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio”. (S/P). La venta a crédito tiene el propósito de distribuir el pago del bien o servicio adquirido en un determinado plazo pautado de antemano entre el comprador y el vendedor, de manera que el primero pueda amortizarlo.

La política de créditos debe incluir

- Días de diferimiento de pago: la empresa debe tener especificados los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 ó 90 días fecha factura, que son los diferimientos más habituales.

- Política de crédito: deben establecerse unas normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de la empresa cliente. Si la empresa no llega a dicho nivel exigido, no se le proporcionará el crédito solicitado. Así mismo, debe establecerse un límite máximo de crédito a cada cliente, que nunca debe ser rebasado.
- Política de cobro: hay que tener claros los procedimientos a seguir en caso de impagos, tanto los pasos internos (que lleve la empresa personalmente) como los externalizados a empresas de recobro especializadas (en caso de contratarse o ser necesarias).
- Política de descuentos: Una buena forma de acelerar el ciclo de cobro es ofrecer a los clientes descuentos por pronto pago o por pago al contado. Obviamente, este descuento debe estar consensuado y estudiado para que no suponga una merma importante del margen de la venta.

Las políticas de crédito y cobranza actúan directamente sobre el período medio de cobro, ya que regulan los plazos de cobro, controlan el cumplimiento de los mismos por parte de los socios y gestionan el cobro de las facturas vencidas.

Definición de Términos Básicos

Riesgo de liquidez. Puede estar asociado a los activos o los pasivos de la empresa.

Cobros: Es la presentación para el pago de una obligación; no obstante, en la práctica es una acción que va más allá de la ejecución de un derecho o resarcimiento, pues, cubre la recepción en caja y consecuentemente está relacionada con el manejo de caja y la forma como se recibe y se mueve

internamente dentro de un control centralizado.

Competitividad. Es la posición relativa que tiene un competidor con relación a otros competidores.

Cuentas por Cobrar: Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas y documentos por cobrar deben registrarse al valor del derecho exigible pactado originalmente o a la estimación razonablemente que de ellos se haga.

Gestión Financiera: La gestión financiera es una parte importante de las operaciones de la empresa, porque proporciona esquemas para guiar, coordinar y controlar las actividades de esta, con el propósito de lograr sus objetivos.

Inversión. Es la colocación de capital para obtener una ganancia futura en la que se resigna un beneficio inmediato por uno improbable. Es el flujo de dinero que se encamina a la creación o mantenimiento de bienes de capital y a la realización de proyectos que se presumen lucrativos.

Políticas de Cobranza: es la encargada de medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.

Políticas de Crédito: las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.

Productividad. Medida del grado en que funciona el sistema de operaciones e indicador de la eficiencia y de la competitividad de una empresa o departamento.

Provisión para Cuentas Incobrables: es una contra cuenta o cuenta reguladora, relacionada con las cuentas por cobrar y que muestra la porción de las cuentas por cobrar que se estima son incobrables.

Rentabilidad. La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Riesgo de crédito. Está asociado a la posibilidad de que se produzcan impagos en el tiempo y la forma establecidos, lo cual puede suponer pérdida de principales e intereses, disminución del flujo de caja, generación de gastos asociados a los procesos de recobro, etc.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presentan los aspectos metodológicos que a la vez sirven de guía para comprobar las variables en estudio, la metodología para Balestrini (2014), expresa: “El marco metodológico es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”. (p. 126). Este marco metodológico permite asentar, en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se utilizaron en la investigación planteada.

Tipo de Investigación

Este trabajo se realiza bajo los esquemas de investigación descriptiva, ya que se busca la información acerca del fenómeno estudiado, sus características, relaciones, comportamientos, y la relevancia que tiene en las empresas objeto de estudio. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Hernández, Fernández y Baptista (2016) señalan que en los estudios descriptivos “se seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga”. (p. 60).

Por otro lado, Tamayo y Tamayo (2014) indican que este tipo de investigación:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace

sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. (p.46)

En relación con lo antes citado, esta investigación está enmarcada bajo un modelo descriptivo, el investigador busca establecer el qué y el dónde, sin preocuparse por el por qué. Asimismo, se requiere del apoyo de una revisión documental, ya que es necesaria la revisión de documentos y fuentes bibliográficas en la búsqueda de aportes teóricos, conceptuales y explicativos para sustentar la investigación.

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Por tal motivo, se puede decir; que el diseño de este estudio se considera de campo, no experimental, pues se refiere al método que se emplea cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad donde se desarrolla la problemática, en un solo momento y sin intervenir en el comportamiento de las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2016) definen al diseño de campo como, “un proceso sistemático a emplear para recoger en forma directa los datos de la realidad en el lugar de los hechos” (p. 125), es decir, que el diseño de campo permitió recabar la información suficiente y necesaria directamente de los protagonistas. En este caso, se tomó información directamente de la empresa para conocer la actual situación relacionada con el proceso de las ventas a crédito.

