



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

Proyecto de investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

TEMA

Gestión administrativa - financiera y su efecto en la cartera de crédito de las estaciones de servicios maría 2 y maría 3 de los Cantones Buena Fe y Quevedo. Periodo 2013 - 2014.

AUTOR

ING. FRICSON ENRIQUE CERVANTES CORTEZ

DIRECTOR

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2016



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

Proyecto de investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de Empresas.

TEMA

**GESTION ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU EFECTO
EN LA CARTERA DE CREDITO DE LAS ESTACIONES DE
SERVICIOS MARIA 2 Y MARIA 3 DE LOS CANTONES
BUENA FE Y QUEVEDO. PERIODO 2013 - 2014.**

AUTOR

ING. FRICSON ENRIQUE CERVANTES CORTEZ

DIRECTOR

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia MSc. En calidad de Director del proyecto de investigación previa la obtención del Grado Académico de Magister en Administrador de Empresas, MBA.

CERTIFICA

Que el Ing. FRICSON ENRIQUE CERVANTES CORTEZ autor del proyecto de investigación titulada **GESTION ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU EFECTO EN LA CARTERA DE CREDITO DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS MARIA 2 Y MARIA 3 DE LOS CANTONES BUENA FE Y QUEVEDO. PERIODO 2013-2014**, ha sido revisado en todos sus componentes, e incorporado las sugerencias por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, diciembre del 2016.

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA, MSc.
DIRECTOR

AUTORIA

Yo, Ing. FRICSON ENRIQUE CERVANTES CORTEZ declaro que el presente Proyecto de investigación de Maestría titulada **GESTION ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU EFECTO EN LA CARTERA DE CREDITO DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS MARIA 2 Y MARIA 3 DE LOS CANTONES BUENA FE Y QUEVEDO. PERIODO 2013-2014**, es de mi exclusiva autoría y extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, hacer uso del documento como material académico y de consulta.

ING. FRICSON ENRIQUE CERVANTES CORTEZ

C.I. 1711790632

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico primeramente a JESUCRISTO, por darme la fuerza, el valor y la sabiduría, de alcanzar este objetivo planteado en mi vida profesional.

A mi madre querida María Cruz Cortez Quiñonez por haberme dado todo lo que un hijo se merece, consejos, amor, oración, paciencia, bendición y aliento de seguir luchando día a día humildemente hasta alcanzar una meta más de la vida.

A mi papa Joffre Cervantes Angulo aunque a la distancia y con muchas barreras siempre estará presente por gratitud, amor, nobleza y cariño.

A mi esposa amada Teresa Cedeño Pinto por su ardua labor de madre, amiga, y confidente, a quien comparto mi vida junto a mi hijo Dexter Cervantes Cedeño a quienes amo mucho.

A mi familia mis hermanos y hermanas que siempre me alentaron con sus palabras y su presencia.

A todas aquellas personas y amigos que me decían sigue adelante ya falta poco

FRICSON C

AGRADECIMIENTO

Extiendo mis más sinceros agradecimientos a quienes me brindaron su amistad, su aprecio, he impartieron conocimientos para mis logros académicos.

Al Dr. Eduardo Díaz Ocampo, MSc. Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por su amistad y apoyo en mi formación académica.

Al Ing. Roque Vivas Moreira MSc. Director de la Unidad de Posgrado por su trabajo y responsabilidad a favor del estudiantado Quevedeño.

A la Ing. Guadalupe del Pilar Murillo Campuzano, MSc. Vicerrectora Académica de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por el trabajo desempeñado y constante a favor de la educación universitaria.

A la Ing. Mariela Andrade Arias MSc. Coordinadora de la Maestría en Administración de Empresas.

Al Lcdo. Wilson Cerezo Segovia MSc. Director del proyecto de investigación quien ayudo de forma desinteresada al logro y fiel cumplimiento en la culminación de mis estudios.

A mis compañeros quienes me brindaron fuerza de voluntad en el periodo de aprendizaje de la maestría.

A mis instructores académicos que me apoyaron incondicionalmente con sus conocimientos en todo el periodo de mi carrera profesional.

PROLOGO

La gestión administrativa y financiera forma parte del avance de los conceptos básicos de la administración actual, encargándose de la diligencia con herramientas gerenciales que respondan a las necesidades estratégicas, competitivas e innovadoras del mundo moderno, mediante el desarrollo de conocimientos y técnicas de planeación, dirección y control, garantizando el crecimiento y desarrollo de las empresas.

Los objetivos que se plantearon: Analizar la gestión administrativa-financiera de las estaciones de servicio María 2 y María 3 de los cantones Buena Fe y Quevedo. Diagnosticar el proceso de recuperación de cartera de crédito otorgado a los clientes de las estaciones de servicios en estudio. Especificar el estado de la situación financiera de las. Realizar el análisis comparativo del sistema crediticio de las mismas de los años 2013 y 2014.

Cada uno de estos objetivos son de mucha importancia en el cual esta investigación verifica el estado de las estaciones de servicios su administración, el manejo del sistema crediticio y recuperación de cartera, el mismo que cooperará con el crecimiento socioeconómico y el buen manejo de los recursos financieros de la empresa, los resultados las conclusiones y recomendaciones están fundadas de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación para progresos tanto de clientes como propietarios.

Ing. CARLOS MAZON MSc.

Asesor Financiero

RESUMEN EJECUTIVO

Las Estaciones de Servicios María 2 y María 3 de los cantones Buena Fe y Quevedo, empresas dedicadas a la venta al por menor de combustibles derivados del petróleo, a fin de comprobar las oportunidades de apoyo crediticio, alternativa que genera oportunidades de desarrollo socioeconómico para las empresas. El objetivo de la investigación fue evaluar el efecto de la gestión administrativa-financiera en la recuperación de cartera de crédito de las estaciones de servicios María 2 y María 3, de los cantones Buena Fe y Quevedo. Luego del análisis se llegó a la conclusión que el sistema de crédito para las estaciones (gasolineras) es rentable, pero el manejo de la recuperación de cartera es ineficiente, por lo que, no siguen los lineamientos para dicho proceso, todo se lo realiza de forma empírica sin lineamientos. Se consultó en fuentes como: folletos, escritos, libros, políticas y reglamentos de la estaciones de servicios, leyes e Internet. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa de Excel, posteriormente se analizó los resultados, para tener una idea clara y sacar una conclusión sobre el trabajo de investigación planteado. La ciencia económica pone a su disposición, una amplia gama de instrumentos y posibles soluciones financieras, que persiguen la asignación eficiente de esos recursos necesarios, para lo cual, se hace ineludible analizar cada paso y gestión administrativa-financiera, e incorporar recomendaciones para mejoras de las estaciones de servicios en estudio.

ABSTRACT

The María 2 and María 3 Service Stations of the Buena Fe and Quevedo cantons, which are dedicated to the retail sale of petroleum fuels, in order to verify the opportunities for credit support, an alternative that generates socio-economic development opportunities for Business. The objective of the investigation was to evaluate the effect of the administrative and financial management in the recovery of the loan portfolio of the service stations María 2 and María 3, in the cantons of Buena Fe and Quevedo. After the analysis it was concluded that the credit system for the stations (gas stations) is profitable, but the management of the recovery of the portfolio is inefficient, reason why, they do not follow the guidelines for this process, everything is done of Empirical form without guidelines. It was consulted in sources like: brochures, writings, books, policies and regulations of the stations of services, laws and Internet. For data processing the Excel program was used, the results were subsequently analyzed, to have a clear idea and draw a conclusion about the research work presented. Economic science provides a wide range of instruments and possible financial solutions, which seek to efficiently allocate these resources, for which it is imperative to analyze each step and administrative-financial management, and incorporate recommendations for improvements in the stations of services in study.

ÍNDICE

pág.

PORTADA.....	i
HOJA EN BLANCO.....	ii
COPIA DE PORTADA	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
AUTORIA.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PROLOGO.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE	xi
INDICE DE GRAFICOS	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPITULO. I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas Derivados.....	4
1.4.- DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5.- OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6.- JUSTIFICACIÓN	6
CAPITULO II.....	7

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
2.2.1. Teoría Administrativa	15
2.2.1.1. Funciones.....	17
2.2.1.2. Oferta	17
2.2.1.3. Demanda.....	18
2.2.1.4. Planeamiento Financiero.....	18
2.2.1.5. Tipos de sistemas administrativos	19
2.2.1.6. Déficit y Superávit	20
2.2.1.7. Cartera de crédito.....	21
2.2.1.8. Clasificación de las carteras de créditos	21
CAPITULO III.....	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	29
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	29
3.3- POBLACIÓN Y MUESTRA ESTACIONES DE SERVICIOS MARIA 2 Y MARIA 3	30
3.3.1. Selección y determinación de la muestra.....	30
3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.	30
3.5. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
CAPITULO IV	33
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	33
4.1. ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS MARIA 2 Y MARIA 3.....	34
4.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO MARÍA 2 Y MARÍA 3 DE LOS CANTONES BUENA FE Y QUEVEDO.	37
4.3. PROCESO DE FINANCIAMIENTO DE CRÉDITO OTORGADO A LOS CLIENTES DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS MARÍA 2 Y MARÍA 3.....	37

4.4.	ESTADO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO MARÍA 2 Y MARÍA 3 DE LOS CANTONES BUENA FE Y QUEVEDO.....	37
4.4.1.	Comparación de Ganancias y Pérdidas del año 2013 y 2014 entre las estaciones de servicios María 2 y María 3.....	38
4.5.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE RECUPERACION DE CERTERA DE CREDITO DE LAS ESTACIONES MARIA 2 Y MARIA 3, AÑOS 2013 Y 2014.....	38
4.6.	ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA ESTACION DE SERVICIOS MARIA 2.....	39
4.7.	ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA ESTACION DE SERVICIOS MARIA 3.....	47
CAPITULO V		55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		55
5.1.	CONCLUSIONES	56
5.2.	RECOMENDACIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....		58
ANEXOS.....		61

ÍNDICE DE TABLA

Ganancias y Pérdidas	38
Opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa-financiera	39
Inconvenientes en el pago del crédito.....	40
Opinión financiamiento de crédito.....	41
Financiamiento de crédito	42
Beneficio de crédito brindado.....	43
Retraso en los pagos	44
Crédito otorgado cumple sus expectativas	45
Crédito cerrado por falta de pago.	46
Opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa-financiera	47
Inconvenientes en el sistema de crédito.	48
Financiamiento de crédito	49
Procesos de Financiamiento.....	50
Beneficio de crédito brindado.....	51
Retraso en los pagos	52
Crédito otorgado cumple sus expectativas	53
Crédito cerrado por falta de pago.	54

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	Opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa-financiera	39
Gráfico 2	Inconvenientes en el pago del crédito.....	40
Gráfico 3	Financiamiento de crédito.....	41
Gráfico 4	Financiamiento de crédito.....	42
Gráfico 5	Beneficio de crédito brindado.....	43
Gráfico 6	Retraso en los pagos.....	44
Gráfico 7	Crédito otorgado cumple sus expectativas	45
Gráfico 8	Crédito cerrado por falta de pago.	46
Gráfico 9	Opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa-financiera	47
Gráfico 10	Inconvenientes en el sistema de crédito.	48
Gráfico 11	Financiamiento de crédito.....	49
Gráfico 12	Procesos de Financiamiento.....	50
Gráfico 13	Beneficio de crédito brindado.....	51
Gráfico 14	Retraso en los pagos.....	52
Gráfico 15	Crédito otorgado cumple sus expectativas	53
Gráfico 16	Crédito cerrado por falta de pago.	54

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa y financiera está encargada de la administración del capital de trabajo esto es parte del equilibrio de los criterios de conflictos y rentabilidad; al mismo tiempo orienta a la estrategia financiera para garantizar los recursos de fuentes de financiamiento y proporciona el debido registro de los procedimientos como herramientas de control de la gestión de la empresa.

El objetivo de la gestión administrativa-financiera es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que son parte de las estructuras de muchas empresas en áreas de contabilidad, presupuesto, tesorería, y recursos humanos, las estaciones de servicios en estudio presentan falencias administrativas y financieras debido a la carencia adecuada de planificación, organización, control, y dirección.

Las estaciones de servicios María 2 y María 3 de los cantones Buena fe y Quevedo, muestra problemas y deficiencia en el sistema administrativo, a esto se suman riesgos laborales, robos, falta de seguridad, carteras vencidas de créditos, etc. A estos problemas también están la ausencia de capacitación permanente a los empleados que permitan ejecutar un trabajo adecuado y eficiente, y de alguna manera incide en la gestión financiera presentando una lenta recuperación de la cartera de créditos otorgados en el sector automotriz microempresarial de la zona, por ello se cree firmemente que hay que prevenirlos por aquello es necesario investigar el sistema administrativo-financiero y su efecto en la recuperación de cartera de crédito.

La investigación está compuesta de cinco capítulos que se detallan de la siguiente manera:

El Capítulo I, muestra el Marco Contextual de la Investigación, contiene la ubicación y contextualización de la problemática, problema de investigación, problema general, problemas derivados, delimitación del problema, objetivos, justificación.

El Capítulo II, muestra el Marco Teórico de la Investigación, y está estructurado por la Fundamentación Conceptual en áreas administrativas-financieras que permiten estructurar la fundamentación teórica, y conceptual de la investigación.

El Capítulo III, muestra la Metodología de la Investigación, tipos de investigación, métodos de investigación, población y muestra, fuentes de recopilación de información, instrumentos de investigación, procesamiento y análisis.

El Capítulo IV, muestra el análisis e interpretación de resultados de la investigación

El Capítulo V, consta las conclusiones en relación a los objetivos planteados y recomendaciones.

Bibliografía.

Anexos.

CAPITULO. I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

El modo de dar una vez en el clavo
es dar cien veces en la herradura.

(Miguel Unamuno)

1.1.- UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La investigación se desarrolló en las estaciones de servicios María 2 y María 3, la primera está ubicada en el cantón Buena Fe, y la segunda en el cantón Quevedo, sus principales actividades son la comercialización y ventas al por menor de productos hidrocarbúricos como Diésel, Gasolina Extra y Gasolina Súper, para la zona y sus alrededores.

La Estación de servicios (gasolinera) María 2 fue creada en el año 1981 por los hermanos Antón Vélez en el cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos, se encuentra ubicada en las calles Av. 7 de Agosto s/n diagonal al Hotel Mejía, la razón de formar este negocio para estos hermanos Antón Vélez con la necesidad de fomentar al sector automotriz y sectores agrícolas de la zona al progreso socio económico y sustentable de esa época.

Buena Fe es un cantón de la provincia de Los Ríos en Ecuador. Su cabecera cantonal es la ciudad de San Jacinto de Buena Fe. Su población es de 63.148 habitantes, tiene una superficie de 569 km². Su alcalde actual para el período 2014-2018 es Eduardo Mendoza.

La Estación de servicios (gasolinera) María 3 fue creada en el año 1996 por el Sr. Eloy Mueckay Basurto con el nombre de La Esperanza donde fue vendida a los hnos. Antón Vélez cambiándole la razón social para continuar la venta al por menor de combustible, esta se encuentra ubicada en la parroquia La Esperanza del cantón Quevedo.

Quevedo es una de las ciudades de Ecuador, ubicada al centro de dicho país, a orillas del río Quevedo, cuenta con una población de 150.827 habitantes (en 2010), su actividad económica principal es la agropecuaria. Es la cabecera cantonal del cantón Quevedo y la ciudad más grande y poblada de la provincia de Los Ríos. Es considerada la nueva capital bananera de Ecuador por ser el

centro de operaciones de la mayoría de compañías bananeras que operan en el país y por la prestigiosa calidad de su fruta de exportación.

El nombre de Quevedo, se debe al agrimensor Timoteo Quevedo que llegó a medir estas tierras, por petición de su propietaria Catalina Estupiñan. A partir del año 1857, en esta zona se empieza a explotar el caucho, y entonces se formó una pequeña población en "Las tierras de Quevedo"

Estas dos estaciones están regidas y supervisadas por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, (Arch) destinando el mayor porcentaje de ventas y créditos al sector automotriz y agrícola de la zona, en la actualidad la estación de servicios María 2 cuenta con 50 clientes activos y 10 inactivos, y la estación de servicios María 3 con 70 clientes activos y 20 inactivos, sin embargo es necesario destacar que desde el 2015 el número de clientes disminuyó en forma significativa, condición preocupante para los directivos de la institución.

Las estaciones de servicios en estudio se han notado deficiencia en el sistema administrativo, riesgos laborales, robos, falta de seguridad, carteras vencidas de créditos, etc. A estos problemas también se suman la ausencia de capacitación permanente a los empleados que permitan ejecutar un trabajo adecuado y eficiente, y de alguna manera incide en la gestión financiera presentando una lenta recuperación de la cartera de créditos otorgados en el sector automotriz microempresarial de la zona, por ello se cree firmemente que hay que prevenirlos por aquello es necesario investigar el sistema administrativo-financiero y su efecto en el sistema crediticio.

1.2.- SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Las estaciones de servicios objeto de estudio generan expectativas para alcanzar nivelarse en la recuperación de cartera vencida, problema que afecta al proceso operativo de las empresas, puesto que su estructura organizacional

implica dirigir y manejar empíricamente la gestión administrativa-financiera de la empresa.

La problemática actual conlleva al incumplimiento de las metas y objetivos planteados a corto plazo por la administración de las estaciones de servicios (gasolineras), la reducción del número de clientes que deben ser parte activa de las empresas, la reducida capacidad de recuperación de cartera, riesgos laborales, robos, falta de seguridad, carteras vencidas de créditos, etc.

Existe la preocupación de como captar más clientes, para lo cual se realiza una exploración que permita socavar esa debilidad; esta preocupación se deriva porque los créditos vencidos generan gastos financieros y en algunos casos son irrecuperables.

1.3.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

¿Cómo incide la gestión administrativa - financiera en la recuperación de cartera de crédito de las estaciones de servicios (gasolineras) María 2 y María 3?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Cómo influye el proceso administrativo en las políticas de concesión de crédito de las estaciones de servicios María 2 y María 3?
- ¿De qué manera incide la reducción de clientes con crédito al crecimiento financiero de las estaciones de servicios María 2 y María 3?
- ¿En qué medida afecta la morosidad de los clientes al crecimiento de las estaciones de servicios María 2 y María 3?

