



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS EN ELPROCEDIMIENTOS DE
COBROS DE ALÍCUOTAS EN LA URBANIZACIÓN
LA SERENA DE CIUDAD CELESTE**

Autora: Macías Rugel Annabelle Johanna

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

Guayaquil - Ecuador

2018

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a mi Esposo Wilson Holguín por brindarme su apoyo, comprensión y cariño.

A mi querido hijo Erick Mora por ser parte de mi vida e inspiración para luchar cada día más por un mejor futuro.

A mi adorable Madre e hermanos por sus palabras de aliento en seguir adelante y confiar en mis decisiones.

A mis amigos y Compañeros que siempre me brindaron su apoyo y compartieron grandes momentos.

También dedico este proyecto a los docentes del Instituto Bolivariano por su educación que realizan el día a día.

Macías Rugel Annabelle Johanna

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por sus bendiciones y por brindarme sabiduría a realizar este proyecto.

Agradezco a mi Tutora Dra. Elena Tolozano por sus conocimientos impartidos en este trabajo de investigación.

A mi familia por toda esa confianza incondicional.

Muchas gracias...

Macías Rugel Annabelle Johanna



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras en el procedimiento de cobros de alcuotas en la urbanización La Serena de Ciudad Celeste”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el procedimiento en el cobro de las alcuotas para incrementar los ingresos en la urbanización La Aserena, ubicada en el km 9 ½ vía Samborondón Ciudad Celeste , en el período fiscal 2018?**, presentado por Macías Rugel Annabelle Johanna como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Macías Rugel Annabelle Johanna

Tutora:

PhD. Elena Tolozano Benites

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Annabelle Johanna Macías Rugel en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras en el procedimiento de cobros de alcúotas en la urbanización La Serena de Ciudad Celeste, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Annabelle Johanna Macías Rugel

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: 0922660832

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Propuesta de mejoras en el procedimiento de cobros de alcúotas en
la urbanización La Serena de Ciudad Celeste**

Autora: Macías Rugel Annabelle Johanna

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

El proyecto investigativo se desarrolló basado en el problema que presentaba la urbanización La Serena de Ciudad Celeste, en cuanto al cobro de sus alcúotas mensuales, lo que no le permitía incrementar sus ingresos. El objetivo de la investigación fue diseñar mejoras al procedimiento en el cobro de alcúotas mensual por medio de una técnica contable para incrementar los ingresos en la Urbanización La Serena, fundamentándose en la teoría científica de los procedimientos de cobros dirigidos a incrementar dichos ingresos. Para lograr ese objetivo se necesitó de tres tipos de investigación como fueron la descriptiva, explicativa y correlativa, ayudados con la técnica del análisis documental y la entrevista. Se concluyó que la urbanización La Serena tenía un alto porcentaje de morosidad (46%), y la falta de un análisis de resultados, le impedían incrementar sus ingresos. Se propusieron nuevas políticas para el cobro de las alcúotas así como también se mostraron los nuevos formatos que serán utilizados para hacer más fácil el procedimiento de los cobros y que constituyan las bases para el respectivo análisis, obteniendo como resultado una mejora continua.

Cobro de alcúotas

Incremento

Ingresos



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Propuesta de mejoras en el procedimiento de cobros de alcúotas en
la urbanización La Serena de Ciudad Celeste**

Autora: Macías Rugel Annabelle Johanna

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

ABSTRACT

The research project was developed based on the problem presented by the La Serena urbanization of Ciudad Celeste, regarding the collection of its monthly aliquots, which did not allow it to increase its income. The objective of the research was to design improvements to the monthly aliquot collection procedure by means of an accounting technique to increase revenues in the La Serena Urbanization, based on the scientific theory of collection procedures aimed at increasing said revenues. To achieve this goal, three types of research were needed, such as descriptive, explanatory and correlative, aided by the technique of document analysis and interview. It was concluded that the La Serena urbanization had a high rate of delinquency (46%), and the lack of an analysis of results prevented it from increasing its income. New policies were proposed for the collection of the aliquots as well as the new formats that will be used to make the collection procedure easier and that constitute the bases for the respective analysis, obtaining as a result a continuous improvement.

collection of aliquots

increase

income

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	v
Certificación de aceptación del Cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	ix
Índice general.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
Índice de cuadros.....	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Formulación del problema.....	2
Delimitación del problema.....	3
Variables de la investigación.....	3
Evaluación del problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Objetivos general.....	4
Objetivos específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	8
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	24
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	37
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	42
PLAN DE MEJORAS.....	51
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	57
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos	Pág.
Figura 1 Urbanización La Serena.....	24
Figura 2 Organigrama de urbanización La Serena.....	27
Figura 3 Servicios que brinda la urbanización La Serena.....	34
Figura 4 Comportamiento mensual de pagos de alcúotas.....	48
Figura 5 Gastos del año 2017 de urbanización La Serena.....	50

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos	Pág.
Cuadro 1 Matriz FODA de urbanización La Serena.....	26
Cuadro 2 Lista de trabajadores.....	28
Cuadro 3 Lista de residentes de urbanización La Serena.....	29
Cuadro 4 Lista de proveedores.....	33
Cuadro 5 Población de la urbanización La Serena.....	36
Cuadro 6 Muestra de la urbanización La Serena.....	37
Cuadro 7 Formato de la entrevista.....	39
Cuadro 8 Reporte de cobros de alcúotas año 2017.....	46
Cuadro 9 Morosidad del cobro de alcúotas año 2017.....	47
Cuadro 10 Reporte de gastos año 2017.....	49
Cuadro 11 Formato para controlar las llamadas para cobros.....	52
Cuadro 12 Reporte de cobro de alcúotas semanal.....	52
Cuadro 13 Reporte de cobro de alcúotas anual.....	53
Cuadro 14 Comportamiento de morosidad.....	53

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Algunas de las características que buscan las familias en la actualidad en cuanto al lugar dónde vivir, son por ejemplo: seguridad, tranquilidad, exclusividad, privacidad, entre otras. Y analizando estas necesidades, las promotoras inmobiliarias ofrecen algunas alternativas. (Diario Expreso. ec, 2018)

Estas empresas inmobiliarias, construyen conjuntos residenciales privados acorde a las exigencias de la sociedad; toman en consideración todos los costos y gastos en los que se incurren, e incluyen aquellos que se dirigen al mantenimiento de dichas urbanizaciones. Para este concepto se estiman las alícuotas que se cobrarán a los futuros residentes. (Diario Expreso. ec, 2018)

El cálculo de las mismas lo determinan sumando todos los gastos de guardianía, jardinería mantenimiento de áreas sociales, etc. y dividiendo para el total de número de casas que conforman dicho conjunto residencial. Por ende, entre más viviendas sean, menor será el valor a cobrar. (Diario Expreso. ec, 2018)

Toda vez que las viviendas son entregadas por completo a sus habitantes, la administración pasa a ser independiente. De allí que, del buen procedimiento del cobro de estas alícuotas dependerá el óptimo desarrollo de estas urbanizaciones. Y esta responsabilidad es otorgada por una asamblea de propietarios.

Una de estas ciudadelas es la Urbanización La Serena de Ciudad Celeste ubicada en el km 9 ½ vía Samborondón, y cuya administración es llevada de forma independiente desde el 2010, la cual incluye entre otras actividades el cobro de las alícuotas mensuales en pro del buen mantenimiento de sus estructuras así como también de la seguridad de su entorno.

Para dichos cobros existe un procedimiento que se ha mantenido por todo este tiempo, con algunos resultados positivos. Sin embargo existen otras falencias que evidencian algunas fallas del procedimiento, pues al término de cada mes solo se llega a obtener un 50% de lo programado.

De esta manera emerge la propuesta de mejorar el procedimiento de cobro de alícuotas en esta ciudadela, para alcanzar un porcentaje superior al existente, que permitan cumplir las metas proyectadas.

Situación conflicto

La Urbanización La Serena presenta un problema en el cobro de sus alícuotas mensuales, y esto no le permite cumplir con el procedimiento establecido por la administración. La falencia se evidencia en:

- a) Incumplimiento con respecto a la programación de los avances y mejoras de la urbanización.
- b) Retrasos en los pagos de proveedores.
- c) Falta de provisión para préstamos emergentes al personal fijo de la administración.
- d) Alto nivel de morosidad de las alícuotas.
- e) Conflictos con la empresa de seguridad por mora en pagos a guardias privados.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar el procedimiento en el cobro de las alícuotas para incrementar los ingresos en la Urbanización La Serena, ubicada en km 9 ½ vía Samborondón “Ciudad Celeste “en el período fiscal 2018?

Delimitación del problema

Campo: Contable - Financiero

Área: Cobranzas

Aspecto: Procedimientos, cobro, ingresos

Contexto: Urbanización La Serena

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Samborondón

Año: 2018

Variables de la investigación

Variable independiente: Procedimiento del cobro de alícuotas

Variable dependiente: Incrementar los ingresos

Evaluación del problema

El trabajo investigativo debe pretender algunos beneficios y para lograrlos requiere del cumplimiento de ciertos aspectos.

Claro.- El lenguaje a utilizar debe procurar la comprensión clara y exacta de lo que se quiere transmitir, de tal forma que no tienda a conclusiones erradas.

Relevante.- Que el planteamiento del proyecto investigativo adquiera la importancia oportuna para que merezca ser objeto de análisis y estudio, en procura de los beneficios requeridos.

Concreto.- El problema se centra en que el procedimiento que se aplica al cobrar las alícuotas mensuales no cumple con el objetivo de recaudar

la totalidad de las mismas, para ello es necesario mejorar el procedimiento y así incrementar los ingresos.

Factible.- El proyecto investigativo comprende todas las actividades correspondientes y factibles de realizar, en la consecución de los objetivos.

Delimitado.- La investigación que se realiza ayudará a mejorar el procedimiento de cobros de alcúotas, proponiendo algunas recomendaciones para impulsar el incremento de los ingresos.

Evidente.- Existen hechos que evidencian el mal procedimiento en la recaudación de las alcúotas, que se hace emergente una propuesta que permita una solución de al menos un 90% del problema.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Diseñar mejoras al procedimiento en el cobro de alcúotas mensual por medio de una técnica contable para incrementar los ingresos en la Urbanización La Serena.

Objetivos específicos

- ❖ Fundamentar mediante la teoría científica los aspectos contable - financieros concernientes al incremento de los ingresos.
- ❖ Diagnosticar las falencias en el procedimiento del cobro de las alcúotas de la Urbanización la Serena.
- ❖ Proponer mejoras al procedimiento de cobro en las alcúotas mensual.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En una empresa resulta una necesidad imperiosa establecer políticas y procedimientos de una forma bien definidas para que cada persona que pertenece a ella, sepa cómo se van a manejar en tal o cual situación. De esto se origina la importancia que tienen los procedimientos en las organizaciones sean éstas grandes o pequeñas. (Negocios, 2018)

La Urbanización La Serena posee un procedimiento para el cobro de sus alcúotas mensuales, aunque éste no es ejecutado de forma eficiente originando que las recaudaciones sean bajas y no se logre concluir con algunas planificaciones o programaciones estimadas para un tiempo determinado, por lo cual es importante mejorar ese procedimiento, con la finalidad de incrementar los ingresos y contribuir a la culminación de dichos proyectos.

El beneficio y utilidad práctica del presente trabajo investigativo consiste en estructurar un adecuado procedimiento en la recaudación de las alcúotas, con el único propósito de optimizar el método ya existente e incrementar los ingresos.

La metodología que se adoptará en la presente investigación, contemplará los aspectos relevantes de la técnica contable en lo referente a los procedimientos eficaces de cobros.

Por consiguiente al proponer las mejoras al procedimiento de cobro de las alcúotas en la urbanización La Serena, a través de la técnica contable y financiera, cuyo objetivo se encamina al incremento de los ingresos así como también el beneficio social de que sus residentes perciban esas mejoras. La satisfacción de tener acceso a servicios de excelencia será el resultado esperado en el conjunto residencial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Las primeras civilizaciones encontraban la forma de realizar sus operaciones en donde el intercambio de un bien o servicio prevalecía, e incluso los reyes y sacerdotes debían calcular los pagos de tributos y registrarlos de algún modo. E incluso aquellas poblaciones que no conocían de la escritura, desarrollaron mecanismos para plasmar los movimientos de sus actividades, como los Incas utilizaban los quipus para registros de comercio. (Lang, 2017, pág. 2)

Se conoce además que el hombre se vio precisado a dejar grabadas las transacciones mercantiles que realizaba, ya sea en rocas, árboles, paredes de barro en sus casas, etc. Muestra de ello es una tablilla de barro conservada actualmente en el Museo Semítico de Harvard, cuyo origen es Mesopotamia fabricado posiblemente por los sumerios. (Lang, 2017, pág. 3)

Un poco más adelante de la civilización, en Roma específicamente la práctica contable fue más notoria, aquellas personas que se dedicaban a ella, dejaron muestras escritas en “Tesseræ consularæ” que no es otra cosa que tablillas de marfil o huesos de animal de forma oblonga con nombres de jefes o esclavos y fechas, además de la frase “Spectavit”, que quiere decir “Revisado por”.

Para el siglo VIII, en Italia la contabilidad era una práctica común que se volvió incluso necesaria. Existen cuentas desde 1211 de un comerciante florentino, llevadas en un libro donde el Debe y el Haber van arriba, uno junto al otro y columnas separadas, es decir la contabilidad de la partida doble.

Pero es en 1494 que Luccas Paciolo, publica su obra “Summa de Aritmética, Proportioni e Proporcionalita” en donde incluye la partida doble, Debe y Haber, considerándose hasta hoy como el Padre de la Contabilidad. (Blomer, 2012, pág. 113)

Al hacer un recuento breve de cómo surgió la contabilidad, sobresale además la importancia que siempre ha tenido esta actividad, en lo que respecta a las actividades mercantiles.

La importancia radica en que la información que aporta es trascendental y vital para el correcto funcionamiento de toda empresa u organización. Los dirigentes necesitan información oportuna y confiable para hacer buenas decisiones respecto a sus negocios. (Sánchez, 2012, pág. 13)

Las empresas, dependiendo de su estructura y la actividad que realicen aplicarán asimismo la contabilidad acorde a esa actividad, y para el proyecto que se desarrolla, la contabilidad de servicios es la más adecuada, ya que el producto que se intercambia es un servicio.

La contabilidad de servicios “se dedica al control de aquellas empresas dedicadas a prestar algún tipo de servicio útil a la sociedad. Está enfocada a efectuar evaluaciones financieras dentro de la empresa que presta uno o varios servicios...” (Riquelme, 2017)

Dentro de las empresas, las finanzas tienen una participación muy importante, y al respecto se menciona una conceptualización de esta técnica.

Según Brigham (2016) “ En términos simples las finanzas conciernen a las decisiones que se toman en relación con el dinero o, con más exactitud, con los flujos de efectivo. Las decisiones financieras tienen que ver con cómo se recauda el dinero y cómo lo usan los gobiernos, las empresas y los individuos.” (pág. 4)

Las finanzas tienen una estrecha relación con la contabilidad, sobre todo en las empresas pequeñas, porque en muchas ocasiones los contadores toman decisiones de tipo financieras y viceversa. El financiero de una empresa depende de la información que le proporciona el departamento de contabilidad, y éstos comprenden que las decisiones financieras se toman en base a esa información. (Brigham, 2016, pág. 7)

Antecedentes referenciales

"La contabilidad es una técnica de registro de las operaciones que realiza la empresa, tratando de suministrar la información requerida de forma adecuada. El empresario lo que busca a través de la contabilidad es la información" (Pombo, 2017, pág. 7)

Se destaca que la contabilidad es una técnica encargada de proporcionar la información pertinente a una actividad empresarial, y que la misma debe ser suministrada de forma eficiente para que el empresario tome las mejores decisiones.