En relación a los estudios no experimentales, Hernández, Fernández y Baptista (2016) los definen como aquellos que se “realizan sin manipular deliberadamente las variables. En estos estudios no se construye ninguna situación, se observan situaciones ya existentes”. (p. 184). Se infiere de la definición anterior, que los estudios no experimentales permiten al investigador obtener información de la población seleccionada sin manipular las variables, es decir, sin producir cambios en la misma, por cuanto los datos se recaban directamente de la realidad posibilitando conocer cómo se manifiesta el fenómeno en la realidad.

Unidad de Análisis

De acuerdo a Hurtado (2016) resalta que “las unidades de estudio o análisis se deben definir de tal modo que a través de ellas se puedan dar una respuesta completa y no parcial a la interrogante de la investigación”. (p. 141). Una unidad de estudio puede ser una persona, un objeto, un grupo, una extensión geográfica, una institución, entre otras. Para efectos de esa investigación corresponde a la entidad que va a ser objeto de medición y se refiere al qué o quién es sujeto de interés en una investigación. Es decir, la empresa Dulcería de Pesé, C.A.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la elaboración de la presente investigación se hace necesario recabar información a través de técnicas e instrumentos de recolección de información, en este sentido, Fernández, Hernández y Baptista (2016), señalan que la técnica de recolección de información es: “Aquella que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o

variables que el investigador tiene en mente”. (p. 235). En este sentido, las técnicas de recolección empleadas fueron la entrevista y la revisión documental.

La entrevista, es una técnica de obtención de información mediante el diálogo mantenido en un encuentro formal y planeado, entre una o más personas entrevistadoras y una o más entrevistadas. Tamayo y Tamayo (2014) la define como: “La relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.” (p. 123). En la entrevista se desea obtener la opinión del entrevistado con respecto al estado actual del asunto en cuestión, los objetivos de la investigación y los procedimientos. Por otro lado, Arias (2016:), señala que la entrevista semiestructurada, es aquella que “aun cuando exista una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente”. (p. 74). Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional extraordinaria.

Esta técnica se caracteriza por su flexibilidad. En este caso, se empleó el guión de entrevista, conformado por preguntas relacionadas directamente con el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación. Es decir, se obtuvo información relacionada con la situación actual de las ventas a crédito de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.

Otra técnica empleada fue la revisión documental. Sabino (2014), señala que “es la técnica fundamental de la investigación que consiste en extraer la información a través de la revisión de fuentes documentales”. (p. 89). El instrumento que se ha empleado para recolectar la información fue una matriz de registro documental, la cual permitió analizar los factores internos y externos que afectan la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A. En

este sentido, se revisó la documentación de la empresa referente al flujo de caja y los indicadores financieros empleados.

Limitaciones

La información suministrada por la empresa Dulcería de Pesé, C.A. en cuanto a los registros y procesos administrativos, financieros y contables presenta limitaciones, dado que no se pudo recabar completa por considerarla confidencial. Por lo tanto, se presentan limitaciones de carácter financiero – contable que puede incidir en los resultados. Al respecto, para conocer lo referente al flujo de caja y los indicadores financieros se realizaron estimaciones, los cuales pueden tener un margen de riesgo en los resultados obtenidos.

Cuadro Técnico Metodológico

La operacionalización de las variables, de acuerdo a Arias (2016), “es el proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir dimensiones e indicadores”. (p. 63). En atención a ello, a continuación se detalla la estrategia diseñada para cada objetivo específico.

Cuadro 1. Cuadro Técnico Metodológico

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Presentar la situación actual de las políticas de ventas a crédito de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.	Proceso de Ventas a Crédito	Gestión de las ventas a crédito	Planificación de las ventas Políticas Indicadores Evaluación de los clientes Cobro de deudas Nivel de ventas y liquidez	Técnica: Entrevista Instrumento: Guión de Entrevista
Analizar los factores internos y externos que afectan la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.	Elementos Indicadores Financieros de liquidez y de cobranzas relacionados con la liquidez	Gestión interna de la Administración financiera	Tendencias de las ventas a crédito. Evaluación de la liquidez en bases a los indicadores financieros. Análisis del flujo de caja	Técnica: Revisión Documental Instrumento: Matriz de Revisión Documental
Inferir la influencia de las políticas de ventas a crédito en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.	Ventas a crédito y su influencia en la liquidez	Gestión de liquidez	Liquidez Estrategia de planificación del flujo de caja Proyecciones del Flujo de caja Situación administrativa y contable	Técnica: Entrevista Instrumento: Guión de Entrevista

Fuente: Acosta y Tamayo (2022)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis de los resultados producto de la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, lo cual implicó recabar datos del contexto estudiado, con el objeto de evaluar las políticas de ventas a crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A. Balestrini (2014), señala que el análisis de los datos se define “como el resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación”. (p. 35). El análisis de datos se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados. Es así como en este capítulo, se dio cumplimiento a los objetivos del estudio.

