



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo
previa la obtención del Grado Académico
de Magíster en Administración de
Empresas.

TEMA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO
ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE
QUEVEDO PRODEUTEQ-EP. AÑO 2015**

AUTORA

MARÍA ALEXANDRA ZAMBRANO SANTILLÁN

DIRECTORA

ING. JENNY MARLENE MALDONADO CASTRO, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo
previa la obtención del Grado Académico
de Magíster en Administración de
Empresas.

TEMA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO
ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE
QUEVEDO PRODEUTEQ-EP. AÑO 2015**

AUTORA

MARÍA ALEXANDRA ZAMBRANO SANTILLÁN

DIRECTORA

Ing. Jenny Marlene Maldonado Castro, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

El suscrito certifica que el proyecto de investigación para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, Titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO PRODEUTEQ-EP. AÑO 2015" de autoría de **MARÍA ALEXANDRA ZAMBRANO SANTILLÁN** ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

f. 
Ing. Jenny Marlene Maldonado Castro, M.Sc.

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, **María Alexandra Zambrano Santillán**, autora del proyecto de investigación denominado **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO PRODEUTEQ-EP. AÑO 2015"**, declaro que los resúmenes y conclusiones de la misma, son de mi exclusiva responsabilidad.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. 

María Alexandra Zambrano Santillán

AUTORA

v

v

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fortaleza necesaria para cumplir mis metas; a mi abnegada madre Beatriz Santillán, por su esfuerzo y dedicación para formarme con buenos valores, a toda mi familia y amigos por todo su apoyo y comprensión; y en especial, a todas aquellas personas que no creyeron en mí, quienes pensaron que jamás podría obtener nada en la vida. Porque si crees en ti y confías en Dios, todo, mientras sea bueno se puede lograr.

Alexandra Zambrano.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por formarnos como profesionales.

Al Doctor, Eduardo Díaz Ocampo, M.S.C. Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por la gestión realizada a favor de la educación.

A la Ingeniera Guadalupe Del Pilar Murillo Campuzano, M.Sc. Vicerrectora Académica de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por contribuir con el mejoramiento del sistema educativo en la intuición.

Al INGENIERO Bolívar Roberto Pico Saltos, M.Sc. Vicerrector Administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por el aporte y compromiso con el sector estudiantil.

A la Ing. Jenny Marlene Maldonado Castro, M.Sc. Directora, por el asesoramiento y dirección brindada para el desarrollo en el proyecto investigativo de mi maestría.

Al Ing. Cesil Moreno Cedeño Gerente General de la empresa pública PRODEUTEQ-EP por haber permitido que esta investigación se lleve a cabo y a todo su personal por su valiosa colaboración.

A todas las personas que me apoyaron y motivaron en el transcurso de mis estudios para máster.

PROLOGO

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes dentro de la misma, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga al momento de poner en práctica las cuatro funciones vitales tales como; la planeación, la organización, la dirección y el control, que determinan el logro de los objetivos manifestados.

La gestión de administración brinda el éxito a cualquier organización, ya que estos dependen directa o indirectamente de esta, porque necesitan administrar correctamente los recursos humanos, materiales, financieros que poseen. O una adecuada administración hace que se mejore el nivel de productividad.

La gestión administrativa y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa pública de producción y desarrollo estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo PRODEUTEQ-EP 2015, se planteó un plan de trabajo con las actividades respectivas y las cuentas por cobrar (administrativos, financieros)

A lo largo de los capítulos se describe la gestión administrativa, así como el marco teórico y conceptual que abarca los conceptos financieros, administrativos necesarios para identificar los proceso de las cuentas por cobrar, así podemos definir como se ha desarrollado las cuentas por cobrar.

Finalmente, las conclusiones de esta investigación se presentan en el capítulo quinto, en este capítulo podremos conocer que los capítulos planteados fueron necesarios para la elaboración de las conclusiones y respectivas recomendaciones afines a los objetivos, general y específicos.

Ing. María Fernanda Macías
DIRECTORA FINANCIERA PRODEUTEQ-EP

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como propósito conocer la gestión administrativa y su incidencia en las cuentas por cobrar, de la Empresa pública de producción y desarrollo estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo PRODEUTEQ-EP 2015, para determinar cómo se han estado manejando y cuál ha sido la cartera establecida para este periodo. Para establecer la gestión administrativa, se realizó una entrevista a tres funcionarios de la empresa que permitió conocer datos relevantes, también se utilizó el método cualitativo el mismo que nos dio información para conocer las cuentas por cobrar y los resultados financieros de la empresa, seguido del método descriptivo, que establece el análisis de la gestión administrativa y sus incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa pública PRODEUTEQ-EP; para aquello se recopiló datos, que fueron analizados de una manera imparcial, obteniendo como resultado dentro de los entrevistados que la gestión administrativa de la empresa han sido buena; debido a que las cuentas por cobrar al término del 2014 fueron de \$3.836,04, de lo cual se recuperó el 13%; la empresa demostró un incremento de actividad ya que para el 2015 terminó sus balances con una cuenta por cobrar de \$54.725,99, siendo el 31% correspondiente a la recaudación de cuotas de la cuarta promoción del curso de conducción y el 69% representa la venta de plantas ornamentales, obteniendo una recaudación de \$6.543,15, que corresponde al 11.96%.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the administrative management and its impact on the accounts receivable of the public company of production and strategic development of the Technical University of Quevedo PRODEUTEQ-EP 2015 to determine how they have been handled and which has been the portfolio established for this period. In order to establish the administrative management, an interview was carried out with three company officials that allowed us to know relevant data. The qualitative method was also used, which gave us information about the accounts receivable and the financial results of the company, followed by Descriptive method, which establishes the analysis of the administrative management and its impact on the accounts receivable of the public company PRODEUTEQ-EP; For that was collected data, which were analyzed in an impartial manner, resulting in the interviewees that the administrative management of the company have been good; Due to the fact that accounts receivable at the end of 2014 were \$ 3,836.04, of which 13% was recovered; The company showed an increase in activity since, by 2015, it ended its balance sheet with a receivable of \$ 54,725.99, with 31% corresponding to the collection of fees for the fourth promotion of the driving course and 69% representing the sale Of ornamental plants, obtaining a collection of \$ 6,543.15, corresponding to 11.96%.

ÍNDICE

CONTENIDO	Pág.
PORTADA.....	i
HOJA EN BLANCO.....	ii
CONTRAPORTADA.....	iii
CERTIFICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
PROLOGO.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I.....	18
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.1. Ubicación y contextualización de la problemática.....	19
1.2. Situación actual de la problemática.....	19
1.3. Problema de investigación.....	20
1.3.1. Problema General.....	20
1.3.2. Problemas derivados.....	20
1.4. Delimitación del problema.....	20
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo General.....	21
1.5.2. Objetivos Específicos.....	21
1.6. Justificación.....	21
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	24
2.1.1. Gestión.....	24
2.1.2. Gestión estratégica.....	24
2.1.3. Gestión táctica.....	24

2.1.4. Gestión operativa	25
2.1.5. Gestión de cobranza	25
2.1.6. Administración	25
2.1.7. Proceso	26
2.1.8. Crédito.....	26
2.1.9. Crédito Personal.....	26
2.1.10. Crédito Documentario.....	26
2.1.11. Políticas de crédito	27
2.1.12. Capacidad de Pago	27
2.1.13. Riesgo	27
2.1.14. Empresa	28
2.1.15. Desarrollo	28
2.1.16. Norma.....	28
2.1.17. Servicios.....	29
2.1.18. Financiar.....	29
2.1.19. Análisis	29
2.1.20. Plazo	29
2.1.21. Recaudación	30
2.1.22. Morosidad.....	30
2.1.23. Recursos Económicos.....	30
2.1.24. Planificación	31
2.1.25. Organización	31
2.1.26. Dirección	31
2.1.27. Control.....	31
2.1.28. Eficiencia	32
2.1.29. Gestión de la calidad.....	32
2.1.30. Análisis económico.....	32
2.2. MARCO TEÓRICO.....	33
2.2.1. Gestión administrativa.....	33
2.2.1.1. Importancia de la gestión administrativa	33
2.2.1.2. Propósitos de la gestión administrativa	33
2.2.1.3. Elementos básicos de la administración.....	34
2.2.1.4. Valores y administración	34
2.2.2. Cuentas por cobrar.....	35

2.2.2.1. Objetivo de las cuentas por cobrar	35
2.2.2.2. Administración de las cuentas por cobrar.....	35
2.2.2.3. Cómo las cuentas por cobrar afectan el efectivo.....	36
2.2.2.4. El ciclo de vida de las cuentas por cobrar	36
2.2.2.5. Financiamiento de las cuentas por cobrar.....	37
2.2.2.6. Contabilidad de cuentas incobrables.....	37
2.2.2.7. Aspectos a considerar dentro de un sistema de cobranza	38
2.2.3. Crédito.....	39
2.2.3.1. Formalización de los créditos	40
2.2.3.2. Políticas de crédito y cobranza.....	40
2.2.3.3. Las 5 C'S del crédito	41
CAPÍTULO III	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1. Investigación de campo.....	44
3.1.2. Investigación documental	44
3.1.3. Investigación histórica	44
3.2. Método de investigación.....	44
3.2.1. Método cualitativo	44
3.2.2. Método cuantitativo	45
3.2.3. Método descriptivo	45
3.3. Población y muestra	45
3.4. Fuentes de recopilación de información	45
3.4.1. Fuente primaria	45
3.4.2. Fuente secundaria.....	46
3.5. Instrumentos de investigación	46
3.5.1. Entrevista	46
3.6. Procedimientos y análisis	46
CAPÍTULO IV	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
4.1. Situación actual de la empresa en el manejo de las cuentas por cobrar.....	48
4.2. La eficiencia de la gestión administrativa en la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	50

4.3. Procedimientos operativos que inciden en la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	52
CAPÍTULO V	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Conclusiones.....	54
5.2. Recomendaciones.....	55
CAPÍTULO VI	56
BIBLIOGRAFÍA	56
ANEXOS	62

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO	Pág.
1. Métodos administrativos y procesos contables.	48
2. Gestión administrativa y su contribución en la recaudación.	48
3. Gestión administrativa afecta a la actividad operativa de la institución.	49
4. Nivel de morosidad de la empresa en relación a sus ventas.....	50
5. Normas de control aplicadas a las cuentas por cobrar.....	50
6. Causas internas que impiden llevar una acertada gestión de cobros.	51
7. Intereses por mora por el retraso del pago de las facturas generadas.	51
8. Formas de pago que otorga la empresa pública PRODEUTEQ.....	52
9. Recursos que utilizan para efectuar las gestiones de cobro.	52

INTRODUCCIÓN

Mundialmente la gestión administrativa se ha convertido en una herramienta que permite mejorar el manejo de los recursos financieros, administrativos y humanos, con la versatilidad de gestionar las actividades en cualquier área específica de la empresa, evaluando, controlando y corrigiendo desviaciones en lo inicialmente programado, mediante la integración total de su equipo de trabajo logrando así los correctivos necesarios (Van Horne, James C. y Wachowicz, Jhon Jr, 2002).