1.4.- DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo:	Ciencias Administrativas
Área:	Gestión Administrativa - Financiera
Sector:	Microempresarial
Tiempo:	2016
Tema:	Gestión administrativa-financiera de las estaciones de servicios María 2 y María 3 de los cantones Buena Fe y Quevedo. Y su incidencia en la recuperación de cartera periodo 2014-2015.
Problema:	¿Cómo incide la gestión administrativa - financiera en la recuperación de cartera en las estaciones de servicios (gasolineras) María 2 y María 3?

La presente investigación se realizó en los cantones Buena fe y Quevedo, a los clientes y empleados de las estaciones de servicios María 2 y María 3.

1.5.- OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Evaluar el efecto de la gestión administrativa-financiera en la recuperación de cartera de las estaciones de servicios María 2 y María 3

1.5.2. Objetivos Específicos

- Comparar la gestión administrativa de las estaciones de servicio María 2 y María 3 de los cantones Buena Fe y Quevedo.
- Identificar el proceso de recuperación de cartera de los clientes de las estaciones de servicios María 2 y María 3.
- Detallar el estado de la cartera de las estaciones de servicio María 2 y María 3 de los cantones Buena fe y Quevedo.

1.6.- JUSTIFICACIÓN

Las estaciones de servicios María 2 y María 3, en los últimos años ha tenido una ausencia de clientes con crédito, la falta de estrategias administrativas, la escasa información financiera, la reducción del cupo en el volumen de ventas, la falta de nuevos aportes de capital financiero, lo cual impide captar nuevos clientes, la población microempresarial busca líneas de créditos de combustible que permitan dinamizar los negocios y con ello crecer financieramente.

La defectuosa gestión administrativa-financiera de las estaciones de servicios disminuye la capacidad de maniobra, lo cual comprime el número de clientes con crédito, por lo tanto no cuentan con nuevas aperturas de crédito destinadas a clientes cooperados que no acceden a créditos regularmente, que les permita ampliar el giro de los negocios e impulsar al desarrollo económico social y local.

La investigación se justifica con un fin, mejorar la gestión administrativa-financiera de las estaciones de servicios María 2 y María 3 donde recuperar la cartera ha tenido muchas trabas, una por parte de la administración y otra por parte del cliente, esto disminuye la acción de recuperar valores los cuales perjudican tanto a empresa como a clientes, y aumentar clientes fijos con nuevas líneas de créditos sin apalancamiento reduce la acción de compra del producto al proveedor de la empresa.

La cartera es fundamental en cada empresa, pero si no se pone mano dura para realizar el seguimiento correspondiente genera gastos, mantenimiento, logística y otras actividades, esto hace que esos valores tengan un porcentaje mayor, se requiere identificar el problema donde no se permite que la cartera tenga una recuperación específica en el tiempo acordado con el cliente, razón por la cual se realizó esta investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Después de escalar una montaña muy alta, descubrimos que hay muchas montañas por escalar.

(Nelson Mandela)

2.1.- FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Administración. Para (Gareth, 2010, pág. 5) Es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización.

Para (Robbins & Coulter, 2010, pág. 6) implica la relación e inspección de las labores de otros, así que estas se producen eficientemente y eficazmente. La administración involucra garantizar que las personas comprometidas de realizar actividades laborales las realice de forma eficiente y eficaz.

Administración financiera. Técnica que tiene por objeto la obtención, el control y el adecuado uso de recursos financieros que requiere una empresa, así como el manejo eficiente y la protección de los activos (Koontz, Weihrich, 2010).

Esta área de la administración tiene como objetivo la expansión del dinero (activo circulante), para ello se debe realizar un adecuadamente manejo de las ventas y gastos a fin de tener una buena utilidad. Para ello debe apoyarse en herramientas financieras para lograr una correcta optimización de los recursos. Se relaciona con la Economía, Contabilidad, Política, Matemáticas, Estadística y otras ciencias.

En las microempresas cada área cumple con una función importante, por lo tanto, la administración financiera tiene como objetivo el lograr la expansión del dinero, para ello debe lograr niveles de ventas importantes, reducción de los costos y gastos y por ende una excelente rentabilidad.

Accidente Manifiesta (Ramirez, 2012, pág. 183) que es todo suceso inesperado, que interrumpe el progreso normal de una actividad, se causan por situaciones inseguras relacionadas con el orden físico, máquinas, herramientas etc. y por actos inseguros.

Accidente de trabajo. Según (Calabeira, 2010, pág. 5) es todo suceso, no esperado ni deseado, que conlleva pérdidas de la salud o lesiones en los trabajadores, en el desarrollo de su actividad laboral.

(Moreno, 2013, pág. 36) Indica que ocurre como lesión corporal que el trabajador sufra por consecuencia del trabajo que ejecute en cuenta ajena.

Capital de trabajo. El capital de trabajo es la erogación de recursos monetarios que son pagados por el uso de recursos financieros que se obtuvieron de las diferentes fuentes de financiamiento. El capital de trabajo constituye el monto de activo circulante requerido e invertido por los accionistas y que se destina para el normal giro u operación de la empresa. Este se invierte al inicio de las actividades productivas o comerciales (Morales, 2009).

Contaminante. Indica (Garcia & Bernabe, 2013, pág. 36) Compuesto de tipo físico, químico, y biológico que se encuentran en el ambiente de trabajo y que pueden convertirse en factores de riesgo que causan enfermedades profesionales.

Control. Es el proceso de monitorear, comparar y corregir el desempeño laboral. Como el paso final en el proceso administrativo, el control proporciona el enlace con la planeación, Si los gerentes no controlaran, no tendría forma de saber si se están cumpliendo los objetivos.

(Gareth, 2010, pág. 12) Manifiesta que el control es evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprender acciones para sostener o mejorar el desempeño, es una de las cuatro funciones gerenciales principales.

Control. El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para "Robbins (2010)", el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como

fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa (Robbins, De Censo 2010).

El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. En primer lugar, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas. En segundo lugar, deben existir estándares establecidos para determinar posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas. Y en último lugar, a través del proceso de control se debe planificar las actividades y los objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias (Stoner, 2009).

Cultura organizacional. Manifiesta (Robbins & Coulter, 2010, pág. 46) se ha descrito como los valores, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma que actúan los miembros de la organización. En la mayoría de las organizaciones, estos valores y prácticas compartidos han evolucionado con el tiempo y determinan una gran medida como se hacen las cosas en la organización.

Efectividad Es el logro de los objetivos; la efectividad, de suyo, no es suficiente a menos que una empresa sea también eficiente en el logro de sus objetivos.

Estrategias (Gareth, 2010, pág. 347) Enseña que cada estrategia requiere el uso de estructuras y culturas organizacionales distintas. Una vez que los gerentes han optado por una estrategia deben escoger los medios correctos para implementarla.

Estructura organizacional. Según (Gareth, 2010, pág. 345) Es el sistema formal de tareas, puestos y relaciones entre ellos que determinan la forma en que los empleados deben usar los recursos para alcanzar las metas organizacionales.

Evaluación de Riesgos. Según (Fernández, 2010, pág. 164) Es la actividad fundamental que la ley establece que debe llevarse a cabo, inicial y periódicamente, para poder detectar los riesgos que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa.

Factor de riesgo: Manifiesta (Moreno, 2013, pág. 23) Se denomina factor de riesgo a todo objeto, sustancia, forma de energía, o características de la organización del trabajo que pueda contribuir a provocar un daño en la salud del trabajador.

Gerencia administrativa. La gerencia administrativa según “Gitman (2010)” es la que se encarga de la aplicación de herramientas gerenciales que respondan a las necesidades estratégicas, competitivas e innovadoras del mundo contemporáneo, mediante el desarrollo de conocimientos y técnicas de planeación, organización, dirección y control de las empresas, que faciliten el crecimiento y desarrollo de las mismas.

El objetivo de la gerencia financiera y administrativa es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las organizaciones a través de sus áreas relacionadas. Las empresas con el tiempo van adquiriendo cierto grado de prosperidad y las exigencias del mercado presionan su desarrollo, haciendo que se tomen decisiones de expansión, para lo cual, es necesario la realización de inversiones y ampliar su planta de personal.

La calidad de la gestión debe permitir evaluar permanentemente los ajustes realizados cuando los objetivos de la organización no se estén cumpliendo o no se estén logrando por el derroche, por falta de orden y transparencia o se están cumpliendo, sin acatar las normas legales o los principios de eficiencia (Gitman, Lawrance 2010).

Gerencia financiera. Gitman (2010), argumenta que la gerencia financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa.

Gestión: (Briceño, 2011) Es la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Gestión administrativa: (Briceño, 2011) Conjunto de operaciones mediante las cuales el directivo tiende sus acciones a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, coordinar y controlar.

Gestión administrativa y financiera. Según Gitman (2010), expresa que los antecedentes de la gerencia administrativa y financiera, puede decirse que parten de la evolución de los conceptos administrativos; siendo su primera fase la administración científica de Fayol, quien es considerado el padre de la teoría moderna de la administración operacional, donde se combinen los principios con las funciones administrativas de planeación, organización, mando, coordinación y control.

Las personas vinculadas en la industria son conscientes que es posible mejorar los índices de productividad. Para lograrlo es necesario que quienes estén involucrados en el proceso, estén convencidos de que hay una forma mejor de hacer las cosas, con base un progreso colectivo en el cual los miembros participan activamente para el logro de lo propuesto (Gitman, Lawrence 2010).

Gestión Financiera. Gran Plaza y Jaime (2011), afirman que la gestión financiera es la acción y efecto de gestionar, haciendo diligencias que

conduzcan al logro de un negocio de cualquier naturaleza. En otras palabras, es el proceso financiero que basado en la técnica viabiliza el manejo del activo circulante de la empresa y la rentabilidad que genera la actividad económica de la misma, procedimiento que requiere un manejo estricto y confidencial.

El influir en los seres humanos para inducirlos a que cooperen en la consecución de las metas y objetivos propuestos por cada organización, requieren de administradores que comprendan que los problemas son de naturaleza humana y por lo tanto, es adecuado la búsqueda de soluciones en beneficio del bienestar común de los equipos de trabajo corporativos.

La función de la dirección es conseguir los objetivos corporativos, para ello se deben coordinar los esfuerzos de todos los colaboradores, haciéndose necesario que desempeñen las funciones asignadas en forma precisa. Se responsabiliza de convertir la fuerza laboral y los insumos materiales en organización productiva, agregando siempre la calidad, y la eficiencia y eficacia en todos los procesos productivos (Kotler 2012).

La gestión de movimiento de fondos de una organización comprenden los procesos que permiten conseguir, mantener y dar uso práctico al dinero físico con que cuenta una empresa o negocio (Pinnar, Rivas 2010).

La función financiera integra:

La determinación de las necesidades de recursos financieros.

La consecución de financiación según su forma más beneficiosa.

La aplicación juiciosa de los recursos financieros.

El análisis financiero (respuestas seguras de la situación financiera).

El análisis de la viabilidad económica y financiera de las inversiones (Harold, Heinz, 2010).

Gestión del rendimiento. Es crear relaciones y asegurar la comunicación efectiva, concentrándose en aquello que las empresas, directivos y empleados necesitan para prosperar (Navarro 2010).

Importancia del control del proceso administrativo. Stoner (2009), manifiesta que el control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y los planes de la organización se estén llevando a cabo. De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

Sin embargo, es conveniente recordar que no debe existir solo el control a posterior, si no que al igual que el planteamiento, debe ser, por lo menos en parte, una labor de previsión. En este caso se puede estudiar el pasado para determinar lo que ha ocurrido y porque los estándares no han sido alcanzados; de esta manera se puede adoptar las medidas necesarias para que en el futuro no se cometan los errores del pasado.

Organizar. Para (Munch, 2010, pág. 61) Radica en el diseño y valor de las estructuras, procesos, técnicas y medios tendientes a la optimización del trabajo.

Organización por procesos. (Amaru, 2009, pág. 248) Manifiesta que consiste en administrar las funciones permanentes de la empresa como eslabones de una cadena o procesos interconectados y no como el departamento aislado uno de otros.

Pasos del proceso de planificación. Robbins, De Censo (2011), manifiesta que en el proceso de planeación incluye cinco pasos principales: 1) definición de los objetivos organizacionales; 2) determinar donde se está en relación a los objetivos; 3) desarrollar premisas considerando situaciones futuras; 4)

identificar y escoger entre cursos alternativos de acción; 5) puesta en marcha de los planes y evaluar los resultados.

Planificación. La planificación cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector y el afirmativo. El propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada. El propósito afirmativo de la planificación consiste en elevar el nivel de éxito organizacional (Robbins, De Censo 2011).

El propósito fundamental es facilitar el logro de los objetivos de empresa. Implica tomar en cuenta la naturaleza del ámbito futuro en el cual deberán ejecutarse las acciones planificadas. La planificación es un proceso continuo que refleja los cambios del ambiente en torno a cada organización y busca adaptarse a ellos. Uno de los resultados más significativos del proceso de planificación es una estrategia para la organización. Aspectos generales e importancia de la planificación.

Sistema Crediticio. Es el conjunto de instituciones de un país autorizadas y capacitadas para conceder créditos (Bernal, 2006).

2.2.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1.- Teoría Administrativa

Teoría Administrativa Científica. La teoría científica es la que va de la particular a lo general, de abajo hacia arriba, en esta se encuentra el principal exponente Frederik Winson Taylor; hace énfasis en las tareas a nivel operarios. Entre los seguidores de la Teoría Científica podemos encontrar: Henry Ford Frank Gilberth y Harrington Emerson. El principal ejemplo de la Teoría Científica Taylor, venía de una cuna de cuáqueros. El inventó más de 50 proyectos y participa en congresos. Habla del salario, comenta sobre la forma

en la que se recompensa a los trabajadores. Señala que eso no es alentador y expreso, que hay que pagar por lo que se produce. Anuncia su primer libro en 1903 llamado "Administración de Oficinas y Talleres". Él manifiesta que hay que realizar una sola labor para que haya mejor eficiencia.

Habla de la racionalización del trabajo porque plantea usar métodos científicos como la observación y la medición. Explica que hay que emplear el estudio de tiempos y movimientos. En 1911 publica su libro "Principios de Administración Científica", dando a conocer su teoría. Plantea tres problemas que aquejaban a las organizaciones: holgazanería, desconocimiento de la gerencia, falta de uniformidad en las técnicas y métodos de trabajo. Taylor propone aplicar la administración científica para la resolución de estos problemas.

En opinión de la autora este enfoque iluminista progreso social agrupado al progreso industrial, presume que el empresariado acabará por asignar la razón y racionalidad de las ventajas de la administración científica.

Teoría Administrativa Clásica. Parte de lo general a lo particular, de arriba hacia abajo. Su principal exponente fue Henry Fayol, él hacía énfasis en la estructura. Los seguidores de la Teoría Clásica: Gullick y Urwick. Henry Fayol, nace en 1841 en Constantinopla, hace énfasis en la estructura, es decir en la forma de la empresa. Estudia Ingeniería en Minas y es profesionalista a los 19 años de edad. En 1916 publica "Administración Industrial y General", donde da a conocer su teoría. En 1926 hacen traducciones de su libro al idioma Inglés y Alemán.

En opinión de la autora coincide con la crítica de Fayol, en la que sitúa las organizaciones como un "Sistema Cerrado", considerando que fue su primordial error ya que una organización no consigue metas siendo un sistema cerrado, por lo contrario, la organización es un sistema creado por el hombre y debe conservar una dinámica interacción con su medio ambiente, sean clientes, proveedores, la competencia, entre otros agentes externos.

El Sistema Crediticio Conjunto de instituciones públicas y privadas cuya misión es actuar de intermediarios entre los oferentes y los demandantes de dinero (Bernal, 2006).

2.2.1.1. Funciones

La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa (Gómez, 2009).

La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa: La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: para obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.

El análisis financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información para obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa (Álvarez, 2010).

2.2.1.2. Oferta

Malhotra (2010), dice que la oferta de un bien es la cantidad que los productores esta dispuestos a vender en un periodo dado a un precio en particular. La cantidad ofrecida no es la que a una empresa le gustaría vender, sino la que en definitivamente está dispuesta a vender. Sin embargo, la cantidad ofrecida no es necesariamente igual que la cantidad que en realidad se vende si los consumidores no quieren comprar la cantidad que una empresa tiene pensando vender, los planes de venta de la empresa se verán frustrados.

Al igual que la cantidad demandada, la cantidad ofrecida se expresa como cantidad por unidad de tiempo (Malhotra, 2010).

2.2.1.3. Demanda

Morales, (2009), dice que es la voluntad y capacidad de un individuo o consumidor para adquirir un bien o servicio en un periodo de tiempo y lugar determinado. Si un individuo solo tiene voluntad o solo capacidad para adquirir un bien o servicio, entonces no está demandado.

Kotler P. y Armstrong G. (2012), manifiesta que es la cantidad demanda la de un bien o servicio es la cantidad que un consumidor está dispuesto a comprar un precio en particular durante un precio de tiempo determinado. La cantidad demandada de un bien es la cantidad que a un consumidor le gustaría consumir si no que realmente esté dispuesto a comprar.

Así mismo la cantidad demandada no es necesariamente igual a la cantidad que en realidad se compra. En este caso cuando los productores no desean ofertar las cantidades que los consumidores están demandando a un determinado precio, entonces los planes de compra de los consumidores no se cumplirán. La cantidad demandada se expresa como la cantidad del bien o servicio por unidad de tiempo (Kotler P. y Armstrong G. 2012).

2.2.1.4. Planeamiento Financiero

Una buena gestión financiera no evalúa solamente si se dispone o no, hoy de dinero: se trata de planificar, de prever una buena gestión a futuro y, las probables faltas o excesos de dinero (déficit o superávit). La herramienta principal para el planeamiento financiero es el presupuesto financiero, que forma parte de un sistema más amplio denominado sistema presupuestario. Dentro del sistema presupuestario, el presupuesto financiero permite anticipar los probables déficits, desarrollar estrategias para cubrirlos, y a la vez analiza

las posibles decisiones de inversión que haya que realizar en el caso de superávit (Rué, 2006).