En primer lugar, se diagnosticó la situación actual de las políticas de ventas a crédito de la empresa Dulcería De Pesé, C.A., para lo cual se realizó una entrevista al gerente general y al gerente administrativo. El instrumento empleado fue un guión de entrevista conformado por 10 preguntas. Estas preguntas se plantearon de acuerdo a los indicadores reflejados en el cuadro técnico metodológico (Ver cuadro 1). Con la información obtenida se realizó un análisis general de la entrevista.

Seguidamente, se empleó la revisión documental con la finalidad de analizar los factores internos y externos que afectan la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A. Para lo cual, fue necesario consultar

fuentes documentales de la empresa, tales como: el flujo de caja para realizar los indicadores financieros de liquidez y de cobranzas.

Situación actual de las políticas de ventas a crédito de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.

Cuadro 2. Guión de Entrevista

Ítem 1. ¿En la empresa se planifican las actividades relacionadas con el proceso de ventas a crédito?	
Gerente General	Administrador
No, dado que no se manejan procedimientos de ventas a crédito.	No, existen debilidades en el proceso de ventas a crédito y las políticas de cobranzas no se manejan con eficiencia para su manejo y control.
Ítem 2. ¿La empresa tiene establecidas políticas para el proceso de las ventas a crédito?	
Gerente General	Administrador
Si están establecidas políticas para el proceso de ventas a crédito. Sin embargo, no se manejan con eficiencia, ya que es relativamente nueva esta estrategia de ventas.	Se cuenta con políticas y procedimientos para el manejo de las ventas a crédito. Pero no se dan a conocer al personal por ser relativamente nueva esta estrategia de ventas.
Ítem 3. ¿Maneja usted algunos indicadores financieros para conocer y evaluar la liquidez de la empresa?	
Gerente General	Administrador
No se manejan indicadores financieros para evaluar la liquidez de la empresa.	Se manejan indicadores muy básicos que no indican la realidad de la liquidez.
Ítem 4. ¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de ventas a crédito?	
Gerente General	Administrador
No se evalúa el riesgo en el proceso de las ventas a crédito.	Se carecen de mecanismos de control para evaluar el riesgo en el proceso de las ventas a crédito.

Fuente: Elaboración propia (2022)

Cuadro 2. Guión de Entrevista. Continuación

Ítem 5. ¿El pronto pago del deudor genera liquidez inmediata para cubrir sus deudas que tiene la empresa?	
Gerente General	Administrador
Si claro, cuando se cobra de manera efectiva las cuentas, se genera la liquidez para cumplir con los compromisos. Sin embargo, se observan retrasos en las cobranzas.	El pronto retorno de la cartera genera la liquidez necesaria en la empresa. Pero, presenta deficiencias en el cobro, provocando de esta manera un inadecuado retorno de la liquidez.
Ítem 6. ¿Cómo incide el nivel de ventas a crédito en la liquidez de la empresa?	
Gerente General	Administrador
Incide de manera positiva si estas se cobran en el periodo acordado.	Incide de manera negativa cuando no se cobran en el periodo establecido.
Ítem 7. ¿Cuáles son los factores relevantes que generan los problemas de liquidez en una empresa?	
Gerente General	Administrador
Incorrecta política de cobranzas, dado que no se está cobrando en el tiempo estipulado, lo que incide en la utilización correcta del capital de trabajo.	Desconocimiento de la rotación del efectivo y el flujo de caja.
Ítem 8. ¿Considera usted, que se realiza actualmente la empresa el flujo de caja como parte de su estrategia de planificación?	
Gerente General	Administrador
No, se realiza de manera informal para conocer la liquidez de la empresa, pero no como un proceso de planificación.	No se realiza como una estrategia de planificación.
Ítem 9. ¿Considera usted, que en la empresa se realizan proyecciones anuales del flujo de caja?	
Gerente General	Administrador
No se realizan proyecciones del flujo de caja, por lo que no se proyectan los ingresos en función de los gastos.	No, lo que no le permite determinar el mínimo disponible para no sobregirarse en las obligaciones contraídas.