Al ser la contabilidad y las finanzas actividades que están estrechamente relacionadas, hay autores que crean la Contabilidad Financiera.

Así, Álvarez (2016) destaca que ésta realiza un análisis de los Estados Financieros que elaboran las organizaciones, con el único propósito de tomar decisiones financieras y establecer si están en la capacidad de cumplir con sus obligaciones tributarias. Con estos informes financieros se evalúan resultados, se corrige errores a fin de hacer proyecciones que le permitan a la empresa el crecimiento sostenible. (Pág. 4)

Cuando la contabilidad financiera cumple con su objetivo específico de hacer el análisis de la información financiera, los ingresos que obtenga la empresa serán acorde a ella. Es decir, si financieramente se tomaron decisiones acertadas los ingresos económicos serán en la misma proporción, óptimos

Se asume además que la técnica contable puede ir en paralelo con las finanzas, de tal modo que se logren mejores resultados en beneficio de la organización.

En este sentido Economipedia (2017) menciona que "las finanzas corresponden a un área de la economía que estudia la obtención y administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros. Estudia tanto a obtención de esos recursos (financiación), como la inversión y el ahorro de los mismos".

Las finanzas por lo tanto contribuyen a que los recursos de la empresa, que en algunas ocasiones son escasos, sean utilizados de una manera productiva, es decir, obtener mayores y mejores resultados con el menor número de recursos posibles. Si la organización no cuenta con los recursos para llegar a cumplir con sus objetivos, las finanzas ayudan a obtenerlos, ya sea buscando la inversión o el ahorro de los mismos.

De este modo surge la relevancia e importancia que tienen las finanzas en toda organización indistintamente a la actividad económica que se corresponda.

Para Arias (2013), la importancia de las finanzas radica no solo en hacer el análisis de la información financiera, sino también valorar el riesgo y la rentabilidad que están relacionadas con cada proyecto en el que se va a invertir. Y se la ve desde esta perspectiva, porque el objetivo principal de toda organización es maximizar el valor de la empresa y ello sólo se logra valorando los activos financieros. (pág. 5)

La maximización del valor de la empresa lleva implícito el hecho de que sus ingresos vayan así mismo en ascenso. Se definen del mismo modo los ingresos.

Ingresos

Según Horngre (2004), “los ingresos explican los aumentos del capital contable que se derivan de haber entregado bienes y servicios a los clientes, y recibido pago en efectivo o promesas de pago, en el transcurso de las operaciones del negocio”. (pág. 58)

En el Diccionario de Contabilidad (2015), se resalta que los ingresos “son cantidades que se reciben de una empresa, a cambio de la venta de sus productos o prestación de un servicio. Así también es un apunte contable a distinguir de los cobros, o dinero que la empresa recibe”.

Importancia del cobro de los ingresos

De este modo, los ingresos se convierten en objetivos claros a perseguir por parte de las organizaciones e inversionistas. Los máximos niveles que se logren depende de la gestión de recursos que se haga, éstos pueden ser humanos, materiales y financieros.

Es precisamente este aspecto de la empresa, que es gestionar y controlar los cobros de sus ingresos, poner un alto nivel de importancia, caso contrario se pierde credibilidad de los clientes, y en ocasiones serán ellos los que impongan sus condiciones de pagos. (Contasimple, 2014)

La importancia que adquieren los cobros y la gestión que se haga, conllevará a una mejor liquidez de la empresa para tomar decisiones de forma anticipada a través de resultados más cercanos a la realidad. (Contasimple, 2014)

Procedimientos de cobros

La gestión de recursos implica además el procedimiento o el método que se aplica para la obtención de esos ingresos. Como se menciona anteriormente, los ingresos pueden ser en efectivo o promesas de cobros, surgen así las cobranzas para recuperar los ingresos.

Transparents Services Recuperaciones (2016), define a la cobranza “como el procedimiento por medio del cual se hace efectiva la recepción de valores correspondientes a pagos por servicios prestados, compras o liquidaciones de deudas, etc.”.

Las cobranzas y el procedimiento que ésta encierra, son el medio por cual el retorno del dinero a la empresa debe resultar eficiente. Si la forma de llevar este proceso es oportuna y eficaz, la empresa puede no tener problemas de liquidez.

Sin embargo, cuando este hecho no se da, las organizaciones presentan dificultades financieras, que si no se solucionan a tiempo pueden desencadenar en la desaparición de estas entidades.

En esto se centra la propuesta de este proyecto investigativo, ya que la Urbanización La Serena y su Asociación de Propietarios tienen una característica particular , es una organización sin fines de lucro que tiene a su cargo la administración independiente y que una de sus funciones es el cobro de las alícuotas mensuales a los residentes de tal urbanización.

Poseen un procedimiento para la cobranza, aunque con algunas falencias que no le permiten recaudar un porcentaje aceptable de valores, llegan sólo al 50%. Por ello se hace necesario plantear mejoras a dicho procedimiento de tal forma que se logren recaudar mayores ingresos.

Además es importante recalcar que todos los registros de los movimientos de una empresa deben ser presentados en los informes financieros, para conocer la real situación financiera de la organización.

Estado de situación financiera

“El estado de situación financiera es un estado financiero básico que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa y está estructurado por el Activo, Pasivo y Patrimonio.” (Gestión, 2013)

Según la NIF A-5 define al activo como “un recurso controlado por una entidad, identificado, cuantificado en términos monetarios, del que se esperan fundadamente beneficios económicos futuros, derivados de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad.” (Román, 2017, pág. 29)

El autor también señala lo que dice la NIF A-5 en cuanto al concepto de pasivo que es “una obligación presente de la empresa, virtualmente ineludible, identificada, cuantificada en términos monetarios y que representan una disminución futura de beneficios económicos, derivada de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad.” (Román, 2017, pág. 31)

Por otro lado se define como capital contable al valor residual de los activos de la empresa luego de haber hecho todas las deducciones de los pasivos. (Román, 2017, pág. 32)

Estado de Resultado Integral

La NIF B-3 establece que “el objetivo del estado de Resultado Integral es mostrar la información relativa al resultados de operaciones en un período, y por tanto involucrará los ingresos, los gastos, así como la utilidad o pérdida netas o el cambio neto en el patrimonio contable en el período.” (Álvarez, 2016, pág. 11)

Este tipo de estado financiero es obligatorio para las empresas con fines lucrativos y para las que no lo sean sólo presentan un reporte de sus ingresos y gastos y que dichos fondos sean destinados para los fines pertinentes.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución Política del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. Constituyente (2015)

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto Internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural. Constituyente (2015)

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales, e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley. (Constituyente, 2015)

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios del Buen Vivir reconocen que el trabajo prevalece sobre el capital y no sólo como un factor del proceso productivo sino como la base de un buen sistema de vida.

A través del Art. 276 de la Constitución, se establece que el Estado garantice, un trabajo estable, remuneraciones acorde a capacidades, estabilidad laboral y social todas encaminadas a la satisfacción de las necesidades personales y familiares. La política pública será capaz de

generar las fuentes de empleo además de garantizar las condiciones para que exista la igualdad y se vaya erradicando la discriminación.

Oportunidades de empleo

En una sociedad donde existe una desigualdad de recursos, el trabajo se vuelve el activo más relevante del ser humano. Por tanto se deben crear las oportunidades de empleo.

Mediante indicadores se miden las oportunidades de empleos, y las estadísticas revelan que del 2007 al 2012 Ecuador impulsaría el empleo y alejaría más el subempleo. El indicador más representativo de las oportunidades de trabajo es el desempleo juvenil, porque buscan trabajo por primera vez y su falta de experiencia se presenta como el primer obstáculo para lograr un trabajo. La tasa de desempleo de esta parte de la población para el 2012 fue del 9,5%.

El otro indicador es la capacidad laboral, y esto va en relación directa en la capacitación que reciben los trabajadores. Si bien no todos reciben tal capacitación este indicador sufrió un incremento de 10,61% en el 2007 a 14,47% en el 2012, lo cual sugiere que se mejoren las capacitaciones de los empelados y surgen más fuentes de empleos.

Trabajo remunerador

El reconocimiento de la supremacía del trabajo sobre el capital y del trabajo como fin del proceso productivo, implican la garantía de una remuneración justa, por un lado, de acuerdo a las capacidades y calificaciones del trabajador y digna, por otro lado que conlleve a la satisfacción de las necesidades primordiales de la población y sus familias.

El concepto de salario digno se encuentra en el corazón de esta concepción y refleja la convicción del gobierno nacional de garantizar la

remuneración para permitir a los hogares la realización de un mayor bienestar.

Estabilidad en el trabajo y seguridad social

La estabilidad del trabajo es uno de los aspectos que avala los ingresos de manera permanente al trabajador, para satisfacer sus necesidades básicas y la de su familia. Su permanencia dentro de una organización procura ser un activo para la misma ya que cuenta con la experiencia y el conocimiento en torno a la actividad que realiza la empresa, además se siente comprometido por esa estabilidad que le otorgan.

La seguridad social ha tenido algunos avances ya que ha obligado a que los trabajadores sean afiliados a cualquier entidad de seguridad pública. El incremento es de 15 puntos porcentuales desde el 2007 al 2012.

Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal

La idea del trabajo digno implica que sea una realización de tipo personal para el trabajador despliegue su talento y capacidades, esto debe ir de la mano con la vida familiar. El indicador de esta conciliación entre la vida personal – familiar son las horas que se le dedique al trabajo dejando tiempo para compartir con la familia, solo así habrá un equilibrio y una realización personal. Nacional (2013)

Reglamento de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (RLORTI)

Del impuesto a la Renta

Art. 1.- Cuantificación de los ingresos.- Para efectos de la aplicación de la ley, los ingresos obtenidos a título gratuito o a título oneroso, tanto de fuente ecuatoriana como los obtenidos en el exterior por personas naturales residentes en el país o por sociedades, se registrarán por el precio del bien transferido o del servicio prestado o por el valor bruto de

los ingresos generados por rendimientos financieros o inversiones en sociedades. En el caso de ingresos en especie o servicios, su valor se determinará sobre la base del valor de mercado del bien o del servicio recibido.

La Administración Tributaria podrá establecer ajustes como resultado de la aplicación de los principios del sistema de precios de transferencia establecidos en la ley, este reglamento y las resoluciones que se dicten para el efecto.

Art. 2.- Sujetos pasivos.- Son sujetos pasivos del impuesto a la renta en calidad de contribuyentes: las personas naturales, las sucesiones indivisas, las sociedades definidas como tales por la Ley de Régimen Tributario Interno y sucursales o establecimientos permanentes de sociedades extranjeras, que obtengan ingresos gravados.

Son sujetos pasivos del impuesto a la renta en calidad de agentes de retención: las personas naturales y las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad, las sociedades definidas como tales por la Ley de Régimen Tributario Interno, las instituciones del Estado y las empresas públicas reguladas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas y las sucursales o establecimientos permanentes de sociedades extranjeras, que realicen pagos o acrediten en cuenta valores que constituyan ingresos gravados para quienes lo reciban.

Excenciones

Art. 19.- Ingresos de instituciones de carácter privado sin fines de lucro.- (Reformado por el Art. 8 del D.E. 539, R.O. 407-3S, 31-XII-2014).- No estarán sujetos al Impuesto a la Renta los ingresos de las instituciones de carácter privado sin fines de lucro legalmente constituidas, de: culto religioso; beneficencia; promoción y desarrollo de la mujer, el niño y la familia; cultura; arte; educación; investigación; salud; deportivas; profesionales; gremiales; clasistas; partidos políticos; los de las comunas,

pueblos indígenas, cooperativas, uniones, federaciones y confederaciones de cooperativas y demás asociaciones de campesinos y pequeños agricultores, legalmente reconocidas, en la parte que no sean distribuidos, siempre que sus bienes e ingresos se destinen a sus fines específicos y cumplan con los deberes formales contemplados en el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario Interno, este Reglamento y demás Leyes y Reglamentos de la República; debiendo constituirse sus ingresos, salvo en el caso de las Universidades y Escuelas Politécnicas creadas por Ley, con aportaciones o donaciones en un porcentaje mayor o igual a los establecidos por el Servicio de Rentas Internas mediante resolución.

El Estado, a través del Servicio de Rentas Internas, verificará en cualquier momento que las instituciones privadas sin fines de lucro:

1. Sean exclusivamente sin fines de lucro y que sus bienes, ingresos y excedentes no sean repartidos entre sus socios o miembros sino que se destinen exclusivamente al cumplimiento de sus fines específicos.
2. Se dediquen al cumplimiento de sus objetivos estatutarios; y,
3. Sus bienes e ingresos, constituidos conforme lo establecido en esta norma, se destinen en su totalidad a sus finalidades específicas. Así mismo, que los excedentes que se generaren al final del ejercicio económico, sean invertidos en tales fines hasta el cierre del siguiente ejercicio, en caso de que esta disposición no pueda ser cumplida deberán informar al Servicio de Rentas Internas con los justificativos del caso.

En el caso de que la Administración Tributaria, mediante actos de determinación o por cualquier otro medio, compruebe que las instituciones no cumplen con los requisitos arriba indicados, deberán tributar sin exoneración alguna, pudiendo volver a gozar de la exoneración, a partir del ejercicio fiscal en el que se hubiere cumplido con los requisitos

establecidos en la Ley y este Reglamento, para ser considerados como exonerados de Impuesto a la Renta.

Art. 20.- Deberes formales de las instituciones de carácter privado sin fines de lucro.- A efectos de la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, se entenderán como deberes formales, los siguientes:

- a) Inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes;
- b) Llevar contabilidad;
- c) Presentar la declaración anual del impuesto a la renta, en la que no conste impuesto causado si se cumplen las condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno;
- d) Presentar la declaración del Impuesto al Valor Agregado en calidad de agente de percepción, cuando corresponda;
- e) Efectuar las retenciones en la fuente por concepto de Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado y presentar las correspondientes declaraciones y pago de los valores retenidos; y,
- f) Proporcionar la información que sea requerida por la Administración Tributaria. Jurídica (2015)

Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda

Reglamento para la constitución de cooperativas de viviendas reguladas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector financiero popular y solidario

Art. 1 Objeto y ámbito.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer y determinar los requisitos previos que deberán presentar las Cooperativas de Vivienda para su constitución, los requisitos para la reforma de los estatutos de las Cooperativas de Vivienda; y, el procedimiento para la emisión del Informe Técnico Favorable en el

proceso de constitución de las Cooperativas de Vivienda, reguladas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del sector Financiera Popular y Solidario.