En el Ecuador, todas las empresas tanto públicas como privadas, llevan registros para conocer la situación financiera en la que se encuentran e identificar las diversas gestiones que se han realizado durante el periodo determinado, de esta forma se establece, la situación económica en la que se encuentran y cuáles han sido los beneficios obtenidos y el control que se ha realizado dentro de las cuentas por cobrar.

La gestión administrativa efectiva permite diferenciar a una empresa de otra dependiendo de las actividades que se realicen, los recursos económicos y físicos en base a una adecuada organización y desarrollo de los sistemas es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte de las finanzas, una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma.

Por lo antes mencionado el presente trabajo investigativo, enfoca la importancia de identificar la gestión administrativa y su incidencia en las cuentas por cobrar que de la empresa pública de producción y desarrollo estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo PRODEUTEQ-EP, con la finalidad de conocer y evaluar la posición financiera que mantiene apreciando el nivel de rendimiento y rentabilidad.

El **Primer Capítulo** comprende el Marco Contextual de la Investigación que indica donde se realiza el proyecto investigativo, la situación actual de problema que enfoca el análisis referente al tema de investigación, el planteamiento del problema donde se destaca con mayor precisión el asunto a tratar, también los objetivos, general y específicos, para luego plantear la justificación de los mismos.

El **Segundo Capítulo** está compuesto por el Marco Teórico que señala la gestión administrativa y las cuentas por cobrar de la empresa y las bases teóricas encaminadas toda la teoría referente a la investigación.

El **Tercer Capítulo** define la metodología: Tipo de investigación con los respectivos métodos, además población y muestra que en este caso son tres funcionarios de la empresa PRODEUTEQ-EP y se les realiza una entrevista para conocer el desempeño que han mantenido hasta la actualidad, fuente de recopilación de datos, instrumentos de la investigación y la recopilación de datos para determinar el procediendo y análisis respectivo.

En el **Cuarto Capítulo** se elabora los análisis e interpretación de resultados.

El **Quinto Capítulo** plantea las conclusiones y recomendaciones referentes al tema de investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“El que no conoce la verdad es simplemente un ignorante. Pero el que la conoce y la llama mentira, ¡ese es un criminal!”.

Bertoh Brecht

1.1. Ubicación y contextualización de la problemática

La presente investigación se efectuó en la empresa pública de producción y desarrollo estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo PRODEUTEQ-EP, ubicada en el cantón de Quevedo provincia de Los Ríos con dirección: Km 1 ½ vía a Santo Domingo dentro de las instalaciones de la U.T.EQ. con el fin de determinar la gestión administrativa y la incidencia de las cuentas por cobrar.

El cantón Quevedo establece superficie 303 Km², limita al norte con los cantones de Buena Fe y Valencia, al sur con el cantón Mocache, al este con los cantones de Quinsaloma y Ventanas y al oeste con la provincia del Guayas, por su posición geográfica se encuentra en las coordenadas de 1° 2' 30" de latitud sur y de 79° 28' 30" de longitud oeste, ubicada en el centro de la región a 74 m.s.n.m., y una temperatura promedio de 20° a 35° C.

Dentro del cantón existen diversas empresas públicas entre las cuales esta PRODEUTEQ-EP que establece el desarrollo competitivo, social y productivo de la región a través de la planeación, diseño, evaluación y ejecución de proyectos es por ello que se pretende conocer el estado financiero para así determinar y evaluar la gestión que ha realizado durante el periodo indicado en cuanto a la recaudación y recaudación de cartera.

1.2. Situación actual de la problemática

Es notorio que las empresas públicas y privadas utilicen sistemas contables que brinden la mayor precisión posible para llevar el control interno del establecimiento, es por ello que los procesos administrativos, económicos financieros resultan más eficaces porque utilizan la planeación y control permitiéndonos así salvaguardar los bienes proporcionando seguridad.

Actualmente el funcionamiento de la Empresa Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo PRODEUTEQ-EP, evidencia un alto índice de cuentas por cobrar, además de un proceso de cobros de cuentas vencidas que no ha sido eficiente en la recuperación de las cuentas por cobrar, lo cual permite un riesgo directo para la empresa.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Problema General

¿De qué manera la gestión administrativa incide en la recuperación de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo PRODEUTEQ-EP 2015?

1.3.2. Problemas derivados

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa en el manejo de las cuentas por cobrar?
- ¿Cómo es la eficiencia de la gestión administrativa para recuperar las cuentas por cobrar?
- ¿Cuáles son los procedimientos operativos que inciden en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa PRODEUTEQ-EP?

1.4. Delimitación del problema

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa pública de la producción y desarrollo estratégico de la universidad técnica estatal de Quevedo PRODEUTEQ-EP para identificar la gestión administrativa y su incidencia en las cuentas por cobrar.

Campo: Ciencias Administrativas

Área: Finanzas

Aspecto: Incidencia en las cuentas por cobrar

Sector: Cuentas por cobrar

Tiempo: 90 días.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la incidencia de la gestión administrativa en la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa pública de producción y desarrollo estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo PRODEUTEQ-EP. AÑO 2015.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar el estado situacional de la gestión administrativa para manejar las cuentas por cobrar de la empresa PRODEUTEQ-EP
- Determinar la eficiencia de la gestión administrativa en la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa PRODEUTEQ-EP
- Conocer los procedimientos operativos que inciden en la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa PRODEUTEQ-EP

1.6. Justificación

Las empresas en el mercado aumentan diariamente, lo que permite que las personas tengan más opciones al momento de elegir un producto o servicio, a su vez tengan más facilidad, el establecer la gestión administrativa de una empresa es importante porque brinda soluciones y mantienen un desempeño equilibrado logrando así poder identificar las cuentas por cobrar que se establecen en los servicios otorgados a los clientes.

Las empresas que están dedicadas a la venta de productos a servicios deben tener una gestión administrativa que brinde desarrollo empresarial de esta forma mejorara el desempeño de la empresa y ayudara a brindar mejor servicio a los clientes.

El trato de investigación en cuanto a la gestión administrativa y su incidencia en las cuentas por cobrar permitió conocer la situación actual, la eficiencia de la

gestión administrativa y los procedimientos operativos que inciden en las cuentas por cobrar.

Se justifica esta investigación debido a la necesidad de establecer las causas que permita analizar las cuentas por cobrar lo cual puede expresar la inobservancia de la falta de un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar.

Con la realización y elaboración de esta investigación se determina la gestión administrativa y su incidencia en las cuentas por cobrar indicando cual ha sido su desempeño durante el periodo establecido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

“Solo hay un dios, el conocimiento, y un demonio, la ignorancia”.

Sócrates

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión

La palabra gestión, se apoya y funciona a través de personas, por lo general unidades de trabajo para así poder lograr resultados, para el logro de los objetivos, esta se desarrolla en la organización en tres niveles diferentes: gestión estratégica, gestión táctica y gestión operativa (Ramirez, Carlos, 2005).

La gestión adecuada de personas es aquella que cada empresario o directivo tienen que hacer con sus personas y equipos para alcanzar sus objetivos y orientar sus empresas hacia los fines últimos para los que se constituye (Jiménez, Alfonso; Marcos, Susana; Arce, Enrique; Sánchez, Yolanda, 2005).

2.1.2. Gestión estratégica

“Es el arte de y/o ciencia de anticipar y gerenciar participativamente el cambio con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro del negocio” (Bentacourt, 2006).

La gestión administrativa opera sobre los recursos, actividades y resultados junto con el entorno estratégico de la empresa, para transformarlos en logros de productos o servicios, previamente planeados a partir del diagnóstico prospectivo junto con el proceso administrativo, donde la gestión empresarial orienta las ideas a la acción, poniendo la organización empresarial al servicio de la estrategia, con el fin de lograr el futuro deseado previamente planificado con las metas y objetivos de la empresa (Fuentes Medina, Alix Aurora, 2011).

2.1.3. Gestión táctica

La táctica sería un método, una forma de hacer, para conseguir un fin (Redorta, Josep, 2011).

Se orienta a un futuro más cercano (uno a dos años) que la estrategia y lo que permite es desplegar y traducir los objetivos estratégicos en otros más específicos adaptables a áreas determinadas (De La Cruz Lablanca, Ignacio, 2015).

2.1.4. Gestión operativa

Tiene un enfoque a corto plazo, es la <<gestión del día a día>>. Los problemas operativos surgen hoy y necesitan una solución inmediata para que no afecten a la organización (Sánchez Martín, Jorge, 2011).

Se da en el nivel más bajo de la organización y detalla cómo deben seguirse las metas con carácter más inmediato (en menos de un año) (De La Cruz Lablanca, Ignacio, 2015).

2.1.5. Gestión de cobranza

La gestión de cobranza es la actividad de gran importancia dentro de la empresa y su desempeño determina la eficiencia. La que demuestra una admiración eficiente del dinero que representa el capital invertido en las cuentas por cobrar a los clientes, y todos los procedimientos de cobro para una óptima recuperación (Ramirez, Carlos, 2005).

Crédito y cobranza proporciona a las empresas las herramientas para acrecentar las ventas y los ingresos en sus ciclos financieros, pero es fundamental que las actividades desarrolladas en el otorgamiento de créditos sean precisas para que éstos se puedan recuperar, lo cual se lograra mediante un análisis minucioso de los solicitantes de crédito para asegurar que sí tendrán los recursos necesarios para saldar sus deudas y que además estén dispuestos a pagar (Morales Castro, Arturo; Morales Castro, José Antonio, 2014).

2.1.6. Administración

La administración es la que ejecuta profesional y técnicamente la política dictada por la dirección de la empresa, tanto pública como privada: se encarga de las operaciones, las coordinaciones los controles que se realizan dentro de las instituciones o empresas para producir un bien o servicio (Vidales, Leonel, 2003).

Conjunto ordenando y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; así como la óptima coordinación y

aprovechamiento del personal los recursos técnicos, materiales, financieros y del tiempo (Jiménez Arana, Armando Ramiro, 2013).

2.1.7. Proceso

Secuencia de pasos, tareas o actividades que conducen a un cierto producto, el cual es el objetivo de dicho proceso (González, Luis Roldán, 2006).

Un proceso es la unidad de trabajo en los sistemas operativos modernos de tiempo compartido (Durán Rodríguez, Luís, 2007).

2.1.8. Crédito

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite específico y durante un periodo de tiempo determinado (Vargas, Sarita, 2014).