Fuente: Elaboración propia (2022)

Cuadro 2. Guión de Entrevista. Continuación

Ítem 10. ¿El flujo de efectivo que se genera permite conocer la situación administrativa contable de la empresa?	
Gerente General	Administrador
No, debido a que no existe una planificación para el control de entradas y salidas del efectivo, por lo que se desconoce la liquidez para el cumplimiento de los compromisos adquiridos.	No, dado que no se realiza un seguimiento continuo del proceso del flujo de caja.

Fuente: Elaboración propia (2022)

Análisis General de la Entrevista

De acuerdo a los resultados obtenidos en la entrevista, se puede señalar que no se lleva a cabo una planificación de las actividades relacionadas con el proceso de ventas. Puesto que no existen procesos administrativos acertados y confiables para mejorar las operaciones, lo que no permite obtener una rápida y efectiva recuperación de las cuentas a crédito. Aunque las políticas están establecidas no se cumplen a cabalidad, ya que no existe un departamento que se encargue del establecimiento de las mismas. Instituir políticas y procedimientos contables, es indispensable que estas vayan de la mano con estrategias eficaces que conduzcan a mantener continuamente el proceso desde que se inicia con la venta a crédito hasta que se cierra con la cobranza.

Se puede indicar que la empresa no aplica los ratios financieros como medio de análisis a sus estados financieros. Todos los entrevistados coincidieron que estos índices de medición tanto para liquidez como para la gestión de cobranza son vitales para la toma de decisiones, sin embargo,

según el gerente general la aplicación de estos mismos estaría como un plan financiero de mejora a futuro. Asimismo, consideran que en la empresa no se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de ventas. Es decir, no se evalúa el riesgo, y se demuestra la inexistencia de un sistema efectivo respaldado en controles que permita identificar, priorizar y establecer niveles aceptables de riesgo.

De igual forma, no se cobran las ventas a créditos en el tiempo estipulado para generar liquidez inmediata que permita cubrir las deudas que tiene la empresa. Esta situación, afecta la planificación financiera y operativa de la organización, ya que no se hace efectiva la cuenta por cobrar en consecuencia, no ingresan los recursos estimados para poder cumplir con el resto de las metas y objetivos planteados. En cuanto a los factores relevantes que generan los problemas de liquidez en una empresa se tiene políticas de ventas inadecuadas, mal manejo del capital de trabajo, así desconocimiento de rotación de efectivo y flujo de caja, lo cual conlleva que la información financiera que se genera no le permite conocer la liquidez y la gestión de solvencia de la empresa.

Por otra parte, no se realizan proyecciones anuales del flujo de caja. Esta situación no permite conocer la situación administrativa contable de la empresa, esto es debido a que no existe una planificación para el control de entradas y salidas del efectivo, ni seguimiento continuo para evaluar a través de sus resultados los objetivos propuestos. Una proyección del flujo de efectivo ayudará a la empresa a prever cuándo se quedará sin dinero con tiempo para actuar, protegiendo así a la de una crisis. Además, contribuirá a detectar tendencias en las ventas, le puede revelar si sus clientes están tardando demasiado en pagar, y le permitirá planificar las compras de activos importantes.

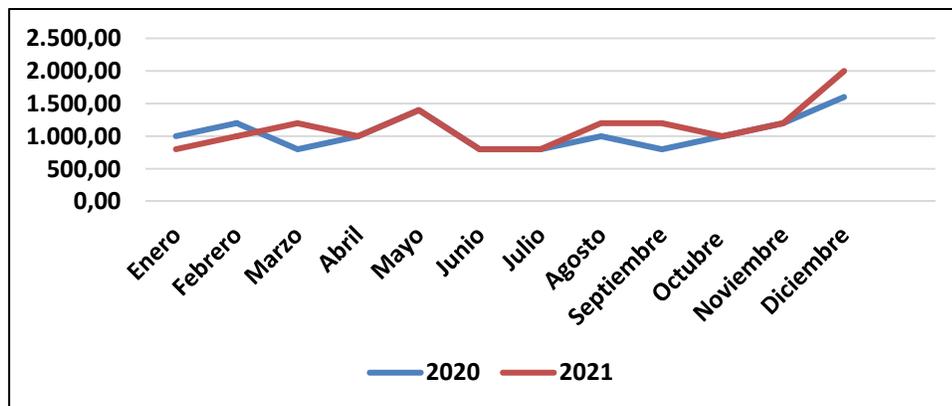
Análisis de los factores internos y externos que afectan la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.

Para dar cumplimiento a este objetivo se empleó la revisión de información contable y financiera suministrada por la empresa.

1. Se analizaron las tendencias de las ventas a crédito de los años 2020 - 2021
2. Se estimó la liquidez en base a los indicadores financieros de los años 2020 – 2021
3. Se estimó el Flujo de Caja para el primer trimestre del año 2022

1. Tendencias de las ventas totales (crédito y contado) de los años 2020 -2021

Gráfico 1. Tendencias de las ventas



Fuente: Datos extraídos de la tabla 3.