2.2.1.5. Tipos de sistemas administrativos

La empresa en su organización está integrada por los sistemas administrativos como son:

- Sistema de planeación
- Sistema de organización
- Sistema de dirección
- Sistema de control
- Sistema de finanzas
- Sistema de producción etc.

Proceso Administrativo. (Hurtado, 2008, pág. 18) Indica que es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas, por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan su proceso administrativo.

Planeación. (Cordova, 2012, págs. 57-58) Indica que radica en establecer el recorrido del ejercicio a seguir, creando los manuales que tendrán de colocar, la sucesión de instrucciones para realizarlo, y la audacia de tiempos para su realización. Por medio del cual se concreta una contrariedad, se examinan las prácticas anteriores y se ocultan técnicas y programas.

Toma de decisiones. Robbins, (2012), define a la toma de decisiones la que abarca a las cuatro funciones administrativas, así los administradores cuando planean, organizan, conducen y controlan, se les denomina con frecuencia los que toman las decisiones. Ahora bien: ¿Qué se entiende por decidir? Schackle

define la decisión como un corte entre el pasado y el futuro. Otros autores definen la decisión como la elección entre varias alternativas posibles, teniendo en cuenta la limitación de recursos y con el ánimo de conseguir algún resultado deseado. Como tomar una decisión supone escoger la mejor alternativa de entre las posibles, se necesita información sobre cada una de estas alternativas y sus consecuencias respecto a nuestro objetivo.

La importancia de la información en la toma de decisiones queda patente en la definición de decisión, entendiendo por esta “el proceso de transformación de la información en acción”. La información es la materia prima, el input de la decisión, y una vez tratada adecuadamente dentro del proceso de la toma de decisión se obtiene como output la acción a ejecutar.

La realización de la acción elegida genera nueva información que se integra a la información existente para servir de base a una nueva decisión origen de una nueva acción y así sucesivamente. Todo ello debido a una de las características de los sistemas cibernéticos que es la retroalimentación.

2.2.1.6. Déficit y Superávit

Si una familia tiene un ingreso mensual fijo de \$340 y sus gastos del mes son de \$470, la diferencia negativa es de \$130. Esta diferencia se denomina déficit y la familia tendrá que analizar la forma de cubrirlo o de diferir pagos para poder cancelarlo en otros meses. Si una familia tiene un ingreso mensual de \$340 y sus gastos del mes son \$240, la diferencia positiva es de \$100: éste es el denominado superávit financiero.

Este superávit lo puede guardar en la casa, lo puede depositar en un banco, etc. El superávit es el excedente financiero, en tanto que el déficit es el faltante financiero en un momento determinado: En una empresa, tanto el superávit como en déficit financiero requieren un análisis permanente ya que continuamente ingresa y egresa dinero por múltiples conceptos. Nadie puede

gastar más de lo que gana y, la única forma de cubrir los déficits es requerir de préstamos (Sence, 2002).

2.2.1.7. Cartera de crédito

Chiriboga Rosales (2011), argumenta que las carteras de créditos constituyen una de las funciones básicas de intermediación financiera y representan los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. El interés que generan estas operaciones es la base para la rentabilidad de la entidad y el grado de la recuperación de los créditos servirá para efectuar nuevos préstamos a los clientes.

2.2.1.8. Clasificación de las carteras de créditos

Existen varios tipos de carteras de créditos entre ellas tenemos las siguientes:

Créditos sobre firmas.- Viscione Jerry, (2012), manifiesta que son aquellas cuentas en que se registra el movimiento de los créditos otorgados por una institución en base a solvencia y capacidad del prestatario o de un tercero (garante) que se compromete ante la entidad a asumir solidariamente las obligaciones en caso de que el obligado principal no pague su deuda al vencimiento.

Créditos prendarios.- Rosember (2012), define los créditos prendarios cuando el cliente otorga en garantía o prenda, bienes o mercancías, que se deberán tomar a un porcentaje no mayor del 70% de su valor comercial; estos bienes cedidos en prenda deben ser de fácil realización, no perecederos, ser propiedad del acreditado y estar depositados en almacenes generales de depósitos autorizados.

Cartera o portafolio.- Superban.com, (2012), define a las carteras o portafolio como el conjunto de inversiones cuya finalidad tiende a equilibrar los factores de riesgo-rendimiento, de acuerdo a las preferencias del inversionista.

Créditos vencidos.- Encarta (2012), argumenta que los créditos vencidos son préstamos otorgados por las instituciones financieras que no han sido cancelados a su vencimiento, parcial o totalmente, por parte de los clientes.

Desarrollo socio económico. Carpio, (2011), Tomando como base la óptica de la globalización, el desarrollo local es fundamentalmente económico, buscando promover el interactuar de factores locales que tienen como finalidad el aprovechamiento de los recursos existentes en cada jurisdicción, teniendo como objetivo la competitividad interna y externa de dichas actividades productivas.

La evaluación socio económica busca lograr niveles de competitividad que tengan como objetivo principal la conquista de mercados externos, haciéndose necesario la incorporación de eficiencia y eficacia en los procesos productivos (Carpio, 2010).

Proceso de Concesión de Créditos. El proceso crediticio se ha agrupado en cinco etapas: evaluación, procesamiento, aprobación, desembolso y recuperación de un crédito (Barragán, 2002).

En la etapa de evaluación, el gerente de la empresa realiza el levantamiento de la información del negocio con el objetivo de determinar si puede o no ser sujeto de crédito (Barragán, 2002).

En la etapa de procesamiento, se resuelve el crédito para su desembolso, esta etapa es realizada por el accionista mayoritario, es el área operativa a través de la Asistente Operativa, el proceso de despacho del crédito es de 48 horas en el caso de aprobación, luego verificar si no está en listas negras,

cuentas cerradas, creación de cliente e ingreso de solicitud al sistema (Barragán, 2002).

La etapa de aprobación del crédito se realiza a través del accionista mayoritario o dueño de la empresa, quien mantiene la responsabilidad directa de aprobar el crédito luego del análisis de la carpeta, luego el administrador del negocio aprueba las operaciones de acuerdo al convenio de monto de crédito.

La etapa del crédito es responsabilidad de la Asistente de la empresa o secretaria del Negocio, quien emite los pagarés y documentos necesarios e informa al cliente sobre las fechas de pago y compromisos que asume con la empresa.

La etapa de recuperación es de responsabilidad del administrador de la empresa, todas los créditos que superan los 30 días de morosidad son cesadas hasta que los clientes cancelen, este es una etapa fundamental para garantizar la calidad de la cartera, existen parámetros máximos de morosidad a fin de evaluar la gestión de recuperación de crédito.

Asesores de Crédito. La función del crédito es una herramienta administrativa fundamental para la existencia y desarrollo de la empresa. Permite aumentar el volumen de venta y producción, reducción con ello considerablemente el costo unitario de bienes y servicios del consumidor; La administración del crédito corresponde jerárquicamente al área administrativa y financiera de la empresa. Respecto a sus relaciones funcionales se coordina fundamentalmente con el departamento de administración de ventas. Por lo anterior, el ejecutivo de crédito debe ser un profesional en la materia de finanzas (Sánchez, 2004).

Conocimientos Adecuados para Administrar el Crédito:

- Administración de empresas.
- Mercadotecnia.

- Finanzas.
- Derecho mercantil.
- Economía.
- Derecho fiscal.
- Psicología.

Objetivos del Crédito. Una empresa establece objetivos que intenta lograr dentro de lapsos determinados, a fin de alcanzar ciertas metas específicas. Los objetivos más comunes que utiliza una empresa para otorgar crédito a los clientes son: Lograr el mayor volumen de ventas, se espera que el aumento en los gastos de la cobranza y en las cuentas malas, se vea contrarrestado con el incremento esperado en la utilidad de las ventas a crédito. Buscar la optimización de las ventas, pero controlando la cobranza.

Esto se logra con un otorgamiento generoso en el crédito, pero con políticas y procedimientos rígidos en la cobranza, tener la más alta seguridad en los clientes con políticas de cobro benignas, deben establecerse políticas rígidas de crédito y ofrecer un trato generoso en el cobro; Maximizar la seguridad financiera de la empresa Para lograr este punto, se debe establecer políticas, procedimientos controles rígidos, tanto en el otorgamiento del crédito como en la cobranza.

El administrador del departamento de crédito debe emplear el crédito como un medio para nivelar la rentabilidad con la liquidez, es decir, si concede mucho crédito, la rentabilidad de la empresa aumentara, pero disminuirá la liquidez porque el efectivo se encuentra en manos de los clientes y viceversa, al disminuir el crédito, aumenta la liquidez, disminuye las ventas y, por consecuencia la utilidad (Sánchez, 2004).

Políticas de Crédito. Son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección y deben ser observadas por todo el personal de la empresa, se realizará por escrito e indicará lo que se puede hacer y lo que no se debe

hacer. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y los departamentos, así como las direcciones que establezcan los miembros del consejo de administración, por eso no se puede generalizar, como ejemplos se señala algunas de ellas.

Tiempo: Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes, Plazos: Es la más importante y una de las primeras políticas que se debe fijar. La determinación de los plazos máximos y mínimos se deben analizar cuidadosamente, considerando lo siguiente: Plazos que den otras empresas. La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar. Los recursos de financiamiento del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores.

Dirección Financiera. La gestión financiera, tiene una activa participación en las decisiones que apuntalan la minimización de costos a saber: controles estrictos de calidad, programación de pedidos o despachos, eficiencia administrativa, alta utilización de los recursos, productividad excelente y coordinación adecuadas de las actividades administrativas.

El administrador de los recursos que posee la empresa en la dirección financiera, maximizando el valor de la empresa a largo plazo manteniendo el bienestar de los clientes, empleados, proveedores, y comunidad en general: Todas las decisiones de la empresa tienen implicaciones financieras por lo tanto las personas deben conocer los efectos de sus acciones y decisiones frecuentes en la empresa.

El administrador financiero debe interactuar con los ejecutivos de otras áreas cuando se trata de visualizar el futuro de la empresa y se establezcan los planes que darán forma a la posición futura de la organización.

Administrar la empresa implica administrar el futuro y administrar el futuro demandan administrar información, mientras los recursos y los resultados constituyen los cimientos de una empresa, las políticas constituyen sus

columnas y las habilidades gerenciales, el techo construido para conocer y comprender y explotar las condiciones favorables planteadas para el entorno.

La administración financiera tiene como objetivo primordial en maximizar el precio de las acciones a largo plazo, no maximizar las medidas contables como utilidad neta o utilidad por acción. Para maximizar el valor de una compañía hay que aprovechar sus puntos fuertes y corregir sus puntos débiles.

El análisis de los estados financieros consiste en comparar el desempeño de una empresa con otra de la misma industria y evaluar las tendencias de la posición financiera de la empresa a través del tiempo; la dirección financiera aborda el diagnóstico de los resultados concerniente a la gestión para un periodo determinado, y también que la evaluación se centre en el empleo de razones con las cuales se busca conocer las tendencias y el momento presente de la empresa en el terreno como la liquidez, el endeudamiento, la lucratividad y la movilización de los factores productivos.

Esta tiene la responsabilidad de establecer políticas orientadas a garantizar el equilibrio de los objetivos asociados con la liquidez y la rentabilidad; aunque el balance general es una panorámica de la situación financiera de una compañía en un determinado periodo, el estado de resultado es resumen de la rentabilidad a través del tiempo.

La situación y el desempeño financiero de las empresas también influyen en tipos de financiamientos al que deben recurrir: Cuanto mayor sea su liquidez, más firme será la situación financiera general; cuando mayor sea su rentabilidad, más peligroso será el tipo de financiamiento al que se podrá solicitar. Es decir el financiamiento de la deuda se hace más atractivo cuando mejoran la liquidez, la situación financiera y la rentabilidad.

Para evaluar la situación y el desempeño financieros de una empresa, los analistas necesitan “revisar” diferentes aspectos de salud financiera; una de las

herramientas que se utiliza para esta inspección es la razón financiera, o índice en las que dos datos financieros se relacionan dividendos de una cifra entre otra.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

No hay mayor peso para un ser humano que un gran potencial.

Charles Schulz.

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En la ciencia existen diferentes tipos de Investigación y es necesario conocer sus características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación, entre ellas están las siguientes.

Investigación Explicativa.- Es una de las más ideales y la de mejor nivel de investigación no experimental. Esta investigación permitió conocer el efecto en la gestión administrativa-financiera en la recuperación de cartera de crédito de las estaciones de servicios María 2 y María 3.

Investigación de Campo.- La presente investigación se realizó en los cantones Buena Fe y Quevedo, es decir en contacto directo con los clientes de las estaciones de servicios María 2 y María 3, quienes constituyen el objeto de investigación con la finalidad de conocer sus criterios. Esto sirvió para el levantamiento de la información respectiva al sector poblacional, dicha información fue recolectada mediante contacto directo con la población objetivo determinado, garantizando veracidad y confiabilidad.

Investigación Documental.- Esta investigación se realizó con fuentes de carácter documental; tales como: fuentes bibliográficas, hemerográficas y archivísticas; la primera se basó en la consulta de libros de fundamentos de la administración, la segunda en artículos y ensayos de revistas y periódicos tales como el diario: El Universo y la Hora, la tercera en documentos que se encuentran en archivos como: cartas, oficios, circulares, políticas de las estaciones de servicios María 2 y María 3 de los cantones Buena Fe y Quevedo.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se aplicaron en el desarrollo de la presente investigación fueron:

Método descriptivo: Permitió describir y analizar la problemática existente en la investigación de las estaciones de servicios María 2 y María 3 de los cantones Buena Fe y Quevedo, a través de la descripción conceptual de cada una de las causas y efectos que inciden en la recuperación de la cartera de crédito, para aquellos se recogió datos, se tabularon para luego analizarlos de una manera imparcial.

Diagnóstico: Consistió en realizar un diagnóstico profundo de los principales atinos y desatinos administrativos - financieros que existen en las estaciones de servicios María 2 y María 3.

Método Inductivo: Examinó el efecto de la recuperación de cartera de crédito, las estrategias que utilizan las estaciones de servicios María 2 y María 3, mismo que permitió diagnosticar las causas que afectan y sacar una conclusión de la misma y recomendar mejoras para nuevas decisiones administrativas y financieras.

3.3- POBLACIÓN Y MUESTRA ESTACIONES DE SERVICIOS MARIA 2 Y MARIA 3

3.3.1. Selección y determinación de la muestra

La población o universo a estudiar está conformada por el administrador en este caso es una sola persona, 50 clientes de la estación de servicios María 2 y 70 clientes de la estación de servicios María 3.

3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.

Para la recopilación de información se establecieron las categorías fundamentales para analizar, sistematizar los procesos que estuvieron en las encuestas, a través de las cuales se estableció esta dificultad con sus derivados.

La información obtenida ayudo a ordenar, entender cada acción y diligencia ejercida del problema.

Para la preparación y recopilación de información se utilizó textos científicos, páginas web, folletos, y reglamentos vigentes acorde el tema. Por medio de estas categorías fundamentales se examinó de la mejor manera, detectando cada factor valioso que se necesitó para resolver las dificultades existentes.

3.5. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

En investigación científica existen una gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada exploración.

Encuesta.- Esta técnica de recolección de información fue usada con gran frecuencia, se fundamentó en un cuestionario o conjunto de preguntas que se prepararon con el propósito de obtener información de las personas, la Encuesta permitió conocer de qué manera afecta la recuperación de cartera de crédito en la gestión administrativa-financiera de la empresa.

La entrevista.- Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los pasos a seguir para efectuar el procesamiento de datos fueron:

- Obtención de información de la muestra objeto de la investigación, es decir clientes de las estaciones de servicios Maria 2 y Maria 3 (Eduardo Jama Aveiga).

- Variables y criterios para ordenar los datos contenidos en el trabajo de campo.
- Herramientas estadísticas que se van a utilizar para el procesamiento de datos, y la distribución de datos de la información.
- Ingreso de datos al computador y activar el programa estadístico Excel para que procese la información.
- Impresión de los resultados.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

No hay que temer a los que tienen otra opinión,
sino a aquellos que tienen otra opinión pero son
demasiado cobardes para manifestarla.

Napoleón Bonaparte

4.1. ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS MARIA 2 Y MARIA 3.

1.- ¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa y financiera de las estaciones de servicios María 2 y María 3?

Mi opinión es que la eficiencia de las estaciones de servicios a mi cargo, se basa en resultados si la empresa tiene mayor venta, mejor atención al cliente, y buena recuperación de cartera de crédito, se dice que es eficiente caso contrario entraría en un debacle y perdidas constantes.

2.- ¿Qué opina usted sobre el efecto de la gestión administrativa-financiera ante la recuperación de cartera de crédito de las estaciones de servicios María 2 y María 3?

Todo sistema de crédito tiene un efecto sea este en la administración o en las finanzas y puede ser a favor o en contra, el 50% de una variable puede determinar una ganancia y también en una perdida, esta acción o este efecto podría inferir rezagando valores que pueden ser útiles para volver a invertir y determinar el resultado de la ganancia.

3.- ¿Conoce usted de qué manera incide el financiamiento de crédito con la gestión administrativa-financiera en las estaciones de servicios María 2 y María 3?

Escuchando comentarios por parte de los dueños, comentan que las ventas de crédito generan ganancias a corto plazo siempre y cuando los clientes cancelen puntualmente, pero si hay demora ese dinero queda rezagado y en ocasiones no se recupera.

4.- ¿Cuáles son los procesos de financiamiento de crédito para los clientes en la estaciones de servicios?

El proceso de crédito es simple, cada cliente deberá dejar una garantía como cheque o algún bien, siempre y cuando sea empresa o compañía, el cupo es importante para determinar cuáles son los montos a financiar, determinar cuáles son las personas autorizadas para la firma de la requisición y retiro del combustible.

5.- ¿Sobre el beneficio de crédito que brindan las estaciones de servicios María 2 y María 3 podría darnos su opinión si el cliente está satisfecho?