Art. 4 Clases de proyectos.- Las cooperativas de Vivienda dentro del cumplimiento de su objeto social, podrán desarrollar los siguientes proyectos:

- a) Obras de urbanización.- Una vez adquirido el inmueble, la Cooperativa de Vivienda deberá desarrollar el proyecto de obras, conforme a la normativa local nacional vigente. Vivienda (2017)

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Procedimiento del cobro de alícuotas

El procedimiento con respecto al cobro de alícuotas es una serie de pasos y etapas que se planifican de forma anticipada y muy cuidadosamente, para que sea eficaz debe ir en busca de la maximización del cobro y la liquidez de la empresa. (Créditos y cobranzas, 2010)

Variable dependiente: Incrementar los ingresos

El incremento de los ingresos en una organización, se refiere a las acciones que tome capaces de ganar nuevos proyectos, aumentar el valor entre los clientes y, por supuesto incrementar su rentabilidad. Deben aprovechar la información que poseen y realizar un análisis para crear esas estrategias, en otras palabras, generar ingresos con inteligencia. Analizar tendencias de sus clientes, promoviendo su fidelidad, innovar con nuevos productos y servicios. (Information Builders, 2013)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Actividad administrativa.- “Actividades brindadas por determinadas entidades y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad donde estos llevan a cabo, los servicios públicos acarrear un

fin económico y pueden estar ligados a empresas privadas.” Jiménez (2014)

Activos.- “Los activos representan los bienes y derechos de propiedad de una organización. Los activos de una empresa pueden estar representados en muebles y enseres, equipo de cómputo, edificios, terrenos, inventarios, cuentas por cobrar, inversiones en acciones o dinero en efectivo.” (Guzmán, 2005, pág. 32)

Activos financieros.- “Se denominan activos o instrumentos financieros a los títulos (o, cada vez más, simples anotaciones contables) emitidos por las unidades económicas de gasto, que constituyen un medio de mantener riqueza para quienes los poseen y un pasivo para quienes los generan.” (Gámir, 2014, pág. 4)

Administración del efectivo.- “Actividad llevada a cabo por los gestores de las empresas con el propósito de reducir la liquidez para utilizarla en actividades más rentables. Esto se debe hacer sin comprometer la capacidad de pago de la empresa.” Jiménez (2014)

Alícuota.- “Parte que está contenida un número exacto de veces en un todo.” Roldán (2010, pág. 14)

Análisis.- “Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como se ha posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.” Jiménez (2014)

Cobros.- “Un cobro es una entrada de dinero en la tesorería de la empresa por concepto como ventas de mercadería, ventas de activos fijos o de otras subvenciones. Hasta que no se haya producido una entrada real de dinero contabilizada en tesorería no se podrá hablar conceptualmente de un cobro propiamente dicho.” Lorenzana (2013)

Contabilidad.- “Sistema que permite identificar, medir, procesar y comunicar información contable para tomar decisiones, emitir juicios y ejercer la función de control.” Roldán (2010, pág. 32)

Contabilidad financiera.- Esta rama de la contabilidad “presenta de manera resumida la información de un ente económico en un período determinado, sin mucho detalle, pero con una síntesis que permite a los diferentes interesados analizar la situación financiera de la empresa, de acuerdo a su interés.” (Guzmán, 2005, pág. 24)

Egresos.- “Erogación o salida de recursos financieros, motivados por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto.” Jiménez (2014)

Estados financieros.- “Documentos del negocio que presentan información financiera sobre una entidad a personas y organizaciones fuera del negocio. Bajo ese término se agrupan: el estado de situación financiera, estado de resultados integrales, estado de flujo de efectivo, estado de cambios en el patrimonio.” Jiménez (2014)

Finanzas.- “ En términos simples las finanzas conciernen a las decisiones que se toman en relación con el dinero o, con más exactitud, con los flujos de efectivo. Las decisiones financieras tienen que ver con cómo se recauda el dinero y cómo lo usan los gobiernos, las empresas y los individuos.” (Brigham, 2016, pág. 4)

Gastos.- “Erogaciones o causaciones de obligaciones ciertas no recuperables efectuadas para adquirir los medios y recursos necesarios en la realización de las actividades, financieras, económicas o sociales del ente público.” Glosario de términos contables (2012)

Ingresos.- “Los ingresos son los aumentos del patrimonio neto correspondiente a una empresa durante un período de tiempo determinado.” Pisonero (2012, pág. 79)

Liquidez.- “la liquidez de un activo se mide por la facilidad y la certeza de su realización a corto plazo sin sufrir pérdidas. Como quiera que la realización de un activo implica su conversión en cualquier otro, el dinero sería el activo plenamente líquido de la economía ocupando el extremo opuesto los activos reales.” (Gámir, 2014, pág. 6)

Partida doble.- “Forma de registro mediante la cual cada transacción involucra al menos una anotación en el débito y otra en el crédito, de una o varias cuentas, por valores iguales, lo cual permite que se cumpla la ecuación contable y se detecte fácilmente cierto tipo de errores.” Glosario de términos contables (2012)

Procedimiento.- “Un procedimiento es el modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones” Definición (2014)

Recursos financieros.- “Los recursos financieros de una empresa son el dinero disponible para gastar en un momento dado en forma de efectivo, valores líquidos y líneas de crédito. Antes de empezar un negocio un empresario necesita asegurar suficientes recursos financieros para poder operar eficientemente y suficientemente, para ello deberá disponer de recursos financieros suficientes que le garanticen poder hacer frente a los pagos que vayan surgiendo.” (Enciclopedia financiera, 2017)

Rentabilidad.- “Se puede definir la rentabilidad de una empresa como su capacidad de producir un beneficio. La rentabilidad de una empresa, por tanto se puede evaluar comparando el resultado final y el valor de los medios utilizados para llegar al mismo.” (Celdran, 2012)

Urbanización.- “Se llama urbanización, a la comunidad urbana de casas con similar construcción, que disponen de los servicios más básicos (agua, luz y servicios de comunicación), en donde se asientan las personas de clase media o media alta.” Definicionyque.es (2017)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA



Figura 1 Urbanización La Serena

Fuente: <https://www.ciudadceleste.com/>

La Asociación de Propietarios de la Urbanización La Serena es una organización constituida para actividades sin fines de lucro. Esta urbanización pertenece al proyecto urbanístico Ciudad Celeste, ubicada en el Km 9 ½ de la vía La Puntilla - Samborondón, perteneciente al cantón Samborondón de la provincia del Guayas.

La construcción de La Serena fue terminada hace más de 10 años. Sin embargo cuando se hace la entrega de la urbanización en un 50% a sus propietarios, la administración es traspasada directamente a sus dueños. Éstos realizan una Asamblea donde eligen a una directiva para que se encargue de la administración, y para este efecto La Serena eligió al Ing. Wilson Sánchez Aquino.

Las viviendas fueron diseñadas con modelos exclusivos para personas de gustos exigentes, y al firmar el contrato de compra de las casas, aceptaron también el compromiso del pago de las alícuotas mensuales para el mantenimiento permanente del conjunto residencial. Está conformado por 303 edificaciones y cada una de ellas debe cancelar el valor de \$70,00 mensuales.

Objeto social

La Urbanización “La Serena” tiene como propósito el servicio a la comunidad de sus residentes, administrando y gestionando sus recursos en beneficio de su satisfacción personal y bienestar social.

Misión

Brindar un espacio habitacional organizado encaminado a fomentar la comunicación y convivencia, desatancándose los valores de respeto, confraternidad, honestidad, responsabilidad y lograr una urbanización acogedora para vivir.

Visión

Ser la primera opción de residencia en un ambiente de armonía, respeto y seguridad a la vanguardia de los requerimientos de convivencia más exigentes de la comunidad y servir de modelo a otros conjuntos residenciales de primera línea.

Matriz FODA

El término FODA es la sigla que se refiere a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una organización. Es una herramienta analítica que permite diagnosticar el entorno de la actividad de la empresa desde una perspectiva interna y externa. (Milla, 2012, pág. 110)

La perspectiva o ambiente interno es toda la actividad administrativa y operacional dentro de la empresa, distinguiéndose aquí sus fortalezas y

debilidades, sobre las cuales la empresa tiene un control directo, mejorando o empeorando según la gestión que realice.

La perspectiva o ambiente externo, es aquello que acontece fuera de la actividad empresarial, presentándose así las oportunidades y amenazas, y donde no puede ejercer un control, a pesar de que está consciente que pasará.

Con este análisis la empresa puede conocer de forma precisa cómo se maneja estratégicamente dentro y fuera del ambiente relacionado a su actividad económica.

Con referencia a esta propuesta, la autora presenta el análisis FODA de la urbanización La Serena.

Cuadro 1 Matriz FODA de la urbanización La Serena

<p style="text-align: center;"><u>Fortalezas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente ubicación demográfica dentro de Ciudad Celeste. • Administrador permanente, desde los inicios de la urbanización. • Fidelidad de parte del personal tanto administrativo como de servicio. 	<p style="text-align: center;"><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de mejoras en la urbanización por parte de proveedores municipales. • Participación en concursos entre ciudadelas, en decoraciones por fiestas cívicas. Demuestran ser los mejores.
<p style="text-align: center;"><u>Debilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencia intermitente de la contadora. • No existe un análisis sobre los resultados financieros. • Procedimiento deficiente en el cobro de las alcúotas mensuales. 	<p style="text-align: center;"><u>Amenazas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lotes de terrenos vacíos cercanos a Ciudad Celeste, propensos a construcción de nuevos proyectos habitacionales. • Implementación de buenos sistemas administrativos y contables en las demás ciudadelas.

Elaborado por: Macías Rugel Annabelle

Organigrama de Urbanización

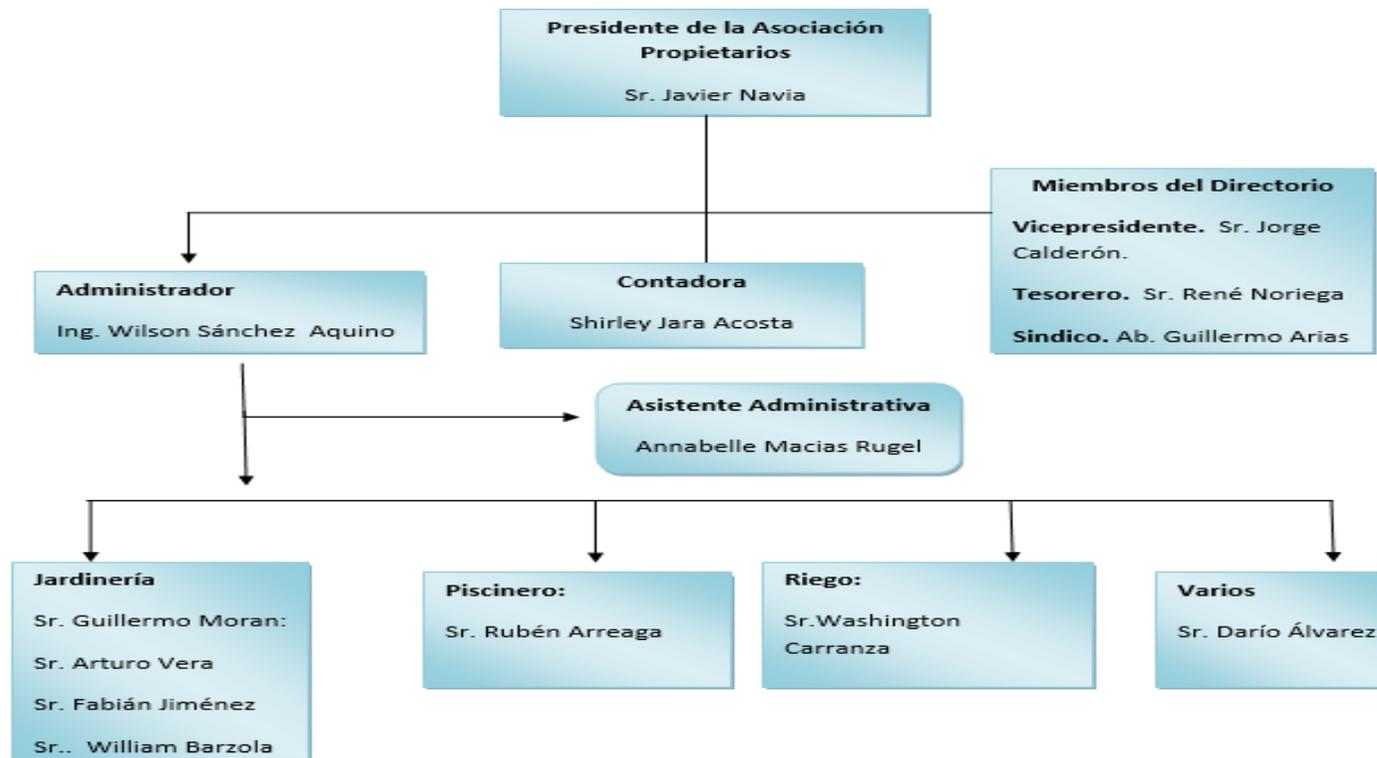


Figura 2 Organigrama de Urbanización “La Serena”
Fuente: Datos de la investigación

Plantilla de trabajadores

Las personas que laboran de manera estable en la administración de la urbanización La Serena se enlistan en el cuadro 2. Se resalta que el presidente, vicepresidente y tesorero tienen una presencia física no regular, así como también la contadora, pues sus servicios son externos.

Cuadro 2 **Lista de trabajadores**

Nombre del trabajador	Cargo que desempeña	Área departamental
Javier Navia	Presidente	Presidencia
Jorge Calderón	Vicepresidente	Presidencia
René Noriega	Tesorero	Tesorería
Ing. Wilson Sánchez	Administrador	Administración
Shirley Jara	Contadora	Servicios prestados
Annabelle Macías	Asist. Administrativa	Administración
Guillermo Morán	Jardinero	Mantenimiento
Arturo Vera	Jardinero	Mantenimiento
Fabián Jiménez	Jardinero	Mantenimiento
William Barzola	Jardinero	Mantenimiento
Rubén Arreaga	Piscinero	Mantenimiento
Washington Carranza	Ayudante de riego	Mantenimiento
Darío Álvarez	Varios	Mantenimiento

Elaborado por: Macías Rugel Annabell

Clientes

Para las sociedades sin fines de lucro como es el caso de la Asociación de Propietarios de la Urbanización La Serena, los residentes de dicho conjunto residencial conforman el grupo de personas que reciben un servicio de parte de los administradores, destinados para tal efecto.