Se puede notar que en 2021 las ventas fueron ligeramente superiores que en 2020, en los meses de marzo, agosto, septiembre y diciembre.

Cuadro 3. Tendencias de las Ventas

Meses del Año/ Año	2020	2021
	USD	USD
Enero	1.000,00	800,00
Febrero	1200,00	1.000,00
Marzo	800,00	1.200,00
Abril	1.000,00	1.000,00
Mayo	1.400,00	1.400,00
Junio	800,00	800,00
Julio	800,00	800,00
Agosto	1.000,00	1.200,00
Septiembre	800,00	1.200,00
Octubre	1.000,00	1.000,00
Noviembre	1.200,00	1.200,00
Diciembre	1.600,00	2.000,00
TOTAL	12.600,00	13.600,00

Fuente: Empresa Dulcería de Pese, C.A. (2022)

Porcentaje de Incremento de las ventas a crédito: 7,35%

Análisis de las Ventas a Crédito

Observando los montos de ventas existentes en los dos años de análisis se puede determinar que únicamente las ventas se han incrementado en \$ 1.000 que equivale a un 7,35% por lo que se evidencia la ausencia de gestión en ventas, esto se suma la gran parte de incremento en cuentas y documentos por cobrar. Es importante acotar, que la empresa solo vendía al

contado, pero debido a la crisis de salud ocasionada por el Covid-19 su producción se vio reducida, lo que conllevó a una paralización parcial de la empresa, por lo que decide realizar ventas a crédito. Sin embargo, se carece de estrategias para incrementar las ventas, incidiendo en la liquidez. Es sumamente necesario realizar el análisis correspondiente e implementar una herramienta que permita medir la gestión de ventas en la empresa.

2. Estimar la liquidez en base a los indicadores financieros de los años 2020 – 2021

Estos indicadores servirán para medir la capacidad de retorno del capital, mostrarán los riesgos operativos de la empresa para así saber cuál es la capacidad financiera de la empresa. La información suministrada por la empresa fue la siguiente:

Cuadro 4. Cuentas.

Cuenta/ Año	2020 USD	2021 USD
Activo Corriente	4850,74	6120,40
Pasivo Corriente	4760,24	6360,44
Ventas	12.600,00	13.600,00
Cuentas por Cobrar	3.044,30	3.100,80

Fuente: Empresa Dulcería de Pese, C.A. (2022)

Una vez presentada la información de la empresa Dulcería De Pesé, C:A:, se muestran algunos indicadores para verificar la condición de liquidez:

Cuadro 5. Índices Financieros

Índice	Fórmula	2020	2021
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{4.850,74}{4.760,24} = 1,02$	$\frac{6.102,40}{6.360,44} = 0,96$
Rotación de Cobros	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	$\frac{12.600,00}{3044,30} = 4,13$	$\frac{13.600,00}{3.100,80} = 4,38$
		$\frac{360}{4,13} = 87 \text{ días}$	$\frac{360}{4,38} = 82 \text{ días}$

Fuente: Acosta y Tamayo (2022)

Análisis

Según los resultados obtenidos en el índice de razón corriente, se demuestra que la empresa tuvo una variación de forma negativa de 0.06 en su liquidez durante los periodos 2020-2021. Es decir que el año 2020 la liquidez llegó a un punto neutral, por cada 1 dólar de deuda a corto a plazo tenía por afrontar con 1.02, sin embargo, para el año 2021 hubo una ligera caída, pues el resultado demuestra que, por cada 1 dólar de deuda, afrontaría con 0.96, llevándolo a una situación de riesgo. Es decir, si la empresa tiene que cancelar sus obligaciones tendría dificultad para realizarlo.

En cuanto a la rotación de las cuentas por cobrar respecto a las ventas, y de acuerdo al resultado se puede indicar que los cobros realizados en el año 2020 tienen una rotación de 4.13 veces, y para el 2021 es de 4.38 veces manteniendo el mismo ritmo. Este índice financiero evidencia que la organización tiene una política de cobranza inadecuada porque aproximadamente demora en recaudar más de 80 días. Por consiguiente, la empresa no tiene una recuperación de cartera el cual ayude a aportar mayor liquidez, esto es perjudicial porque tiene que pagar a los acreedores, se

tiene que establecer políticas de cobranzas que contribuyan en la recuperación de cartera.