En realidad cada cliente tiene una opinión diferente a lo que acostumbramos nosotros a pensar, pero el crédito otorgado es un beneficio favorable para muchos clientes, aunque ciertos clientes no escatiman ese beneficio y lo hacen más bien como si fuera algo normal, algunos se sienten satisfechos otros en ninguna manera.

6.- ¿Nos podría decir su opinión sobre el porcentaje de reducción o aumento de clientes en las estaciones de servicios María 2 y María 3?

Hace varios años teníamos un porcentaje elevado de 85% de clientes, una cartera amplia y clientes permanentes, pero a raíz de estos últimos tres años disminuyo al 45% de clientes, debido a la ARCH que es la agencia que regula el combustible para gasolineras, empresas y compañías, donde ha reducido sustancialmente el cupo, porque le exigen a las comercializadoras vender directamente el combustible a empresas con un valor por debajo de la venta al público, y esta es la razón que muchos de aquellos clientes ya no están con nosotros.

7.- ¿En qué medida los clientes están cumpliendo con los pagos de cartera en la fecha establecida por la estaciones de servicios María 2 y María 3?

Los pagos que realizan los clientes a las estaciones de servicios se encuentran un poco demorados aunque no en su mayoría, existen varios clientes que se retrasan por razones desconocidas, pero se realizan seguimientos permanentes a cada uno de ellos para que se pongan al día.

8.- ¿Sabe Ud. de qué manera afecta la gestión administrativa al control financiero en el retraso de recuperación de cartera?

Todo retraso de cartera afecta de una u otra manera a la administración y al control financiero, porque el retorno de capital a la empresa afecta en gran manera, quedando rezagados ciertos valores donde no se permite girar el capital para volver a invertir.

9.- ¿Conoce usted el estado de la cartera actual de las estaciones de servicios María 2 y María 3?

En lo que respecta a los montos que adeudan los clientes en la estación de servicios María 2 existen aproximadamente 17000 dólares en cartera, en María 3 aproximadamente 24000 dólares en cartera, aunque esto no está definido en retraso exactamente sino más bien en rotación permanente, ver anexo.

10.- ¿Considera usted que el estado de situación financiera de las estaciones de servicios María 2 y María 3 está apalancada para generar más crédito?

Hasta el momento desconozco si existe algún apalancamiento por parte de los dueños o gerentes de las estaciones, pero si me comunican directamente que si se puede dar apertura de créditos a nuevos clientes, quizás tienen como

apalancar para poder comprar el combustible a las comercializadoras, ya que las compras son de contado básicamente.

4.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO MARÍA 2 Y MARÍA 3 DE LOS CANTONES BUENA FE Y QUEVEDO.

Las estaciones de servicios María 2 y María 3 poseen las mismas características respecto a la gestión administrativa, la eficacia está establecida en la atención al usuario donde la opinión de los mismos asegura que sin estos mecanismos sería inútil que una empresa se mantenga en el ámbito comercial, por lo tanto puede inferir en determinadas ocasiones si los resultados de las operaciones no logran los objetivos deseados.

4.3. PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA DE CRÉDITO QUE SE OTORGO A CLIENTES DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS MARÍA 2 Y MARÍA 3.

Para este proceso de recuperación de crédito a clientes a estas estaciones de servicios María 2 y María 3 según la entrevista del administrador, existen métodos tradicionales con lo cual los clientes cancelan sus deudas o créditos de forma empírica, como parte de las políticas de la empresa, cada cliente deberá dejar una garantía como cheque o algún bien, siempre y cuando sea empresa o compañía.

4.4. ESTADO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO MARÍA 2 Y MARÍA 3 DE LOS CANTONES BUENA FE Y QUEVEDO.

El estado de la situación financiera de las estaciones de servicios María 2 y María 3 para los años 2013 y 2014 han generado pérdida, según los cuadros que se presentan en los anexos en ambas estaciones de servicios, por lo tanto el ejercicio tuvo una variación de un año a otro reduciendo dicha pérdida. El

problema afecto por retraso de cartera vencida según encuestas administrativa quedando el capital y ganancias rezagados.

4.4.1. Comparación de Ganancias y Pérdidas del año 2013 y 2014 entre las estaciones de servicios María 2 y María 3.

Tabla 1 Ganancias y Pérdidas

CONCEPTO		diferencia	acumulado
PERDIDA AÑO 2013	María 2	-18620,31	24827,97
PERDIDA AÑO 2013	María 3	-21818,89	34513,34
Diferencia		3198.58	
PERDIDA AÑO 2014	María 2	-4256,80	30742,69
PERDIDA AÑO 2014	María 3	-4956,80	31442.68
diferencia		700,00	

Fuentes: Estaciones de servicios María 2 y María 3

Elaborado por: Autor

4.5. ANÁLISIS COMPARATIVO DE RECUPERACION DE CERTERA DE CREDITO DE LAS ESTACIONES MARIA 2 Y MARIA 3, AÑOS 2013 Y 2014.

En el análisis comparativo sobre la recuperación de cartera de crédito entre las estaciones de servicios María 2 y María 3, se la describe de la siguiente manera; sin embargo tienen mucha similitud dado que el manejo de la logística es la misma, aunque la estación de servicios María 2 posee más efectividad en el cobro, no dado esto en la estación de servicios María 3, por la mayor cantidad de clientes, eso permite rezago y búsqueda de clientes para procesar los pagos de facturas vencidas particularmente.

4.6. ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA ESTACION DE SERVICIOS MARIA 2.

Pregunta N° 1.- ¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa y financiera de las estaciones de servicios María 2?.

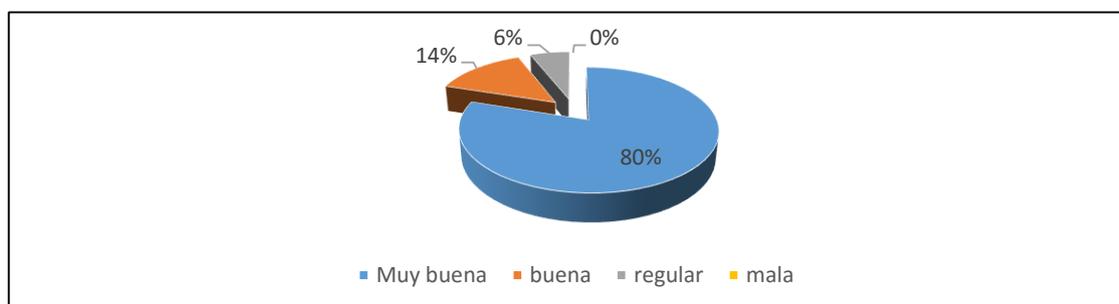
Tabla 2 Opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa-financiera

detalles	clientes	porcentajes
Muy buena	40	80%
buena	7	14%
regular	3	6%
mala	0	0%
Total	50	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Gráfico 1 Opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa-financiera



Análisis: De acuerdo a la encuesta dirigida a los clientes de la estación de servicios María 2, el 80% de los clientes respondieron que es muy buena, el 14% respondió que es buena, el 6% respondió que es regular, por esta razón se determina que la eficiencia de la gestión administrativa-financiera es muy buena para el cliente y que de ello depende el crédito para su beneficio.

Pregunta N° 2.- ¿Tiene usted algún inconveniente con el pago de su crédito en la estación de servicios María 2?

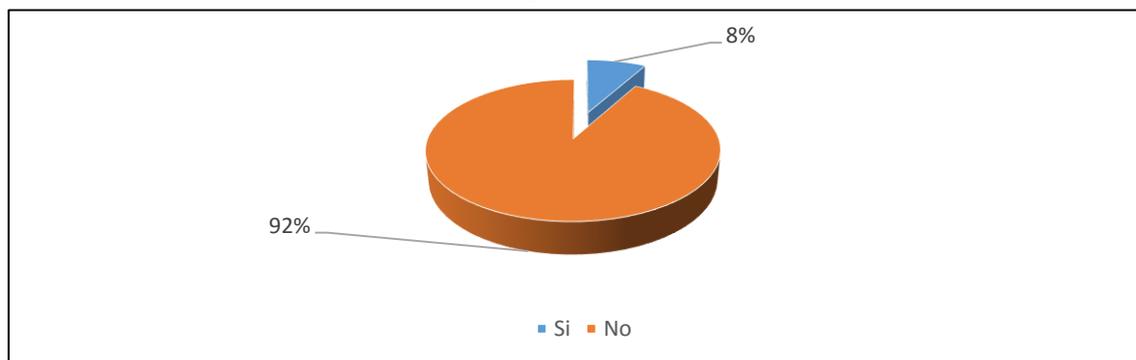
Tabla 3 Inconvenientes en el pago del crédito.

Detalles	Clientes	Porcentajes
Si	4	8%
No	46	92%
Total	50	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Gráfico 2 Inconvenientes en el pago del crédito



Análisis: En las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 2, respondieron el 8% que si han tenido inconvenientes en el pago del crédito, por firma inconforme, y en algunos casos por retraso en la entrega de facturas, y el 92% respondió que no han tenido inconvenientes en el pago de créditos. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes de la estación de servicio María 2 no presenta inconvenientes con sus pagos, y son pocos los que han tenido este tipo de problemas, aunque son solucionados de manera rápida.

Pregunta N° 3.- ¿Cuál es su opinión ante el financiamiento de crédito otorgado en las estaciones de servicios María 2?

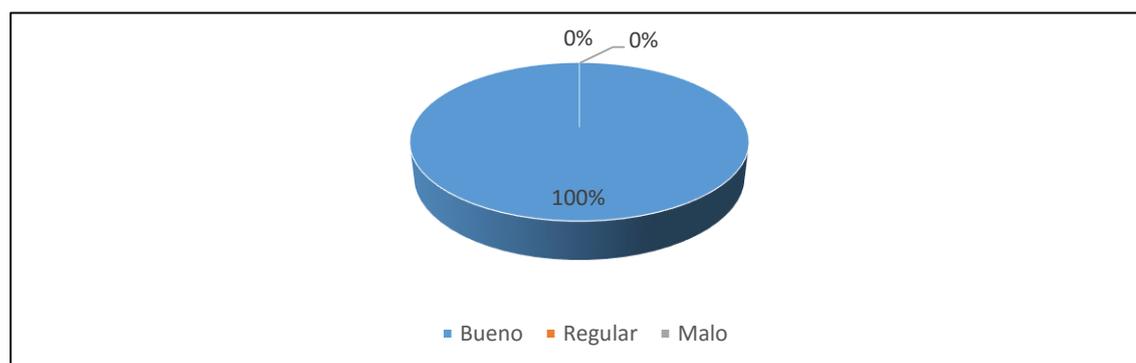
Tabla 4 Opinión financiamiento de crédito

Detalles	Clientes	Porcentaje
Bueno	50	100%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	50	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Gráfico 3 Financiamiento de crédito



Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 2, respondieron el 100% que es bueno. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes de la estación de servicio María 2 está conforme con el financiamiento de crédito que le han otorgado y esto les representa un valor agregado para seguir generando un trabajo eficiente sin demoras para la empresa.

Pregunta N° 4.- ¿Conoce usted cuales son los procesos de financiamiento de crédito para clientes de la estación de servicios María 2?

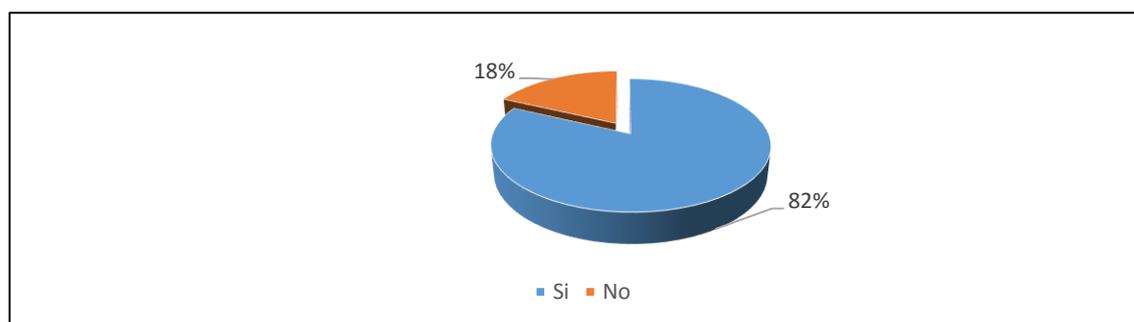
Tabla 5 Financiamiento de crédito

Detalles	Clientes	Porcentaje
Si	41	82%
No	9	8%
Total	50	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Gráfico 4 Financiamiento de crédito



Análisis: En las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 2, respondieron el 82% que conocen claramente los procesos de financiamiento de crédito, y que el 18% desconoce estos procesos. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes tienen conocimientos de los procesos de financiamiento de crédito, y que a través de esos procesos se acogen para cumplirlos.

Pregunta N° 5.- ¿En el beneficio de crédito que brinda la estación de servicios María 2 cuál es su opinión si se siente satisfecho?

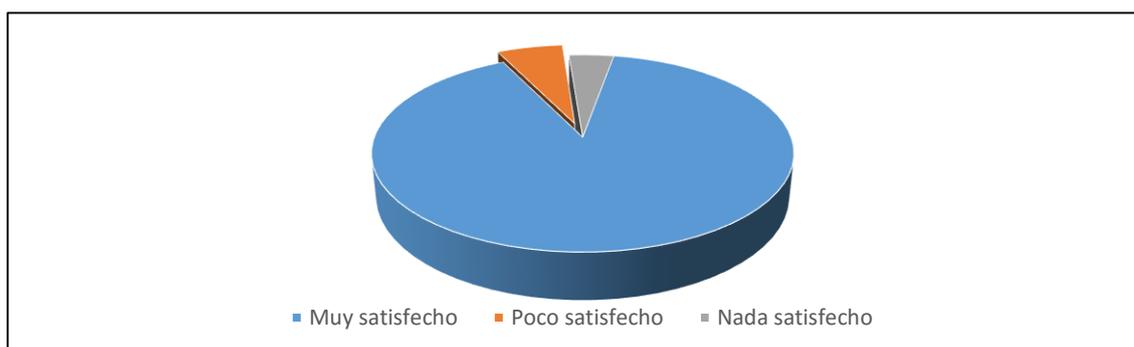
Tabla 6 Beneficio de crédito brindado

Detalles	Clientes	porcentaje
Muy satisfecho	45	90%
Poco satisfecho	3	6%
Nada satisfecho	2	4%
Total	50	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Gráfico 5 Beneficio de crédito brindado



Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 2, respondieron el 90% que están muy satisfechos por el beneficio de crédito brindado, que el 6% está poco satisfecho, y el 4% se siente nada satisfecho. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes se sienten satisfechos porque le facilitan llevar un mejor control y asegurar que el producto llegue en óptimas condiciones a su lugar determinado.

Pregunta N° 6.- ¿En alguna ocasión usted se ha retrasado en los pagos en la estación de servicios María 2?

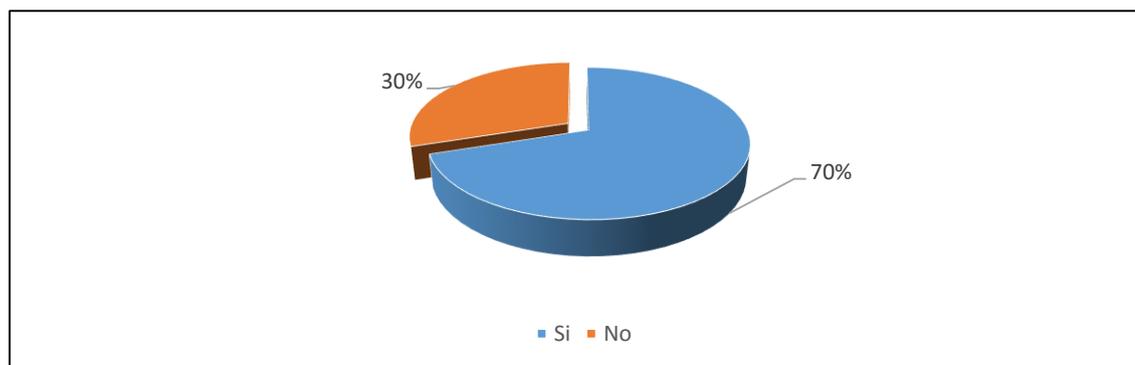
Tabla 7 Retraso en los pagos

Detalles	Clientes	porcentaje
Si	35	70%
No	15	30%
Total	50	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Gráfico 6 Retraso en los pagos



Análisis: En las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 2, respondieron el 70% que si han tenido alguna ocasión retraso en los pagos en los créditos, y el 30% respondió que no han tenido inconvenientes ni retraso con dichos pagos. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes de la estación de servicio María 2 se ha retrasado en alguna ocasión con sus pagos, pero han solucionado este inconveniente para que no le cierren su crédito.

Pregunta N° 7.- ¿Considera usted que el cupo de crédito otorgado cumple con sus expectativas para su negocio?

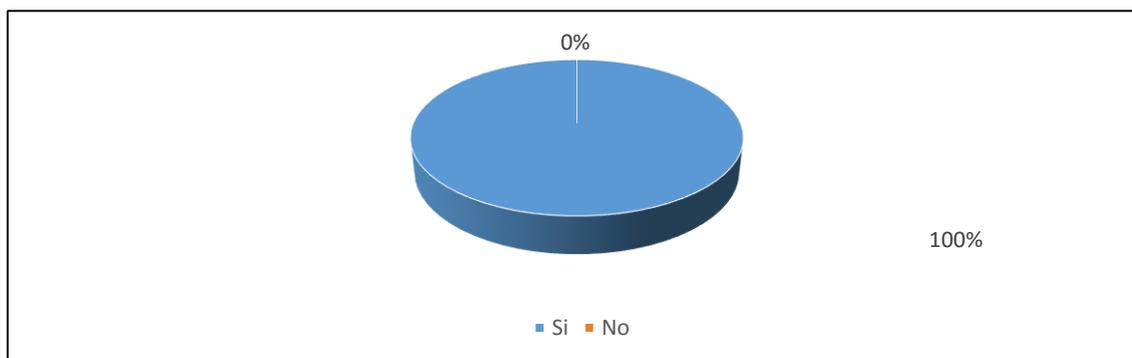
Tabla 8 Crédito otorgado cumple sus expectativas

Detalles	Clientes	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Gráfico 7 Crédito otorgado cumple sus expectativas



Análisis: de acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 2, el 100% de los encuestados nos dicen que las expectativas de crédito otorgado les ha favorecido en gran manera y sus negocios han tenido un crecimiento sostenido a través del crédito. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes de la estación de servicio María 2 le ha sido de mucha utilidad y sus expectativas han cumplido un factor muy importante para el desarrollo de sus negocios.