En la lista se incluyen a 303 residentes, correspondiente al mismo número de viviendas que agrupa este conjunto habitacional. A continuación se detallan sus nombres junto con el número de manzana y villa en que habitan:

Cuadro 3 Listas de residentes de Urbanización La Serena

No.	Mz.	Villa	Nombre de Propietarios	No.	Mz.	Villa	Nombre de Propietarios
1	1	1	Rodriguez Molina Augusto Armando	46	2	13	Bodero Rugel Edgardo Fausto
2	1	2	Caamaño Cansing Reynaldo F. / Peñafiel Roca Carlos Roberto	47	2	14	Núñez Lapo María de los Angeles / Toral Sergio Omar
3	1	3	Pazmiño Vera Gregorio Enrique / Serrano Rumbear Rafael	48	2	15	Blum de la Paz Cristhian Alberto / Jacome Pelaez Mguel
4	1	4	Pazmiño Vera Gregorio Enrique	49	2	16	Jaramillo Zuñiga Elizabeth
5	1	5	Castillo Valero Colombia María / Coral Gomez Alexander	50	2	17	Padilla Moran Soledad Beatriz
6	1	6	Guerra Rivas Darw in Ricardo / Rivas Rafaela	51	2	18	Trejos Diaz Pedro Jose
7	1	7	Duran Rivas Xavier / Cia. Reconstelec S.A.	52	2	19	Arichabala Castillo Bolivar Patricio
8	1	8	Garay Castillo Silvia Cristina	53	2	20	Guerrero Pacheco Wendy Rita
9	1	9	Arguello Arguello Giannina G. / Ferreira Peralta Roberto Carlos	54	2	21	Paz Alvarado Diego Leonidas
10	1	10	Cordero Mendoza Ignacio Orlando	55	2	22	Montiel Litaro Fresia
11	1	11	Quirola Castillo Felipe Guillermo	56	2	23	Vernet Patiño Orazio Ivan
12	1	12	Wagner Acaiturri Jorge Manuel	57	2	24	Herrera Logroño Fabian Gonzalo /
13	1	13	Ocaña Donoso María Fernanda	58	2	25	Pachay Madrid Pilar Maribel / Macias Cordova Charles
14	1	14	Ocaña Donoso Silvia Patricia	59	2	26	Navia Saltos Javier Binicio
15	1	15	Ocaña Donoso Silvia Patricia	60	2	27	Navia Saltos Javier Binicio
16	1	16	Montalvan Campoverde Carlos / Falconi Bolaños Luis Franklin	61	2	28	Delgado Tapia Jose Luis
17	1	17	Palma Arzube Doris María	62	2	29	Jaramillo Sanchez Franklin Bolivar
18	1	18	Solano Ojeda Klever Antonio	63	2	30	Gutierrez Loayza Richard Leonardo
19	1	19	Velez Hidrovo Sandra Jimena / Montalvo Romero Fabricio	64	2	31	Alcivar Guzman Omar Carlos
20	1	20	Jordan Mendoza Xavier Edmundo	65	2	32	Cueva Beltran Xavier Eduardo
21	1	21	Garces Ruiz Rodrigo	66	2	33	Montiel Litaro Fresia Teresa /
22	1	22	Abril Muñoz Jorge Washington /	67	2	34	Moreno Duque Ana Shirley
23	1	23	Pesantes Pesantes Jaime	68	2	35	Flores Touriz David Antonio
24	1	24	Benavides Alvarado Reyna Isabel	69	2	36	Polo Marazita Pedro Luis
25	1	25	Cardenas Bodero Oswaldo	70	2	37	Villamar Tandazo Ambar Yaritza
26	1	26	Faour CHedraui Daniel Elias	71	2	38	Yugcha Cajas Leonidas Mesias
27	1	27	Garcia Moreira Efa Ramona	72	2	39	Velasquez Arguello María del Carmen / Ampuero Villamar Victor
28	1	28	Plaza Bajaña Ermer Aurelio	73	2	40	Acosta Tobar Mylena del Rocio
29	1	29	Montalvo Romero Luis Fabricio	74	2	41	Dueñas Rossi David
30	1	30	Carvajal Alava María Enriqueta y Silvia	75	2	42	Gonzalez Macias Annabell Gisella
31	1	31	INMOBILIARIA VERA GRUNA UER	76	2	43	Brito Garcia Edw in Ramiro
32	1	32	Mackliff Valverde Jaime Farid	77	2	44	Renjifo Paez Mario Christian / Maldonado Perugachi Erika Nanette
33	1	33	Tabarez Cabrera Cesar Alberto	78	2	45	Izaguirre Marin Jorge Eduardo
34	2	1	Lozano Choez Samuel F. / Gomez Cadena Beatriz Eufemia	79	2	46	Lainez Roman Erika Jeannette
35	2	2	Velez Parraga Jossie	80	2	47	Ruiz Martillo Jessica Karina
36	2	3	Rivas Leon María D. / Roman Romero María Elizabeth	81	2	48	Alburquerque Cardenas Edgar Felipe
37	2	4	Haz Alvarado Laura Gabriela /	82	2	49	Aviles Valdez Guillermo Enrique
38	2	5	Guerron Angulo Guillermo Ernesto	83	2	50	Rodas Balladares Richar / Wright Arosemena María Eugenia
39	2	6	Pheda Cordova Melecio Romel /	84	3	1	Aguilar Espinoza Bella Cecilia /
40	2	7	Miranda Rojas Gloria Adriana / Espinel Sanchez Carlos	85	3	2	Alcivar Moreno Cynthia Magdalena / Torres Velez Cesar
41	2	8	Uscocovich Abad Marcelo Andres	86	3	3	Tama Velasco Gabriel
42	2	9	Sions Tuarez Josefa Narcisca	87	3	4	Teran Acosta Gloria Magdalena
43	2	10	Lopez Cabrera Suyeen Elvira / Lopez Carlos	88	3	5	Sierra Nieto Alan Guillermo
44	2	11	Pasch Je James Henry / Torres Diana	89	3	6	Bustamante Sanchez Gisella Elizabeth
45	2	12	Brito Garcia Edw in Ramiro	90	3	7	Estrella Frere Jorge Rafael

91	3	8	Cortez Medina Claudio Andres / Marquez Araujo Maria Veronica	136	3	53	Coloma Regalado Geovanny Napoleon
92	3	9	Gutierrez Doinaue Jessenia del Rocio / Chootong Ching Marcos Ing.	137	3	54	Matute Rivas Marjorie Alexandra
93	3	10	Wilmot Palomeque Tomas	138	4	1	Barahona Alejandro Abgdo. Kenny Humberto
94	3	11	Torres Reyes Juan F. / Aguiar Nuñez Marcela	139	4	2	Moreira Leon Mery Gicella
95	3	12	Venegas Rojas Segundo Fausto	140	4	3	Altamirano Calle Marco Gonzalo
96	3	13	Game Behr Elsy Maria Auxiliadora	141	4	4	Lozano Alvarado Augusto Isidro
97	3	14	Arias Mina Carlos Erasmo /	142	4	5	Weber Suarez Federico - Zambrano Monge Mario Hernan
98	3	15	Jara Matute Kleber Gonzalo	143	4	6	Herrera Herrera Carlos Enrique
99	3	16	Muñoz Quinto Monica Anabelle	144	4	7	Poveda Ricaurte William /
100	3	17	Duque Sierra Irma Pilar	145	4	8	Poveda Ricaurte William /
101	3	18	Alvarado Espinoza Freddy Gonzalo	146	4	9	Cabrera Riera Janeth Marlene /
102	3	19	Rosado Molinero Luisa Ramona	147	4	10	Gamarra Elizabeth / Layana M. Dennis
103	3	20	Palomeque Arreaga Jimmy Vicente	148	4	11	Proaño Ponce Relfa Dellanira /
104	3	21	Vaca Cojitambo Carlos Olmedo	149	4	12	Flores Sotomayor Luis
105	3	22	Naula Merino Nancy del Pilar	150	4	13	Aviles Constante Grover Joaquin
106	3	23	Paredes Fallos Mauricio Manuel	151	4	14	Neira Menendez Jorge Alfredo / Santos Tanca Felix
107	3	24	Baratau LLorente Coimbra Josefa / Juarez Federico Gabriel	152	4	15	Espinoza Argudo Manuel Fernando / Espinoza Argudo Aida
108	3	25	Ripalda Burgos Cesar Oscar Omar	153	4	16	Lopez Burbano Lizardo Francisco
109	3	26	Teran Naranjo Julio Enrique	154	4	17	Landivar Veliz Cecilia Margarita /
110	3	27	Montalvan Campoverde Carlos / Ecuarrocera	155	4	18	Ibarra Rosero Juan Carlos / Erazo Valverde Joffre Mariano
111	3	28	Arias Barrera Guillermo / Salazar Alcivar Martha Elizabeth	156	4	19	Mora Rodriguez Gabriel / Marmol Sanchez Carlos Alberto
112	3	29	Antepara Zambrano Andres Eduardo	157	4	20	Izurieta Abad Fabriccio
113	3	30	Gando Cañarte Aida Pierina / Nieto Ferreto Paolo	158	4	21	Izurieta Abad Geovanny
114	3	31	Del Salto Lemos Walker Hernan	159	4	22	Izurieta Cadena Fausto Lautaro
115	3	32	Martillo Rivas Sylvia Lucia	160	4	23	Cedeño Andrade Wendy Mercedes
116	3	33	Garcia Cevallos Robert P. / Joutteaux Haro Eduardo Alberto	161	4	24	Cedeño Cedeño Maria Cecilia / Castro Mejia Gabriel
117	3	34	Rodriguez Alvarado Nelson Danilo	162	4	25	Llanos Llanos Jaime Estuardo / Freire Defina Luis Fernando
118	3	35	Vasquez De Patiño Zully	163	4	26	Noriega Gualli Rene Luciano
119	3	36	Paredes Chang Carlos Augusto	164	4	27	Dumes Leon Julissa Rocio
120	3	37	Macias Arauz Cecilia / Guevara Barona Roberto Xavier	165	4	28	Sandoval Molina Jaime Alfonso
121	3	38	Vaca Cojitambo Carlos Olmedo	166	4	29	CORPACEL
122	3	39	Plaza Miranda Daysi Elena	167	4	30	CORPACEL
123	3	40	Rios Freire Jimmy Alberto / Flores Sergio Arturo	168	4	31	Correa Miguel Rubin
124	3	41	Naula Cercado Bella	169	4	32	Manotoa Moya Ketty Janina
125	3	42	Valle Ayala Tarcila del Pilar	170	6	1	Pulecio Caicedo Nicolas
126	3	43	Cruz Gomez Blanca Azucena / Solorzano Vera Omar Fabricio	171	6	2	Burneo Molina Marco Vinicio / Burgos Muñoz Ruben Dario
127	3	44	Castillo Roman Arsecio Rene	172	6	3	Alvarado Rodriguez Laura Elena
128	3	45	Abad Carchi Cruz Elena	173	6	4	Lopez Saavedra Marcos Antonio
129	3	46	Sandoval Amat Mayra Alexandra	174	6	5	Pazmiño Aguilar Washington Vicente
130	3	47	Granda Espinoza Rodrigo Vicente / Silva Acosta Ramon	175	6	6	Falquez Alcivar Luis Manuel
131	3	48	Cristiansen Salazar Carlos Gean	176	6	7	LLerena Almeida Wilde Bolivar
132	3	49	Leon Castillo Jaime Mauricio / Yamel Orejuela Sayd Alhe	177	6	8	Berrezueta Aguilar Santiago Fernando
133	3	50	Chang Gonzalez Jorge Leopoldo / Hafizoglu Ugur	178	6	9	Verduga Zerega Christian
134	3	51	Orellana Cobeña Vicente	179	6	10	Ribadeneira Gabor Dorys Victoria
135	3	52	Largo Cabrera Jose Miguel	180	6	11	Pazmiño Vera Gregorio / Gencon Guaman Carlos Alberto

181	6	12	Monroy Martinez Martha Mercedes / Pearce Martinez Susan	227	7	17	Romero Anchundia Teresa de Jesus
182	6	13	Romero Portes Manuel Eduardo	228	7	18	Romero Anchundia Eugenia Pilar
183	6	14	Leon Andrade Delfina Anatolia	229	7	19	Dunn Enderica Maria del Rocio
184	6	15	Illingworth Plaza Antonio Alberto	230	7	20	GENCYL / Bustos Ochoa Noria / Garzon Robalino Juan C.
185	6	16	Dunn Delgado Cristel	231	7	21	Andino Verdy Antonio Cristobal
186	6	17	Dunn Delgado Cristel	232	7	22	Bermeo Ciurliza Erika Soraya
187	6	18	Lema Salazar Jimmy Bolivar / Cornejo Rodriguez Jose Luis	233	7	23	Pazmiño Briones Claudio Leonardo
188	6	19	Rizzo Iniguez Xavier Ricardo	234	7	24	Velez Castro Angelica Marianela
189	6	20-A	Herrera H. Carlos E. / Suarez Napolitano Alfredo Jose	235	7	25	Hidalgo Buenaventura Narcisca Guadalupe
190	6	20-B	Herrera H. Carlos E. / De Concilis Iroldi Andrea	236	7	26	Navarrete Cordova Marlon Boris
191	6	21	Herrera Vasquez Fabian A. / Cayo Guayaquil Jose Luis	237	7	27	Cabrera Plaza Sergio Bernardo
192	6	22	Vasquez Vique Washington Bladimir	238	7	28	Tobar Veloz Carlos Antonio / Vernaza Trujillo Jorge
193	6	23	Ciurliza Coronel Maria Letty / Soriano Saman Maria Isabel	239	7	29	Parreño Rodriguez Gladys A. / Patiño Nicholls Juan Pablo
194	6	24	Morocho Valarezo Juan / Flores Cabrera Marco Antonio	240	7	30	Garcia Balda Fausto Miguel
195	6	25	Roman Aguilar Luis Enrique	241	8	1	Noriega Escobar Sandra Sonia
196	6	26	Castro Calderon Lilian Marina	242	8	2	Ortega Guillen Francisco
197	6	27	Olingi Palacios Alfredo Jaime	243	8	3	Restrepo Agudelo Sergio Alberto
198	6	28	Moran Palacios William Andres	244	8	4	Burgos Medina Cesar Augusto
199	6	29	Sopo Montero Gerson Rosenberg	245	8	5	Campaña Paz Celso Ruben
200	6	30	Salazar Mendez Mercedes	246	8	6	Mena Saman Maria Elena
201	6	31	Coronel Coral Carlos Alberto	247	8	7	Fernandez Alava Julio Cesar / Guschmer Tamariz Jorge
202	6	32	Bravo Game Holger Valentin / Hafizoglu Ferhat	248	8	8	Ocaña Donoso Carlos Arturo
203	6	33	Lema Abarca Carmen Elisa	249	8	9	Lucero Cisneros Lissy Andrea / Lucero Cisneros Jose Andres
204	6	34	Hidalgo Flor Luis Eduardo	250	8	10	Maruri Diaz Jorge Raul / Rivas Rigail Maria Teresa
205	6	35	Herbaz Morales Freddy Danilo	251	8	11	Miño Arauz Gustavo / De Niz Robles Carlos
206	6	36	Castillo Gallo Neli Piedad	252	8	12	Garcia Lucero Margarita Maria
207	6	37	Acosta Fuentes Flor Consuelo	253	8	13	Sacoto Marquina Julio Gilberto / Bone Rangel Carlos Xavier
208	6	38	Vargas Haro Miguel Fernando	254	8	14	Cortez Bassanini Miguel Angel / Falcones Morales Juan Jose
209	6	39	España Moran Aurelio Hipolito	255	8	15	Ayala Suarez Jessica Isabel
210	6	40	Melendez Manzano Jorge Marcelo	256	8	16	Patiño Seni Ricardo Isaac
211	7	1	Andrade Valencia Eduardo Rafael	257	8	17	Romero Cajiao Patricia del Rocio
212	7	2	Navas Wong Sergio Ivan	258	8	18	Cardenas Goyes Washington R. /
213	7	3	Granizo Barba Eduardo Fabian	259	8	19	Ocaña Donoso Carlos Arturo
214	7	4	Cobos Cacao Jose Luis / Duran Cornejo Ana Maria	260	8	20	Landivar Dominguez Jorge C. / Rubio de la Torre Alex
215	7	5	Garcia Serrano Maria Lorena / Razuri Mendoza Erwin Omar	261	8	21	Muñoz Farias Cristian Xavier
216	7	6	Miranda Caballero Angel Mario	262	8	22	Medina Alvarado Concha Isidora
217	7	7	Espinoza Argudo Aida del Rocio / Velez Terranova Ronald	263	8	23	Gomez Zuluaga Nicolas Fernando
218	7	8	Ugarte Fornell Gonzalo Ignacio / Ugarte Maria Gabriela	264	9	1	Diaz Rodriguez Danny Junior / Calero Cedeño Mauricio Alfredo
219	7	9	Miño Candelario Maximo	265	9	2	Vasquez Larrea Nestor Ivan /
220	7	10	Villacreses Soledispa Ruth Mercedes	266	9	3	Calderon Gomez Alberto Oswaldo
221	7	11	Pazmiño Briones Claudio	267	9	4	Calderon Gomez Jimmy Wilson
222	7	12	Astudillo Orellana Washington Rene	268	9	5	Cordova Maldonado Giuliano Guillermo
223	7	13	Upegui Nieva Gustavo Adolfo	269	9	6	Valarezo Guanga Marcelo Leonidas /
224	7	14	Jurado Ramirez Mayda Shislayne	270	9	7	Maw yin Aguilar Maria Eugenia / Calderon Bejarano Jorge
225	7	15	Grandes Roman Italo Ernesto	271	9	8	Arguello Arguello Solange Graciela / Loaiza Guerron Mario
226	7	16	Galan Pereira Aristoteles Socrates / Garcia Alarcon Fernando	272	9	9	Aguirre Encalada Joan Cindy