3. Estimar el Flujo de Caja para el primer trimestre del año 2022

El flujo de efectivo, flujo de fondos o cash flow, se define como la variación de las entradas y salidas de dinero en un período determinado, y su información mide la salud financiera de una empresa. En la empresa no se realizan proyecciones anuales del flujo de efectivo. Se puede decir que cuando una empresa obtiene dinero genera objetivos del flujo de efectivo positivos y esto se puede hacer de tres maneras diferentes:

- Por medio de la cobranza a los clientes (operación de la empresa).
- Con aportaciones de capital de los socios, por medio de bancos o acreedores (financiamiento).
- Por la venta de activos que ya no utiliza.
- De igual manera la empresa utiliza el dinero generado para pagar sus costos y gastos que requiere para la operación de la empresa, esto es un flujo negativo.

La finalidad del estado de flujo es presentar en forma comprensible y clara la información sobre el manejo que tiene la empresa; es decir, su obtención y utilización por parte de la administración en un periodo determinado y de esta manera tener un informe de la situación financiera para conocer y evaluar la liquidez o solvencia de la empresa. Por lo tanto, de acuerdo a la información suministrada a continuación se presenta un ejemplo del flujo de efectivo de la empresa.

Cuadro 6. Flujo de Efectivo proyectado (Año 2022)

(USD)

Empresa: DULCERÍA DE PESÉ, C.A.				
Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Total
Saldo inicial	-	(353,00)	911,00	-
Entradas (Ingresos)				
Ingresos por Ventas	1.100,00	3.000,00	2.500,00	6.600,00
Otros Ingresos	100,00	200,00	300,00	600,00
Total Ingresos	1.200,00	3.200,00	2.800,00	7.200,00
Salidas (Egresos)				
Gastos Generales	300,00	700,00	300,00	1.300,00
Gastos de Administración y de ventas	900,00	800,00	900,00	2.600,00
Pago de impuestos	153,00	136,00	153,00	442,00
Otros egresos	200,00	300,00	305,00	805,00
Total Egresos	1.553,00	1.936,00	1.658,00	5.147,00
Total saldo de Efectivo	(353)	1264,00	1.142,00	2.053,00
Saldo Acumulado	(353)	911,00	2.053,00	2.053,00
Préstamos Bancarios	-	-	-	-
Saldo final de Caja	(353)	911,00	2.053,00	2.053,00

Fuente: Acosta y Tamayo (2022)

Los resultados muestran que en el mes de enero se tuvo un saldo de caja negativo y los siguientes meses fue positivo. Sin embargo, no lo suficiente para cumplir con sus compromisos. Para el buen funcionamiento de la

empresa es muy importante mantener un nivel de liquidez óptimo, afrontar los imprevistos que pueden presentarse en los negocios. Mantener los objetivos del flujo de efectivo saludable te permitirá realizar provisiones para evitar situaciones de emergencia como puede ser adquirir financiamientos no planeados para resolver alguna situación apremiante.

Inferir la influencia de las políticas de ventas a crédito en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determina la influencia las políticas de las ventas a crédito influyen en la liquidez de la empresa:

- Se observa que no cuentan con estrategias y planes de acción para enfrentar escenarios negativos en relación a la situación financiera.
- Las políticas de ventas a crédito que se manejan no son adecuadas, dado que no se verifica la capacidad de pago de los clientes, presentando retrasos en el cobro de las cuentas.
- No se aplican indicadores financieros como medio de análisis a sus estados financieros.

La situación antes planteada repercute en la salud financiera de la empresa, puesto que presentan problemas de liquidez al no contar con una eficiente gestión de las ventas a crédito, originando una debilidad en el cumplimiento eficiente para recuperar el capital invertido. Esta realidad incide en el cumplimiento de los compromisos a corto plazo. Como se observa, las ventas a crédito son importantes como parte de liquidez y la situación financiera, ya que se consideran una alternativa para la generación de ingresos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada en la empresa Dulcería de Pesé, C.A. en cuanto a evaluar las políticas de ventas a crédito y su incidencia en la liquidez, se presentan las conclusiones, las cuales se analizan de acuerdo a los objetivos planteado. En cuanto al primer objetivo específico, se presentó la situación actual de las políticas de ventas a crédito de la empresa Dulcería De Pesé, C.A., concluyendo que no se tienen políticas de crédito establecidas, lo que ocasiona incorrectas aprobaciones de créditos y que la gestión de cobro no sea tan eficiente, lo que conlleva a que no se tenga la certeza si se tiene la suficiente liquidez para cubrir costos y gastos.

Por otra parte, de acuerdo al segundo objetivo específico se analizaron los factores internos y externos que afectan la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A. primeramente se tiene, que la empresa no maneja indicadores financieros para conocer situación financiera. Sin embargo, se calcularon los índices de liquidez y de cobranzas para los años 2020 -2021, concluyendo que no se tiene la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos y el promedio de cobros es superior a 80 días, mostrando que la gestión, tanto en crédito como en recaudación de efectivo no ha mejorado.