Pregunta N° 8.- ¿En alguna ocasión le han cerrado su crédito por falta de pago en la estación de servicios María 2?

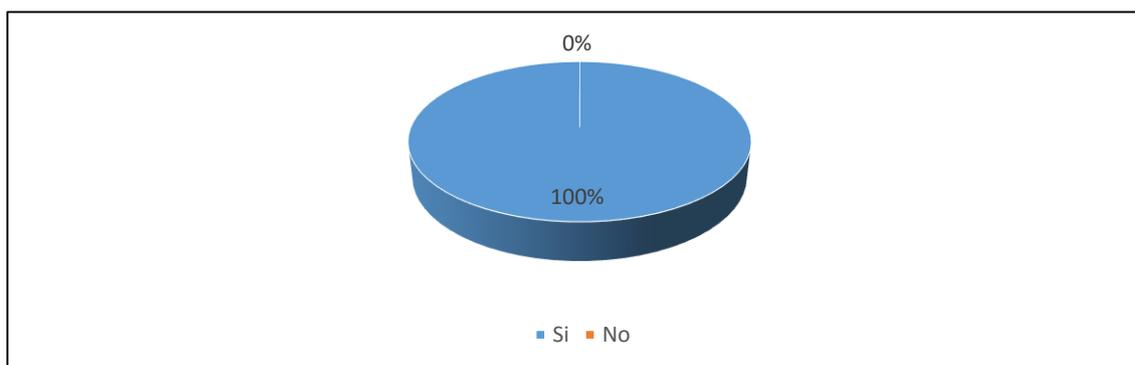
Tabla 9 Crédito cerrado por falta de pago.

Detalles	Clientes	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Gráfico 8 Crédito cerrado por falta de pago.



Análisis: de acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 2, el 100% de los encuestados responden que alguna ocasión tuvieron un retraso en sus pagos y les cerraron el crédito, por lo tanto se determina pero que a raíz de ese percance están siendo mas prudentes, porque sin crédito estarían perdiendo de producir en sus empresas, aunque otros comentan que por esta razón algunos ya no tienen crédito y tampoco pagan sus deudas lo que perjudica a la empresa y a los que garantizan.

4.7. ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA ESTACION DE SERVICIOS MARIA 3.

Pregunta N° 1.- ¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa y financiera de las estaciones de servicios María 3?

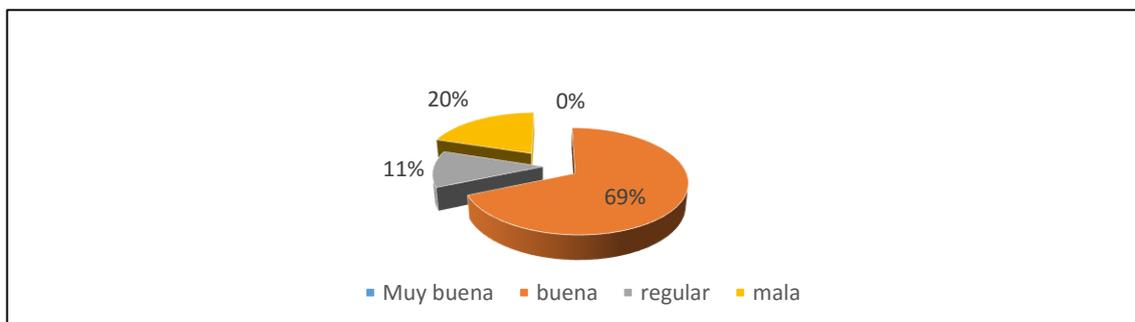
Tabla 10 Opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa-financiera

detalles	clientes	porcentajes
Muy buena	0	0%
buena	48	68,6%
regular	8	11,4%
mala	14	20%
Total	70	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Gráfico 9 Opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa-financiera



Análisis: De acuerdo a la encuesta dirigida a los clientes de la estación de servicios María 3, el 48% de los clientes respondieron que es buena, el 11,4% respondió que es regular, el 14% respondió que es mala. Por lo tanto podemos determinar que la eficiencia de la gestión administrativa-financiera es buena, aunque algunos supieron expresar que es mala porque a partir de las 22:00 horas permanece cerrada y eso es perjudicial para la empresa y para el cliente, que depende del crédito para su beneficio.

Pregunta N° 2.- ¿Tiene usted algún inconveniente con el sistema de crédito de las estaciones de servicios María 3?

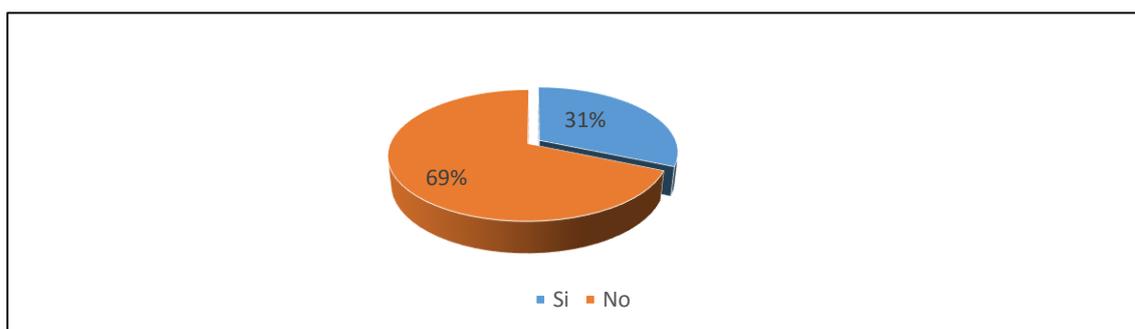
Tabla 11 Inconvenientes en el sistema de crédito.

Detalles	Clientes	Porcentajes
Si	22	31,4%
No	48	68,6%
Total	70	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Gráfico 10 Inconvenientes en el sistema de crédito.



Análisis: En las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 3, respondieron el 31,4% que si han tenido inconvenientes en el sistema de crédito, por falta de combustible, por firma de retiro inconforme, y en algunos casos por retraso de pago, porque no atienden a partir de las 22:00 horas, y el 68,6% respondió que no han tenido inconvenientes en el sistema de crédito. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes de la estación de servicio María 3 no presenta inconvenientes con el sistema de crédito, aunque su minoría se siente inconforme.

Pregunta N° 3.- ¿Cuál es su opinión ante el financiamiento de crédito otorgado en las estaciones de servicios María 3?

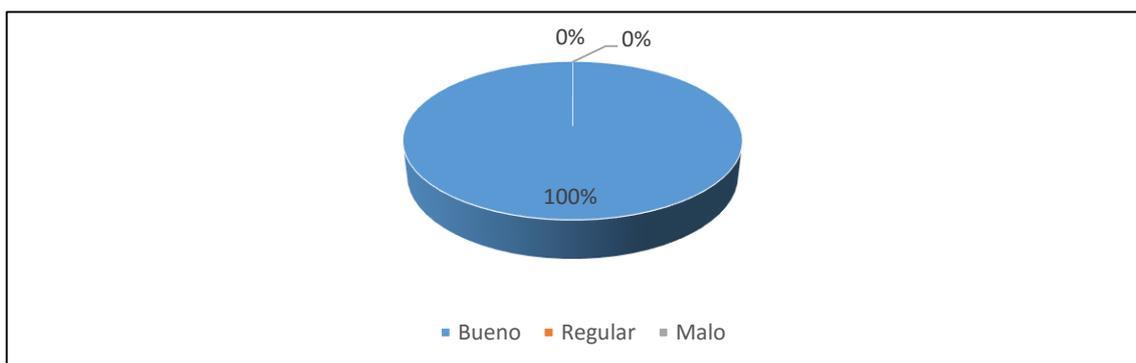
Tabla 12 Financiamiento de crédito

Detalles	Clientes	Porcentaje
Bueno	70	100%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	70	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Gráfico 11 Financiamiento de crédito



Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 3, el 100% de los encuestados nos respondieron que es bueno el financiamiento del crédito. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes de la estación de servicio María 3 está conforme con ese financiamiento de donde le favorece para sus actividades de comercio.

Pregunta N° 4.- ¿Conoce usted cuales son los procesos de financiamiento de crédito para clientes de la estación de servicios María 3?

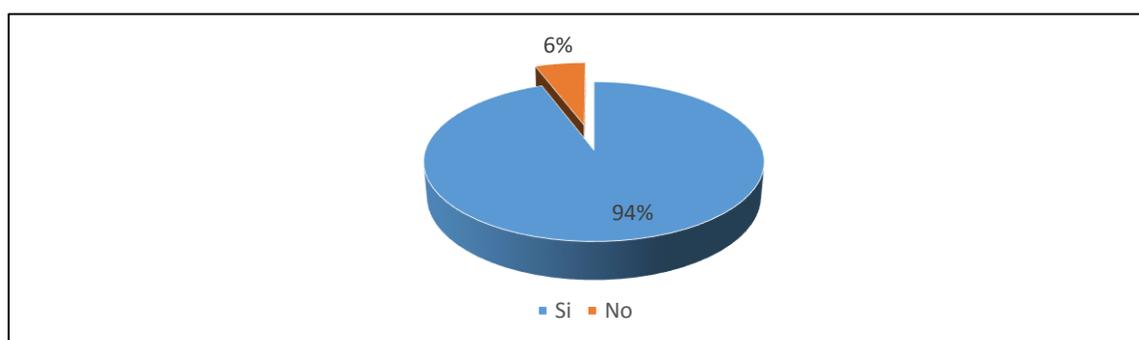
Tabla 13 Procesos de Financiamiento

Detalles	Clientes	Porcentaje
Si	66	94,3%
No	4	5,7%
Total	70	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Gráfico 12 Procesos de Financiamiento



Análisis: En las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 3, el 94% de los encuestados respondieron que conocen los procesos de financiamiento de crédito, y que el 6% de los encuestados tiene desconocimiento de estos procesos. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes tienen conocimientos de los procesos de financiamiento de crédito, y que a través de esos procesos se acogen para cumplirlos.

Pregunta N° 5.- ¿En el beneficio de crédito que brinda la estación de servicios María 3 cuál es su opinión si se siente satisfecho?

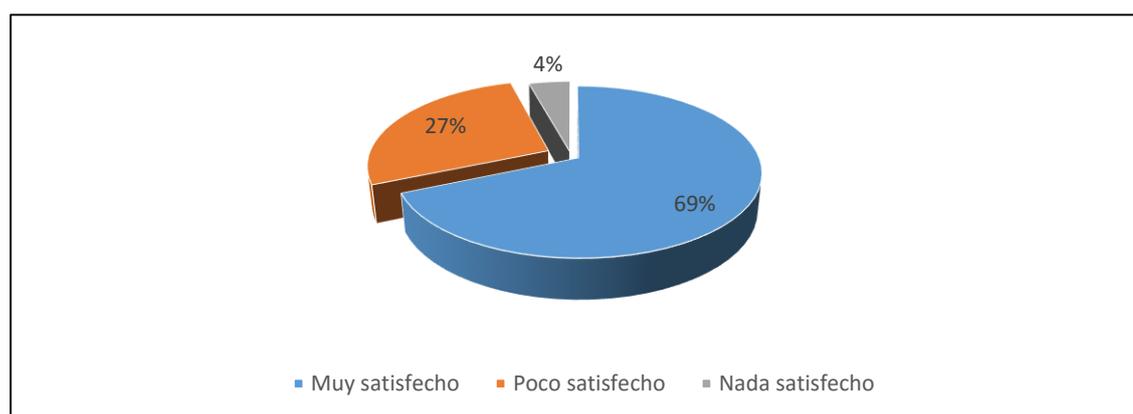
Tabla 14 Beneficio de crédito brindado

Detalles	Clientes	porcentaje
Muy satisfecho	48	68,6%
Poco satisfecho	19	27,1%
Nada satisfecho	3	4,3%
Total	70	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Gráfico 13 Beneficio de crédito brindado



Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 3, respondieron el 69% de los encuestados que están muy satisfechos por el beneficio de crédito brindado, que el 27% está poco satisfechos, y el 4% no se siente satisfecho por este beneficio de crédito. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes están satisfechos por sus créditos y es mutuo el beneficio.

Pregunta N° 6.- ¿En alguna ocasión usted se ha retrasado en los pagos en la estación de servicios María 3?

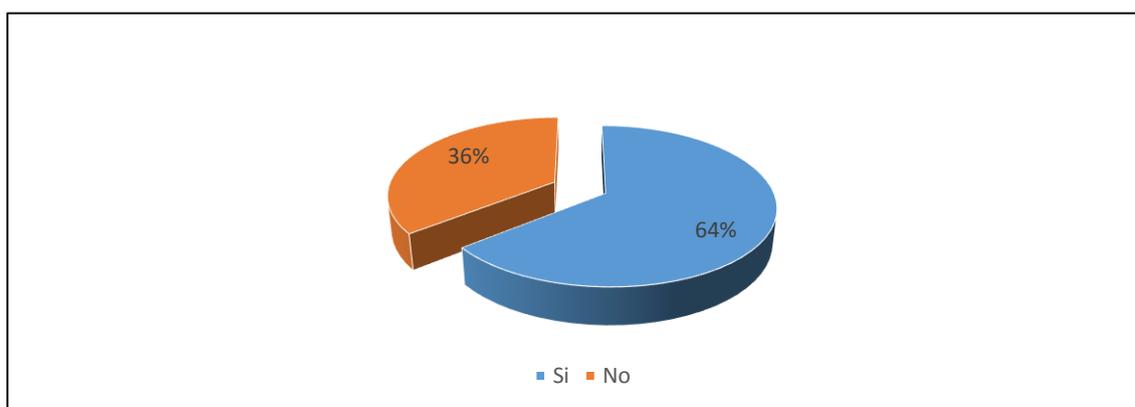
Tabla 15 Retraso en los pagos

Detalles	Clientes	porcentaje
Si	45	62,3%
No	25	35,7%
Total	70	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Gráfico 14 Retraso en los pagos



Análisis: En las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 3, el 64% de los encuestados respondieron que sí tuvieron retraso en los pagos por sus créditos, y el 36% respondió que no han tenido inconvenientes ni retraso con dichos pagos. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes de la estación de servicio María 3 tuvo algún retraso en sus pagos en alguna ocasión, y que han solucionado satisfactoriamente este inconveniente para que no le cierren su crédito.

Pregunta N° 7.- ¿Considera usted que el cupo de crédito otorgado cumple con sus expectativas para su negocio?

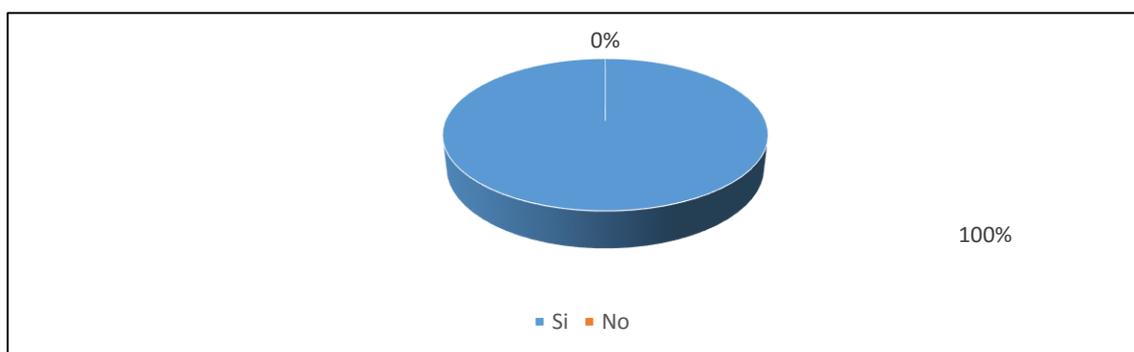
Tabla 16 Crédito otorgado cumple sus expectativas

Detalles	Clientes	Porcentaje
Si	70	100%
No	0	0%
Total	70	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Gráfico 15 Crédito otorgado cumple sus expectativas



Análisis: de acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 3, el 100% de los encuestados nos dicen que las expectativas de crédito otorgado es muy favorable para sus negocios han tenido un crecimiento continuo a través del crédito concedido. Por lo tanto se determina que la mayoría de los clientes de la estación de servicio María 3 le ha sido de mucha utilidad y sus expectativas han cumplido un factor muy importante para el desarrollo de sus negocios.

Pregunta N° 8.- ¿En alguna ocasión le han cerrado su crédito por falta de pago en la estación de servicios María 3?

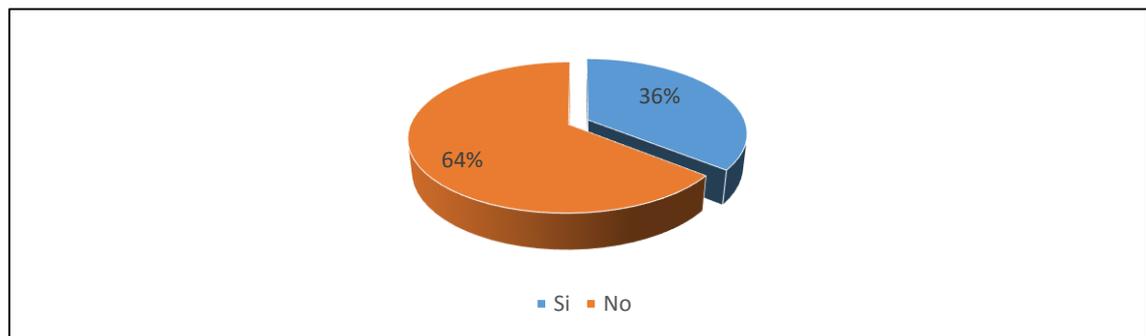
Tabla 17 Crédito cerrado por falta de pago.