273	9	10	Bastidas Moya Fanny Leonor
274	9	11	Zhune Gaona Fulton Bolivar
275	9	12	Quimis Villegas Marco Publio
276	9	13	Moreira Espinoza Carla Yessenia / Jacho Lozada Linda
277	9	14	Moran Manzaba Franklin J. / Burbano Varas Jose Francisco
278	9	15	Escudero Bastidas Dora Maria
279	9	16	Cevallos Davila Jaime Ernesto
280	9	17	Olmedo Veloz Carolina Margarita / Noguera Alfonso Mauricio
281	9	18	Valarezo Guanga Marcelo Leonidas /
282	9	19	Donoso Velasquez Luis Fernando / Pava Laguna Mauricio
283	10	1	Gavica Ramirez Fernando
284	10	2	Sanchez Lopez Henry David
285	10	3	CORPA CEL
286	10	4	De La Torre Ronquillo Raul Armando
287	10	5-1	Rodriguez Freire Alexander
288	10	5-2	Mejia Alcivar Gonzalo Eugenio
289	10	6	Barzola Fernandez Jenny del Rocio
290	10	7	Quintero Rosado Hector
291	10	8	Lemos Beltran Lorena
292	10	9	Moran Moran Jenny Carlota
293	10	10	Cobos Oviedo Miguel Orlando
294	10	A	Herrera H. Luisa G. / Maldonado Salvador Alejandro
295	10	B	Herrera H. Luisa G. / Tello Martinez Erick Mauricio
296	10	C	Herrera H. Carmelina T. / Ramirez Franco Marco Fulton
297	10	D	Herrera H. Carmelina T. / ECUADPREMEX S. A.
298	10	E	Torres de Herrera Magaly / Suarez Mackliff Cesar Leonardo
299	10	F	Torres de Herrera Magaly / Calle Trujillo Mauricio
300	10	G	Herrera H. Dionisio P. / Yunez Franco Jaime Miguel
301	10	H	Herrera H. Dionicio P. / Villamar Crespo Ruth Elizabeth
302	10	I	Herrera H. Gina S. / Murzi Vivas Jose Alejandro
303	10	J	Herrera H. Gina S. / Murillo Acosta Maria Guadalupe

Elaborado por: Macías Rugel Annabell

Proveedores

En la urbanización La Serena existen algunas áreas físicas de esparcimiento que necesitan mantenimiento permanente, y por ello requiere la prestación de servicios de algunos proveedores.

Seguidamente se ha elaborado una lista detallando qué tipo de producto o servicio proveen.

Cuadro 4

Lista de proveedores

Proveedor	Producto y/o servicio
Sr. Byron Sornoza Quiroz	Mantenimiento en gimnasio
Sr. Carlos Ocaña Villacrés	Pintura en área social
Sr. Wellington Anchundia Suárez	Mantenimiento de máquinas
Sr. Joseph Recalde Yépez	Mantenimiento de césped
Sr. Elvis Mendoza Zambrano	Mantenimiento de piscina
Sr. Julio Pazmiño Sión	Tarjetas de acceso a residentes
Vebra Clean S.A	Productos de limpieza
Fumipac.	Control de plagas
Impresos Henry	Impresiones de recibos
Troyanseg Cia. Ltda.	Seguridad física (guardias)
Serelein	Bombas para piscina
Lidercompany S.A.	Herramientas para mantenimientos

Elaborado por: Macías Rugel Annabelle
Fuente: Datos de la investigación

Competidores

Dentro del proyecto urbanístico Ciudad Celeste, se encuentran otras ciudadelas que llevan la administración de forma independiente, al igual que La Serena, y que en definitiva crean una competencia sana para mantenerlas en las mejores condiciones físicas brindando así servicios de excelencia a sus residentes. Entre ellas se tiene:

- La Delfina
- La Coralia
- La Estela
- La Marina

- La Dorada
- La Península
- La Brisa
- La Cristalina
- La Arboleda, y
- La Isla

Productos

Todos los servicios que ofrece La Serena a sus residentes buscan la excelencia, y sus administradores encaminan sus esfuerzos hacia ese punto.

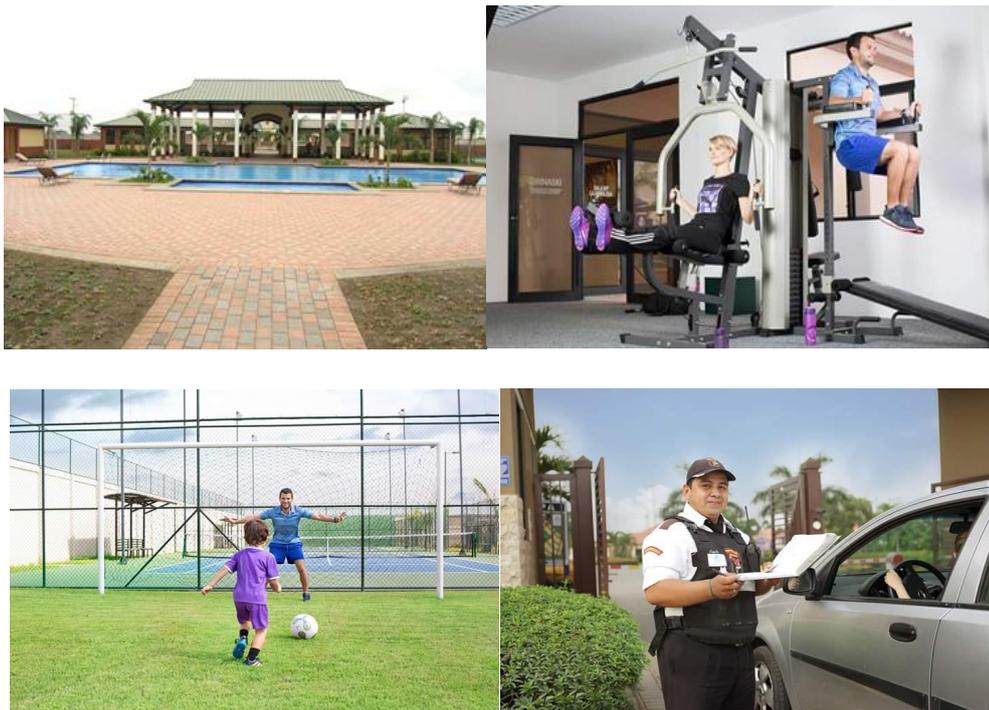


Figura 3 Servicios que brinda la Urbanización La Serena
 Fuente: <https://www.ciudadceleste.com/>

Los beneficios a los cuales tienen acceso sus residentes son:

- Pérgola
- Garita de control

- Área social
- Piscinas
- Cancha múltiple
- Amplias zonas verdes (tiene siete parques)
- Canalización subterránea de redes eléctricas, telefónicas y de televisión por cable
- Gimnasio
- Juegos infantiles

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Sampieri (2014) destaca que “el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema.” (pág. 128)

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El trabajo investigativo se basa en tres tipos de investigación: descriptiva, explicativa y correlativa.

Descriptiva: Se utiliza este tipo de investigación porque se describe cada una de las falencias que presenta el procedimiento en el cobro de las alcúotas en la Urbanización La Serena por ello se diagnostica el problema tanto en el aspecto cuantitativo y como en el cualitativo.

Explicativa: Con este tipo de investigación se expone que el procedimiento de cobro de alcúotas se hace de forma irregular, no se hace un análisis con respecto a los valores que se recaudan, para conocer los niveles que se manejan. Como consecuencia existe un margen de morosidad muy alto. El procedimiento no se le hace revisión para mejorarlo, por ende es necesario plantearlo.

Correlativa: Con este tipo de investigación se busca hacer una interrelación entre la variable independiente que para este caso el procedimiento del cobro de sus alcúotas, con la variable dependiente que

es el incremento de los ingresos y la incidencia que esta interrelación conlleva.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.- Sampieri (2014) menciona que población o universo es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (pág. 174)

Se recomienda describir claramente las características que va a tener la población para que ésta quede muy bien delimitada y cuáles serán los parámetros para la muestra.

Cuadro 5 Población de la urbanización La Serena

Item	Informantes	Población	Porcentaje
1	Presidencia	2	33%
2	Tesorería	1	17%
3	Contabilidad	1	17%
4	Administrativos	2	33%
	Total	6	100%

Elaborado por: Macías Rugel Annabelle

Fuente: Datos de la investigación

Muestra.- “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población.” (Sampieri, 2014, pág. 173)

Tipos de muestra

Se puede categorizar las muestras en dos grupos: probabilísticas y no probabilísticas. Se hace esta división para determinar qué tipo de muestra se va escoger.

Muestra probabilística.- “Todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen

definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de la selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.” (Sampieri, 2014, pág. 175)

Muestra no probabilística o dirigida.- “La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.” (Sampieri, 2014, pág. 176)

Tomando en consideración las conceptualizaciones anteriores, se adoptará el muestreo no probabilístico, porque se toma el criterio el subconjunto conformado por los administrativos, contadora presidente y tesorería pueden aportar con información relevante en cuanto al procedimiento que se lleva a cabo actualmente en el cobro de las alcúotas de la urbanización La Serena. De tal modo que la muestra está determinada así:

Cuadro 6 Muestra de la urbanización La Serena

Item	Estrato	Muestra
1	Presidencia	2
2	Tesorería	1
3	Contabilidad	1
4	Administrativos	2
	Total	6

Elaborado por: Macías Rugel Annabelle
Fuente: Datos de la investigación

TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas tienen que ver con saberes prácticos que se aplican junto con los procedimientos para alcanzar un objetivo.

Para Cuauro (2014) “la técnica para la recolección de información se entiende como el medio práctico que se aplica en la obtención de información en una determinada investigación.” (pág.1)

Entre las técnicas de la investigación se distinguen:

- La encuesta
- La entrevista
- La observación
- Análisis documental
- Grupo de discusión, entre otros

Para efectos de este proyecto investigativo, la técnica que se aplica es la entrevista, y sobre esta técnica se menciona su definición.

La observación

Medina (2012) destaca lo mencionado por Pardinas 2005 con respecto a la observación “es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.”

Análisis documental

“Permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que se hace referencia.” (Medina, 2012)

La entrevista

“Esta técnica consiste en entablar una conversación entre investigador y sujeto de investigación. El objetivo es obtener información de primera fuente con el fin de diagnosticar y evaluar posibles síntomas, causas y

consecuencias de una determinada problemática que se quiere investigar.” (Cuauro, 2014, pág. 3)

Con esta técnica el investigador hace preguntas a las personas que a su criterio puedan aportar con información relevante, para ello establece un diálogo muy particular siempre tratando de recabar la mayor cantidad de datos que se ajusten al objeto investigado. (Medina, 2012)

La entrevista se aplica a las personas que tengan la información necesaria y adecuada, y para el caso de este proyecto se direccionan al administrador y su asistente, porque son quienes ejecutan el procedimiento de cobros de alcótuas.

El cuestionario.- “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteaunauf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.” (Sampieri, 2014, pág. 217)

El cuestionario es una herramienta de la entrevista que permite elaborar una serie de preguntas, todas enfocadas a recabar la información relevante al problema en cuestión.

Según Martínez (2013) el cuestionario “es el conjunto de preguntas previamente diseñadas para ser contestadas por la misma persona o por el aplicador, pero a partir de esas respuestas otorgadas por la persona que responde.” (pág. 5)

A continuación se muestra un esquema de una entrevista con la formulación de nueve preguntas, dirigidas a dos personas en especial, al administrador y su asistente ya que son ellos los que ejecutan el procedimiento actual con respecto al cobro de las alcótuas mensuales en la urbanización La Serena.

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El procedimiento a seguir para llevar a cabo la investigación con respecto al problema de la urbanización La Serena contará con tres pasos necesarios para obtener los resultados que se esperan.

Para explicar las formas como se proceden actualmente el cobro de las alcúotas es necesario recalcar que tal efecto que solo hay una persona encargada que solo se limita a recaudar el dinero, emitir un comprobante, así como también reportar a su jefe inmediato.

De lo anterior se puede analizar que el procedimiento es muy básico lo que implica la presencia de muchas falencia en dicha recaudación, a lo que se agregan la falta de un análisis de esos resultados, que limitan a la administración a proyectar mejores concretas en beneficio de los residentes de dicha urbanización

1.- Recopilación de la información documental

- Con el propósito de conocer de dónde provienen los errores para que el procedimiento de cobro de alcúotas tenga falencias, se recopila información de los cobros efectuados en el año 2017.
- Elaboración de cuadros y gráficos para una visualización más amplia de la información.

2.- Analizar los cuadros y gráficos preparados de los cobros de alcúotas

Con la finalidad de efectuar el análisis del procedimiento del cobro de las alcúotas en la Urbanización La Serena, se procede primeramente a detallar el procedimiento actual.

Para realizar el cobro, hay una persona encargada para tal efecto, que es del área administrativa, quien tiene la información actualizada de todos los residentes de la urbanización con respecto al detalle si éstos mantienen deudas pendientes o por el contrario si están al corriente de dicho pago.

Los propietarios que desean efectuar su pago o abono, se acercan a la persona encargada, la cual le extiende un recibo de cobro y realiza el ingreso de información al sistema. Al final del día elabora un reporte de los cobros que ingresaron en el día. Hasta este punto del procedimiento tiene injerencia la asistente administrativa.

Esta es la manera en que hasta ahora se lleva a cabo dicho procedimiento. Por ello la autora, con los datos que posee, se propone preparar cuadros y gráficos que reflejen las falencias existentes al no efectuar un análisis de dichos resultados durante el procedimiento. Los mismos serán abordados en el capítulo IV de este trabajo investigativo, así como la presentación de las posibles soluciones, para mermar la problemática existente.