Crédito en el que el deudor responde del pago de intereses y de la devolución del principal con sus bienes, sin existencia de avales ni de garantías adicionales algunas (Molina, Jaime, 2007).

2.1.9. Crédito Personal

El crédito personal puede definirse, en términos generales, como la confianza depositada en una persona física o jurídica de acuerdo con su solvencia (Argibay González, María del Mar, 2006).

Crédito en el que el deudor responde del pago de intereses y de la devolución del principal con sus bienes, sin existencia de avales ni de garantías adicionales alguna (González Arias, Julio; De Pablo Redondo, Rosana, 2013).

2.1.10. Crédito Documentario

Medio de pago mediante el cual un banco de la plaza importador, actuando por cuenta y orden de un cliente, se compromete u obliga frente a un beneficiario a efectuar (o hacer efectuar) un pago, siempre y cuando se cumpla con las condiciones de crédito (Rey Pombo, José, 2013).

El crédito documentario, de mayor uso internacional, no está creado exclusivamente para las transacciones entre residentes de un mismo país, ya que su razón de ser estriba la desconfianza entre las partes (Saenz, José Rubio, 2008).

2.1.11. Políticas de crédito

Las políticas de crédito y cobranza implica la toma de algunas decisiones como la calidad de las cuentas aceptadas, la duración del periodo de crédito, el monto del descuento por pronto pago (si es el caso), cualquier condición especial, como fechas temporales y el nivel de gastos de cobranza (Van Horne, James C.; Wachowicz, John Jr., 2002).

Se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del crédito. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido (Fernández, Joaquin, 2009).

2.1.12. Capacidad de Pago

El principio de capacidad de pago establece que la carga impositiva debe ser distribuida según la facultad para contribuir (Cabrero Blanco, Claudia, 2008).

Fortaleza y flujo de ingresos que posee una persona para poder enfrentar sus adeudos o adquisiciones. Principio fiscal según el cual los impuestos deben estar relacionados con el ingreso o la riqueza de los contribuyente (Vidales, Leonel, 2003).

2.1.13. Riesgo

“Acontecimiento capaz de suceder y que puede afectar el progreso normal de un evento conocido por la unión de operaciones consciente proyectadas, promoviendo daño” (Serer Figueroa, Marcos, 2010).

“Riesgo es la posibilidad de que ocurra un hecho o evento de cualquier naturaleza, el cual tienen consecuencias negativas generalmente financieras, aunque pudieran ser de otro tipo” (Bello, Gonzalo, 2004).

2.1.14. Empresa

La empresa permite satisfacer las necesidades de las personas por medio de recursos que se ofrecen. Incluye los siguientes elementos capital, trabajo y dirección los cuales se integran en el esfuerzo para lograr un fin (Sánchez, Artuto, 2011).

Toda aquella organización o grupo que realiza actividades comerciales e industriales y que provee bienes y servicios para mantener y mejorar la calidad de vida de las personas (Anzola Rojas, Sérvulo, 2010).

2.1.15. Desarrollo

Termino global que influye maduración – crecimiento – influencias del ambiente. Se consigue gracias a la relación e interacción del organismo y el medio (Feito Blanco, y otros, 2012).

El desarrollo estudia el crecimiento de un sistema económico en un periodo largo de tiempo, incorporando las transformaciones que en ese horizonte ocurren: se transforma la estructura productiva, la tecnología, las instalaciones, las relaciones sociales y políticas que inciden en la economía, las pautas de distribución del producto (Zermeño , Felipe, 2004).

2.1.16. Norma

La norma es la proposición que enuncia un hecho de la vida imputado a una persona para atribuirle de manera coactiva consecuencias jurídicas (Rocha Ochoa, Cesáreo, 2006).

Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc (Real Academia Española, 2005).

2.1.17. Servicios

Actividades que producen algo intangible, o no almacenable, o invisible, o de corta duración (García, 2006).

Es el conjunto de capacidades organizativas especializadas que se utilizan para proporcionar valor a los clientes en forma de servicios (Transición del Servicio, 2010).

2.1.18. Financiar

Financiar sin capital es una manera creativa de manejar recursos. Básicamente se trata de cambiar la manera de pensar con respecto al capital, enfocándose en cómo lograr los resultados sin tener que gastar o pagar por las actividades que pensamos son necesarios para ello (Castillo Holley, Alicia, 2008).

El crédito te permite financiar tus compras de bienes de bienes y servicios bajo las condiciones establecidas en el contrato (Porto, Zaida, 2013).

2.1.19. Análisis

El análisis de la historia de acontecimientos permite estudiar de forma dinámica las pautas según las cuales sucede un acontecimiento dado (Bernardi, Fabrizio, 2006).

Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constituidos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con él (Vidales, Leonel, 2003).

2.1.20. Plazo

El plazo señalado es preclusivo, esto es, transcurrido el mismo ya no podrá ejercitarse la acción que en mismo podía haberse ejecutado (Edición Fiscal CISS, 2007).

El plazo de análisis se sitúa entre el corto plazo, donde siempre se está en pleno empleo, y el muy largo plazo donde deberíamos considerar el crecimiento de la

economía, ya que la capacidad productiva crece en el tiempo (De Gregorio Rebeco, José, 2007).

2.1.21. Recaudación

La recaudación ejecutiva es la actividad desplegada por la administración para hacer efectivos sus créditos y derechos en materia de seguridad social, una vez que han transcurrido los plazos reglamentarios para su abono sin que se haya producido el cumplimiento por parte de los sujetos responsables (Planas Gómez, Manuel; Planas Martínez, Manuel, 2007).

La recaudación tributaria puede desarrollarse a través de dos fases o procesamientos diferenciados: el periodo voluntario de pago y el procedimiento ejecutivo o de apremio (Delgado García, Ana María; Cuello, Rafael Oliver, 2008).

2.1.22. Morosidad

Por mora se entiende el incumplimiento de los clientes en el pago de los compromisos vencidos de intereses y capital de los préstamos o créditos concedidos (Pampillón Fernández, Fernando; De La Cuesta González, Marta; Ruza, Cristina; Corbera, Paz, 2012).

Los costos de morosidad entonces son gastos asociados con la parte de las ventas que permanecen sin cobrarse después del periodo del crédito (Fernández, Joaquín, 2009).

2.1.23. Recursos Económicos

Los recursos económicos y financieros forman el patrimonio de la empresa. Estos recursos representan los bienes y derechos de su propiedad y las obligaciones a que ha de hacer frente (Fernández García, Jesús; Muñoz Colomina, Clara; Veuthey Martínez, Eley; Zornoza Boy, Javier, 2004).

Los instrumentos económicos han surgido como una alternativa potencial para generar comportamientos adecuados en los miembros de una comunidad, respaldando las normas con incentivos claros de cumplimiento (Soberón, Luis; Glave, Manuel; Ponce, Ana María; Briceño, Musuq; Collazos, José, 2003).

2.1.24. Planificación

Proceso que señala en forma anticipada cada acción o actividad que debe realizarse (Anzola Rojas, Sérvulo, 2010).

Es la primera de las funciones que componen la gestión empresarial. Esta permite, recordemos, determinar de manera precisa los objetivos a alcanzar (definitivos, normalmente, en base a un rendimiento esperado y, la manera de alcanzarlos (Yaguez Insa, Mariano; Lopéz, Pilar; González, Jurado; Ramos, Carmen; Casanovas, Monserrat, 2007).

2.1.25. Organización

Manera en que se dispone el trabajo y se asigna entre el personal de la compañía para alcanzar eficientemente los objetivos de la misma (Anzola Rojas, Sérvulo, 2010).

Es el conjunto de sistemas, estructuras, procesos de dirección, tecnología y estrategias (Vertice S. L., 2004).

2.1.26. Dirección

Se puede entender como la capacidad de guiar y motivar a los trabajadores para conseguir los objetivos de la empresa (Anzola Rojas, Sérvulo, 2010).

La dirección de cuentas es una de las áreas de especialización de la práctica profesional publicitaria que se concreta en los departamentos de cuentas de las agencias de publicidad (Solanas García, Isabel; Sabaté López, Joan, 2008).

2.1.27. Control

Medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y planes ideados para su logro (Anzola Rojas, Sérvulo, 2010).

La contabilidad y el control se extienden desde la recolección de los datos de la empresa hasta los informes de desempeño de los administradores, la revelación pública y los informes financieros auditados (Sunder, Shyam, 2005).

2.1.28. Eficiencia

Maximización del excedente económico dados los recursos productivos y la tecnología existente en una sociedad (Gutiérrez Junquera, Pablo, 2006).

“Expresa la producción de un bien o servicio, y la totalidad de gastos que se utilizaron para obtener el nivel de producción. La eficiencia es interpretada como “causar una buena suma de servicios con el nivel de recursos disponible” o “alcanzar un bien manejando la menor cantidad de capitales” (Bonney, Juan Cristóbal; Armijo, Marianela, 2006).

2.1.29. Gestión de la calidad

La gestión de la calidad, en la actualidad, debe consistir en desarrollar, diseñar, producir y asistir en servicio, un producto de calidad, lo más económico posible, lo mejor terminado posible, lo más útil posible y siempre satisfaciendo la demanda y expectativas del consumidor (Fernández García, Ricardo, 2010).

La calidad, tanto en los productos como en la elaboración y gestión empresarial, es un factor plenamente asumido. Las propias normas de calidad exigen, desde su ejecución y amparadas en el concepto de mejora continua, la calidad en las cadenas de proveedores (Del Olmo Díaz, Carlos, 2009).

2.1.30. Análisis económico

El análisis económico es una metodología que se ha aplicado a muchas áreas del comportamiento humano y ha tenido una enorme influencia en el estudio de las organizaciones y los recursos humanos (Gibbs, Michael; Lazear, Edward, 2011).

El análisis económico es imprescindible no solo para la educación de las decisiones, sino también para la asignación eficiente de los recursos (Estébanez, Pilar, 2005).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Gestión administrativa

La gestión administrativa permite ofrecer un adecuado soporte dentro de la administración para conocer los métodos empresariales y las diferentes áreas funcionales de una entidad (Morales, Ruth, 2011).

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa (Shein Nassir, Kevin Oscar, 2010).

2.2.1.1. Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa es imprescindible en todas las empresas independientemente del sector productivo al que pertenezcan. En las microempresas y las PYMES la actividad administrativa es global, sin existir división departamental, es decir, las operaciones administrativa que realiza el persona van desde la gestión de comprar-venta, al control de los recursos humanos, como la contratación, nominas, etc.

Es en las grandes empresas, donde las operaciones administrativas se dividen por departamentos: las de comprar-venta se tramitan dentro del departamento comercial, las de recursos humanos se ejecutan en el departamento del mismo nombre, y así con todas (Ventura, Bélen, 2012).

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines (Jiménez, Eddie Abel Vidal, 2012) s.

2.2.1.2. Propósitos de la gestión administrativa

Brinda sustentabilidad en la planificación y control de las actividades empresariales.

Trata de mantener gestionado el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).

Controlar y definir las necesidades en el ámbito financiero de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.

Analizar dentro de la administración el punto de vista que se tiene en cuanto a inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos (Morales, Ruth, 2011).

2.2.1.3. Elementos básicos de la administración

Los cuatro elementos principales que conforman la labor de un administrador son:

- **Planificación:** Proceso que señala en forma anticipada cada acción o actividad que debe realizarse.
- **Organización:** Manera en que se dispone el trabajo y se asigna entre el personal de la compañía para alcanzar eficientemente los objetivos de la misma.
- **Dirección:** se puede entender como la capacidad de guiar y motivar a los trabajadores para conseguir los objetivos de la empresa.
- **Control:** Medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa con el fin de asegurar que se alcancen los objetivos y planes ideados para su logro (Anzola Rojas, Sérvulo, 2010).

2.2.1.4. Valores y administración

Toda persona actúa de acuerdo con un sistema de valores. Por ello es vital que el empresario conozca los valores de sus asociados o empleados. Con tal conocimiento puedo motivar y hacer que sus esfuerzos administrativos adquieran mayor significado (Anzola Rojas, Sérvulo, 2010).

2.2.2. Cuentas por cobrar

Se obtiene una cuenta por cobrar cuando se vende un bien a crédito o se presta un servicio. La cuenta por cobrar permite al proveedor tener derecho en la cantidad que se realizó el convenio. Entonces, una cuenta por cobrar permite recibir dinero en un futuro determinado, a partir de una transacción realizada en el presente. Además, las cuentas por cobrar es un activo dentro de la empresa, las transacciones de cuentas por cobrar implican dos aspectos:

- El acreedor, obtiene un activo que es la cuenta por cobrar.
- El deudor, obtiene un pasivo al asumir una obligación de pago o también conocida como cuenta por pagar (Horngren, Charles T., 2010).

Las cuentas por pagar son los valores que deben terceras personas a una empresa o negocio. Existen cuentas por cobrar que corresponden a la actividad netamente de la empresa y existen cuentas por cobrar que no son derivadas de las actividades de la empresa (Meza Vargas, Carlos, 2007).

2.2.2.1. Objetivo de las cuentas por cobrar

Estimar las ventas y ganar clientes, son medios que se establecen para comercializar productos y sobrepasar la competencia brindando facilidades en cuanto a crédito como parte de la empresa para favorecer a los clientes (Call, Juan Carlos, 2012).

Registra todas las operaciones originales por deudas de los clientes, fundamentalmente, es indispensable para establecer ventas dentro del mercado, la gestión que realiza debe contribuir a elevar las actividades financieras mediante la utilidad y el beneficio de las inversiones (Fernández, Julio, 2011).

2.2.2.2. Administración de las cuentas por cobrar

El factor más importante para administrar bien el efectivo dentro de una pequeña empresa es la capacidad para cobrar con rapidez las cuentas por cobrar (Longanecker, Justin; Petty, William; Hoy, Frank; Palich, Leslie, 2012).

La administración de las cuentas por cobrar inicia con la política crediticia aunque también es importante un sistema de monitoreo. Con frecuencia se requieren medidas correctivas y la única manera de saber si una situación está saliéndose de contar consiste en contar con un sistema adecuado (Ehrhardt, Michael; Brigham, Eugene, 2007).

2.2.2.3. Como se produce la afectación de las cuentas por cobrar.

La cuenta de efectivo de la empresa se ve afectada cuando se concede créditos a los clientes, sin embargo esto se debe al utilizarla como estrategia de marketing. Al momento que se vence el crédito y se le permite a los clientes atrasar el pago, la empresa que realiza la venta demora la entrada de flujo de efectivo.

El importe total de los saldos de crédito por parte de los clientes se opera en el balance general como cuentas por cobrar, siendo un activo circulante de la empresa. De todas las cuentas de activo que no son efectivo, las cuentas por cobrar son las que se pueden convertir rápidamente en efectivo. En ocasiones se las conoce como cuasi efectivo, por lo general las cuentas por cobrar se cobran y convierten en los siguientes 30 a 60 días posteriores a la venta realizada por la empresa (Longanecker, Justin; Petty, William; Hoy, Frank; Palich, Leslie, 2012).

2.2.2.4. El ciclo de vida de las cuentas por cobrar

El ciclo de vida de las cuentas por cobrar comienza con una venta a crédito.

Saber qué tanto tiempo, en promedio, toma cobrar las cuentas por cobrar requiere de calcular el periodo medio de cobro, al dividir las cuentas por cobrar de una empresa entre las ventas a crédito diarias, de la siguiente forma: (Longanecker, Justin; Petty, William; Hoy, Frank; Palich, Leslie, 2012).

$$\text{Periodo medio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas a crédito anuales} \div 365 \text{ días}}$$

2.2.2.5. Financiamiento de las cuentas por cobrar

Algunas pequeñas empresas aceleran el flujo de efectivo de las cuentas por cobrar al pedir prestado con ellas como garantía. Al financiar las cuentas por cobrar, estas empresas a menudo pueden asegurar el uso de su dinero entre 30 y 60 días antes de lo que sería posible de otra manera.

La ventaja evidente del financiamiento de las cuentas por cobrar es el flujo de efectivo inmediato que proporciona para las empresas que tienen un capital de trabajo limitado. Como un beneficio secundario, el volumen de los préstamos puede expandirse rápidamente de manera proporcional con el fin de igualar el crecimiento en ventas de una empresa y las cuentas por cobrar.

Una desventaja de este tipo de financiamiento es su alto costo. Por lo general, las tasas manejan varios puntos por arriba de la tasa de interés principal y los factores cobran una cuota para compensarlos por sus actividades de investigación de crédito y por el riesgo de que los clientes fallen en sus pagos. Otra debilidad del financiamiento de las cuentas por cobrar es que las cuentas por cobrar en garantía pueden limitar la capacidad de una empresa de pedir préstamos a un banco al retirar un activo principal de su garantía disponible (Longanecker, Justin; Petty, William; Hoy, Frank; Palich, Leslie, 2012).

2.2.2.6. Contabilidad de cuentas incobrables

La venta a crédito origina una cuenta por cobrar, el origen de esta cuenta por cobrar es la parte fundamental para este proceso, pero si la empresa solamente vende en efectivo no generara cuentas por cobrar a sus clientes, por consiguiente no tendrá cuentas incobrables por falta de pago.

La venta a crédito puede producir un beneficio o un costo:

- El beneficio: se incrementan las ventas y las utilidades al vender a un número más grande de clientes.
- El costo: al no pagar los clientes, se crea un gasto conocido como cuentas incobrables, gastos por cuentas malas o por cobro dudoso.

Existen dos métodos para la registrar las cuentas incobrables:

El método de provisiones y el método de cancelación directa. (Horngren, Charles T., 2010)

El método que se aplica en la provisión de cuentas incobrables se lo conoce como método de estimación, por tanto cuando se realiza una venta a crédito al finalizar el mes se la registra como incobrable, que posiblemente puede llegar a ser eso si no se cumple el convenio de pago (Meza Vargas, Carlos, 2007).

- El método de provisiones bien, en ciertos casos limitados, el método de cancelación directa (Horngren, Charles T., 2010).

El método que utiliza la cuenta de provisión para cuentas incobrables se llama método de estimación, pues cada vez que se realiza una venta acreditado o a cada fin de mes se registra el gasto estimado por incobrables, que eventualmente podrá llegar a darse como tal (Meza Vargas, Carlos, 2007).

2.2.2.7. Aspectos a considerar dentro de un sistema de cobranza

- a. Sistema de identificación del problema:** las empresas hacen referencia los informes de cuentas antiguas para comparar e identificar los saldos vencidos que se han tenido durante el periodo elaborado, pero en ello está el problema más común por parte de las empresas que solo se conoce el saldo vencido este informe debe ser con anticipación para poder conocer cuáles han sido los saldos a quien pertenece cada uno de ellos y poder planificar las actividades de cobranza.
- b. Actividades de cobranza:** la forma de realizar cobros en la empresa pueden ser de varias maneras, unas con efecto inmediato mientras que otras no, es decir que por lo general para un grupo de clientes se utiliza una forma de cobro, mientras que para otros puede ser la misma solo que varía las estrategias; lo que significa es que la acción de cobranzas debe generar dinero para la empresa y sea lo menos costosa de usar.

- c. Conducta evasiva del deudor:** cuando los clientes aceptan la acción de cobranza se determina pagos o cancelaciones constantemente, pero existe otro grupo que manifiesta excusas; lo que se debe tener en cuenta de que la razón dada al ejercer un cobro y no ser cancelado por parte del deudor es valedera o no, o que solo el cliente trata de remediar la situación para evadir los cobros que efectúa la empresa.

Los clientes que no tienen intención de cancelar sus cuentas es indispensable enviar esa cuenta a un abogado que indique la empresa según si el monto lo amerita, de lo contrario es mejor dar de baja la cuenta ya que los costos que generan las cobranzas causa minimización de recursos económicos para la empresa (Munch, 2010).

2.2.3. Crédito

Una definición de crédito es: la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro.

- **El factor clave del crédito**

El factor clave de las concesiones de crédito y de las transacciones crediticias es la promesa de pago en una fecha futura. En consecuencia la concesión del crédito se basa en la confianza.

- **El factor riesgo**

Para el acreedor existe la expectativa de que el deudor pagara la totalidad del importe adeudado en el plazo previsto, pero siempre existe el factor incertidumbre del cumplimiento de los términos del acuerdo; es decir la contingencia de que el deudor no efectuó la liquidación de sus obligaciones. Esta incertidumbre es el riesgo del debido que el acreedor siempre deberá sumir en el momento de conceder el crédito. (Barchfield, Pere, 2009)

2.2.3.1. Formalización de los créditos

La concesión de créditos puede hacerse de una manera muy formal, mediante contratos entre vendedor y comprador o de forma informal cuando no se firma ningún contrato y simplemente al recibir un pedido, el proveedor hace entrega de los bienes al comprador. Los contratos pueden ser privados o públicos cuando también interviene un fedatario público. Los contratos públicos gozaran de mayor cobertura jurídica que los privados.

Las promesas de pago pueden ser verbales o escritas; en este último caso los compromisos se pueden documentar en letras de cambio, pagares, cheques, o reconocimientos de deuda. Las promesas formalizadas en documentos cambiarios siempre tendrán mayor garantía jurídica (Barchfield, Pere, 2009).