Detalles	Clientes	Porcentaje
Si	25	35,7%
No	45	64,3%
Total	70	100%

Fuentes: Estaciones de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Gráfico 16 Crédito cerrado por falta de pago.



Análisis: de acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicios María 3, el 36% de los encuestados responden que alguna ocasión tuvieron un retraso en sus pagos y les cerraron el crédito, que el 64% nunca han tenido problemas por falta de pago. Por lo tanto se determina que la mayoría de clientes no han tenido problemas por este tipo de situaciones donde le afectan al proceso de su trabajo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para triunfar y ser feliz hay que estar preparados, hay que utilizar adecuadamente los conocimientos y hay que recibir las sensaciones del triunfo.

John Ruskin

5.1. CONCLUSIONES

La gestión administrativa de las estaciones de servicio María 2 y María 3 de los cantones Buena Fe y Quevedo, figuran resultados según información de las entrevistas del administrador, comparando datos de recuperación de cartera de crédito entre ambas estaciones en estudio, se verifico que tienen mucha similitud en su gestión dado que el manejo de la logística, facturación, entrega, y recaudación se la realiza de la misma manera, aunque la estación de servicios María 2 posee más efectividad recuperando su cartera de crédito, no dado así en la estación de servicios María 3, por la mayor cantidad de clientes que posee, eso permite un atraso y búsqueda de clientes para procesar los pagos de facturas vencidas particularmente.

En el proceso de recuperación de cartera de crédito a los clientes de las estaciones de servicios María 2 y María 3, tienen varios métodos previos a la cobranza, según su administrador el proceso es simple porque lo realizan empíricamente sin una directriz fundamentada, se verifican las fechas dos días antes de caducar las facturas, para luego separar y realizar la logística de cobros previamente, los días lunes de cada semana se facturan los créditos de todos los clientes según el monto que retiraron, luego se realiza la entrega de la factura actual, y la copia de la factura anterior para realizar el cobro.

Si el cliente acumula dos o más facturas de varias semanas es decir de tres a cuatro, el crédito se le cierra hasta que se ponga al día o cancele las facturas vencidas.

El estado de la cartera de las estaciones de servicio María 2 y María 3 de acuerdo a los montos que adeudan los clientes existen aproximadamente 17000 dólares en la estación María 2, en María 3 aproximadamente 24000 dólares en cartera, aunque esto no está definido en retraso total exactamente sino más bien en rotación permanente de facturas de cada semana.

5.2. RECOMENDACIONES

Concientizar al personal administrativo y financiero para que las funciones designadas en las cuales se desempeñan sean realizadas y analizadas en forma planificada para que se cumplan a cabalidad, permitiendo mejor desempeño en el área señalada, efectuar un plan de trabajo riguroso con un planteamiento estratégico factible a corto plazo, para que las estaciones de servicios María 2 y María 3, técnicamente estructurado a los requerimientos de la empresa y recuperar valores amortizados por falta de cobro.

Depurar la cartera de clientes y facturas en mora, y así mitigar controversias en los procesos de pagos. Se dice que tienen varios métodos previos a la cobranza según su administrador, pero se recomienda que se planifique en un sistema de planeamiento interno, detallando los días, y el horario para dichos procedimientos, simplificando lo empírico y realizar una directriz específica para las cobranzas.

Mantener en el límite adecuado de crédito sin decaer en el monto de apalancamiento de la empresa, se debe realizar semanalmente el cobro de facturas vencidas de acuerdo a los montos que adeudan los clientes, y así la rotación y el giro de negocio será permanente. Se recomienda que el cliente se comprometa a cancelar sus créditos firmando un documento confiable en las estaciones de servicios donde pacta el negocio.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ, (2010).

ARMIJOS, E. Compilación "Modulo de Administración Financiera (2010).

BARRAGÁN, (2002).

BERNAL TORRES, César Augusto. (2006). Metodología de la Investigación para Administración y Economía. México: Pearson Educación.

BREITNER, L. (2010), "Contabilidad Financiera Curso MBA", Profit Editorial, Pág. 13-19 Newstrom. J, op.cit. Pág.13-168 Villalva. R, (2010).

BRIGHAM, F. HOUSTON, J. (2005), Fundamentos de la Administración Financiera, (10ª. ed.), Thomson Editores S.A Pág.76.

CAROD, M. COREA, M. pág. 48. (2011). Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado. Sao Paulo - Brasil: Argentina S. A.

CARPIO, P., pág. 72. (2010). Retos del Desarrollo Local. Quito - Ecuador: Abya - Yala.

CHIAVENATO, I., pág. 173. (2009). Administración en los nuevos tiempos.

CHIRIBOGA ROSALES, (2011).

ENCARTA, (2012).

ESTUPIÑAN, R. (2006), Análisis Financiero y de Gestión, Eco Ediciones. Pág. 246 16 Ortiz. G.

FREEMAN, E.; GILBERTH, DI.; STONER, J.; pág. 146. (2009). Administración.

GITMAN, L., pág. 534. (2010). Fundamentos de Administración Financiera.

GITMAN, LAWRENCE (2010).

GÓMEZ, (2009).

GONZÁLEZ, M. O. (2010). Comportamiento Organizacional. México: Continental.

GRAN PLAZA, JAIME (2011).

HAROLD, K. HEINZ, W., pág. 173. (2010). Administración, una perspectiva global. México: McGraw-Hill.

HERNÁNDEZ, S. y Otros, L., pág. 226. (2011). Metodología de la Investigación, KOONTZ, H., WEIHRICH, H., pág. 389. (2010). Administración, una perspectiva global. México: McGraw-Hill.

KOTLER, P., pág. 187. (2012). Marketing. México: McGraw-Hill.

LENGUA, R. A. (2012). Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. España: Grupo Océano.

LEVIN, R., RUBIN, D., pág. 634. (2010). Estadística para administración y economía. México: Pearson Educación.

LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, 2002. Ecuador.

MALHOTRA (2010). México, México: Prentice Hall.

MORALES, A. pág. 220. (2009). Proyectos de Inversión, Evaluación y Formulación. México: McGraw-Hill.

NAVARRO, W. Compilación "Modulo Contabilidad Financiera" 2010 Estupiñan. R, Estupiñan, O. op. cit. Pág. 150).

PINAR, C., RIVAS, S., pág.144. (2010). Gestión Financiera. España: ESIC.

REDONDO, J., pág. 42. (2012). Compendio de términos usuales en la Administración Financiera. México: Munera.

REGISTRO OFICIAL 242-3S, pág. 14. (2013). Ley de Regimen Tributario. Quito - Ecuador: Jurídicas. (FRICSON CERVANTES).

SEGÚN (Eduardo Jama). RICHARD, L. Daft (2004). Administración. D.F. México, Editorial Thomson. 3era edición.

ROBBINS, S., DE CENSO, D. (2010). Principios de la Administración. México: ROJAS, (2013)

ROSENBERG, J., pág. 138. (2010). Diccionario de Economía y Finanzas. México: McGraw-Hill.

SÁNCHEZ, Balledo. 2004. Administración Financiera- Lima-Perú. Editorial Técnico Científico.

STONER. (2009). Procesos administrativos y de servicios. México: ABC.

SUPERBAN.COM, (2012).

TERRY, GEORGE Y FRANKLIN. (2010). Principios de la Administración. México: McGraw-Hill.

VISCIONE JERRY, (2012).

VIZCARRA, Cifuentes José Luis, (2007). Diccionario de Economía, Grupo Editorial Patria.

ZULUAGA. R, (2007). Creación y consolidación de empresas. Bogotá, Ecoe Editores Pág. 118-234.

(<http://www.derechoecuador.com>, 2013).

(<http://www.derechoecuador.com>, 2012).

(<http://vlex.ec/vid/procedimiento-factibilidades-nuevos-centros>, 2013).

(<http://www-wds.worldbank.org>).

(Eduardo Jama).

ANEXOS

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

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS
MARIA 2 Y MARIA 3.**

Instrucción: Señale con una (X) o conteste la respuesta que usted consideró correcta.

- 1.- ¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa y financiera de las estaciones de servicios María 2 y María 3?

- 2.- ¿Qué opina usted sobre el efecto de la gestión administrativa-financiera ante la recuperación de cartera de crédito de las estaciones de servicios María 2 y María 3?

- 3.- ¿Conoce usted de qué manera incide el financiamiento de crédito con la gestión administrativa-financiera en las estaciones de servicios María 2 y María 3?

- 4.- ¿Cuáles son los procesos de financiamiento de crédito para los clientes en la estaciones de servicios?

- 5.- ¿Cuándo decimos del beneficio de crédito que brindan las estaciones de servicios María 2 y María 3 podría darnos su opinión si el cliente está satisfecho?

- 6.- ¿Nos podría decir su opinión sobre el porcentaje de reducción o aumento de clientes en las estaciones de servicios María 2 y María 3?

- 7.- ¿Considera usted que se están cumpliendo los pagos en la fecha establecida por la estaciones de servicios María 2 y María 3?

- 8.- ¿sabe Ud. de qué manera afecta la gestión administrativa al control financiero en el retraso de recuperación de cartera?

- 9.- ¿Conoce usted de qué forma conlleva el incumplimiento de las metas y objetivos planteados de las estaciones de servicios María 2 y María 3?

- 10.- ¿Considera usted que el estado de situación financiera de las estaciones de servicios María 2 y María 3 está apalancada para generar más crédito?

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA ESTACION DE
SERVICIOS MARIA 2.

Instrucción: Señale con una (X) o conteste la respuesta que usted consideró correcta.

1.- ¿Cuál es su opinión sobre la eficiencia de la gestión administrativa y financiera de las estaciones de servicios María 2?

2.- ¿Tiene usted algún inconveniente con el sistema de crédito de las estaciones de servicios María 2?

3.- ¿Cuál es su opinión ante el financiamiento de crédito otorgado en las estaciones de servicios María 2?

4.- ¿Conoce usted cuales son los procesos de financiamiento de crédito para clientes de la estación de servicios María 2?

5.- ¿En el beneficio de crédito que brinda la estación de servicios María 2 podría darnos su opinión si se siente satisfecho?

6.- ¿Nos podría decir si en alguna ocasión usted se ha retrasado en los pagos en la estación de servicios María 2?

7.- ¿Considera usted que el cupo de crédito otorgado cumple con sus expectativas para su negocio?

8.- ¿conoce usted, de qué manera afecta la gestión administrativa al control financiero en el retraso de recuperación de cartera en la estación de servicio María 2?





El análisis de la gestión financiera se realiza tomando como referencia el Balance General y el Balance de Pérdidas y Ganancias durante los años 2013 y 2014 para cada estación de servicios.

Cuadro 29. Estado de situación financiera estación de servicios María 2, Balance General. Años 2013-2014

CONCEPTO	AÑOS		DIFERENCIA
	2013	2014	
ACTIVOS	240506	334566	
CAJA/BANCO CUENTAS Y DTOS POR COBRAR	1234	2345	

PATRIMONIO

PASIVO+PATRIMONIO

ESTACION DE SERVICIOS MARIA 2					
BALANCE GENERAL					
PERIODO ACTUAL : DICIEMBRE 2013					
NIVEL : 5					
CUENTA	DESCRIPCION	MES ACTUAL	MES ANTERIOR	FIN AÑO ANTERIOR	
1	Activo				
11	Activo corriente				
1101	Caja Bancos				
110101	Caja				
110101001	Caja Chica	100,00	694,42	611,72	
110101002	Caja ventas	3626,06	124,44	9335,00	
TOTAL Caja		3726,06	818,86	9946,72	

TOTAL Caja Bancos		3726,06	-11243,54	9946,72	
1105	Cuentas y documentos por cobrar				
TOTAL Clientes nacionales		47.483,79	61.242,64	156.265,85	
110520	Impuestos fiscales				
	Anticipo Impuesto a la				
110520007	Renta	1309,90	1309,90	0,00	
110520010	Impuesto de 3 x mil	5297,02	4916,67	5110,56	
110520011	IVA presuntivo	4745,10	5756,16	19486,73	
TOTAL Impuestos fiscales		11352,02	11982,73	24597,29	
110530	Compañías relacionadas				
TOTAL compañías relacionadas		57251,39	70211,02	57635,16	
	Cuentas por cobrar				
110531	accionistas				
TOTAL Cuentas por cobrar accionistas		23712,93	23712,94	18663,20	
	Cuentas por cobrar				
110535	empleados				
TOTAL Cuentas por cobrar empleados		4809,20	3068,96	1679,12	
110540	Otras cuentas por cobrar				
TOTAL Otras cuentas por cobrar		2231,33	-118,89	6208,93	
110545	Anticipo varios				
TOTAL Anticipo varios		1111,81	1277,34	705,35	
TOTAL Cuentas y documentos por cobrar		214692,63	231488,69	305725,46	
	Provisión de cuentas				
1106	malas				
	PROV. CTAS				
110605001	INCOBRABLES	-2872,85	-1730,61	-1730,61	
TOTAL PROV. CTAS. INCOBRABLES		-2872,85	-1730,61	-1730,61	
TOTAL Provisión de cuentas malas		-2872,85	-1730,61	-1730,61	
1120	Inventarios				
112002	Combustible				
112002001	Diésel	5442,01	14578,93	6467,23	

112002002	<i>Súper</i>	496,69	2482,16	552,54	
112002003	<i>Extra</i>	122,93	5989,25	3048,49	
TOTAL Combustible		6061,63	23050,34	10068,26	
TOTAL Inventarios		6061,63	23050,34	10068,26	
1130	<i>Seguros</i>				
TOTAL Seguros Pagados Por Anticipado		246,92	858,97	113,77	
TOTAL Seguros		246,92	858,97	113,77	
TOTAL Activo corriente		221854,39	242423,85	324123,60	
12	<i>Propiedades, planta y equipos</i>				
TOTAL Terreno		138375,09	138375,09	138375,09	
TOTAL Activos fijos no depreciables		138375,09	138375,09	138375,09	
1202	<i>Activo fijo depreciable</i>				
TOTAL Costo Histórico		212624,17	212562,56	207368,03	
120203	<i>Depreciación Acumulada de activos fijos</i>				
TOTAL Depreciación Acumulada de activos fijos		-21731,59	-10686,22	-10686,22	
TOTAL Activo fijo depreciable		190892,58	201876,34	196681,81	
TOTAL Propiedades, planta y equipos		329267,67	340251,43	335056,90	
TOTAL Activo		551122,06	582675,28	659180,50	
21	<i>Pasivo corriente</i>				
TOTAL BANCO LOCALES		37006,93	0,00	24932,04	
TOTAL Documentos por pagar a corto plazo		37006,93	0,00	24932,04	
2120	<i>Cuentas y documentos por pagar</i>				
TOTAL Proveedores locales		29591,32	55716,38	48413,97	
212011	<i>compañías relacionadas</i>				
TOTAL compañías relacionadas		44185,04	47622,28	43608,93	
212012	<i>Impuestos Fiscales</i>				
TOTAL Impuestos Fiscales		6248,81	7378,64	105290,09	

TOTAL Otras cuentas por pagar		133831,13	149234,98	106980,01	
TOTAL Cuentas y documentos por pagar		213856,30	259952,28	304293,00	
TOTAL Obligaciones al IESS		915,33	915,33	560,78	
TOTAL Obligaciones sociales por pagar		915,33	915,33	1951,99	
TOTAL Pasivo corriente		251778,56	260867,61	331177,03	
22	<i>Pasivo no corriente</i>				
TOTAL Documentos por pagar a largo plazo		81878,12	85721,98	125723,50	
TOTAL Otras cuentas por pagar a largo plazo		168986,65	168986,65	169048,25	
TOTAL Otras cuentas por pagar a largo plazo		168986,65	168986,65	169048,25	
TOTAL Pasivo no corriente		250864,77	254708,63	294771,75	
TOTAL Pasivo		502643,33	515576,24	625948,78	
3	<i>Patrimonio</i>				
TOTAL Capital suscrito pagado		1000,00	1000,00	1000,00	
TOTAL Reservas		2058,72	2058,72	0,00	
3115	<i>Resultados</i>				
TOTAL Patrimonio Neto		48478,73	67099,04	33231,72	
TOTAL Patrimonio		48478,73	67099,04	33231,72	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		551122,06	582675,28	551122,06	

Fuentes: Estación de servicios Maria 2

Elaborado por: Autor

Cuadro 30. Estado de situación financiera Maria 2, Estados de pérdidas y Ganancias año 2013.