- Con los cuadros y gráficos elaborados en base a la información documental, evaluar los porcentajes de cobros y los valores que quedan pendientes para determinar un porcentaje de morosidad.
- Analizar el comportamiento que tienen las recaudaciones, de forma mensual y anualmente.

❖ **3.- Proponer mejoras al procedimiento de cobro en las alícuotas mensual.**

- Elaborar un formato para el registro adecuado de las cobranzas que permitan medir los resultados.
- Presentar un esquema para medir el comportamiento de morosidad para monitorear constantemente esos niveles.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La obtención de la información concerniente a este trabajo investigativo requiere de un informante capaz de proporcionar lo más relevante del procedimiento del cobro de las alícuotas. A esto obedece el aplicar la técnica de la entrevista, ya que a través de ella se puede lograr obtener información que ayude al análisis respectivo, así como a la interpretación de esos resultados.

Pose efectúa una entrevista al administrador de la urbanización La Serena, las respuestas a un determinado número de preguntas se presentan a continuación:

Nombre del entrevistado: Sr. Wilson Sánchez

Cargo que desempeña: Administrador

1.- ¿Desde cuándo desempeña las actividades de este cargo?

Tengo aproximadamente 5 años en este cargo

2.- ¿Con qué recursos se mantiene económicamente la urbanización?

Solo con el aporte de los residentes, a través del pago de una alícuota mensual, que actualmente es de \$70,00.

3.- ¿Existe un procedimiento para la recaudación de esos recursos económicos?

Sí existe, aunque un poco sencillo, no tiene muchas exigencias.

4.- Si existe tal procedimiento. ¿Conoce a cabalidad ese procedimiento para la recaudación de esos recursos?

Sí lo conozco porque el presidente de la Asociación me lo comunica.

5.- ¿Cómo se efectúa este procedimiento de cobros de alcuotas?

Los residentes se acercan a cancelar a la oficina de la administración, a veces lo hacen casi de noche porque durante el día, los residentes realizan sus labores cotidianas. En la mayoría de los casos lo quieren hacer los domingos porque ellos pasan en sus domicilios, pero los que trabajamos allí no laboramos ese día, por lo cual se complica más. Cuando pagan se le hace una factura y se ingresa al sistema, al otro día se envía esos valores al depósito. Eso es todo, porque la contadora debería analizar esos valores, pero como es externa viene cada tres meses. Ese es todo el procedimiento que se hace.

6.- ¿Realiza un análisis o valoración de la efectividad de ese procedimiento?

No, porque la información y registros se la transfiero a la contadora y como su presencia es esporádica, no se hace dicho análisis.

7.- ¿El procedimiento de recaudación que existe, permite llegar a los niveles estimados de valores monetarios?

No, lo recomendable sería llegar al 100% de recaudación, pero en repetidas ocasiones se llega a la mitad o un poco más.

8.- ¿Los valores recaudados son suficientes para que la administración cumpla con sus obligaciones y otros gastos en los que incurre?

Definitivamente no, hay muchas obras internas de la urbanización que han sido aplazadas por falta de recursos. Se trata de cumplir aunque sea con los sueldos de los empleados, porque son obligaciones muy exigidas. La Serena, comparada con otras urbanizaciones de aquí mismo de Ciudad Celeste, tiene el más bajo nivel de recaudación.

9.- ¿Consideraría la posibilidad de efectuar una revisión al procedimiento que se aplica actualmente, en busca de la eficiencia?

Si se trata de mejorar y aumentar la recaudación, por supuesto que sí. Es un tema que nos afecta a todos aquí, sería algo positivo.

10.- ¿Adoptaría algunas recomendaciones que le sugieran para mejorar dicho procedimiento?

Adoptaría las que estén a mi alcance, porque generalmente todas las decisiones las toma la directiva de la Asociación, pero sí las pondría a consideración en una reunión.

Análisis de la entrevista

Con esta información receptada, se conoce ahora con exactitud que es un procedimiento de cobro muy básico y limitado el que posee la urbanización. El administrador se limita solo a ejecutar ciertas acciones que son decisiones de la directiva de la asociación de propietarios.

Le dejan la opción a los residentes que cancelen cuando pueden, no estableciendo políticas que exijan una fecha máxima de pago para cada mes. Tampoco se hace un seguimiento de los residentes que no pagan sus alícuotas.

La contadora es externa y su presencia casi esporádica hace que no haya un análisis concienzudo del comportamiento de las recaudaciones. Lo que hace que el problema se agudice cada vez más.

Desarrollo del análisis en el procedimiento de cobro de alícuotas

Cuando ya se ha establecido que las falencias se originan en el procedimiento demasiado básico adoptado para el cobro de alícuotas, con datos proporcionado por el administrador, se procede ahora al desarrollo de la propuesta de mejoras.

Paso 1

Elaboración de los cuadros y figuras de las recaudaciones del año 2017. Para estructurar este cuadro se requieren de los registros de los valores recaudados por cada mes. En la siguiente fila se determina el porcentaje que representa ese valor con respecto al 100% de lo sé qué debería recaudar.

En La Serena hay 303 casas habitacionales, por cada una se cobra \$70 de alícuota, lo cual significa que:

Casas * valor de la alícuota = Valor máximo a recaudar

$$303 * 70 = \mathbf{\$21,210.00}$$

Es decir que los \$21,210 representan el 100% de la recaudación que sería el nivel máximo. Este valor servirá de referente para determinar los porcentajes de los cobros, lo que queda pendiente de cobrar y por consiguiente el porcentaje de morosidad que tiene la urbanización.

Se muestra además el número de viviendas que pagan las alícuotas correspondientes a cada mes. En la última columna es los totales de cada uno de los meses, así como también los porcentajes que le pertenecen.

Hay que anotar que los datos que se plasman a continuación, y sobre los cuales se elabora el cuadro de cobros, son datos reales y proporcionados por la propia administración.

Cuadro 9 **Morosidad del cobro de alcúotas de Urbanización
La Serena**

MOROSIDAD

EL COMPORTAMIENTO DE PAGO MENSUAL AL TÉRMINO DE AÑO 2017

Adjunto gráfica

Lo excelente debería ser que al término de cada mes se cumpla el **100%** de los pagos, sin embargo se presentan la siguiente manera:

Al 31 de enero/17	el 59% cancelan sus alcúotas, mientras que el 41% no lo cumplen
Al 28 de febrero/17	el 60% cancelan sus alcúotas, mientras que el 40% no lo cumplen
Al 31 de marzo/17	el 57% cancelan sus alcúotas, mientras que el 43% no lo cumplen
Al 30 de abril/17	el 48% cancelan sus alcúotas, mientras que el 52% no lo cumplen
Al 31 de mayo/17	el 53% cancelan sus alcúotas, mientras que el 47% no lo cumplen
Al 30 de junio/17	el 57% cancelan sus alcúotas, mientras que el 43% no lo cumplen
Al 31 de julio/17	el 49% cancelan sus alcúotas, mientras que el 51% no lo cumplen
Al 31 de agosto/17	el 51% cancelan sus alcúotas, mientras que el 49% no lo cumplen
Al 30 de septiembre/17	el 55% cancelan sus alcúotas, mientras que el 45% no lo cumplen
Al 31 de Octubre/17	el 52% cancelan sus alcúotas, mientras que el 48% no lo cumplen
Al 30 de noviembre/17	el 54% cancelan sus alcúotas, mientras que el 46% no lo cumplen
Al 31 de diciembre/17	el 49% cancelan sus alcúotas, mientras que el 51% no lo cumplen

Elaborado por: Macías Rugel Annabelle

Fuente: Datos de la investigación

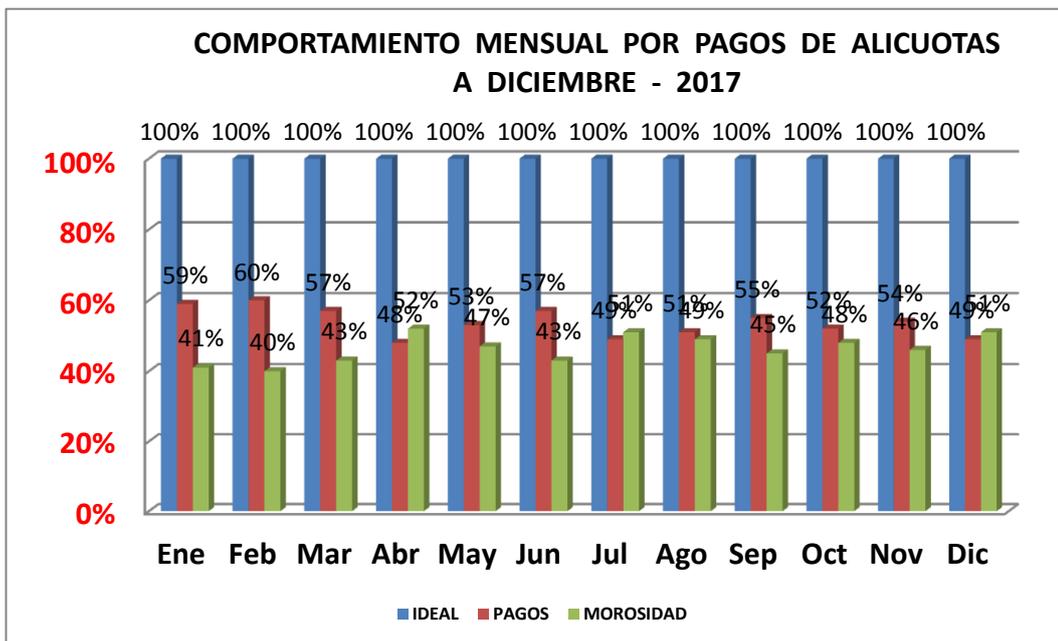


Figura 4 Comportamiento mensual de pagos de alcúotas de Urbanización “La Serena”
Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Macías Rugel Annabelle

2.- Análisis de los resultados de cuadros de cobros de alcúotas

Se observa que existe un promedio del 54% del total de los cobros al año, consecuencia de que cada mes mantienen un bajo porcentaje de los cobros. No se establecen mejores políticas al procedimiento para maximizar los ingresos. Los valores reflejan que no se hacen correctivos y que cada mes van quedando saldos por cobrar, para el año 2017 tienen un valor de \$117,600.00 por cobrar, representando un 46% del total, una cifra bastante representativa si se compara con los \$254,520.00 que debería recaudar.

Con datos recopilados de la investigación se presenta un reporte de la morosidad y el porcentaje alto que representa, además mediante un gráfico se divisan las marcadas diferencias que existen entre los cobros y las cuentas que quedan pendientes, sin que se haga el análisis respectivo para incrementar esos ingresos.

Cuadro 10

Reporte de gastos del año 2017. Urbanización La Serena

Gastos del año 2017													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Amagua	\$ 1,010.40	\$ 944.29	\$ 748.06	\$ 588.22	\$ 509.56	\$ 470.48	\$ 650.58	\$ 797.58	\$ 840.25	\$ 901.11	\$ 819.60	\$ 818.24	\$ 9,098.37
Cnel	\$ 1,232.44	\$ 1,135.26	\$ 860.78	\$ 1,280.10	\$ 1,054.88	\$ 1,269.67	\$ 1,380.80	\$ 1,086.08	\$ 1,102.52	\$ 1,246.98	\$ 1,128.40	\$ 1,230.70	\$ 14,008.61
Cnt	\$ 60.69	\$ 62.12	\$ 60.61	\$ 67.49	\$ 70.01	\$ 71.05	\$ 66.50	\$ 64.57	\$ 64.46	\$ 61.86	\$ 60.73	\$ 64.04	\$ 774.13
Sueldos y b/s	\$ 5,496.52	\$ 6,025.07	\$ 9,384.76	\$ 5,789.75	\$ 7,176.99	\$ 5,842.73	\$ 6,148.23	\$ 6,343.15	\$ 5,514.35	\$ 5,961.42	\$ 5,901.49	\$10,653.28	\$ 80,237.74
Seguridad	\$ 6,758.40	\$ 3,531.84	\$ 10,290.24	\$ 6,860.16	\$ 6,860.16	\$ 6,956.63	\$ 6,833.76	\$ 6,833.76	\$ 6,833.76	\$ 6,833.76	\$ 6,833.76	\$ 6,833.76	\$ 82,259.99
Contadora	\$ 686.00		\$ 686.00	\$ 343.00	\$ 660.22	\$ 686.00		\$ 686.00		\$ 686.00		\$ 686.00	\$ 5,119.22
Impuestos	\$ 526.29		\$ 566.15	\$ 634.17	\$ 436.92	\$ 849.38	\$ 421.80	\$ 191.33	\$ 429.41	\$ 992.80	\$ 552.55	\$ 157.63	\$ 5,758.43
Sum. Oficina	\$ 693.73	\$ 255.12	\$ 283.17	\$ 544.83	\$ 460.99	\$ 359.36	\$ 1,004.04	\$ 394.87	\$ 130.42	\$ 770.88	\$ 316.26	\$ 268.93	\$ 5,482.60
Mantenimiento	\$ 1,488.15	\$ 825.61	\$ 896.71	\$ 638.16	\$ 1,138.00	\$ 789.83	\$ 305.76	\$ 545.16	\$ 355.64	\$ 626.59	\$ 296.78	\$ 823.86	\$ 8,730.25
	\$17,952.62	\$ 12,779.31	\$ 23,776.48	\$16,745.88	\$ 18,367.73	\$17,295.13	\$ 16,811.47	\$ 16,942.50	\$ 15,270.81	\$ 18,081.40	\$15,909.57	\$21,536.44	\$ 211,469.34
	TOTAL												\$ 211,469.34

Elaborado por: Macías Rugel Annabelle

Fuente: Datos de la investigación



Figura 5 Gastos del año 2017 de Urbanización “La Serena”

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado

por:

Macías

Rugel

Annabelle

Con referencia a los gastos, alcanzan un total de \$211.469,39. Por tanto es fácil notar que es una cifra alta y casi al nivel de los ingresos pero si se recaudara el 100% (\$254,520.00), De ahí que surgen los problemas de no cumplir mejoras en la urbanización.

Propuesta de mejoras al procedimiento de cobro de las alícuotas mensual

Los datos antes expuestos permiten distinguir que existen fallas al momento de hacer la recaudación de las alícuotas mensuales, lo que impide incrementar los ingresos. Por lo cual se propone el siguiente plan de mejoras.

1.- Establecer nuevas políticas de pagos de las alícuotas

Las nuevas políticas que se adopten tendrán un alto nivel de exigencias, entre ellas se propones:

- Que los residentes efectúen los pagos los primeros diez días de cada mes, pasado ese límite tomar medidas reguladoras de tal forma que ellos se sientan comprometidos en hacerlo, como por ejemplo: hacer un llamado de atención vía telefónica, correos o notificaciones en domicilios. Ver formato de llamadas telefónicas.
- Cuando los residentes tengan más de tres meses de vencidos de pagos, tendrán la suspensión de algunos servicios que ofrece la urbanización, desde el uso del área social hasta la no recolección de los desechos, que ya sería en casos extremos.
- En última instancia, se recurre a la parte legal, porque al adquirir este tipo de vivienda también acogieron el compromiso de cumplir con estos pagos, para el mantenimiento de la urbanización.