2.2.3.2. Políticas de crédito y cobranza

Las políticas de crédito y cobranza involucran la toma de algunas decisiones:

1. La calidad de las cuentas aceptadas.
2. La duración del periodo de crédito.
3. El monto del descuento por pronto pago (si es el caso).
4. Cualquier condición especial, como fechas temporales.
5. El nivel de gastos de cobranza.

En cada caso se necesitan comparar los posibles beneficios derivados de la modificación de las políticas y el costo de dichos cambios. Para aumentar al máximo las utilidades que generan las políticas de crédito y cobranza, las empresas deben modificar dichas políticas de manera conjunta hasta alcanzar una solución óptima (Van Horne, James C.; Wachowicz, John Jr., 2002).

El periodo promedio de cobranza, o periodo promedio de cuentas por cobrar, es muy útil para evaluar las políticas de crédito y cobranza. Se obtiene dividiendo el

saldo de las cuentas por cobrar entre el promedio de ventas diarias (Gitman, 2003).

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Promedio de ventas por día}}$$
$$= \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{360}}$$

2.2.3.3. Las 5 C'S del crédito

Una técnica popular para la selección de crédito se denomina cinco "C" del crédito, que proporciona un esquema para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y a los gastos involucrados, este método de selección de crédito se usa en solicitudes de crédito de grandes montos en dólares. Las cinco "C" son:

1. **Carácter:** el historial del solicitante de cumplir con las obligaciones pasadas.
2. **Capacidad:** la capacidad del solicitante para rembolsar el crédito solicitado, desde efectivos disponibles para rembolsar las obligaciones de deuda.
3. **Capital:** la deuda del solicitante con relación a sus capital propio.
4. **Colateral:** el monto de activo que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago.
5. **Condiciones:** Las condiciones existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica (Gitman, Lawrence, 2007).

Carácter

- Es la más importante de todas las C's.
- No hay sustituto para carácter.
- Evalúa la honestidad e integridad de la persona que solicita el crédito.

- El historial de la persona = buena indicación de su futuro comportamiento financiero.

Capacidad

- Corresponde al éxito pasado de una empresa y su futuro potencial financiero
- Considera la buena gestión de la administración y su capacidad de lograr un buen retorno por cada dólar invertido y su capacidad de hacer frente al crédito.

Capital

- Es el respaldo del dinero
- El aporte de capital de los inversores es un signo de su fe en la empresa, sus productos y su futuro.
- Muestra fortaleza financiera de la empresa con sus acreedores.
- Es el criterio para determinar cuánto crédito puede concederse.

Colateral

- Compensa la debilidad en una o más de más otras C's (nunca puede reemplazar carácter).
- Muchas veces se toma para fortalecer la debilidad de capital.
- Un préstamo no puede concederse cuando el único respaldo proviene de la garantía.

Condiciones

- Condiciones económicas del país y desarrollo del sector empresarial.
- Condiciones de plazo, tasa, comisión y forma de pago.
- El potencial de la organización dentro del entorno económico.
- Condiciones tecnológicas y ritmo de innovación (Rscbaccredomatic.com).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“No tengo miedo de la muerte, pero no tengo prisa de morir. Tengo mucho que hacer primero”.

Stephen Hawking

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación de campo

Se trató de una investigación aplicada, para comprender y resolver la situación real de la empresa en cuanto a la gestión administrativa y la recuperación de las cuentas por cobrar, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabajó en el ambiente natural conviviendo con las personas y las fuentes consultadas, de las que obtuvo los datos más relevantes que se analizaron.

3.1.2. Investigación documental

Esta investigación permitió definir la parte esencial del proceso de la investigación, ya que se pudo observar información relacionada al problema de investigación constituyéndose en una estrategia operacional lo que permitió reflexionar sistemáticamente sobre realidades situacional, usando diferentes tipos de documentos.

3.1.3. Investigación histórica

Esta investigación sirvió para determinar el grado de atrasos en las cuentas por cobrar según los balances de años anteriores con el año de estudio.

3.2. Método de investigación

El método utilizado de la investigación es cualitativo con tendencia a cuantitativo, en razón que el punto de partida fue la calidad de la gestión en relación a la recuperación de cartera de la empresa pública PRODEUTEQ-EP.

3.2.1. Método cualitativo

Este método permitió analizar los procesos de la gestión administrativa de la empresa en relación a la incidencia en la recuperación de las cuentas por cobrar con la información financiera y toma de decisiones gerenciales.

3.2.2. Método cuantitativo

Este método permitió analizar los procesos de la gestión administrativa de la empresa en relación a la incidencia en la recuperación de las cuentas por cobrar con la información financiera y toma de decisiones gerenciales.

3.2.3. Método descriptivo

Este método permitió describir hechos actuales en la investigación ayudo a establecer el análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa pública PRODEUTEQ-EP; para aquello estableció la entrevista, para ser analizada y obtener información relevante.

3.3. Población y muestra

- **Población**

La población a estudiar comprende el número de funcionarios del departamento financiero y unidades de negocio de la empresa pública PRODEUTEQ-EP de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo comprendida de tres funcionarios.

Por ser una entrevista a los funcionarios de la empresa PRODEUTEQ-EP, no se determinó la muestra en esta investigación.

3.4. Fuentes de recopilación de información

La información que se utilizó fue recopilada directamente de la empresa pública PRODEUTEQ-EP, por lo tanto se utilizó fuentes primarias a través de encuestas, observación directa y análisis de los registros de cuentas vencidas y datos contables.

3.4.1. Fuente primaria

Se estableció como fuente primaria a cuatro funcionarios de la empresa pública PRODEUTEQ-EP, así como los registros de las cuentas que evidenciaron

información directa sobre el tema de investigación, permitiendo conocer el periodo de tiempo que se estudió.

3.4.2. Fuente secundaria

Se realizó la investigación en fuentes como folletos, escritos, libros, memorias, tesis, reglamentos, instructivos, leyes, internet.

3.5. Instrumentos de investigación

Se recopiló información de la entrevista realizada a los funcionarios de la empresa para resolver el problema de la investigación, que luego facilitó el resultado del problema establecidas en las cuentas por cobrar. Los instrumentos de la investigación fueron formados por análisis de datos.

3.5.1. Entrevista

La entrevista fue utilizada como procedimiento de investigación, ya que permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

Este instrumento de investigación es claro y sencillo para obtener información necesaria para la elaboración del proyecto investigativo, se lo realizó para conocer de qué manera se lleva cabo la gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa PRODEUTEQ-EP a través de sus funcionarios.

3.6. Procedimientos y análisis

Luego de concluir la etapa de recolección de datos, se realizó el procesamiento de la información a través del programa informático Excel, para la distribución de datos de la información con el fin de representar gráficamente la información obteniendo y así facilitar el análisis de los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

“El débil no puede olvidar nunca. El olvido es el atributo del fuerte”.

Mahatma Gandhi

4.1. Situación actual de la empresa en el manejo de las cuentas por cobrar.

Resultados obtenidos por medio de la entrevista realizada a 4 funcionarios de empresa pública PRODEUTEQ-EP

Cuadro 1. Métodos administrativos y procesos contables.

PREGUNTA	OPCIONES		ANALISIS
1.-¿Existen métodos administrativos y procesos contables para el desarrollo de la gestión de cuentas por cobrar?	Si	3	De los entrevistados tres coincidieron en que si existen métodos administrativos y procesos contables que permiten el desarrollo de la gestión de las cuentas por cobrar mientras que uno respondió que no, posiblemente porque los métodos usados no son de forma periódica ni verificables.
	No	1	

Fuente: Entrevistas

Elaborado por: La autora

Cuadro 2. Gestión administrativa y su contribución en la recaudación.

PREGUNTA	OPCIONES		ANALISIS
2.-¿La gestión administrativa, contribuye a las actividades de recaudación de cuentas por cobrar?	Si	0	Se evidencia que el personal entrevistado coincide en un su totalidad que la gestión administrativa no contribuye en la recaudación de cuentas por cobrar, lo que puede suceder debido a que no existe un personal al cargo específico que se dedique al cobro de valores de cuentas por cobrar, cabe señalar que cada funcionario realiza más de una función cada uno, y al no existir una responsabilidad directa en este proceso, la manera en que se realizan los cobros, generalmente no suele ser la acertada.
	No	4	

Fuente: Entrevistas

Elaborado por: La autora

Cuadro 3. Gestión administrativa afecta a la actividad operativa de la institución.

PREGUNTA	OPCIONES		ANALISIS
3.-¿Cree usted que la gestión administrativa afecta la actividad operativa de la institución?	Mucho	4	Los entrevistados coincidieron en un 100% en que la gestión administrativa, afecta la actividad operativa de la institución, debido a que la preocupación se centra más en vender que en cobrar los valores, todo esto por la seguridad que se tiene de que al finalizar los distintos servicios que ofrece Prodeuteq-EP, el cliente cancelara sus valores adeudados, generando así cuentas por cobrar que a largo plazo se podrían transformar en cuentas incobrables.
	Poco	0	
	Nada	0	

Fuente: Entrevistas

Elaborado por: La autora

4.2. La eficiencia de la gestión administrativa en la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa PRODEUTEQ-EP.

Cuadro 4. Nivel de morosidad de la empresa en relación a sus ventas.

PREGUNTA	OPCIONES		ANALISIS
4.- ¿Cuál es el nivel de morosidad que ha tenido la empresa en el periodo de estudio en relación a sus ventas?	Bajo	0	Que el nivel de morosidad que ha tenido la empresa es medio 50% y alto 50%, respecto al periodo de estudio en relación a las ventas. Este nivel de morosidad se debe al retraso en el pago por parte de los clientes y la falta de compromiso de cumplir con sus obligaciones a tiempo.
	Medio	2	
	Alto	2	

Fuente: Entrevistas
Elaborado por: La autora

Cuadro 5. Normas de control aplicadas a las cuentas por cobrar.

PREGUNTA	OPCIONES		ANALISIS
5.- ¿Existen normas de control aplicadas a las cuentas por cobrar?	Si	0	De los entrevistados, tres manifestaron que no existen normas de control aplicadas a las cuentas por cobrar y uno desconoce si existen o no normas de control. La inexistencia de normas de control dificulta el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar, pues ello permitiría un mejor conocimiento del avance de los cobros y por ende la recaudación sería más eficiente.
	No	3	
	Desconoce	1	

Fuente: Entrevistas
Elaborado por: La autora

Cuadro 6. Causas internas que impiden llevar una acertada gestión de cobros.

PREGUNTA	OPCIONES		ANALISIS
6.-¿Cuáles son las causas internas que impiden llevar una acertada gestión de cobros de las cuentas por cobrar?	Falta de organización en el proceso de cobro	2	Se evidencia que las causas internas que impiden llevar una acertada gestión de cobranza es en un 50% la falta de organización en el proceso de cobro, en un 25% no llevar control del vencimiento de las facturas y 25% delegar funciones; obteniendo que la empresa no sea eficiente en la recuperación de cartera.
	No llevar control del vencimiento de facturas	1	
	Delegación de funciones	1	

Fuente: Entrevistas
Elaborado por: La autora

Cuadro 7. Intereses por mora por el retraso del pago de las facturas generadas.

PREGUNTA	OPCIONES		ANALISIS
7.-¿Se cobran intereses por mora por el retraso del pago de las facturas generadas?	Si	4	El 100% de los entrevistados afirmaron que en PRODEUTEQ-EP si se cobran intereses por mora a los clientes que se retrasan en el pago de las facturas; este cobro de los intereses por mora se lo realiza para incentivar el pago puntual por parte los clientes.
	No	0	

Fuente: Entrevistas
Elaborado por: La autora

4.3. Procedimientos operativos que inciden en la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa PRODEUTEQ-EP.

Cuadro 8. Formas de pago que otorga la empresa pública PRODEUTEQ.

PREGUNTA	OPCIONES		ANALISIS
8.-¿Cuáles son las formas de cobro más utilizadas que otorga la empresa pública Prodeuteq?	Depósitos	2	Las formas de cobro más utilizadas de las que otorga la empresa pública PRODEUTEQ-EP son en un 50% depósitos, 25% cheques certificados y 25% con tarjetas de crédito, estos medios de pago han servido para el cobro de valores pendientes, sin embargo falta una adecuada gestión para que antes que se culmine el servicio brindado los clientes cumplan con sus obligaciones crediticias.
	Cheques en garantía	0	
	Cheques certificados	1	
	Tarjetas de crédito	1	

Fuente: Entrevistas
Elaborado por: La autora

Cuadro 9. Recursos que utilizan para efectuar las gestiones de cobro.

PREGUNTA	OPCIONES		ANALISIS
9.-¿Qué recursos utilizan para efectuar las gestiones de cobro?	Llamada telefónica	2	Se observa que los recursos que se utilizan para efectuar las gestiones de cobro son en un 50% llamada telefónica, 25% la entrega de notificaciones y 25% envió de mail; estos recursos permiten el seguimiento de las recaudaciones y vigilar el comportamiento de pago, sin embargo pese al uso de estos medios para efectuar la gestión de cobro no se ha tenido mayores resultados en las cuentas por cobrar debido a que se ha incrementado al 2015 en un 31%.
	Entrega de notificaciones	1	
	Envío de mail	1	

Fuente: Entrevistas
Elaborado por: La autora

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“A veces es mejor mantener tu boca cerrada y dejar que la gente se pregunte si eres tonto que abrirla y eliminar toda duda”

James Sinclair

5.1. Conclusiones

Según el trabajo realizado en la siguiente investigación, se establecen las siguientes conclusiones:

- En cuanto al estado situacional de la Gestión Administrativa de la empresa, con relación al manejo de las cuentas por cobrar, indica que mantiene procesos que contribuyen al desarrollo de este objetivo en un 75%, lo que quiere decir que no contribuye totalmente a las actividades de recaudación de cuentas por cobrar obstruyendo así el desarrollo total de la empresa. Los procedimientos operativos utilizados para realizar los cobros son ineficientes porque no hay la respuesta ni la incidencia que debería tener la gestión administrativa de la empresa PRODEUTEQ-EP.
- La eficiencia de la gestión administrativa que mantiene las cuentas por cobrar de la empresa PRODEUTEQ EP se encuentra en un nivel de morosidad medianamente alto, esto debido a la falta de compromiso de pago por parte de sus clientes; No cuentan con políticas de control verificables. La recuperación de cuentas por cobrar al término del 2014 fueron de \$3.836,04, de lo cual se recuperó el 13%; para el año 2015 termino sus balances con una cuenta por cobrar de \$ 54.725,99, siendo el 31% la recaudación de cuotas de la cuarta promoción del curso de conducción y el 69% representa la venta de plantas ornamentales, obteniendo una recuperación de 6.543,15, que corresponde al 11.96%.
- En cuanto a los procedimientos operativos, inciden en la gestión de las cuentas por cobrar debido a que según los entrevistados, no realizan estudios socioeconómicos para realizar créditos, la forma de pago más utilizada es por medio de depósito bancario, también manifestaron que el recurso más usado para realizar el cobro de las facturas es por vía telefónicas, además no cuentan con un agente de cobranza específico ya que por esta función se preocupa el personal de cada unidad de negocio.

5.2. Recomendaciones

Según lo concluido en la siguiente investigación, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Mejorar los procedimientos operativos y de gestión más eficaces y verificables que permitan cumplir al 100% con la recuperación de cartera; realizando controles diarios o semanales que evidencien las recaudaciones realizadas con la aplicación de un sistema que permita informar este desarrollo en el momento necesario.
- Definir políticas de crédito que permitan el cobro anticipado de los valores, deberá realizar estudios socioeconómico para conocer las capacidades de pago de sus empleados y así realizar créditos con responsabilidad, además de designar o crear un puesto específico para un agente de cobranzas que se responsabilice por el cobro de estos valores a tiempo completo mediante procedimientos y políticas acordes a la ley de empresas públicas.
- Establecer procedimientos operativos y administrativos que beneficien el desarrollo de la recuperación de cuentas por cobrar; a través del cobro previo de los servicios o del uso en mayor frecuencia tarjetas de crédito y cheques posfechados. Es necesario desinar personal que se responsabilice concretamente en la recuperación de las cuentas por cobrar y trazando lineamientos que cumplan este objetivo.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

“Somos lo que hacemos de forma repetida. La excelencia, entonces, no es un acto, sino un hábito.

Aristóteles.

Bibliografía

- Anzola Rojas, Sérvulo. (2010). *Administración de Pequeñas Empresas* (Tercera ed.). Mc Graw Hill. Recuperado el 9 de Enero de 2017
- Argibay González, María del Mar. (2006). *Productos y Servicios en Banca*. Ideas Propias. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Barchfield, Pere. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Prodit Editorial. Recuperado el 6 de Enero de 2017
- Bello, Gonzalo. (2004). *Operaciones Bancarias en Venezuela*. Caracas, Venezuela: Texto, C.A. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Bentacourt, T. (2006). *Gestión Estratégica*. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Bernardi, Fabrizio. (2006). *Análisis de la Historia de Acontecimientos*. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Bonnefoy, Juan Cristóbal; Armijo, Marianela. (2006). *Indicadores de Desempeño del Sector Público*. Cepal. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Bonnefoy, Juan Cristóbal; Armijo, Marianela. (2006). *Indicadores de Desempeño del Sector Público*. Cepal. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Cabrero Blanco, Claudia. (2008). *La Escarapela Tricolor*. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Call, Juan Carlos. (2012). *Las Flechas Economía del Tiempo y la Información*. Lima: IICO. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Castillo Holley, Alicia. (2008). *Creando Empresas Fabulosas*. Texas. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- De Gregorio Rebeco, José. (2007). *Macroeconomía Teoría y Políticas* (Primera ed.). México: Pearson. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- De La Cruz Lablanca, Ignacio. (2015). *Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos*. Aula Mentor. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Del Olmo Díaz, Carlos. (2009). *Calidad y Excelencia en la Gestión de las Pymes Españolas*. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Delgado García, Ana María; Cuello, Rafael Oliver. (2008). *Los Procedimientos en el Ámbito Tributario*. Barcelona, España: UOC. Recuperado el 22 de Febrero de 2017
- Durán Rodríguez, Luís. (2007). *El Gran Libro del PC Interno*. España: Marcombo. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Edición Fiscal CISS. (2007). *Todo Procedimiento Tributario 2007-2008*. CISS. Recuperado el 21 de Febrero de 2017

- Ehrhardt, Michael; Brigham, Eugene. (2007). *Finanzas Corporativas* (Segunda ed.). CENGAGE Learning. Recuperado el 6 de Enero de 2017
- Estébanez, Pilar. (2005). *Medicina Humanitaria*. Días de Santos. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Feito Blanco, J., Casanova Vega, P., Fernández Castaño, B., Molinero Bermúdez, J. M., Serrano Sanz, R., Caás Fernández, R., . . . Durán Rodríguez, F. (2012). *Oposiciones Bolsas de Trabajo* (Vol. II). España: Paraninfo. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Fernández García, Jesús; Muñoz Colomina, Clara; Veuthey Martínez, Eley; Zornoza Boy, Javier. (2004). *Manuel de Introducción al Análisis Contable de la Empresa*. Madrid, España: Complutense. Recuperado el 8 de Enero de 2017
- Fernández García, Ricardo. (2010). *La Mejora de la Productividad en la Pequeña y Mediana Empresa*. Club Universitaria. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Fernández, Joaquin. (2009). *Contabilidad Intermedia* (Segunda ed.). México. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Fernández, Julio. (2011). *Contabilidad Intermedia*. México: Prentice hall. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Fuentes Medina, Alix Aurora. (2011). *Sistema Empresarial Prospectivo*. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- García, F. (Ed.). (2006). *Economía Española*. Madrid, España: Delta. Recuperado el 21 de Enero de 2017
- Gibbs, Michael; Lazear, Edward. (2011). *Economía de los Recursos Humanos en la Práctica* (Segunda ed.). Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera* (Décima ed.). México. Recuperado el 6 de Enero de 2017
- Gitman, Lawrence. (2007). *Principios de Administración Financiera* (Decimoprimer ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación. Recuperado el 9 de Enero de 2017
- González Arias, Julio; De Pablo Redondo, Rosana. (2013). *Teoría de la Financiación*. Madrid, España: UNED. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- González, Luis Roldán. (2006). *10 Pasos Para Aumentar su Rentabilidad*. España: Díaz de Santos. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Gutiérrez Junquera, Pablo. (2006). *Curso de Hacienda Pública* (Segunda ed.). España. Recuperado el 20 de Febrero de 2017

- Gutiérrez Junquera, Pablo;. (2006). *Curso de Hacienda Pública*. España. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Horngren, Charles T. (2010). *Contabilidad* (Octava ed.). Naucalpan de Juarez, México. Recuperado el 9 de Enero de 2017
- Horngren, Charles T. (2010). *Contabilidad* (Octava ed.). Naucalpan de Juarez, México. Recuperado el 9 de Enero de 2017
- Jiménez Arana, Armando Ramiro. (2013). *Míster ¿Por Qué Nosotros?* Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Jiménez, Alfonso; Marcos , Susana; Arce, Enrique; Sánchez, Yolanda. (2005). *La Gestión Adecuada de Personas*. España. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Jiménez, Eddie Abel Vidal. (2012). *Gestión de Capacitación, Gran Bahía Principe Cayacoa - Rep - Dominicana*. Bogotá, Colombia: Mc Graw. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Longanecker, Justin; Petty, William; Hoy, Frank; Palich, Leslie. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: CENGAGE Learning. Recuperado el 5 de Enero de 2017
- Longanecker, Justin; Petty, William; Hoy, Frank; Palich, Leslie. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas*. CENGAGE Learning. Recuperado el 5 de Enero de 2017
- Meza Vargas, Carlos. (2007). *Contabilidad. Análisi de Cuentas* (Décimaprimer ed.). San José, Costa Rica. Recuperado el 5 de Enero de 2017
- Meza Vargas, Carlos. (2007). *Contabilidad. Análisis de Cuentas* (Décimaprimer ed.). San José, Costa Rica. Recuperado el 5 de Enero de 2017
- Molina, Jaime. (2007). *Economía Del Siglo 21: Capital de Asociación de Mercado*. El conejo. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Morales Castro, Arturo; Morales Castro, José Antonio. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Morales, Ruth. (2011). *Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa*. Barcelona: Printice Hall. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Munch, L. (2010). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos Administrativos*. Pearson Educación. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Pampillón Fernández, Fernando; De La Cuesta González, Marta; Ruza, Cristina; Corbera, Paz. (2012). *Introducción al Sistema Financiero*. España: UNED. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Planas Gómez, Manuel; Planas Martínez, Manuel. (2007). *Gestión Práctica de Seguridad Social* (Cuarta ed.). CISS. Recuperado el 21 de Enero de 2017

- Porto, Zaida. (2013). *Crédito para principiantes*. Estados Unidos . Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Ramirez, Carlos. (2005). *Fundamentos de Administración*. Colombia: EcoEdiciones. Recuperado el 12 de Enero de 2017
- Real Academia Española. (29 de Mayo de 2005). *Real Academia Española*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=norma>
- Redorta, Josep. (2011). *Gestión de Conflictos*. UOC. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Rey Pombo, José. (2013). *Proceso Integral de la Actividad Comercial*. Paraninfo. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Rocha Ochoa, Cesáreo. (2006). *Manual de Introducción al Derecho*. Universidad del Rosario. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Rscbaccredomatic.com. (s.f.). *Rscbaccredomatic.com*. Recuperado el 5 de Enero de 2017, de Rscbaccredomatic.com: https://www.rscbaccredomatic.com/sites/default/files/presentacion_las_5_c_del_credito_22_julio_0.pdf
- Saenz, José Rubio. (2008). *Gestión de Cobro de las Operaciones de Venta Internacional* (Segunda ed.). Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Sánchez Martín, Jorge. (2011). *Business & Firnes*. Barcelona, España: UOC. Recuperado el 7 de Enero de 2017
- Sánchez, Artuto. (2011). *Conceptos Básicos de Gestión Empresarial*. Madrid, España: Semamat. Recuperado el 20 de Febrero de 2017
- Serer Figueroa, Marcos. (2010). *Gestión Integrada de Proyectos*. Barcelona, España: UPC. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Shein Nassir, Kevin Oscar. (2010). *Administración de Empresas*. Tiempo S.A. Recuperado el 7 de Enero de 2017
- Soberón, Luis; Glave, Manuel; Ponce, Ana María; Briceño, Musuq; Collazos, José. (2003). *Gestión Integral de Microcuencas Andinas*. Recuperado el 22 de Febrero de 2017
- Solanas García, Isabel; Sabaté López, Joan. (2008). *Dirección en Cuentas. Gestión y Planificación de Cuentas en Publicidad* (Primera ed.). UOC. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Sunder, Shyam. (2005). *Teoría de la Contabilidad y el Control*. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Transición del Servicio*. (2010). ITIL. Recuperado el 20 de Febrero de 2017

- Van Horne, James C. y Wachowicz, Jhon Jr. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- Van Horne, James C.; Wachowicz, John Jr. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación. Recuperado el 6 de Enero de 2017
- Vargas, Sarita. (2014). *Yo Arreglo mi Crédito*. Recuperado el 21 de Febrero de 2017
- Ventura, Bélen. (2012). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos* (Primera ed.). Paraninfo, SA. Recuperado el 8 de Enero de 2017
- Vertice S. L. (2004). *Dirección Estratégica*. Vertice S. L. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Vidales, Leonel. (2003). *Glosario de Términos Financieros* (Primera ed.). México. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Yaguez Insa, Mariano; López, Pilar; González, Jurado; Ramos, Carmen; Casanovas, Monserrat. (2007). *Guía Práctica de Economía de la Empresa II: Áreas de Gestión y Producción*. Barcelona, España. Recuperado el 20 de Enero de 2017
- Zermeño , Felipe. (2004). *Lecciones de Desarrollo Económico*. 0, México: Plaza y Valdes. Recuperado el 20 de Enero de 2017

ANEXOS

ANEXO 1. URKUND

Quevedo, 24 de febrero de 2017

Ingeniero MSc.

Roque Vivas Moreira

DIRECTOR UNIDAD DE POSGRADO UTEQ.

En su despacho.

De mi consideración:

Informo a usted que el proyecto de investigación de la Ing. **MARÍA ALEXANDRA ZAMBRANO SANTILLÁN**, Posgradista de la Maestría en Administración de Empresas cuyo tema es: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO PRODEUTEQ EP 2016**, fue analizada mediante la herramienta antiplagio URKUND, la misma que emitió un porcentaje de 8% por lo que a continuación se presenta captura de imagen de resultados.

URKUND

Documento	21776155.DOCUMENTATION.ADM.LIM.docx (325934947)
Presentado	2017-02-24 07:25 (-05:30)
Presentado por	alexandrazambiano2012@gmail.com
Recibido	j.maldonado.uteq@analisis.arkund.com
Mensaje	PROYECTO PRODEUTEQ EP. Mostrar el informe completo

8% de este aprox. 33 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 5 fuentes.

Atentamente,


Ing. Jenny Maldonado Castro M.Sc.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO No. 2 Entrevistas realizadas a los cuatro funcionarios de la empresa pública Prodeuteq EP.

- Coordinador de unidades
- Tesorero
- Contadora
- Inspector



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA REALIZADAS A FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA PRODEUTEQ EP, PARA CONOCER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR.

Fecha: _____

Unidad: _____

Cargo: _____

1. ¿Existen métodos administrativos y procesos contables para el desarrollo de la gestión de cuentas por cobrar?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

2. ¿La Gestión administrativa, contribuye a las actividades de recaudación de cuentas por cobrar?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cree usted que la gestión administrativa afecta la actividad operativa de la institución?

Mucho	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cuál es el nivel de morosidad que ha tenido la empresa en el periodo de estudio en relación a sus ventas?

Bajo	<input type="checkbox"/>
Medio	<input type="checkbox"/>
Alto	<input type="checkbox"/>

5. ¿Aplican normas de control aplicadas a las cuentas por cobrar?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cuáles son las causas que impiden llevar una acertada gestión de cobros de las cuentas por cobrar?

Falta de organización en el proceso de cobro	<input type="checkbox"/>
No llevar control del vencimiento de facturas	<input type="checkbox"/>
Delegación de funciones	<input type="checkbox"/>

7. ¿Se cobran intereses por mora por el retraso del pago de las facturas generadas?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

8. ¿Cuáles son las formas de pago más utilizadas de las que otorga la empresa pública Prodeuteq?

Depósitos

Cheques en garantía

Cheques certificados

Tarjetas de crédito

9. ¿Qué recursos utilizan para efectuar las gestiones de cobro?

Llamada telefónica

Entrega de notificaciones

Envió de mail

Anexo No. 3 Análisis FODA del estado situacional de la Gestión Administrativa de la empresa PRODEUTEQ-EP

MATRIZ FODA

PRODEUTEQ EP	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> Respaldo al 100% de la UTEQ. 	<ul style="list-style-type: none"> Mercado extenso por captar. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de estrategias para mejorar la gestión administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Variación de precios por parte las empresas competidoras.
	<ul style="list-style-type: none"> Excelente servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Demanda creciente para los proyectos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con sistema de control interno ni políticas de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> Situación inestable en la economía del país.
	<ul style="list-style-type: none"> Personal humano 	<ul style="list-style-type: none"> Convenios con empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Elevado índice de cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> Competencia en sector de la conducción

Fuente: Prodeuteq
Elaborado por: Autora

ANEXO No.4

Estado financieros de la empresa Prodeuteq EP

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Página 67 de 74

Desde: Año 2014 **Hasta:** Año 2015

	DENOMINACION	Año Anterior	Año Vigente
1	ACTIVOS	396,531.78	418,579.37
1.1	OPERACIONALES	132,069.13	138,709.83
1.1.1	DISPONIBILIDADES	120,969.39	77,974.54
1.1.1.01	CAJAS RECAUDADORAS	2,370.93	2,370.93
1.1.1.01.01	TESORERIA - RECAUDACION	2,370.93	2,370.93
1.1.1.01.01.01	RECAUDACION POR VENTANILLA	2,370.93	2,370.93
1.1.1.06	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR EMPRESAS PÚBLI	75,436.61	38,869.08
1.1.1.06.01	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR EP. PRODUEUTQ	75,436.61	38,869.08
1.1.1.06.01.01	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR CTA T	75,436.61	38,869.08
1.1.1.09	BANCOS DE FOMENTO Y DESARROLLO MONEDA DE	37,059.40	0.00
1.1.1.09.01	BANCOS DE FOMENTO Y DESARROLLO MONEDA DE	37,059.40	0.00
1.1.1.09.01.01	BANCOS DE FOMENTO Y DESARROLLO MONEDA DE	37,059.40	0.00
1.1.1.15	BANCOS COMERCIALES MONEDA DE CURSO LEGAL	3,336.87	1,115.04
1.1.1.15.01	BANCOS COMERCIALES MONEDA DE CURSO LEGAL	3,336.87	1,115.04

1.1.1.15.01.01	BANCOS COMERCIALES MONEDA DE CURSO LEGAL	3,336.87	1,115.04
1.1.1.33	NOTAS DE CRÉDITO POR EFECTIVIZAR	2,765.58	969.49
1.1.1.33.01	NOTAS DE CRÉDITO BANCO CENTRAL-BANCO PAC	2,765.58	969.49
1.1.1.33.01.01	NOTAS DE CRÉDITO BANCO CENTRAL-BANCO PAC	2,765.58	969.49
1.1.1.35	OTROS DOCUMENTOS POR EFECTIVIZAR	0.00	34,650.00
1.1.1.35.01	OTROS DOCUMENTOS POR EFECTIVIZAR	0.00	34,650.00
1.1.1.35.01.01	OTROS DOCUMENTOS POR EFECTIVIZAR	0.00	34,650.00
1.1.2	ANTICIPOS DE FONDOS	11,099.74	6,009.30
1.1.2.01	ANTICIPOS A SERVIDORES PÚBLICOS	3,340.69	3,038.74
1.1.2.01.01	ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO "A"	2,574.06	2,588.77
1.1.2.01.01.01	ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO "A"	2,574.06	2,588.77
1.1.2.01.03	ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO "C"	766.63	449.97
1.1.2.01.03.01	ANTICIPOS DE REMUNERACIONES TIPO "C"	766.63	449.97
1.1.2.05	ANTICIPOS A PROVEEDORES DE BIENES Y/O SE	0.00	168.00
1.1.2.05.01	ANTICIPOS A PROVEEDORES BIENES Y SERVICI	0.00	168.00
1.1.2.05.01.01	ANTICIPOS A PROVEEDORES BIENES Y SERVICI	0.00	168.00
1.1.2.13	FONDOS DE REPOSICIÓN	1,624.65	1,429.57
1.1.2.13.01	CAJA CHICA INSTITUCIONAL	1,624.65	1,429.57
1.1.2.13.01.01	REPOSICION DE CAJA CHICAS	1,624.65	1,429.57
1.1.2.17	DÉBITOS DE TESORERÍA	4,928.74	0.00
1.1.2.17.01	DÉBITOS DE TESORERÍA	4,928.74	0.00
1.1.2.17.01.01	DÉBITOS DE TESORERÍA	4,928.74	0.00
1.1.2.21	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR	1,205.66	1,372.99
1.1.2.21.01	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR	1,205.66	1,372.99
1.1.2.21.01.01	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR	1,205.66	1,372.99
1.1.3	CUENTAS POR COBRAR	0.00	54,725.99

1.1.3.13	CUENTAS POR COBRAR TASAS Y CONTRIBUCIONE	0.00	16,962.29
1.1.3.13.13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	0.00	16,962.29
1.1.3.13.13.27	MATRÍCULAS, PENSIONES Y OTROS DERECHOS E	0.00	16,962.29
1.1.3.14	CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SER	0.00	37,763.70
1.1.3.14.14	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	0.00	37,763.70
1.1.3.14.14.01	AGROPECUARIOS Y FORESTALES	0.00	37,763.70
1.2	INVERSIONES FINANCIERAS	4,141.50	3,641.50
1.2.4	DEUDORES FINANCIEROS	3,836.04	3,336.04
1.2.4.98	CUENTAS POR COBRAR DE AÑOS ANTERIORES	3,836.04	3,336.04
1.2.4.98.01	CUENTAS POR COBRAR DE AÑOS ANTERIORES	3,836.04	3,336.04
1.2.4.98.01.01	CUENTAS POR COBRAR DE AÑOS ANTERIORES	3,836.04	3,336.04
1.2.5	INVERSIONES DIFERIDAS	305.46	305.46
1.2.5.31	PREPAGOS DE SEGUROS, COSTOS FINANCIEROS	305.46	305.46
1.2.5.31.06	PREPAGOS DE COSTAS JUDICIALES	305.46	305.46
1.2.5.31.06.01	PREPAGOS DE COSTAS JUDICIALES	305.46	305.46
1.3	INVERSIONES EN EXISTENCIAS	129,350.15	133,463.09
1.3.1	EXISTENCIAS PARA CONSUMO CORRIENTE	448.49	492.08
1.3.1.01	EXISTENCIAS DE BIENES DE USO Y CONSUMO C	448.49	492.08
1.3.1.01.05	existencias de materiales de aseo	0.00	43.59
1.3.1.01.06	existencias de herramientas	321.18	321.18
1.3.1.01.08	existencias de instrumental médico menor	127.31	127.31
1.3.2	EXISTENCIAS PARA PRODUCCIÓN	2,911.11	2,911.11
1.3.2.01	EXISTENCIAS DE MATERIAS PRIMAS	2,911.11	2,911.11
1.3.2.01.01	existencias de productos agropecuarios	448.05	448.05

1.3.2.01.02	existencias de productos químicos e indu	309.50	309.50
1.3.2.01.03	existencias de productos mineros	2,120.00	2,120.00
1.3.2.01.99	existencias de otras materias primas	33.56	33.56
1.3.3	INVERSIONES EN PRODUCTOS EN PROCESO	125,990.55	130,059.90
1.3.3.34	INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIONE	0.00	2,313.27
1.3.3.01.01	gastos en maquinarias y equipos	0.00	2,313.27
1.3.3.38	BIENES DE USO Y CONSUMO DE PRODUCCIÓN	0.00	1,756.08
1.3.3.38.11	materiales de construcción, eléctricos,	0.00	1,362.53
1.3.3.38.13	repuestos y accesorios	0.00	393.55
1.3.3.93	costos acumulados de productos terminado	125,990.55	125,990.55
1.4	INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACION	130,971.00	142,764.95
1.4.1	BIENES DE ADMINISTRACIÓN	130,971.00	142,764.95
1.4.1.01	BIENES MUEBLES	158,792.53	170,586.48
1.4.1.01.03	mobiliarios	11,768.24	11,768.24
1.4.1.01.04	maquinarias y equipos	27,601.47	28,544.51
1.4.1.01.05	vehículos	74,850.00	74,850.00
1.4.1.01.06	herramientas	4,311.00	4,311.00
1.4.1.01.07	equipos, sistemas y paquetes informático	40,261.82	51,112.73
1.4.1.99	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-27,821.53	-27,821.53
1.4.1.99.03	(-) depreciación acumulada de mobiliario	-1,176.82	-1,176.82
1.4.1.99.04	(-) depreciación acumulada de maquinaria	-2,760.15	-2,760.15
1.4.1.99.05	(-) depreciación acumulada de vehículos	-14,970.00	-14,970.00

1.4.1.99.06	(-) depreciación acumulada de herramienta	-862.20	-862.20
1.4.1.99.07	(-) depreciación acumulada de equipos, s	-8,052.36	-8,052.36
1.5.1.51	OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	0.00	9,432.59
1.5.1.51.99	otras obras de infraestructura	0.00	9,432.59
1.5.1.98	(-) aplicación a gastos de gestión	0.00	-9,432.59
2	PASIVOS	53,868.94	66,271.87
2.1	DEUDA FLOTANTE	2,932.79	35,968.77
2.1.2	DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS	2,932.79	6,838.23
2.1.2.09	DEPÓSITOS PENDIENTES DE APLICACIÓN	0.00	1,969.12
2.1.1.01.01	DEPÓSITOS PENDIENTES DE APLICACIÓN	0.00	1,969.12
2.1.1.01.01.01	DEPÓSITOS PENDIENTES DE APLICACIÓN	0.00	1,969.12
2.1.2.15	NOTAS DE CRÉDITO EMITIDAS	79.59	79.59
2.1.2.15.01	NOTAS DE CRÉDITO EMITIDAS	79.59	79.59
2.1.2.15.01.01	NOTAS DE CRÉDITO EMITIDAS	79.59	79.59
2.1.2.17	CRÉDITOS PROVISIONALES POR REINTEGROS	2,853.20	0.00
2.1.2.17.01	CRÉDITOS PROVISIONALES POR REINTEGROS	2,853.20	0.00
2.1.2.17.01.01	CRÉDITOS PROVISIONALES POR REINTEGROS	2,853.20	0.00
2.1.2.81	DEPÓSITOS Y FONDOS PARA EL SRI	0.00	4,789.52
2.1.2.81.01	RETENCIONES DE IMPUESTO SRI	0.00	4,789.52
2.1.2.81.01.01	RETENCIONES DE IMPUESTO SRI	0.00	4,789.52
2.1.3	CUENTAS POR PAGAR	0.00	29,130.54
2.1.3.51	CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN PERSONAL	0.00	4,986.41
2.1.3.51.51	GASTOS EN EL PERSONAL	0.00	4,986.41
2.1.1.01.01.02	REMUNERACIONES COMPLEMENTARIAS	0.00	664.83
2.1.3.51.51.06	APORTES PATRONALES A LA SEGURIDAD SOCIAL	0.00	91.64

2.1.3.51.51.90	CUENTAS POR PAGAR CUENTAS A TERCEROS	0.00	4,229.94
2.1.3.53	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS DE	0.00	10,459.75
2.1.3.53.53	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	0.00	10,459.75
2.1.3.53.53.02	SERVICIOS GENERALES	0.00	1,541.64
2.1.3.53.53.04	INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIONE	0.00	899.40
2.1.3.53.53.07	GASTOS EN INFORMÁTICA	0.00	1,960.00
2.1.3.53.53.08	BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	0.00	5,827.67
2.1.3.53.53.90	CUENTAS POR PAGAR RETENCIONES	0.00	-0.47
2.1.3.53.53.91	CUENTAS POR PAGAR IVA FISCO	0.00	231.51
2.1.3.61	CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN PERSONAL PAR	0.00	1,223.07
2.1.3.61.61	GASTOS EN PERSONAL PARA PRODUCCIÓN	0.00	1,223.07
2.1.3.61.61.90	CUENTAS POR PAGAR CUENTAS A TERCREROS	0.00	1,223.07
2.1.3.63	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS PAR	0.00	10,702.29
2.1.3.63.63	BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCIÓN	0.00	10,702.29
2.1.3.63.63.06	CONTRATACIÓN DE ESTUDIOS, INVESTIGACIONE	0.00	9,231.60
2.1.3.63.63.08	BIENES DE USO Y CONSUMO DE PRODUCCIÓN	0.00	1,084.26
2.1.3.63.63.91	CUENTAS POR PAGAR IVA FISCO	0.00	386.43
2.1.3.75	CUENTAS POR PAGAR OBRAS PÚBLICAS	0.00	1,759.02
2.1.3.75.75	OBRAS PÚBLICAS	0.00	1,759.02
2.1.3.75.75.01	OTRAS OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	0.00	1,622.52
2.1.3.75.75.91	CUENTAS POR PAGAR IVA FISCO	0.00	136.50
2.2	DEUDA PUBLICA	50,936.15	30,303.10
2.2.4	FINANCIEROS	50,936.15	30,303.10
2.2.4.98	DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS DE AÑOS A	50,936.15	30,303.10
2.2.4.98.01	CUENTAS POR PAGAR DE AÑOS ANTERIORES	50,936.15	30,303.10
2.2.4.98.01.01	SUELDOS AÑOS ANTERIORES	25,820.45	15,024.24

2.2.4.98.01.02	BIENES Y SERVICIOS	25,115.70	15,278.86
6	PATRIMONIO	342,662.84	52,307.50
6.1	PATRIMONIO ACUMULADO	342,662.84	352,307.50
6.1.1	PATRIMONIO PÚBLICO	115,248.60	115,248.60
6.1.1.07	patrimonio empresas públicas	115,248.60	115,248.60
6.1.8	RESULTADOS DE EJERCICIOS	227,414.24	237,058.90
6.1.8.01	resultados ejercicios anteriores	227,414.24	227,414.24
6.1.8.03	RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	0.00	9,644.66