ESTACION DE SERVICIOS MARIA 2		
GANANCIAS Y PERDIDAS		
PERIODO ACTUAL : DICIEMBRE 2013		

CUENTA	DESCRIPCION	PERIODO	ACUMULADO
4	Ingresos		
41	Ventas locales		
410101	Combustible		
410101001	Diésel	97746,86	1388998,42
410101002	Súper	13220,72	141793,42
410101003	Extra	41390,75	411425,06
TOTAL Combustible		152358,33	1942216,90
TOTAL Estación María 2		152358,33	1942216,90
TOTAL Ventas locales		152358,33	1942216,90
TOTAL Ingresos		152358,33	1942216,90
5	Costo de ventas		
510101	Combustible		
510101001	Diésel	71614,91	1031921,99
510101002	Súper	13474,65	158193,27
510101003	Extra	43924,02	528587,16
510101004	Transporte de combustible diésel	3835,00	54608,99
510101005	Transporte de combustible súper	225,00	1650,00
510101006	Transporte de combustible extra	225,00	1700,00
TOTAL Combustible		133298,58	1776661,41
510103001	Mantenimiento de bombas	0,00	5152,91
TOTAL Estación La Esperanza		133298,58	1781814,32
TOTAL Costo de ventas locales		133298,58	1781814,32
TOTAL Costo de ventas		133298,58	1781814,32
6	Gastos Administrativos		
620105001	Varios	224,01	2623,79
620105002	Servicios Bancarios	83,00	101,37
620105003	Combustible	0,00	4104,30

620105005	Suministros de Oficina	41,60	669,06
620105008	Agua	0,00	31,25
620105009	Impuestos	0,00	102,49
620105010	Trabajos de Imprenta	402,00	1827,93
620105013	Seguros	612,05	645,36
620105014	Energía Eléctrica	277,14	3106,74
620105016	Transporte	0,00	47,25
620105017	Tarjeta Prepago	0,00	100,93
620105018	IVA - Gastos	36,25	1957,08
620105020	Gasto de depreciación Edificios	10231,25	10231,25
620105021	Donación	0,00	0,01
620105023	Sueldos	2670,00	31200,00
620105024	Décimo Tercer Sueldo	3037,61	3037,61
620105025	Décimo Cuarto Sueldo	0,00	2544,00
620105026	Vacaciones	0,00	477,00
620105027	Alimentación	58,99	375,50
620105028	Incentivo	200,00	421,20
620105031	Movilización	37,50	552,02
620105032	Hospedaje	35,71	144,71
620105033	Mantenimientos de software	0,00	200,00
620105035	Cuerpo de Bomberos	0,00	300,00
620105037	servicios prestados	0,00	1427,60
620105041	Útiles de limpieza	40,59	1169,62
620105042	Envío	0,00	22,35
620105043	Mantenimiento varios	497,50	6240,41
620105045	Mantenimiento de Equipo de computación	0,00	163,00
620105046	Comisión Bancaria	52,03	460,66
620105047	Tramites varios	0,00	5175,08
620105048	Mantenimiento de	201,00	1814,25

	<i>Vehículos</i>		
620105049	<i>Telecomunicaciones</i>	137,72	1279,90
620105050	<i>Teléfono</i>	0,00	567,82
620105051	<i>Estudio ambiental</i>	0,00	710,60
620105054	<i>Gastos por cuentas Incobrables</i>	1142,24	1392,09
620105055	<i>Contribución a la Súper compañías</i>	0,00	948,09
620105056	<i>Matrículas de vehículos</i>	0,00	193,40
620105057	<i>Intereses por sobregiro</i>	158,43	520,05
620105058	<i>Fondos de Reserva</i>	192,27	2207,31
620105059	<i>APORTE PATRONAL - IECE-SECAP</i>	378,71	4452,81
620105060	<i>Gasto de depreciación Equipo de Computación</i>	538,18	538,18
620105061	<i>Gasto de depreciación Maquinaria y Equipos</i>	127,35	127,35
620105062	<i>Gasto de depreciación Muebles y Enseres</i>	47,98	47,98
620105063	<i>Gastos de depreciación Equipo de oficina</i>	34,86	34,86
620105064	<i>Gastos de depreciación Bomba para incendio</i>	65,75	65,75
620105065	<i>CONSULTORIA</i>	0,00	600,00
620105999	<i>Gastos No Deducibles</i>	363,15	983,43
TOTAL Gastos Generales		21924,87	95943,44
TOTAL Gastos Administrativos		21924,87	95943,44
63	<i>Gastos financieros</i>		
630101001	<i>Intereses pagados</i>	981,58	12362,80
TOTAL Intereses pagados		981,58	12362,80

TOTAL Gastos financieros		981,58	12362,80
64	<i>Gastos por ajustes de inventarios</i>		
TOTAL Gastos por ajustes de inventarios		14773,61	13164,06
TOTAL Gastos Administrativos		37680,06	121470,30
7	<i>Otros ingresos</i>		
810101001	<i>Otros</i>	0,00	14104,31
TOTAL Otros egresos		0,00	14104,31
PERDIDA		-18620,31	24827,97

Fuentes: Estación de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Cuadro 31. Estado de situación financiera María 2, Estados de pérdidas y Ganancias año 2014.

ESTACION DE SERVICIOS MARIA 2			
PERDIDAS Y GANANCIAS			
PERIODO ACTUAL : DICIEMBRE 2014			
CUENTA	DESCRIPCION	PERIODO	ACUMULADO
4	<i>Ingresos</i>		
41	<i>Ventas locales</i>		
4101	<i>Estación María 2</i>		
410101	<i>Combustible</i>		
410101001	<i>Diésel</i>	0,00	701856,66
410101002	<i>Súper</i>	0,00	113482,34
410101003	<i>Extra</i>	0,00	443859,37
TOTAL Combustible		0,00	1259198,37
TOTAL Estación María 2		0,00	1259198,37
TOTAL Ventas locales		0,00	1259198,37
TOTAL Ingresos		0,00	1259198,37
5	<i>Costo de ventas</i>		
51	<i>Costo de ventas locales</i>		
510101	<i>Combustible</i>		

510101001	Diésel	0,00	607425,99
510101002	Súper	0,00	99797,22
510101003	Extra	0,00	416448,70
510101004	Transporte de combustible diésel	0,00	24106,70
510101005	Transporte de combustible súper	0,00	4551,65
510101006	Transporte de combustible extra	0,00	4721,65
TOTAL Combustible		0,00	1157051,91
510103	Mantenimiento de bombas		
510103001	Mantenimiento de bombas	0,00	4231,76
TOTAL Mantenimiento de bombas		0,00	4231,76
TOTAL Estación María 2		0,00	1161283,67
TOTAL Costo de ventas locales		0,00	1161283,67
TOTAL Costo de ventas		0,00	1161283,67
6	Gastos Administrativos		
620105001	Varios	-0,01	5932,55
620105002	Servicios Bancarios	1,53	334,70
620105003	Combustible	0,00	15,00
620105004	Publicidad	0,00	168,00
620105005	Suministros de Oficina	0,00	686,14
620105008	Agua	0,00	9,00
620105009	Impuestos	0,00	90,02
620105010	Trabajos de Imprenta	0,00	2344,00
620105013	Seguros	2332,42	2423,34
620105014	Energía Eléctrica	0,00	3556,17
620105016	Transporte	0,00	66,50
620105017	Tarjeta Prepago	0,00	117,00
620105018	IVA - Gastos	11,40	1275,98

620105020	Gasto de depreciación Edificios	0,00	8526,04
620105023	Sueldos	0,00	27614,90
620105024	Décimo Tercer Sueldo	575,00	2700,02
620105025	Décimo Cuarto Sueldo	263,33	4843,91
620105026	Vacaciones	0,00	1084,98
620105027	Alimentación	0,00	645,56
620105028	Incentivo	0,00	2166,22
620105031	Movilización	0,00	542,76
620105032	Hospedaje	0,00	330,73
620105035	Cuerpo de Bomberos	0,00	130,00
620105037	servicios prestados	0,00	11519,39
620105041	Útiles de limpieza	0,00	812,46
620105042	Envío	0,00	12,30
620105043	Mantenimiento varios	0,00	7146,49
620105044	Internet	0,00	760,00
620105045	Mantenimiento de Equipo de computación	0,00	30,00
620105046	Comisión Bancaria	0,00	1607,80
620105047	Tramites varios	0,00	3684,00
620105048	Mantenimiento de Vehículos	0,00	730,96
620105049	Telecomunicaciones	93,62	1609,23
620105050	Teléfono	0,00	217,87
620105051	Estudio ambiental	0,00	300,00
620105052	Aguinaldos	0,00	401,79
620105054	Gastos por cuentas Incobrables	479,51	730,08
620105055	Contribución a la	0,00	418,85

	<i>Súper compañías</i>		
620105057	<i>Intereses por sobregiro</i>	0,00	585,92
620105058	<i>Fondos de Reserva</i>	0,00	2125,27
620105059	<i>APORTE PATRONAL - IECE-SECAP</i>	0,00	3967,22
620105060	<i>Gasto de depreciación Equipo de Computación</i>	0,00	1076,43
620105061	<i>Gasto de depreciación Maquinaria y Equipos</i>	0,00	107,67
620105062	<i>Gasto de depreciación Muebles y Enseres</i>	0,00	39,99
620105063	<i>Gastos de depreciación Equipo de oficina</i>	0,00	166,49
620105064	<i>Gastos de depreciación Bomba para incendio</i>	0,00	179,33
620105065	<i>CONSULTORIA</i>	0,00	1140,00
620105066	<i>EXTRA DE SUELDOS</i>	0,00	261,50
620105067	<i>EXTINTORES</i>	0,00	150,00
620105068	<i>PATENTE MUNICIPAL</i>	0,00	2154,20
620105070	<i>Bonificación por Desahucio</i>	500,00	7156,48
620105999	<i>Gastos No Deducibles</i>	0,00	15427,61
TOTAL Gastos Generales		4256,80	130122,85
TOTAL Gastos Administrativos		4256,80	130122,85

TOTAL Gastos Administrativos		4256,80	130122,85
63	<i>Gastos financieros</i>		
TOTAL Gastos financieros		0,00	6492,49
640101001	<i>Gastos por ajustes de inventarios</i>	0,00	798,56
TOTAL Gastos Administrativos		4256,80	137413,90
7	<i>Otros ingresos</i>		
720101001	<i>Otros</i>	0,00	63348,04
720101002	<i>Multas</i>	0,00	675,00
720101003	<i>Utilidad de Venta de Activo Fijo</i>	0,00	92780,88
TOTAL Otros ingresos		0,00	156803,92
8	<i>Otros egresos</i>		
810101001	<i>Otros</i>	0,00	86562,03
TOTAL Otros egresos		0,00	86562,03
PERDIDA		-4256,80	30742,69

Fuentes: Estación de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Cuadro 32. Estación de servicios María 2, comparación del año 2013 al 2014 de pérdidas y Ganancias.

CONCEPTO	patrimonio	diferencia	acumulado
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	551122,06	582675,28	551122,06
PERDIDA AÑO 2013		-18620,31	24827,97
PERDIDA AÑO 2014		-4256,80	30742,69
DIFERENCIA		14363,48	

Fuentes: Estación de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Cuadro 33. Ventas semanales contado y crédito estación María 2

combustible	valor galón	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo	ventas semanal	créditos
-------------	-------------	-------	--------	-----------	--------	---------	--------	---------	----------------	----------

Diésel	1,037	4479,84	6968,64	5879,79	4956,86	5630,91	4770,20	1845,86	34532,10	18270,95
Extra	1,048	2682,88	3668	2546,64	2211,28	2116,96	3248,8	2798,16	19272,72	9636,36
Súper	1,930	1351	1003,6	1177,3	1094,31	1544	1042,2	1254,5	8466,91	2419,12
total ventas		8513,72	11640,24	9603,73	8262,45	9291,87	9061,20	5898,52	62271,73	30326,43

Fuentes: Estación de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Cuadro 34. Estado de situación financiera estación de servicios María 3, Balance General.

ESTACION DE SERVICIOS MARIA 3					
BALANCE GENERAL					
PERIODO ACTUAL : DICIEMBRE 2013					
NIVEL : 5					
CUENTA	DESCRIPCION	MES ACTUAL	MES ANTERIOR	FIN AÑO ANTERIOR	
1	Activo				
11	Activo corriente				
1101	Caja Bancos				
110101	Caja				
	Caja Fondo				
110101003	suelto	12,36	12,36	0,00	
TOTAL Caja		12,36	12,36	3726,06	
110105	Bancos				
	Bco. Pichincha				
110105001	Cta. Cte. No	0,00	-17312,12	0,00	

	3475242404				
TOTAL Bancos		0,00	-17312,12	0,00	
TOTAL Caja Bancos		12,36	-17299,76	3726,06	
1105	Cuentas y documentos por cobrar				
TOTAL Clientes nacionales		45467,78	89785,64	158789,76	
110520	Impuestos fiscales				
110520007	Anticipo Impuesto a la Renta	984,36	984,36	1309,90	
110520010	Impuesto de 3 x mil	3622,60	3622,60	5297,02	
110520012	Crédito Tributario Renta	186,46	186,46	0,00	
110520013	Crédito Tributario de IVA	11242,84	11242,84	0,00	
TOTAL Impuestos fiscales		16036,26	16036,26	11352,02	
110530	compañías relacionadas				
TOTAL compañías relacionadas		405352,23	405352,23	57251,39	
110531	Cuentas por cobrar accionistas				
110531002	Juan Piguave	23880,92	23880,92	23712,93	
TOTAL Cuentas por cobrar accionistas		23880,92	23880,92	23712,93	
110535	Cuentas por cobrar empleados				
TOTAL Cuentas por cobrar empleados		2296,09	2296,09	4809,20	
110540	Otras cuentas por cobrar				
TOTAL Otras cuentas por cobrar		5932,67	71764,30	2231,33	
110545	Anticipo varios				
110545001	Anticipo a proveedores	0,00	3,72	8,28	

110545003	Anticipo a rol	150,00	150,00	0,00	
110545005	Cheque devuelto	152,71	152,71	0,00	
TOTAL Anticipo varios		302,71	306,43	1111,81	
TOTAL Cuentas y documentos por cobrar		501284,67	580878,87	214692,63	
1106	Provisión de cuentas malas				
110605	PROV. CTAS. INCOBRABLES				
110605001	PROV. CTAS INCOBRABLES	-585,29	-110,45	-2872,85	
TOTAL PROV. CTAS. INCOBRABLES		-585,29	-110,45	-2872,85	
TOTAL Provisión de cuentas malas		-585,29	-110,45	-2872,85	
1130	Seguros				
113001	Seguros Pagados Por Anticipado				
113001002	Prima - Aseguradora del Sur	0,00	1033,15	133,15	
113001003	Prima - Liberty Seguros	0,00	1299,27	113,77	
TOTAL Seguros Pagados Por Anticipado		0,00	2332,42	246,92	
TOTAL Seguros		0,00	2332,42	246,92	
TOTAL Activo corriente		500711,74	565801,08	221854,39	
TOTAL Activo		500711,74	565801,08	551122,06	
2	Pasivo				
21	Pasivo corriente				
2110	Documentos por pagar a corto plazo				
211001	BANCO LOCALES				
211001001	Sobregiro Bancario Bco. Pichincha Cta. Cte. No 347524	4384,72	0,00	37006,93	
TOTAL BANCO LOCALES		4384,72	0,00	37006,93	
TOTAL Documentos por pagar a corto plazo		4384,72	0,00	37006,93	

2120	Cuentas y documentos por pagar				
212010	Proveedores locales				
212010001	Petrolrios s.a.		97421,42	16114,24	
212010011	Atransaction S.A.	19819,80	19819,80	11088,00	
212010012	Diego W. De la Cruz Ortiz	792,00	792,00	0,00	
212010038	Proveedores Varios	1537,16	1537,16	1565,46	
TOTAL Proveedores locales		22148,96	119570,38	29591,32	
212011	compañías relacionadas				
TOTAL compañías relacionadas		55379,91	54340,11	44185,04	
212012	Impuestos Fiscales				
212012009	Impuestos por Pagar	157,33	161,06	4,47	
212012011	25% Impuesto a la Renta	539,94	539,94	539,94	
212012012	15% Participación Trabajadores	0,00	8102,78	5078,58	
TOTAL Impuestos Fiscales		697,27	8803,78	0,00	
212013	Otras cuentas por pagar				
212013001	Anticipos de clientes	7371,31	7371,31	16363,18	
212013006	Depósitos por confirmar	2433,19	2433,19	2741,29	
212013009	Acreedores varios	25712,61	25712,61	25507,58	
TOTAL Otras cuentas por pagar		170470,27	131171,27	133831,13	
TOTAL Cuentas y documentos por pagar		248696,41	313885,54	0,00	
2140	Obligaciones sociales por pagar				

214010	Obligaciones al IESS				
214010001	<i>less por pagar</i>	0,00	28,13	915,33	
	<i>Préstamo</i>				
214010004	<i>Quirografario</i>	115,75	115,75	0,00	
TOTAL Obligaciones al IESS		115,75	143,88	915,33	
214020	Beneficios sociales				
	<i>Sueldo por</i>				
214020006	<i>pagar Ejecutivo</i>	9000,00	9000,00	0,00	
TOTAL Beneficios sociales		9000,00	9000,00	0,00	
TOTAL Obligaciones sociales por pagar		9115,75	9143,88	915,33	
TOTAL Pasivo corriente		262196,88	323029,42	0,00	
22	Pasivo no corriente				
2212	Otras cuentas por pagar a largo plazo				
221201	Otras cuentas por pagar a largo plazo				
221201001		168986,65	168986,65	168986,65	
TOTAL Otras cuentas por pagar a largo plazo		168986,65	168986,65	168986,65	
TOTAL Otras cuentas por pagar a largo plazo		168986,65	168986,65	168986,65	
TOTAL Pasivo no corriente		168986,65	168986,65	250864,77	
TOTAL Pasivo		431183,53	492016,07	0,00	
3	Patrimonio				
	Patrimonio				
31	Neto				
3110	Capital suscrito pagado				
311001	Capital				
311001001	Capital Pagado	1000,00	1000,00	1000,00	
TOTAL Capital		1000,00	1000,00	1000,00	
TOTAL Capital suscrito pagado		1000,00	1000,00	1000,00	
3112	Reservas				
311201001	Reserva Legal	3781,52	3781,52	2058,72	
TOTAL Reservas		3781,52	3781,52	2058,72	
TOTAL Reservas		3781,52	3781,52	2058,72	
3115	Resultados				

311501001	Resultados de periodos anteriores	34004,00	34004,00	45420,01	
311501002	Resultados del ejercicio	30742,69	34999,49	0,00	
TOTAL Resultados		64746,69	69003,49	45420,01	
TOTAL Resultados		64746,69	69003,49	45420,01	
TOTAL Patrimonio Neto		69528,21	73785,01	48478,73	
TOTAL Patrimonio		69528,21	73785,01	48478,73	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		500711,74	565801,08	500711,74	

Fuentes: Estación de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Cuadro 35. Estado de situación financiera estación de servicio María 3, Estados de pérdidas y Ganancias año 2013.