Cuadro 11 Formato para controlar las llamadas para cobros

LLAMADAS TELEFÓNICAS	
Nombre del Residente: _____	
Mz.: _____	
Villa: _____	
Teléfono: _____	
Fecha	Comentarios y observaciones
Elaborado por: _____	

Elaborado por: Macías Rugel Annabelle
 Fuente: Datos de la investigación

2.- Hacer reportes de los cobros y morosidad de las alícuotas

Se propone la elaboración de reportes semanales de las cobros, con la finalidad de realizar el análisis correspondiente, para que el problema no sea progresivo con el pasar del tiempo. Al finalizar el mes se hace la revisión y el ajuste pertinente para que las cuentas queden depuradas .Para ello se propone los siguientes esquemas.

Cuadro 12 Reporte de cobro de alícuotas semanal

REPORTE DE COBRO DE ALÍCUOTAS SEMANAL					
	Mes				Totales
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
COBRADO					
% COBRADO					
POR COBRAR					
# PRO. MORA					
% POR COBRAR					
TOTAL					
% DEL TOTAL					

Elaborado por: Macías Rugel Annabelle

Cuadro 13 Reporte de cobro de alícuotas anual

REPORTE DE COBRO DE ALÍCUOTAS ANUAL													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
COBRADO													
% COBRADO													
POR COBRAR													
# PRO. MORA													
% POR COBRAR													
TOTAL													
% DEL TOTAL													

Elaborado por: Macías Rugel Annabelle

De esta misma forma, se elabora el cuadro del comportamiento de la morosidad, para su respectivo análisis.

Cuadro 14 Comportamiento de morosidad

<u>MOROSIDAD</u>	
EL COMPORTAMIENTO DE PAGO MENSUAL AL TÉRMINO DE AÑO _____ ES EL SIGUIENTE	
Lo excelente debería ser que al término de cada mes se cumpla el 100% de los pagos, pero culminamos de la siguiente manera:	
Al 31 de enero/XX	el ____ cancelan sus alícuotas, mientras que el ____ no lo cumplen
Al 28 de febrero/XX	el ____ cancelan sus alícuotas, mientras que el ____ no lo cumplen
Al 31 de marzo/XX	el ____ cancelan sus alícuotas, mientras que el ____ no lo cumplen
Al 30 de abril/XX	el ____ cancelan sus alícuotas, mientras que el ____ no lo cumplen
Al 31 de mayo/XX	el ____ cancelan sus alícuotas, mientras que el ____ no lo cumplen
Al 30 de junio/XX	el ____ cancelan sus alícuotas, mientras que el ____ no lo cumplen
Al 31 de julio/XX	el ____ cancelan sus alícuotas, mientras que el ____ no lo cumplen

Al 31 de agosto/XX	el ___ cancelan sus alcúotas, mientras que el ___ no lo cumplen
Al 30 de septiembre/XX	el ___ cancelan sus alcúotas, mientras que el ___ no lo cumplen
Al 31 de Octubre/XX	el ___ cancelan sus alcúotas, mientras que el ___ no lo cumplen
Al 30 de noviembre/XX	el ___ cancelan sus alcúotas, mientras que el ___ no lo cumplen
Al 31 de diciembre/XX	el ___ cancelan sus alcúotas, mientras que el ___ no lo cumplen

Elaborado por: Macías Rugel Annabelle

3.- La persona encargada de la parte operativa, es decir el cobro de las alcúotas, gestionar permanentemente dichos cobros, mediante recordatorios por los diferentes medios a los que tenga acceso, teléfono, correo, envío de comunicados a domicilio, entre otros.

CONCLUSIONES

Al término del presente proyecto de investigación, se logra establecer las siguientes conclusiones:

- La urbanización La Serena de Ciudad Celeste, mostraba serios inconvenientes con respecto a la forma de realizar el procedimiento de cobro de las alcúotas mensuales. Las técnicas de investigación empleadas lograron encontrar la razón para este problema, es un procedimiento muy básico, y sin analizar los resultados de las recaudaciones.
- El hecho de no existir un análisis que puedan medir los resultados de los cobros, lleva inherente la consecuencia que el problema cada vez se agudiza, a tal punto que tiene un alto porcentaje de morosidad (46%) y con tendencia al alza.
- Como no existe una medición que permita evaluar el alcance de este mal procedimiento de cobro, no existe liquidez para cumplir con sus obligaciones generadas por el mantenimiento de la urbanización.
- Se concluye además que otra de las incidencias es la falta de progreso dentro de la urbanización, comparándola con otras urbanizaciones de Ciudad Celeste que empezaron en las mismas condiciones económicas.
- La ausencia casi total de la contadora, no permite la interrelación e intercambio de criterios con el administrador, que contribuyan a mejorar u optimizar el procedimiento de cobros.
- El administrador de la urbanización se limita a ejecutar ciertas políticas establecidas por la directiva.

RECOMENDACIONES

Ante las conclusiones expuestas es importante contribuir con las recomendaciones siguientes:

- Mejorar el procedimiento de cobros de alcótuas de la urbanización La Serena, mediante la elaboración de un manual de procedimientos donde se especifique las responsabilidades de cada persona, en tiempo y espacio, así como también las nuevas políticas para los residentes en pro del incremento de los ingresos.
- Adoptar los formatos proporcionado por la autora, con la finalidad de ejercer controles sobre las recaudaciones.
- Gestionar de manera eficaz y oportuna los retrasos de los pagos por parte de los residentes, a fin de dar seguimiento para la prontitud del pago. La persona encargada debe ser considerada dentro del manual de procedimientos y responsabilidades.
- Realizar el análisis respectivo de los resultados, midiendo los porcentajes de cobros, de valores que quedan pendientes, porcentajes de morosidad, y las incidencias que esto provoca.
- Monitoreo constante al procedimiento de cobros de las alcótuas, en base a resultados.

Bibliografía

- Álvarez, L. N. (2016). finanzas 1. Contabilidad, planeación y administración financiera. México: Instituto Mexicano de Contadores públicos. Recuperado el 22 de Marzo de 2018
- Arias, R. d. (2013). Teoría de la financiación. Madrid, España: UNED, cuadernos. Recuperado el 22 de Enero de 2018
- Blomer, E. A. (2012). Empresa e iniciativa emprendedora (Segunda edición ed.). Madrid, España: Paraninfo. Recuperado el 6 de Marzo de 2018
- Brigham, S. B. (2016). Fundamentos de Administración Financiera. México: Cengage Learning. Recuperado el 11 de Abril de 2018
- Celdran, D. (6 de Octubre de 2012). Análisis de la rentabilidad en la empresa. Ámbito financiero. Recuperado el 11 de Abril de 2018
- Constituyente, A. (21 de diciembre de 2015). www.turismo.gob.ec/wp.../CONSTITUCIÓN-DE-LA-REPÚBLICA-DEL-ECUADOR.pd.
- Contasimple. (24 de Julio de 2014). https://www.google.com.ec/search?q=importancia+de+los+cobros&source=lnms&sa=X&ved=0ahUKEwj3pKCzuM_aAhXP0VMKHVuzA-kQ_AUICSgA&biw=1360&bih=662&dpr=1. Recuperado el 22 de Abril de 2018, de https://www.google.com.ec/search?q=importancia+de+los+cobros&source=lnms&sa=X&ved=0ahUKEwj3pKCzuM_aAhXP0VMKHVuzA-kQ_AUICSgA&biw=1360&bih=662&dpr=1.
- Créditos y cobranzas. (Febrero de 2010). <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>. Recuperado el 22 de Abril de 2018, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>.
- Cuauro, R. N. (2014). Técnicas e instrumentos para la recolección de la información en la investigación acción part. En R. N. Cuauro, Guía didáctica metodológica para el estudiante (pág. 1). Recuperado el 12 de Abril de 2018
- Debitoor. (9 de Abril de 2016). <https://debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso>. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de <https://debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso>.
- DefiniciónABC. (25 de Junio de 2014). <https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>.

Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de <https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>.

Definicionyque.es. (3 de Noviembre de 2017). <http://definicionyque.es/urbanizacion/>. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de <http://definicionyque.es/urbanizacion/>.

Diario El Universo. (10 de Septiembre de 2015). El Universo. (G. Guayaquil, Ed.) Alícuota enfrentan a administradores y dueños. Recuperado el 19 de Marzo de 2018

Diario Expreso. ec. (20 de Enero de 2018). Alícuota, el costo extra de las urbanizaciones. Alícuota, el costo extra de las urbanizaciones. Recuperado el 15 de Enero de 2018

Diccionario de Contabilidad. (24 de Octubre de 2015). <https://www.solocontabilidad.com/i/ingresos-ingresos-a-distribuir-en-varios-ejercicios-ingresos-financieros>. Recuperado el 22 de Enero de 2018, de <https://www.solocontabilidad.com/i/ingresos-ingresos-a-distribuir-en-varios-ejercicios-ingresos-financieros>.

Economipedia. (7 de Abril de 2017). <http://economipedia.com/definiciones/finanzas.html>. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://economipedia.com/definiciones/finanzas.html>.

Enciclopedia financiera. (2 de Febrero de 2017). <https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-recursos-financieros.html>. Recuperado el 11 de Abril de 2018, de <https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-recursos-financieros.html>: <https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-recursos-financieros.html>

Escolme. (23 de Abril de 2013). http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf. Recuperado el 5 de Abril de 2018, de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf: http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf

Gámir, J. A. (2014). Manual del sistema financiero español (25a edición ed.). España: Ariel economía y empresa. Recuperado el 11 de Abril de 2018

Gestión. (23 de Septiembre de 2013). <https://gestion.pe/tendencias/situacion-financiera-48772>. Recuperado el 21 de Marzo de 2018, de <https://gestion.pe/tendencias/situacion-financiera-48772>.

- Glosario de términos contables. (2012). http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/glosario_contabilidad/glosario_contabilidad.htm. Recuperado el 19 de Marzo de 2018, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/glosario_contabilidad/glosario_contabilidad.htm.
- Guzmán, A. (2005). Contabilidad financiera. Colombia: Centro editorial Universidad del Rosario. Recuperado el 11 de Abril de 2018
- Horngr, C. T. (2004). Contabilidad. Un enfoque aplicado a México (Quinta ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 22 de Enero de 2018
- Information Builders. (12 de Abril de 2013). <http://www.informationbuilders.es/solutions/need/revenue>. Recuperado el 12 de Abril de 2018, de <http://www.informationbuilders.es/solutions/need/revenue>: <http://www.informationbuilders.es/solutions/need/revenue>
- Jiménez, M. P. (2014). Diccionario de administración y finanzas. México. Recuperado el 19 de Marzo de 2018
- Jurídica, D. N. (2015). Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. Servicio de Rentas Interna. Recuperado el 19 de Marzo de 2018
- Lang, V. M. (2017). La contabilidad después de la contabilidad (Primera ed.). Argentina: Planeta. Recuperado el 6 de Marzo de 2018
- Lorenzana, D. (31 de Julio de 2013). <https://www.pymesyautonomos.com/fiscalidad-y-contabilidad/en-que-se-diferencian-ingreso-y-cobro>. Recuperado el 20 de Marzo de 2018, de <https://www.pymesyautonomos.com/fiscalidad-y-contabilidad/en-que-se-diferencian-ingreso-y-cobro>.
- Martínez, V. (23 de Febrero de 2013). http://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n. Recuperado el 14 de Abril de 2018, de http://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n.
- Medina, M. R. (11 de Agosto de 2012). http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html.

- Milla, D. M. (2012). Diagnóstico estratégico. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 21 de Marzo de 2018
- Nacional, A. (26 de Julio de 2013). <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-9.-garantizar-el-trabajo-digno-en-todas-sus-formas>. Recuperado el 19 de Marzo de 2018, de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-9.-garantizar-el-trabajo-digno-en-todas-sus-formas>.
- Negocios. (1 de Febrero de 2018). <https://www.cuidatudinero.com> › Negocios. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de <https://www.cuidatudinero.com> › Negocios: <https://www.cuidatudinero.com> › Negocios
- Pisonero, C. T. (2012). Gestión contable. España: Paraninfo. Recuperado el 19 de Marzo de 2018
- Pombo, J. R. (2017). Contabilidad General. Curso Práctico (Segunda ed.). España: Paraninfo. Recuperado el 20 de Enero de 2018
- Riquelme, M. (3 de Octubre de 2017). <https://www.webyempresas.com/cuales-son-los-tipos-de-contabilidad/>. Recuperado el 6 de Marzo de 2018, de <https://www.webyempresas.com/cuales-son-los-tipos-de-contabilidad/>.
- Roldán, R. (2010). Diccionario de términos de contabilidad pública. Colombia. Recuperado el 19 de Marzo de 2018
- Román, J. C. (2017). Estados financieros básicos. ISEF Empresa Líder. Recuperado el 21 de Marzo de 2018
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación (6ta edición ed.). México: Mc Graw Hill education. Recuperado el 11 de Abril de 2018
- Sánchez, E. R. (2012). Contabilidad financiera. Estados Unidos: Palibrio. Recuperado el 6 de Marzo de 2018
- Transparents Services Recuperaciones. (13 de Abril de 2016). <http://www.tservice.com.ec/portal/abril/call-center-importancia-de-la-cobranza-y-principios-generales/>. Recuperado el 22 de Enero de 2018, de <http://www.tservice.com.ec/portal/abril/call-center-importancia-de-la-cobranza-y-principios-generales/>.
- Ventura, C. R. (2014). Contabilidad básica para Organizaciones sin fines de Lucro (Primera edición ed.). Recuperado el 20 de Marzo de 2018
- Vivienda, M. d. (14 de Agosto de 2017). <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/Acuerdo-Ministerial-No-027->

17-Reglamento-para-Constitucion-de-Cooperativas-de-Vivienda.pdf. Obtenido de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/Acuerdo-Ministerial-No-027-17-Reglamento-para-Constitucion-de-Cooperativas-de-Vivienda.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1 Evidencia documental

Estatutos de la Asociación de Propietarios de la Urbanización La Serena

ESTATUTO DE LA ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS
DE LA URBANIZACIÓN
LA SERENA

CAPITULO I
NORMAS GENERALES

Art. 1. DENOMINACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO.- La ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DE LA URBANIZACIÓN "LA SERENA", es una persona jurídica de derecho privado en formación, que se rige por las correspondientes disposiciones del título XXX, del Libro Primero del Código Civil, la Ley Orgánica de Régimen Municipal, las ordenanzas municipales del cantón Samborondón y por el presente Estatuto. No tiene fines de lucro; es ajena a toda actividad política; no realiza proselitismo y está inspirada en nobles propósitos.

Art. 2. DOMICILIO.- La Asociación tiene su domicilio en el programa urbanístico denominado "LA SERENA" la cual forma parte del proyecto urbanístico denominado CIUDAD CELESTE, ubicado a la altura del kilómetro 9,5 vía La Puntilla - Samborondón, cantón Samborondón, Provincia del Guayas, República del Ecuador

Art. 3. REPRESENTANTE LEGAL.- El representante legal de la Asociación es el Presidente del Directorio.

Art. 4. FINALIDADES.- La Asociación tiene las finalidades siguientes:

- a) Fomentar la cultura general, incentivar el civismo y hacer actividades deportivas entre los asociados, de preferencia dentro de la fraternal comunidad que se denomina Urbanización "LA SERENA", en el cantón Samborondón. Al efecto, difundirá boletines e instructivos, ayudará a la conservación de parques y monumentos, y promoverá un nivel de vida cultural para esta comunidad;
- b) La asistencia vecinal y solidaria, entre los propietarios y más personas con residencia permanente en la Urbanización "LA SERENA", a efecto de mantener decorosamente un nivel de vida adecuado que asegure salud y bienestar individual y colectivo;
- c) Apoyar la integración y asistencia social de los asociados;
- d) Proyectar y apoyar las mejoras que requiera la Urbanización "LA SERENA", siempre en beneficio de la comunidad;
- e) Colaborar para mantener en óptimas condiciones de salubridad y conservación a la Urbanización "LA SERENA", particularmente sus calles, áreas verdes y deportivas, debiendo velar por la seguridad de bienes y personas;
- f) Orientar a los asociados sobre los problemas habitacionales, para cuyo efecto les prestan principalmente, asesoría técnica;
- g) Confraternizar siempre entre sus Socios y fomentar relaciones cordiales con entidades similares;
- h) Adquirir en propiedad, a título oneroso o gratuito, los bienes muebles o inmuebles necesarios para el desarrollo de las actividades de la Asociación; y,
- i) Respetar y hacer respetar las servidumbres y limitaciones de dominio sobre los bienes raíces que integran la Urbanización "LA SERENA", así como sobre las correspondientes áreas de uso común.

La Asociación queda prohibida de intervenir en asuntos inherentes a posesión, lotización y adjudicación de bienes raíces destinados para viviendas, fincas recreacionales, unidades de producción agrícola o ganadera; así como actividades de crédito o comercio cuya naturaleza persiga y equivalga al lucro y mercantilismo.

En todas sus actividades la organización observará las disposiciones del Código Tributario, y pondrá a disposición del Servicio de Rentas Internas ó Ministerio de Finanzas la información suficiente, especialmente en los casos en que haya relación o presunción tributaria, por la administración del capital, aportes y donaciones.

La Asociación en sus actividades, expresamente, observará las Ordenanzas y Regulaciones Municipales vigentes y las que se dictaren que, normen el ordenamiento urbano y el saneamiento ambiental, así como las normas de restricciones que imparta la Corporación Ecuatoriana de Turismo.

Art. 5. DECLARACIONES.- La ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DE LA URBANIZACIÓN "LA SERENA", por ser una persona jurídica de derecho privado con fines principalmente de bienestar social, corporativamente no interviene en actividades religiosas, políticas, raciales, étnicas, laborales y sindicales, discriminatorias de cualquier naturaleza que sea, y mantendrá muy en alto los principales principios de solidaridad humana.

Art. 6. PLAZO.- La duración de la Asociación es por tiempo indefinido.



**CAPÍTULO II
DE LOS ASOCIADOS**

Art. 7. ASOCIADOS Y SOCIOS DE HONOR.- La ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DE LA URBANIZACIÓN "LA SERENA", se integrará con:

- a) Socios Fundadores;
 - b) Socios Activos; y,
 - c) Socios Honorarios.
- a) Son **Socios Fundadores** las personas naturales y jurídicas, éstas por intermedio de sus representantes legales en ejercicio, que llevaron a la práctica la feliz iniciativa de crear la ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DE LA URBANIZACIÓN "LA SERENA", acordaron por unanimidad la fundación de la Asociación, y suscribieron el Acta de la Asamblea General de Propietarios de solares y/o villas de la Urbanización "LA SERENA".
- b) Son **Socios Activos** las personas naturales y jurídicas, éstas por intermedio de sus representantes legales en ejercicio, que hubiesen suscrito contratos de reservación y/o escrituras de transferencia de dominio de inmuebles, que soliciten su ingreso, y luego con observancia a lo dispuesto en este estatuto y en los reglamentos de la asociación, sean aceptadas por el Directorio, y consten en los Registros de Afiliaciones, mientras mantengan su afiliación.
- c) Son **Socios Honorarios** aquellas personas naturales que el Directorio declare tales, cuando la Asamblea General hubiere considerado en ellas mérito suficiente para esa distinción, por haber brindado algún servicio muy relevante a la Asociación, estos socios sólo tendrán voz pero no voto, tampoco podrán ocupar cargo directivo alguno y no estarán tampoco obligados al pago de expensas comunes o cuotas ya sean de carácter ordinario o extraordinario.

Art. 8. ADMISIÓN.- El Directorio tiene la facultad para admitir el ingreso de un nuevo socio. Está obligado a motivar su negativa cuando ésta se produzca. El ingreso de cada nuevo socio o su egreso se comunicará a la Subsecretaría de Bienestar Social, para su registro.

Art. 9. REPRESENTACIÓN Y DELEGACIÓN.- La representación legal vigente de una persona jurídica será acreditada legalmente en la Secretaría de la Asociación. Toda subrogación temporal o cambio de personería será comunicado a Secretaría. Es admisible la delegación con carta dirigida al Presidente del Directorio para cada reunión. En ningún caso se admitirá más de un socio por cada inmueble; la copropiedad será acreditada a una sola persona.

Art. 10. PROHIBICIÓN.- No se pueden ejercer los cargos dentro del Directorio mediante delegación. Sin embargo podrá ejercer el Representante Legal de una persona jurídica, el cargo de Director, siempre que cuente para el efecto con una copia de su nombramiento vigente.

Art. 11. DIRECTORES, SUBROGACIÓN EN DIGNIDADES.- Los cargos de Vocales del Directorio o Directores deben recaer en Socios Activos en goce de sus derechos, sean éstos personas naturales o jurídicas.

Si dentro de la administración de una persona jurídica se produjere un cambio de representante legal, su nuevo representante asumirá el mismo puesto en el Directorio, con la única salvedad de la Presidencia que en tal evento la ejercerá por el tiempo que falte para completar el bienio, el Vicepresidente, y la vacante, será ocupada por aquel nuevo representante. Este particular será comunicado por la Asociación a la Subsecretaría de Bienestar Social, para el registro correspondiente.

Art. 12. SUSPENSIÓN DEL SOCIO ACTIVO.- El Directorio acordará la suspensión temporal en el goce de sus derechos sociales del socio, hasta por seis meses de acuerdo a la gravedad de la falta, por las causas siguientes:

- a) Falta de pago de tres cuotas o expensas mensuales ordinarias o una extraordinaria;
- b) Acto de deslealtad a la Asociación siempre que no haya reiteración, observándose las garantías del debido proceso y que estén debidamente comprobado conforme a derecho.
- c) Agresión verbal ilegítima, sin causa justa, a otro Asociado, a la Administración de la Urbanización o a los miembros del Directorio; y,
- d) Por violación del presente Estatuto, del Reglamento General Interno, y de los Reglamentos Especiales Internos, siempre que no se trate de una falta grave que merezca expulsión, debidamente comprobado.

El Directorio acordará la expulsión del socio, por las causas siguientes:

- a) Por dejar de ser propietarios o reservantes de solares o viviendas en la urbanización;

Registro Único del Contribuyente

RUC

0992592087001

Razón social

ASOCIACION DE PROPIETARIOS DE SOLARES Y EDIFICACIONES DE LA URBANIZACION LA SERENA

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Nombre comercial

Representante legal

Nombre:

NAVIA SALTOS JAVIER BINICIO

Cédula/RUC:

0913813424

Actividad económica principal

ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES
GREMIALES

Tipo contribuyente

SOCIEDAD

Subtipo contribuyente

SOCIEDADES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES SIN FINES DE
LUCRO

Clase contribuyente

OTROS

Obligado a llevar contabilidad

SI

Categoría mi PYMES

MICRO

Fecha inicio actividades

05/12/2007

Fecha actualización

09/06/2010

Fecha cese actividades

Ocultar establecimientos **Establecimiento matriz:** Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	
001		GUAYAS / SAMBORONDON / SAMBORONDON / SOLAR 2	ABIERTO

Anexo 2 Formatos de la entrevista

Entrevista dirigida al personal administrativo Asociación de Propietarios de la urbanización La Serena

Nombre del entrevistado: _____

Departamento que labora: _____

Cargo que desempeña: _____

- 1.- ¿Desde cuándo desempeña las actividades de este cargo?
- 2.- ¿Con qué recursos se mantiene económicamente la urbanización?
- 3.- ¿Existe un procedimiento para la recaudación de esos recursos económicos?
- 4.- Si existe tal procedimiento. ¿Conoce a cabalidad ese procedimiento para la recaudación de esos recursos?
- 5.- ¿Cómo se efectúa este procedimiento de cobros de alcuotas?
- 6.- ¿Realiza un análisis o valoración de la efectividad de ese procedimiento?
- 7.- ¿El procedimiento de recaudación que existe, permite llegar a los niveles estimados de valores monetarios?
- 8.- ¿Los valores recaudados son suficientes para que la administración cumpla con sus obligaciones y otros gastos en los que incurre?
- 9.- ¿Consideraría la posibilidad de efectuar una revisión al procedimiento que se aplica actualmente, en busca de la eficiencia?
- 10.- ¿Adoptaría algunas recomendaciones que le sugieran para mejorar dicho procedimiento?

Anexo 3 Formatos para el plan de mejoras del procedimiento

Formato para reporte de cobro de alícuota de forma anual

REPORTE DE COBRO DE ALÍCUOTAS ANUAL													
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
COBRADO													
% COBRADO													
POR COBRAR													
# PRO. MORA													
% POR COBRAR													
TOTAL													
% DEL TOTAL													

Formato para reporte de cobro de alícuota de forma semanal

REPORTE DE COBRO DE ALÍCUOTAS SEMANAL					
	Mes				Totales
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
COBRADO					
% COBRADO					
POR COBRAR					
# PRO. MORA					
% POR COBRAR					
TOTAL					
% DEL TOTAL					

Formato para el control de las llamadas para cobros

LLAMADAS TELEFÓNICAS	
Nombre del Residente: _____	
Mz.: _____	
Villa: _____	
Teléfono: _____	
Fecha	Comentarios y observaciones
Elaborado por: _____	

Anexo 3 Evidencias fotográficas



Entrada de la urbanización La Serena



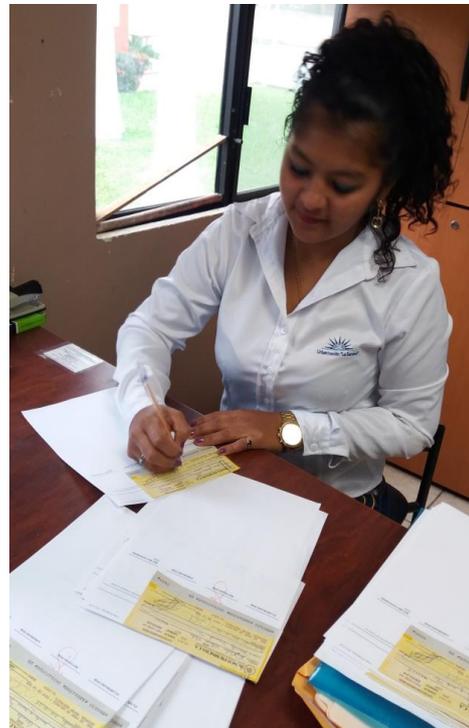
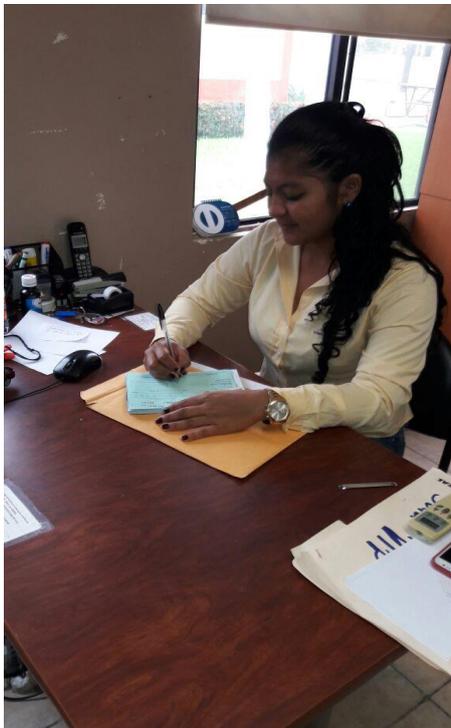
Guardia de la empresa de seguridad



Gimnasio de la urbanización La Serena



Canchas de indor de la urbanización



Cobros de alcúotas y pagos a proveedores



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras en el procedimiento de cobros de alcuotas en la urbanización La Serena de Ciudad Celeste”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el procedimiento en el cobro de las alcuotas para incrementar los ingresos en la urbanización La Aserena, ubicada en el km 9 ½ vía Samborondón Ciudad Celeste , en el período fiscal 2018?,** presentado por Macías Rugel Annabelle Johanna como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Annabelle Macías
Egresada:

Macías Rugel Annabelle Johanna

Elena Tolozano Benites
Tutora:

PhD. Elena Tolozano Benites



Factura: 002-002-000007823



20180916001D00212

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180916001D00212

Ante mí, NOTARIO(A) MARCELO HUMBERTO SALTOS AGUILA de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) ANNABELLE JOHANNA MACIAS RUGEL portador(a) de CÉDULA 0922660832 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DAULE, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. SAMBORONDÓN, a 20 DE JUNIO DEL 2018, (9:28).

Annabelle Macias

ANNABELLE JOHANNA MACIAS RUGEL
CÉDULA: 0922660832

[Handwritten signature]

NOTARIO(A) MARCELO HUMBERTO SALTOS AGUILA
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN SAMBORONDÓN



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Annabelle Johanna Macías Rugel en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras en el procedimiento de cobros de alcúotas en la urbanización La Serena de Ciudad Celeste, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Annabelle Johanna Macías Rugel

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: 092266083-2

Annabelle Macías

Firma





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0922660832

Nombres del ciudadano: MACIAS RUGEL ANNABELLE JOHANNA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/SAMBORONDON/TARIFA

Fecha de nacimiento: 13 DE AGOSTO DE 1986

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.INFORMATICO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MACIAS HERRERA JUAN

Nombres de la madre: RUGEL NEGRETE EUGENIA

Fecha de expedición: 1 DE OCTUBRE DE 2015

Información certificada a la fecha: 20 DE JUNIO DE 2018

Emisor: MARCELO HUMBERTO SALTOS AGUILA - GUAYAS-SAMBORONDON-NT 1 - GUAYAS - SAMBORONDON



Annabelle Macías

N° de certificado: 188-130-89518



188-130-89518

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



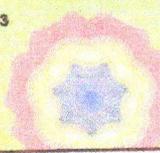
REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
MACIAS RUGEL ANNABELLE JOHANNA

GUAYAS SAMBORONDON TARIFA
 FECHA DE NACIMIENTO: 1986-08-13
 NACIONALIDAD: ECUATORIANA
 SEXO: F
 ESTADO CIVIL: SOLTERO

No. 092266083-2





INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: BACHILLER INFORMÁTIC
E383111211

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: **MACIAS HERRERA JUAN**
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **RUGEL NEGRETE EUGENIA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **DURAN 2015-10-01**
 FECHA DE EXPIRACIÓN: **2025-10-01**

Annabelle Macias
 DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES GENERALES 2017
 2 DE ABRIL 2017

018 JUNTA No.
018 - 026 NUMERO
0922660832 CÉDULA

MACIAS RUGEL ANNABELLE JOHANNA
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
SAMBORONDON CANTÓN
LA PUNTILLA(SATELITE) PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 3
ZONA: 1