Asimismo, no se realizan proyecciones anuales del flujo de caja. Al respecto, realizó una proyección del mismo para el primer trimestre del año 2022, concluyendo que el efectivo final obtenido no es suficiente para realizar las operaciones administrativas y financieras, puesto que no planifica las entradas y los desembolsos del efectivo. Aunado a ello, no poseen

procedimientos administrativos para su eficiente manejo, lo que impide tener información actualizada y confiable acerca de la disponibilidad del efectivo.

Los resultados muestran que en el mes de enero de 2021 se tuvo un saldo de caja negativo y en los siguientes meses fue positivo. A pesar de ello, la empresa presenta problemas de liquidez. Para el buen funcionamiento de la empresa es muy importante mantener un nivel de liquidez óptimo, para afrontar los imprevistos que pueden presentarse en los negocios. Mantener los objetivos del flujo de efectivo saludable te permitirá realizar previsiones para evitar situaciones de emergencia como puede ser adquirir financiamientos no planeados para resolver alguna situación apremiante.

En cuanto al tercer objetivo específico, se determinó la influencia de las políticas de ventas a crédito en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A., concluyendo que las ventas a crédito son un beneficio para la empresa, puesto que les permite incrementar los ingresos. Sin embargo, la falta de políticas para la gestión de las cobranzas pone en riesgo la liquidez, debido al incumplimiento de los pagos por parte de los clientes. Por lo tanto, la estabilidad de la liquidez que la empresa requiere para cumplir con sus compromisos depende de las políticas de las ventas a crédito y de su cobro en la fecha indicada para la integridad financiera.

Recomendaciones

Una vez analizados los resultados y presentada las conclusiones se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Es recomendable la aplicación de políticas que contemplen estándares crediticios que permitan elevar el nivel promedio de las cuentas por cobrar. Así como elaborar procedimientos para evaluar a los clientes y a los futuros clientes, verificando sus antecedentes, su capacidad de pago, situación financiera y realizar actualizaciones periódicamente en la base de datos de la empresa.
- Mantener al día los estados de cuentas con reportes de cobranzas, tener con exactitud la deuda y enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes a fin de que estén informados tanto de la deuda que mantienen con la empresa como la fecha en que vencieron las facturas.
- La empresa debe introducir medidas de control interno para cada uno de sus procesos contables administrativos, para de esta manera desarrollar una actitud preventiva más que correctiva, tendiendo la evaluación y monitoreo de resultados hacia un control de gestión.
- Se deben registrar todas las entradas y salidas de efectivo, ello es relevante para un buen manejo de la administración en la empresa, ya que así podrán tener datos confiables a la hora de efectuar alguna inversión que se requiera en la empresa y proyectarlo a futuro.
- Aplicar indicadores financieros y evaluar sus resultados de manera periódica para conocer cómo se encuentra la empresa en cuanto a factores claves como lo es la función financiera, el nivel de ventas, activos corrientes, costos financieros al adquirir el financiamiento, y medir el riesgo de los créditos otorgados.

- Detallar las necesidades financieras a corto para controlar y prevenir flujo de caja, a largo plazo para diseñar estrategias de crecimiento empresarial y desarrollo organizacional, con ello la toma de decisiones acertada en el área financiera.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias Fideas (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 8va Edición. Editorial Episteme.

Báez J. B. (2017) **Administración De Riesgos.** Recuperado. <http://bestpractices.com.py/wp-content/uploads/2012/03/ebook-riesgo-de-liquidez.pdf>

Balestrini Mirian. (2014). **Elaboración de Proyectos de Grado.** Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.

Benítez Viviana y Machacuay Sonia (2020) realizaron una investigación titulada: **“Política de Ventas al Crédito y su relación con La Liquidez, de la Factoría Santa Isolina SRL. del Distrito de Comas Año 2017”.** Presentado en la Universidad Privada del Norte Lima Perú.

Carvajal Rosa y Mora Orly (2020), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Maserclisa S.A.”** presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Chamba, S. (2017). **Indicadores de Cobranzas.** (Información en línea). Disponible en <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1701/1/T-ULVR-1517.pdf>.

Fierro, Á. (2016). **Contabilidad de Pasivos con estándares internacionales para pymes.** Madrid: ECOE Ediciones.

García J., Galarza S., Salazar A. (2017) **Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pyme.** Revista Ciencia UNEMI pp.30-39 file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-

Hernández, Roberto., Fernández, Carlos. y Baptista, Lucio. (2016). **Metodología de La Investigación.** México.

Hirache Flores Luz. (2013). **El flujo de caja como herramienta financiera.** Actualidad Empresarial N° 277 - Segunda Quincena de Abril 2013. Obtenido de http://aempresarial.com/web/revitem/5_15068_76760.pdf.

Hurtado, Jacqueline. (2016). **Metodología de la Investigación, una comprensión holística.** Caracas: Ediciones Quirón.

Mateu Gordon, José Luis (2013). **Crédito al Mercado**. Expansión. Com. Disponible en <https://www.expansion.com> › credito-al-mercado

Rodríguez, Ileana (2010). **Control interno de las Ventas**. (Documento en línea). Disponible en auditoriaiii.activo.mx › Tu primera categoría › Tu primer foro.

Rojas, María (2016), titulado: “**Plan Estratégico para la Gestión de Cobranza en el Instituto de Promoción y Fortalecimiento de la Economía Comunal, Guanare Portuguesa.**”, presentado en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora.

Rojas, Nilda (2019). Realizó un trabajo de grado titulado: “**Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte de carga, Lima 2018**”. Presentado en la Universidad Privada Norbert Wiene, Perú

Rosemberg, Jerry (2009). **Diccionario de Administración y Finanzas**. Editorial Océano Centrum. Nueva York.

Rubio, P. (2014). **Manual de Análisis Financiero**. IEGE-Publicaciones. Obtenido de https://www.academia.edu/11892669/ANALISIS_DEL_SISTEMA_FINANCIERO

Sabino, Carlos (2014). **El proceso de investigación**. 3ª. Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.

Santandreu, E. (2000). **Análisis de la empresa a través de los ratios**. (Información en Línea). Disponible en <http://www.centrem.cat/ecomu/upfiles/publicacions/analisi.pdf>

Stanton, W.; Etzel, M. & Walker, B. (2007). **Fundamentos del Marketing**. México: McGRAW- HILL.

Suárez, Witny y Urdaneta, Anabel (2018), realizaron un trabajo de grado titulado: “**Lineamientos Estratégicos para la optimización de los Procesos de facturación en la empresa Administradora Integral Valencia, C.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez

Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**. 4ta Edición. México. Ediciones Limusa.

Thompson, Iván. (2006). **Ventas Personales**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/venta/ventas-personales.html>.

Van Horne, James (2013). **Administración Financiera**. Décima tercera Edición. México: Compañía Editorial Continental SA de CV

Zavala Fernández, Alejandro (2009). **La Fuerza de Ventas**. (Documento en Línea). Disponible en [http://es.wikipedia.org/wiki/Fuerza de - ventas](http://es.wikipedia.org/wiki/Fuerza_de_ventas)

ANEXO 1. ENTREVISTA



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA



Estimado Trabajador:

La siguiente entrevista tiene como intención aportar información para la realización de un trabajo de grado, cuyo objetivo es “Evaluar las políticas de ventas a crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa Dulcería De Pesé, C.A.” La información suministrada es con fines académicos, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo.

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Nombre: _____

Cargo: _____

Gracias por su colaboración

ENTREVISTA

Guión de Entrevista

Ítem 1. ¿En la empresa se planifican las actividades relacionadas con el proceso de ventas a crédito?
Ítem 2. ¿La empresa tiene establecidas políticas para el proceso de las ventas a crédito?
Ítem 3. ¿Maneja usted algunos indicadores financieros para para conocer y evaluar la liquidez de la empresa?
Ítem 4. . ¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de ventas a crédito?
Ítem 5. ¿El pronto pago del deudor genera liquidez inmediata para cubrir sus deudas que tiene la empresa?
Ítem 6. ¿Cómo incide el nivel de ventas a crédito en la liquidez de la empresa?
Ítem 7. ¿Cuáles son los factores relevantes que generan los problemas de liquidez en una empresa?
Ítem 8. ¿Considera usted, que se realiza actualmente la empresa el flujo de caja como parte de su estrategia de planificación?
Ítem 9. ¿Considera usted, que en la empresa se realizan proyecciones anuales del flujo de caja?
Ítem 10. ¿El flujo de efectivo que se genera permite conocer la situación administrativa contable de la empresa?

ANEXO 2: CARTA DE FIABILIDAD DE LOS DATOS DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA EMPRESA



DULCERÍA DE PESÉ, C.A
RIF: J-40302685-8

Naguanagua, Julio/ 2022

Por medio de la presente comunicación yo, **María Gabriela López** en mi carácter de Gerente General de la Dulcería De Pese, C.A. doy fe y certifico que hemos suministrado información financiera de nuestra empresa, a los ciudadanos: Acosta Jeisson, Rodríguez Jorge y Tamayo Fernando los cuales se encuentran realizando un estudio de trabajo de grado.

Es de acotar que esta información está ajustada a nuestras políticas internas y solo para fines académicos que estos ciudadanos han manifestado, por lo cual es de nuestra absoluta discreción la revelación de dicha información solo para esta finalidad.

Gerente General
Ing. María Gabriela López