ESTACION DE SERVICIOS MARIA 3			
PERDIDAS Y GANANCIAS			
PERIODO ACTUAL : DICIEMBRE 2013			
NIVEL : 5			
CUENTA	DESCRIPCION	PERIODO	ACUMULADO
4	Ingresos		
41	Ventas locales		
4101	Estación María 3		
410101	Combustible		
410101001	Diésel	15484,48	1576853,62
410101002	Súper	916,00	124796,49
410101003	Extra	4736,00	321428,86
TOTAL Combustible		21136,48	2023078,97
TOTAL Estación María 3		194703,48	2023078,97
TOTAL Ventas locales		194703,48	2023078,97
TOTAL Ingresos		194703,48	2023078,97

5	Costo de ventas		
51	Costo de ventas locales		
5101	Estación María 3		
510101	Combustible		
510101001	Diésel	89555,77	1219777,19
510101002	Súper	29049,53	141198,34
510101003	Extra	46457,29	438590,96
510101004	Transporte de combustible diésel	3835,00	54608,99
510101005	Transporte de combustible súper	225,00	1650,00
510101006	Transporte de combustible extra	225,00	1700,00
TOTAL Combustible		169347,59	1857525,48
510103	Mantenimiento de bombas		
510103001	Mantenimiento de bombas	0,00	5152,91
TOTAL Mantenimiento de bombas		0,00	5152,91
TOTAL Estación María 3		169347,59	1862678,39
TOTAL Costo de ventas locales		169347,59	1862678,39
TOTAL Costo de ventas		169347,59	1862678,39
6	Gastos Administrativos		
62	Gastos Administrativos		
6201	Gastos Administrativos		
620105	Gastos Generales		
620105001	Varios	136,01	1567,12
620105002	Servicios Bancarios	78,00	96,35

620105003	Combustible	0,00	3548,30
620105005	Suministros de Oficina	56,60	564,06
620105008	Agua	0,00	31,25
620105009	Impuestos	0,00	102,49
620105010	Trabajos de Imprenta	302,00	1127,93
620105013	Seguros	612,05	645,36
620105014	Energía Eléctrica	239,14	3068,74
620105016	Transporte	0,00	77,25
620105017	Tarjeta Prepago	0,00	90,93
620105018	IVA - Gastos	38,25	1882,58
620105020	Gasto de depreciación Edificios	10156,27	10156,27
620105021	Donación	0,00	0,01
620105023	Sueldos	2589,00	28690,00
620105024	Décimo Tercer Sueldo	3037,61	3037,61
620105025	Décimo Cuarto Sueldo	0,00	2544,00
620105026	Vacaciones	0,00	377,00
620105027	Alimentación	0,00	155,50
620105028	Incentivo	300,00	545,20
620105031	Movilización	28,50	367,56
620105032	Hospedaje	0,00	89,00
620105033	Mantenimientos de software	0,00	250,00
620105035	Cuerpo de Bomberos	0,00	300,00
620105037	servicios prestados	0,00	2346,60
620105041	Útiles de limpieza	35,89	1093,14
620105042	Envío	0,00	32,35
620105043	Mantenimiento varios	389,90	5353,01
620105045	Mantenimiento de	0,00	163,00

	<i>Equipo de computación</i>		
620105046	Comisión Bancaria	42,03	366,60
620105047	Tramites varios	0,00	4986,08
620105048	Mantenimiento de Vehículos	346,00	1956,00
620105049	Telecomunicaciones	137,72	1279,90
620105050	Teléfono	0,00	587,80
620105051	Estudio ambiental	0,00	710,60
620105054	Gastos por cuentas Incobrables	1342,24	1592,09
620105055	Contribución a la Súper compañías	0,00	948,09
620105056	Matrículas de vehículos	0,00	215,40
620105057	Intereses por sobregiro	178,43	540,05
620105058	Fondos de Reserva	192,27	2207,31
620105059	APORTE PATRONAL - IECE-SECAP	378,71	4452,81
620105060	Gasto de depreciación Equipo de Computación	538,18	538,18
620105061	Gasto de depreciación Maquinaria y Equipos	127,35	127,35
620105062	Gasto de depreciación Muebles y Enseres	47,98	47,98
620105063	Gastos de depreciación Equipo	34,86	34,86

	<i>de oficina</i>		
620105064	<i>Gastos de depreciación Bomba para incendio</i>	65,75	65,75
620105065	CONSULTORIA	0,00	600,00
620105999	<i>Gastos No Deducibles</i>	389,15	1009,43
TOTAL Gastos Generales		21819,89	90568,89
TOTAL Gastos Administrativos		21819,89	90568,89
TOTAL Gastos Administrativos		21819,89	90568,89
63	<i>Gastos financieros</i>		
6301	<i>Gastos financieros</i>		
630101	<i>Intereses pagados</i>		
630101001	<i>Intereses pagados</i>	981,58	12362,80
TOTAL Intereses pagados		981,58	12362,80
TOTAL Gastos financieros		981,58	12362,80
TOTAL Gastos financieros		981,58	12362,80
64	<i>Gastos por ajustes de inventarios</i>		
6401	<i>Gastos por ajustes de inventarios</i>		
640101	<i>Gastos por ajustes de inventarios</i>		
640101001	<i>Gastos por ajustes de inventarios</i>	18973,81	16776,06
TOTAL Gastos por ajustes de inventarios		18973,81	16776,06
TOTAL Gastos por ajustes de inventarios		18973,81	16776,06
TOTAL Gastos por ajustes de inventarios		18973,81	16776,06
TOTAL Gastos Administrativos		41880,26	125082,23
7	<i>Otros ingresos</i>		
8	<i>Otros egresos</i>		
81	<i>Otros egresos</i>		

8101	Otros egresos		
810101	Otros egresos		
810101001	Otros	0,00	15764,51
TOTAL Otros egresos		0,00	15764,51
TOTAL Otros egresos		0,00	15764,51
TOTAL Otros egresos		0,00	15764,51
TOTAL Otros egresos		0,00	15764,51
PERDIDA		-21818,89	34513,34

Fuentes: Estación de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Cuadro 36. Estado de situación financiera estación de servicio María 3, Estados de pérdidas y Ganancias año 2014.

ESTACION DE SERVICIOS MARIA 3			
PERDIDAS Y GANANCIAS			
PERIODO ACTUAL : DICIEMBRE 2014			
CUENTA	DESCRIPCION	PERIODO	ACUMULADO
4	Ingresos		
41	Ventas locales		
4101	Estación María 3		
410101	Combustible		
410101001	Diésel	0,00	1388352,64
410101002	Súper	0,00	345547,76
410101003	Extra	0,00	602641,92
TOTAL Combustible		0,00	2336542,32
TOTAL Estación María 3		0,00	2336542,32
TOTAL Ventas locales		0,00	2336542,32
TOTAL Ingresos		0,00	2336542,32
5	Costo de ventas		
51	Costo de ventas locales		

5101	Estación María 3		
510101	Combustible		
510101001	Diésel	0,00	1293921,97
510101002	Súper	0,00	331862,64
510101003	Extra	0,00	575231,25
510101004	Transporte de combustible diésel	0,00	24106,70
510101005	Transporte de combustible súper	0,00	4551,65
510101006	Transporte de combustible extra	0,00	4721,65
TOTAL Combustible		0,00	2234395,86
510103	Mantenimiento de bombas		
510103001	Mantenimiento de bombas	0,00	4231,76
TOTAL Mantenimiento de bombas		0,00	4231,76
TOTAL Estación María 3		0,00	2238627,62
TOTAL Costo de ventas locales		0,00	2238627,62
TOTAL Costo de ventas		0,00	2238627,62
6	Gastos Administrativos		
620105	Gastos Generales		
620105001	Varios	-0,01	5932,55
620105002	Servicios Bancarios	1,53	334,70
620105003	Combustible	0,00	15,00
620105004	Publicidad	0,00	168,00
620105005	Suministros de Oficina	0,00	786,14
620105008	Agua	0,00	9,00
620105009	Impuestos	0,00	90,02
620105010	Trabajos de Imprenta	0,00	2344,00
620105013	Seguros	2332,42	2423,34

620105014	<i>Energía Eléctrica</i>	<i>0,00</i>	<i>3556,17</i>
620105016	<i>Transporte</i>	<i>0,00</i>	<i>87,00</i>
620105017	<i>Tarjeta Prepago</i>	<i>0,00</i>	<i>117,00</i>
620105018	<i>IVA - Gastos</i>	<i>11,40</i>	<i>1275,98</i>
620105020	<i>Gasto de depreciación Edificios</i>	<i>0,00</i>	<i>8526,04</i>
620105023	<i>Sueldos</i>	<i>0,00</i>	<i>27614,90</i>
620105024	<i>Décimo Tercer Sueldo</i>	<i>575,00</i>	<i>2700,02</i>
620105025	<i>Décimo Cuarto Sueldo</i>	<i>263,33</i>	<i>4843,91</i>
620105026	<i>Vacaciones</i>	<i>0,00</i>	<i>1084,98</i>
620105027	<i>Alimentación</i>	<i>0,00</i>	<i>645,56</i>
620105028	<i>Incentivo</i>	<i>0,00</i>	<i>2166,22</i>
620105031	<i>Movilización</i>	<i>0,00</i>	<i>542,76</i>
620105032	<i>Hospedaje</i>	<i>0,00</i>	<i>330,73</i>
620105035	<i>Cuerpo de Bomberos</i>	<i>0,00</i>	<i>240,00</i>
620105037	<i>servicios prestados</i>	<i>0,00</i>	<i>11519,39</i>
620105041	<i>Útiles de limpieza</i>	<i>0,00</i>	<i>812,46</i>
620105042	<i>Envío</i>	<i>0,00</i>	<i>12,30</i>
620105043	<i>Mantenimiento varios</i>	<i>0,00</i>	<i>7146,49</i>
620105044	<i>Internet</i>	<i>0,00</i>	<i>760,00</i>
620105045	<i>Mantenimiento de Equipo de computación</i>	<i>0,00</i>	<i>830,00</i>
620105046	<i>Comisión Bancaria</i>	<i>0,00</i>	<i>1607,80</i>
620105047	<i>Tramites varios</i>	<i>0,00</i>	<i>8684,00</i>
620105048	<i>Mantenimiento de Vehículos</i>	<i>0,00</i>	<i>730,96</i>
620105049	<i>Telecomunicaciones</i>	<i>93,62</i>	<i>1609,23</i>
620105050	<i>Teléfono</i>	<i>0,00</i>	<i>217,87</i>

620105051	Estudio ambiental	0,00	300,00
620105052	Aguinaldos	0,00	401,79
620105054	Gastos por cuentas Incobrables	479,51	839,08
620105055	Contribución a la Súper compañías	0,00	418,85
620105057	Intereses por sobregiro	0,00	585,92
620105058	Fondos de Reserva	0,00	2125,27
620105059	APORTE PATRONAL - IECE-SECAP	0,00	3967,22
620105060	Gasto de depreciación Equipo de Computación	0,00	1076,43
620105061	Gasto de depreciación Maquinaria y Equipos	0,00	107,67
620105062	Gasto de depreciación Muebles y Enseres	0,00	39,99
620105063	Gastos de depreciación Equipo de oficina	0,00	166,49
620105064	Gastos de depreciación Bomba para incendio	0,00	179,33
620105065	CONSULTORIA	0,00	2340,00
620105066	EXTRA DE SUELDOS	0,00	261,50
620105067	EXTINTORES	0,00	150,00
620105068	PATENTE MUNICIPAL	0,00	2154,20
620105070	Bonificación por	1200,00	17175,55

	<i>Desahucio</i>		
620105999	<i>Gastos No Deducibles</i>	0,00	39756,61
TOTAL Gastos Generales		4956,80	171810,42
TOTAL Gastos Administrativos		4956,80	171810,42
TOTAL Gastos Administrativos		4956,80	171810,42
63	<i>Gastos financieros</i>		
630101001	<i>Intereses pagados</i>	0,00	12692,69
TOTAL Intereses pagados		0,00	12692,69
TOTAL Gastos financieros		0,00	12692,69
TOTAL Gastos financieros		0,00	12692,69
64	<i>Gastos por ajustes de inventarios</i>		
640101001	<i>Gastos por ajustes de inventarios</i>	0,00	875,56
TOTAL Gastos por ajustes de inventarios		0,00	875,56
TOTAL Gastos por ajustes de inventarios		0,00	875,56
TOTAL Gastos por ajustes de inventarios		0,00	875,56
TOTAL Gastos Administrativos		4956,80	185378,67
7	<i>Otros ingresos</i>		
720101001	<i>Otros</i>	0,00	78348,87
720101002	<i>Multas</i>	0,00	456,00
720101003	<i>Utilidad de Venta de Activo Fijo</i>	0,00	98789,81
TOTAL Otros ingresos		0,00	177594,68
TOTAL Otros ingresos		0,00	177594,68
TOTAL Otros ingresos		0,00	177594,68
TOTAL Otros ingresos		0,00	177594,68
8	<i>Otros egresos</i>		
810101001	<i>Otros</i>	0,00	121675,90
TOTAL Otros egresos		0,00	121675,90
TOTAL Otros egresos		0,00	121675,90
TOTAL Otros egresos		0,00	121675,90

TOTAL Otros egresos	0,00	121675,90
PERDIDA	-4956,80	31442.68

Fuentes: Estación de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Estación de servicios María 3, comparación del año 2013 al 2014 de pérdidas y Ganancias.

CONCEPTO	patrimonio	diferencia	acumulado
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	500711,74	565801,08	500711,74
PERDIDA AÑO 2013		-21818,89	34513,34
PERDIDA AÑO 2014		-4956,80	31442.68
DIFERENCIA		16861,28	

Fuentes: Estación de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Comparación de pérdidas y Ganancias del año 2013 y 2014 entre las estaciones de servicios María 2 y María 3.

CONCEPTO		diferencia	acumulado
PERDIDA AÑO 2013	María 2	-18620,31	24827,97
PERDIDA AÑO 2013	María 3	-21818,89	34513,34
Diferencia		3198.58	
PERDIDA AÑO 2014	María 2	-4256,80	30742,69
PERDIDA AÑO 2014	María 3	-4956,80	31442.68
diferencia		700,00	

Fuentes: Estaciones de servicios María 2 y María 3

Elaborado por: Autor

ESTACION DE SERVICIOS MARIA 2			
<i>Cuentas y documentos por cobrar al 31 de diciembre del 2014</i>			
DESCRIPCION	MES ACTUAL	MES ANTERIOR	FIN AÑO ANTERIOR
TOTAL Clientes nacionales	114223,95	121354,59	196236,41
TOTAL Cuentas por cobrar accionistas	23712,93	23712,94	18663,20
TOTAL Cuentas por cobrar empleados	4809,20	3068,96	1679,12
TOTAL Otras cuentas por cobrar	2231,33	-118,89	6208,93
TOTAL Anticipo varios	1111,81	1277,34	705,35
TOTAL Cuentas y documentos por cobrar	146089,22	149294,94	223493,01

Fuentes: Estación de servicios María 2

Elaborado por: Autor

Cuadro 41. Cuentas por cobrar estación de servicios María 3

ESTACION DE SERVICIOS MARIA 3			
<i>Cuentas y documentos por cobrar al 31 de diciembre del 2014</i>			
DESCRIPCION	MES ACTUAL	MES ANTERIOR	FIN AÑO ANTERIOR
TOTAL Clientes nacionales	47483,79	61242,64	114223,95
TOTAL Cuentas por cobrar accionistas	23880,92	23880,92	23712,93
TOTAL Cuentas por cobrar empleados	2296,09	2296,09	4809,20
TOTAL Otras cuentas por cobrar	5932,67	71764,30	2231,33
TOTAL Anticipo varios	302,71	306,43	1111,81
TOTAL Cuentas y documentos por cobrar	79896,18	159490,38	146089,22

Fuentes: Estación de servicios María 3

Elaborado por: Autor

Cuadro de cuentas por cobrar cartera mensualizada de las estaciones de servicios María 2

Año 2014	Saldo Anterior	Saldo Nuevo	Pagos	Saldo Mensual
Enero	35.000	20.000	31.000	24.000
Febrero	24.000	23.000	20.000	27.000
Marzo	27.000	25.000	24.000	28.000
Abril	28.000	22.000	26.000	24.000
Mayo	24.000	23.000	18.000	29.000
Junio	29.000	27.000	25.000	31.000
Julio	31.000	26.000	28.000	29.000
Agosto	29.000	24.000	25.000	28.000
Septiembre	28.000	23.000	26.000	25.000
Octubre	25.000	22.000	24.000	23.000
Noviembre	23.000	21.000	22.000	22.000
Diciembre	22.000	15.000	20.000	17.000

Cuadro de cuentas por cobrar cartera mensualizada de las estaciones de servicios María 3

Año 2014	Saldo Anterior	Nuevas facturas	Pagos	Saldo Mensual
Enero	20.000	30.000	20.000	30.000
Febrero	30.000	25.000	35.000	20.000
Marzo	20.000	15.000	18.000	17.000
Abril	17.000	18.000	20.000	10.000
Mayo	10.000	12.000	9.000	13.000
Junio	13.000	15.000	12.000	16.000
Julio	16.000	14.000	13.500	16.500
Agosto	16.500	18.000	13.000	21.500
Septiembre	21.500	23.00	15.000	29.500
Octubre	29.500	24.500	25.000	29.000
Noviembre	29.000	25.000	23.000	31.000
Diciembre	31.000	22.000	29.000	24.000



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
QUEVEDO-LOS RIOS

Quevedo, 25 de Enero de 2017

Ingeniero.

Roque Vivas Moreira.

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de Tesis cuyo tema es: **GESTION ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU EFECTO EN LA CARTERA DE CREDITO DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS MARIA 2 Y MARIA 3 DE LOS CANTONES BUENA FE Y QUEVEDO. PERIODO 2013 - 2014.** Presentado por el Ingeniero, **FRICSON ENRIQUE CERVANTES CORTEZ** maestrante del Programa de Maestría **en Administración de Empresas**, que fue dirigido y revisado bajo mi dirección, toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de **URKUND** el cual avala los niveles de originalidad en un **96%**, y de similitud **4%**, del trabajo investigativo.

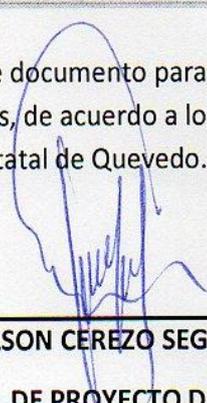
URKUND

Documento	Trabajo de Investigacion Cervantes Friczon.pdf (D25263970)
Presentado	2017-01-25 09:41 (-05:00)
Presentado por	gcerezo@uteq.edu.ec
Recibido	gcerezo.uteq@analysis.arkund.com
Mensaje	Mostrar el mensaje completo

4% de esta aprox. 35 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 1 fuentes.

Valido este documento para que el consejo académico de la Unidad, siga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Cordialmente,


LCDR. WILSON CERZO SEGOVIA; MSc.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACION.