



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL
PRESUPUESTO DE LA URBANIZACIÓN VOLARE**

Autora:

Romero Balladares María Mercedes

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites.

Guayaquil, Agosto 2014



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el Tema **ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL PRESUPUESTO DE LA URBANIZACIÓN VOLARE** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencias tiene la cartera vencida en la Urbanización Volare para el cumplimiento del presupuesto financiero?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: Romero Balladares María Mercedes

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites.

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuesto en el presente Trabajo de Grado con el tema: **Análisis de la cartera vencida y su incidencia en el presupuesto de la Urbanización Volare**, de la carrera de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Comerciales, Administrativas y Ciencias del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad de la autora y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

Romero Balladares María Mercedes

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, mi padre celestial, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mi mamá por ser mi pilar fundamental, por demostrarme siempre su cariño, por su apoyo incondicional, por estar siempre conmigo, a mi papá quien a pesar de su ausencia física, sé que estás conmigo en todo momento y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí, a mi hijita, mi pequeño rayito de sol quien con sus manitos me levanta, por su comprensión por su apoyo, mi mayor motivación a continuar adelante.

Romero Balladares María Mercedes

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiarme, por su protección durante todo este camino, por darme la fortaleza para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi mamá quien con su ejemplo me enseñó a no darme por vencida, a perseguir mis sueños y no darme por vencida.

A mi papá, mi ángel guardián, sé que desde el cielo me cuidas, eres mi mayor inspiración.

A mi hijita, por tu comprensión, eres mi pilar fundamental, mi mayor motivación a continuar.

A mis compañeras, con quienes formamos un excelente equipo de trabajo, gracias por su apoyo, por aportar con sus conocimientos y acompañarme a lo largo de este tiempo de estudios.

A mis hermanos, familia y amigas, gracias por extenderme la mano, gracias por su apoyo incondicional.

Romero Balladares María Mercedes

ÍNDICE GENERAL

| Contenidos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| Carátula..... | i |
| Certificación de la aceptación del tutor..... | ii |
| Autoría notariada..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice general..... | vi |
| Índice de figuras..... | viii |
| Índice de cuadros..... | x |
| Resumen..... | xi |
| Abstract..... | xii |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

| | |
|--|---|
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| Ubicación del problema en un contexto..... | 1 |
| Situación conflicto..... | 2 |
| Delimitación del problema..... | 3 |
| Formulación del problema..... | 4 |
| Evaluación del problema..... | 4 |
| Objetivos de la investigación..... | 5 |
| Justificación e importancia..... | 5 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

| | |
|------------------------------|---|
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 7 |
| Antecedentes históricos..... | 7 |

| | |
|------------------------------------|----|
| Antecedentes referenciales..... | 9 |
| Antecedentes teórica..... | 11 |
| FUNDAMENTACIÓN LEGAL..... | 20 |
| VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| DEFINICIONES CONCEPTUALES..... | 26 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|--|----|
| DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 31 |
| TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 31 |
| TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN..... | 32 |
| PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 39 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|-----------|
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS... | 41 |
| PLAN DE MEJORAS..... | 64 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 65 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 66 |
| ANEXOS..... | 68 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| Títulos: | Páginas: |
|------------------------------------|-----------------|
| Figura 1 Pareto | 41 |
| Figura 2 Pendientes 2013 | 42 |
| Figura 3 Valores extras | 43 |
| Figura 4 Enero 2014 | 44 |
| Figura 5 Febrero 2014 | 45 |
| Figura 6 Marzo 2014 | 46 |
| Figura 7 Abril 2014 | 47 |
| Figura 8 Mayo 2014 | 48 |
| Figura 9 Junio 2014 | 49 |
| Figura 10 Julio 2014 | 50 |
| Figura 11 Agosto 2014 | 51 |
| Figura 12 Septiembre 2014 | 52 |
| Figura 13 Octubre 2014 | 53 |
| Figura 14 Noviembre 2014 | 54 |
| Figura 15 Total | 55 |
| Figura 16 Ingresos | 56 |
| Figura 17 Gastos Personales | 56 |

| | |
|--|----|
| Figura 18 Servicios básicos | 57 |
| Figura 19 Suministro y materiales | 57 |
| Figura 20 Mantenimiento | 58 |
| Figura 21 Otros | 58 |
| Figura 22 Total meses | 59 |
| Figura 23 Comparativo | 60 |

ÍNDICE DE CUADROS

| Títulos: | Páginas: |
|-------------------------------------|-----------------|
| Cuadro 1 Cuentas por cobrar | 33 |
| Cuadro 2 Ingreso 2014 | 35 |
| Cuadro 3 Detalle gastos 2014 | 36 |
| Cuadro 4 Pareto | 39 |
| Cuadro 5 Proyección | 61 |



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL
PRESUPUESTO DE LA URBANIZACIÓN VOLARE**

Autora: Romero Balladares María Mercedes

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites.

RESUMEN

La urbanización Volare actualmente está afrontando falencias en la recuperación de la cartera lo que viene afectando el presupuesto de la urbanización, los clientes no pagan a tiempo alícuotas, por diferentes razones, la empresa tiene dificultad de no contar con un flujo para las diferentes actividades del negocio, la escasa preparación del personal en aspectos de la cobranza, lleva a una gestión en la recuperación de valores, muy limitada. El propósito del estudio es determinar las causas del crecimiento de la cartera vencida para establecer su impacto en el presupuesto financiero de la Urbanización Volare, se utilizará los tipos de investigación exploratoria, descriptiva, correlacional, también se utilizará el análisis documental, el diagrama de paretto, y se propone mejoras para el manejo de la cartera vencida.

Cartera

Vencida

Incidencia

Presupuesto



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL
PRESUPUESTO DE LA URBANIZACIÓN VOLARE**

Autora: Romero Balladares María Mercedes

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites.

ABSTRACT

The Volare development is currently facing shortcomings in the recovery of the portfolio which is affecting the budget of urbanization, customers do not pay on time aliquots, for different reasons, the company has difficulty of not having a flow for different activities business, poor staff training in aspects of the collection, management leads to recovery of values, very limited. The purpose of the study is to determine the causes of growth of NPLs to establish their impact on the financial budget of the Volare Construction, types of exploratory, descriptive, correlational research was used, the documentary analysis was also used, Pareto diagram and improvements in the management of NPLs is proposed.

Loang

Performing

incidence

Budget

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

(CARDENAS Raúl y NAPOLES, 2001) El concepto de contabilidad por áreas de responsabilidad es un factor importante del proceso presupuestal. Todas las personas que integran el cuerpo administrativo conocen cuáles son sus responsabilidades y a quienes deben reportar. Un gerente que planea un segmento específico será responsable de los resultados que se obtengan, bien sea dentro de una organización estructurada sobre áreas básicas o bien por niveles o centros de responsabilidad.

Por lo tanto, el presupuesto puede considerarse una parte importante del clásico ciclo administrativo de planear, actuar y controlar o, más específicamente, como parte de un sistema total de administración que incluye:

- Formulación y puesta en práctica de estrategias.
- Sistemas de Planeación.
- Sistemas Presupuestales.
- Organización.
- Sistemas de Producción y Mercadotecnia.
- Sistemas de Información y Control.

(FRANCO Cuartas Fernando de Jesús) El proceso presupuestario tiende a reflejar de una forma cuantitativa, a través de los presupuestos, los objetivos fijados por la empresa a corto plazo, mediante el establecimiento de los oportunos programas, sin perder la perspectiva del largo plazo,

puesto que ésta condicionará los planes que permitirán la consecución del fin último al que va orientado la gestión de la empresa.

Los presupuestos sirven de medio de comunicación de los planes de toda la organización, proporcionando las bases que permitirán evaluar la actuación de los distintos segmentos, o áreas de actividad de la empresa y de la gerencia. El proceso culmina con el control presupuestario, mediante el cual se evalúa el resultado de las acciones emprendidas permitiendo, a su vez, establecer un proceso de ajuste que posibilite la fijación de nuevos objetivos.

Esta investigación se efectúa con la finalidad de buscar información veraz y precisa dado a que no se cuenta con un sistema práctico detallado determinar los gastos y así poder dar cumplimiento a las metas y objetivos trazados en la planificación, la misma que debe ser elaborada de manera oportuna esto con el fin de mejorar el servicio que se otorga a los residentes en cuanto al mantenimiento de las áreas comunes existentes dentro de la urbanización.

De lo anterior mencionado el presente estudio se enfocará en la cartera vencida de las alícuotas de los residentes de la urbanización Volare, que está influyendo en el presupuesto de la urbanización y esto se hace evidente cuando el ciclo de operación de la urbanización no se lleva a cabo en los términos calculados o esperados debido a la carencia de entrada de efectivo por concepto de las cuentas pendientes. La situación financiera se ve afectada por el retraso de pagos de los residentes.

Situación del conflicto

Evidentemente la Urbanización Volare es una de las tantas empresas privadas que deben enfrentar el problema de incumplimiento del presupuesto financiero, situación que se atribuye a que en el departamento de crédito y cobranzas los empleados no siguen procedimientos y políticas adecuados a la Urbanización Volare.

La Urbanización Volare tiene una antigüedad de constitución de 8 años, inicialmente su administración estaba a cargo de la Promotora Inmobiliaria, la misma que cedió dicha responsabilidad a la Asociación de Propietarios en enero del año 2011, quienes iniciaron trabajando con informes solo de ingresos y gastos, sin elaborar un presupuesto que sirva de guía y así poder ejecutar los ajustes en caso de ser necesario.

Se identifican las siguientes causas y consecuencias: Los clientes no pagan a tiempo alcúotas, por diferentes razones es decir personas que han adquirido vivienda estando en un nivel económico estable, pero lamentablemente por motivos políticos, económicos se han quedado sin empleo motivo por el cual se han visto en la obligación de cubrir sus necesidades básicas elementales teniendo que dejar de pagar las alcúotas y como consecuencia, la empresa tiene dificultad de no contar con un flujo para las diferentes actividades del negocio. La escasa preparación del personal en aspectos de la cobranza, lleva a una gestión en la recuperación de valores, muy limitada.

Otras de los problemas que existe en el incremento de la cartera vencida es que las personas no tienen cultura de pago, en este tipo de urbanizaciones el 60% residen personas que han adquirido su vivienda no están en la capacidad económica para mantenerse, malas administraciones que ha tenido la Urbanización.

De continuarse esta problemática la Urbanización Volare, aumentará su cartera vencida y como consecuencia, habrá incumplimiento en el presupuesto financiero a medida de que pasa el tiempo, la situación empeorará, lo que podrá conducir a lliquidez y con ello la obligación de cerrar la Empresa.

Delimitación del problema

Campo: Financiero

Área : Presupuesto

Aspecto: Cartera vencida, presupuesto financiero

Tema : Análisis de la cartera vencida y su incidencia en el presupuesto de la Urbanización Volare

Determinación del Tema

Análisis de la cartera vencida y su incidencia en el presupuesto de la Urbanización Volare

Formulación del Problema

¿Qué incidencias tiene la cartera vencida en la Urbanización Volare para el cumplimiento del presupuesto financiero?

Variables de la Investigación

Variable Independiente : Cartera vencida

Variable dependiente : Presupuesto financiero

Evaluación del problema

Delimitado.- La población está conformada por los empleados que laboran en Urbanización Volare, el periodo de tiempo de la investigación está comprendido de Agosto y Octubre del 2014.

Factible.- Es un proyecto factible de realizar porque cuenta con el apoyo del personal que labora en la Urbanización Volare.

Claro.- El problema planteado es coherente con la propuesta de solución, que están redactados en forma precisa.

Evidente.- En la problematización se identifica la necesidad de un estudio de la cartera vencida que se evidencia la reducción de personal, incumplimiento de pago a proveedores, retraso de pago de rol del personal, ocasionando incumplimiento en el presupuesto financiero.

Original.- Dentro de Urbanización Volare es por primera vez que se realiza un estudio para analizar el impacto de la cartera vencida en el cumplimiento del presupuesto financiero.

Relevante.- Es de suma importancia superar las falencias en la cartera vencida para cumplir con el presupuesto financiero.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar las causas del crecimiento de la cartera vencida para establecer su impacto en el presupuesto financiero de la Urbanización Volare.

Objetivos específicos

1. Análisis de los antecedentes teóricos de los presupuestos y cartera vencida.
2. Identificar el porcentaje de impacto de la cartera vencida en la liquidez.
3. Diagnosticar las causas que provocan el crecimiento de la cartera vencida.
4. Proponer mejoras para el manejo de la cartera vencida.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El propósito de la investigación es presentar una solución a la urbanización frente al incremento de la cartera vencida basado a los cobros que se efectúan en la Administración de la Urbanización por concepto de alcúotas de mantenimiento y con esto elaborar una estructura para determinar los gastos de acuerdo a los ingresos obtenidos.

Desde la perspectiva práctica se utilizarán el flujo de ingresos, el histórico de la cartera vencida, los gastos, para establecer la existencia del incremento de la cartera vencida

La problemática analizada permite determinar cómo debe llevarse la investigación, que justifica por demás el lograr y poder realizar modificaciones de orden administrativo y como afecta o no su estructura de la cartera vencida, considerando primero la existencia del problema en cuanto a la morosidad.

Es importante dentro de toda estructura organizacional llevar un adecuado y organizado sistema de control de los gastos, los mismos que deberán estar proyectados en base a la recaudación que se genera mes a mes.

La investigación desde el punto de vista teórico se basa en los datos internos de la empresa, una observación física de los procedimientos a seguir, para cumplir con el presupuesto financiero de la Urbanización, todo esto en base de la estrategia que evite el crecimiento de la cartera vencida.

La importancia de la Urbanización, que contemple todas las actividades con el propósito de determinar las causas del crecimiento de la cartera vencida para establecer su impacto en el presupuesto financiero de la Urbanización Volare.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Los fundamentos teóricos y prácticos del presupuesto, como herramienta de planificación y control, tuvo su origen en el sector gubernamental a finales del siglo XVIII cuando se presentaba al Parlamento Británico los planes de gastos del reino y se daban pautas sobre su posible ejecución y control.

Desde el punto de vista técnico de la palabra se deriva del francés antiguo bougette o bolsa. Dicha acepción intentó perfeccionarse posteriormente en el sistema inglés con el término budget de conocimiento común y que recibe en nuestro idioma la denominación de presupuesto.

En 1820 Francia adopta el sistema en el sector gubernamental y los Estados Unidos lo acogen en 1821 como elemento de control del gasto público y como base en la necesidad formulada por funcionarios cuya función era presupuestar para garantizar el eficiente funcionamiento de las actividades gubernamentales.

Entre 1912 y 1925, y en especial después de la Primera Guerra Mundial, el sector privado notó los beneficios que podía generar la utilización del presupuesto en materia de control de gastos, y destino recursos en aquellos aspectos necesarios para obtener márgenes de rendimiento adecuados durante un ciclo de operación determinado. En este período las industrias crecen con rapidez y se piensa en el empleo de métodos de planeación empresarial apropiados.

En la empresa privada se habla intensamente de control presupuestario, y en el sector público se llega incluso a aprobar una Ley de Presupuesto Nacional, la técnica siguió su continua evolución, junto con el desarrollo alcanzado por la contabilidad de costos. Por ejemplo, en 1928 la Westinghouse Company adoptó el sistema de costos estándar, que se aprobó después de acordar el tratamiento en la variación de los volúmenes de actividad particular del sistema "presupuesto flexible".

Esta innovación genera un periodo de análisis y entendimiento profundos de los costos, promueve la necesidad de presupuestar y programar y fomenta el tecnicismo, el trabajo de grupo y a la toma de decisiones con base al estudio y la evaluación amplios de los costos.

(Cárdenas, 2008) Los presupuestos nacen debido a la necesidad de controlar las necesidades de una entidad, como un proceso lógico y normal derivado del desarrollo de las actividades en general y de las empresas en particular.

Los presupuestos nacieron en Inglaterra en el siglo XVI. Sin embargo, dos siglos después obtuvieron más formalidad cuando el parlamento británico solicitó una estimación de erogaciones del periodo siguiente y un detalle de impuestos para cubrirlos.

Desde el punto de vista técnico, la palabra presupuesto se deriva del francés antiguo, en el cual significa bougette o bolsa. Dicha acepción intentó perfeccionarse en el sistema inglés mediante la conformación del término budget, de conocimiento común, el que recibe en nuestro idioma la denominación del presupuesto.

En 1820 Francia implanta el sistema presupuestario, el cual posteriormente es adoptado por otros estados europeos. Sin embargo, en 1821 el gobierno de Estados Unidos de América adopta, con algunas variantes, el sistema inglés.

En 1912 y 1925 el sector privado comprobó los beneficios que reportaba la utilización de presupuestos, y las empresas comenzaron a emplear métodos de planeación, a la vez que el sector público aprobó una ley de presupuesto nacional.

El uso de los presupuestos en México data aproximadamente de 1945, época en la cual se utilizaban en forma limitada y parcial. En la actualidad resulta indispensable establecer un sistema de control presupuestario en el Gobierno. Asimismo, en las entidades comerciales e industriales se ha convertido en una herramienta de planeación necesaria para el control de las actividades a corto y largos plazos.

En 1930 se celebra en Ginebra el Primer Simposio Internacional de Control Presupuestal, en que se definen los principios básicos del sistema.

En 1948 el Departamento de Marina de los Estados Unidos presenta el presupuesto por programas y actividades.

En 1961 el Departamento de Defensa de los Estados Unidos trabaja con un sistema de planificación por programas y presupuestos.

En 1965 el gobierno de los Estados Unidos crea el Departamento de Presupuesto e incluye en las herramientas de planeación y control del sistema conocido como "planeación por programas y presupuestos".

El papel desempeñado por los presupuestos lo destacan prestigiosos tratadistas modernos quienes señalan lo vital de los pronósticos relacionados con el manejo de efectivo.

Antecedentes referenciales

Tesis: Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de la cartera de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo Ltda. Autor: Carmen Zúñiga. Año 2012.

Resumen.- La falta de un adecuado Plan de Políticas internas de Crédito y Cobranzas, para que el personal administrativo, así como los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Ltda., puedan enfrentarse a nuevos cambios como es, el uso de nuevas propuestas crediticias que permitan mejorar la recuperación de cartera vencida.

Los autores de ésta investigación observaron que los socios no contaban con una capacitación previa antes de recibir el dinero el socio, y cumplir con su obligación, no contaban con una adecuada formación para utilizar el dinero recibido sin ser gastado en actividades diferentes a lo que ha requerido. Para ello se empieza haciendo un diagnóstico del problema objeto de estudio, identificando las causas y los efectos que se originan en el campo actual. Llegaron a la conclusión, luego del diagnóstico que el tipo de Plan de Políticas internas de Créditos y Cobranzas es el más adecuado para disminuir cartera vencida, es necesario adaptar nuevas políticas crediticias, para de esta manera mejorar el proceso de concesión y gestión del crédito que se realizan dentro de la Cooperativa y de la misma manera capturar atractivas oportunidades de crecimiento. Por lo que el presente trabajo tiene una similitud en tratar de disminuir la cartera vencida, pero se centra en las alícuotas de la urbanización Volare.

Tesis: Análisis, diseño e implementación del Sistema para la Gestión de Cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León.
Autor: Econ. Andrea Carrasco Año 2012.

Resumen El presente trabajo ha sido estructurado con el fin de situar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León, dentro de un escenario real para la toma de decisiones estratégicas, considerando su desenvolvimiento su desenvolvimiento interno y entorno, en relación al crédito y posterior recuperación. Siendo la Cooperativa una entidad financiera, la cobranza constituye parte primordial de su diario accionar y la gestión desarrollada en torno a este sistema se vuelve fundamental.

El objetivo general que plantearon para esta Tesis para darle solución a la problemática fue el contribuir a la presentación de un escenario detallado sobre la situación crediticia real de la Cooperativa, para la mejor toma de decisiones estratégicas. Al respecto, ha sido factible la exposición de la Cooperativa desde varios aspectos generales y específicos vinculados principalmente con el crédito y su posterior recuperación. Es importante considerar que este estudio no se asemeja mucho a la presente investigación referente a que este estudio realiza un análisis, diseño e implementación del Sistema para la Gestión de Cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito.

Antecedentes teóricos

Cartera Vencida

Según (Díaz Manjarrez, (2006) – “Cartera Vencida: Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado, que es un máximo de 90 días”.

El autor (Cardozo Cuenca, 2006) “afirma que éste índice deberá calcularse para el total de la cartera y por tiempo de vencimiento de la misma”

Un indicador sintético que refleja el nivel de vencimiento y la antigüedad de la cartera incluiría en el numerador los valores de cartera por grupos, de acuerdo con el tiempo de vencimiento, ponderado cada uno de ellos por un factor que refleje el nivel de antigüedad. El denominador sería la cartera total.

Mientras que (Cardozo Cuenca, 2006) Sostiene que “Las provisiones para la cartera vencida se constituyen en la principal defensa en contra de futuras pérdidas por morosidad de los créditos. Este índice se calcula como el total de provisiones de carrera sobre el total de cartera vencida”.

Adicionalmente, para mayor información de los analistas, deberá calcularse en una hoja de mayor detalle, el índice por tiempos de vencimientos de la cartera.

La fórmula para calcular la cartera vencida es según (Collaguazo León, 2009) Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los socios de la Cooperativa.

Según (Jorge Mohar J. 2010), Otro problema muy común en las organizaciones es la cartera vencida, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Esta situación se presenta en la microempresa y en las organizaciones grandes que también presenta este problema, pero el efecto que tiene en las microempresas es mayor, dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

En este sentido, el objetivo es lograr un manejo de cuentas por cobrar adecuado que permita mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización y lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia. No obstante, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo, en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en la micro y pequeña empresa

es casi inexistente. Difícilmente el microempresario determina los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito, no calcula los costos de la administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida de ventas por negar el crédito, no considera el efecto de los ingresos por la posibilidad de cargar un precio más alto; deja de lado la probabilidad de no pago por parte de los clientes, entre otros. Es en este contexto donde se genera una cartera vencida excesiva que genera problemas financieros importantes para la organización.

La principal problemática a la que se enfrentan las empresas con cartera vencida es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen (Gitman, 1996). La relación entre cartera vencida y falta de liquidez se hace evidente cuando el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos calculados o esperados debido a la falta de entrada de efectivo por concepto de cobranza de cuentas pendientes.

En este sentido, la situación financiera de corto plazo se ve afectada debido a la falta de liquidez y a la premura de adquirir préstamos de corto plazo que le permitan mantenerse en operación. Evidentemente las empresas más pequeñas deben enfrentar el problema de liquidez de otras formas distintas a la adquisición de préstamos, dada su incapacidad de obtener financiamiento por parte de las instituciones financieras (Comisión Intersectorial de Política Industrial, 2003).

De acuerdo a un estudio realizado por el Observatorio PYME (INEGI), alrededor del 58% de las pymes tienen como fuente principal de financiamiento a los proveedores. Esto implica, desde una perspectiva macroeconómica, que una desaceleración de la economía en términos de producción y consumo daría lugar al problema financiero de cartera vencida y por ende a un problema de liquidez, dada la dependencia e interrelación de los actores económicos sobre la disponibilidad de efectivo.

La cartera vencida en la presente investigación se centra en las alícuotas, según el editorial El Comercio (2012) cada uno de los propietarios o arrendatarios aportan cada mes, proveen los recursos económicos necesarios para mantener el buen funcionamiento de un condominio o conjunto habitacional. El artículo 5 de la Ley de Propiedad Horizontal establece que cada propietario deberá contribuir a las expensas necesarias para la administración, conservación y reparación de los bienes comunes, así como al pago de la prima de seguro, en proporción al valor de su piso, departamento o local. Estos recursos son administrados por la asamblea de copropietarios, quienes eligen a su administrador con el 75% de los votos. Los vecinos del conjunto Colinas de Amagás han confiado esa responsabilidad a Rosa Elena Unda.

Durante seis años seguidos ella ha sido reelecta en el cargo de administradora. El pasado martes, Unda recibió a un arquitecto que inspeccionaba el estado de la fachada, que lucía deteriorada. También le explicó que la puerta de acceso peatonal estaba trabada. Ambos discutieron las alternativas para las reparaciones. El costo será cubierto con el dinero de las alícuotas. En Colinas de Amagás habitan 78 familias. Cada condómino paga una cuota mensual de USD 52. Ese valor se fijó en una asamblea general, según un informe de gastos anuales más el 5% para gastos emergentes.

Los USD 4 056 ingresan a una cuenta común y son invertidos en el pago de la guardianía privada, jardinería, conserjería, mantenimiento de ascensores, planta eléctrica, cisterna y áreas comunales. Unda dedica toda la mañana a las tareas de la administración. En la tarde se ocupa en los quehaceres domésticos. Tiene conocimientos básicos en contabilidad que le permiten llevar sin problemas los movimientos económicos de la cuenta común. Para la administradora, uno de los principales problemas es el retraso en el pago de las alícuotas.

Según el reglamento interno, se estableció como plazo para el depósito, los 10 primeros días de cada mes. Pero Unda asegura que ese plazo no

siempre se cumple. Por eso, se fijó una multa de USD 10 en caso de mora. En el Conjunto Hábitat 2001, en Amagasi de El Inca, se fijó una tasa de interés por cada mes de mora en el pago de las alícuotas.

Este año, la administración está a cargo de Fausto Leiva. Él explicó que, según el reglamento interno, cada uno de los propietarios debe rotar en la administración. El buen estado de las áreas verdes, la demarcación de las zonas de parqueo, la pintura de las áreas comunales, el pago de servicios básicos y la guardianía son cubiertos por las cuotas de USD 150 mensuales que paga cada uno de los 12 vecinos. En el conjunto Carcelén, cada uno de los 10 condóminos paga USD 5 mensuales.

Andrea Morales, tesorera del edificio, explicó que los USD 50 se invierten en el mantenimiento del césped, limpieza de los pasillos y el pago de luz del área comunal. “Hace 25 años, la administración era más organizada. Incluso se colaboraba con los condominios contiguos”. Hoy, cada edificio, que está rodeado por cerramientos, maneja su propia administración. Hasta hace un año no se podía exigir el pago de las alícuotas porque no había un reglamento interno que norme esta obligación. Este año, los vecinos nombraron una directiva y el reglamento fue legalizado.

Presupuesto

Antes de poder definir lo que es un presupuesto, es necesario tener una idea de cuál es su papel y su relación con el proceso gerencial. Pocas veces un presupuesto es algo aislado más bien es un resultado del proceso gerencial que consiste en establecer objetivos y estrategias y en elaborar planes. En especial, se encuentra íntimamente relacionado con la planeación financiera.

Por lo tanto, el presupuesto puede considerarse una parte importante del clásico ciclo administrativo de planear, actuar y controlar o, más específicamente, como parte de un sistema total de administración que incluye:

Formulación y puesta en práctica de estrategias.

Sistemas de Planeación.

Sistemas Presupuestales.

Organización.

Sistemas de Producción y Mercadotecnia.

Sistemas de Información y Control.

Con base en lo anterior y de manera muy amplia, un presupuesto puede definirse como la presentación ordenada de los resultados previstos de un plan, un proyecto o una estrategia. A propósito, esta definición hace una distinción entre la contabilidad tradicional y los presupuestos, en el sentido de que estos últimos están orientados hacia el futuro y no hacia el pasado, aun cuando en su función de control, el presupuesto para un período anterior pueda compararse con los resultados reales (pasados).

Con toda intención, esta definición tampoco establece límite de tiempo si bien por costumbre los presupuestos se elaboran por meses, años o algún otro lapso. Pueden, sin embargo, referirse fácilmente a un solo artículo o proyecto; a propósito, esta definición no implica que el presupuesto deba establecerse en términos financieros, a pesar de que esa es la costumbre. En este sentido cabe mencionar que los sistemas presupuestales completos pueden incluir, y de hecho lo hacen, renglones como la mano de obra, materiales, tiempo y otras informaciones.

En la práctica, los sistemas administrativos no se encuentran tan claramente definidos y a menudo se entrelazan con mayor o menor grado. En empresas pequeñas no es raro que el mismo grupo maneje tanto la contabilidad como los presupuestos. Pocas veces se lleva a cabo la tarea gerencial como ese paquete limpio y ordenado que teóricamente se presenta. Por lo general los directivos y gerentes se enfrentan a una actividad de equilibrio complejo para la cual el juicio es un factor crítico.

Es evidente la íntima relación entre la planeación y el presupuesto y no es raro encontrar que utilizan indistintamente términos como presupuesto, plan anual de la empresa. Como se dijo, el presupuesto es resultado de algún tipo de plan o está basado en él, sea éste explícito o bien algo que se encuentra en las mentes de los directivos.

Finalmente, se puede definir el Presupuesto como un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.

Elementos principales del presupuesto

El presupuesto es un plan, lo cual significa que expresa lo que la administración tratará de realizar.

Integrador

Indica que toma en cuenta todas las áreas y actividades de la empresa. Dirigido a cada una de las áreas de forma que contribuya al logro del objetivo global. Es indiscutible que el plan o presupuesto de un departamento de la empresa no es funcional si no se identifica con el objetivo total de la organización, a este proceso se le conoce como presupuesto maestro, formado por las diferentes áreas que lo integran.

Coordinador

Significa que los planes para varios de los departamentos de la empresa deben ser preparados conjuntamente y en armonía. En términos monetarios: significa que debe ser expresado en unidades monetarias.

Operaciones

Uno de los objetivos primordiales del presupuesto es el de la determinación de los ingresos que se pretenden obtener, así como los

gastos que se van a producir. Esta información debe elaborarse en la forma más detallada posible.

Recursos

No es suficiente con conocer los ingresos y gastos del futuro, la empresa debe planear los recursos necesarios para realizar sus planes de operación, lo cual se logra, con la planeación financiera que incluya:

Presupuesto de efectivo.

Presupuesto de adiciones de activos.

Dentro de un periodo futuro determinado.

Objetivos del presupuesto

Planear los resultados de la organización en dinero y volúmenes.

Controlar el manejo de ingresos y egresos de la empresa.

Coordinar y relacionar las actividades de la organización.

Lograr los resultados de las operaciones periódicas.

Funciones del presupuesto

Las funciones que desempeñan los presupuestos dependen en gran parte de la propia dirección de la empresa. Las necesidades y expectativas de los directivos y el uso que hagan de los presupuestos, están fuertemente influidos por una serie de factores relacionados con los antecedentes gerenciales y con el sistema empresarial. De manera ideal la dirección espera que la función presupuestal proporcione:

Una herramienta analítica, precisa y oportuna.

La capacidad para pretender el desempeño.

El soporte para la asignación de recursos.

La capacidad para controlar el desempeño real en curso.

Advertencias de las desviaciones respecto a los pronósticos.

Indicios anticipados de las oportunidades o de los riesgos venideros.

Capacidad para emplear el desempeño pasado como guía o instrumento de aprendizaje.

Concepción comprensible, que conduzca a un consenso y al respaldo del presupuesto anual.

Importancia de los presupuestos para la gerencia

Las organizaciones hacen parte de un medio económico en el que predomina la incertidumbre, por ello deben planear sus actividades si pretenden sostenerse en el mercado competitivo, puesto que cuanto mayor sea la incertidumbre, mayores serán los riesgos por asumir.

Es decir, cuanto menor sea el grado de acierto de predicción o de acierto, mayor será la investigación que debe realizarse sobre la influencia que ejercerá los factores no controlables por la gerencia sobre los resultados finales de un negocio. El presupuesto surge como herramienta moderna del planteamiento y control al reflejar el comportamiento de indicadores económicos como los enunciados y en virtud de sus relaciones con los diferentes aspectos administrativos contables y financieros de la empresa.

Los presupuestos son importantes porque ayudan a minimizar el riesgo en las operaciones de la organización, además de:

Por medio de los presupuestos se mantiene el plan de operaciones de la empresa en unos límites razonables.

Sirven como mecanismo para la revisión de políticas y estrategias de la empresa y direccionarlas hacia lo que verdaderamente se busca.

Cuantifican en términos financieros los diversos componentes de su plan total de acción.

Las partidas del presupuesto sirven como guías durante la ejecución de programas de personal en un determinado periodo de tiempo, y sirven como norma de comparación una vez que se hayan completado los planes y programas.

Los procedimientos inducen a los especialistas de asesoría a pensar en las necesidades totales de las compañías, y a dedicarse a planear de modo que puedan asignarse a los varios componentes y alternativas la importancia necesaria.

Los presupuestos sirven como medios de comunicación entre unidades a determinado nivel y verticalmente entre ejecutivos de un nivel a otro. Una red de estimaciones presupuestarias se filtran hacia arriba a través de niveles sucesivos para su siguiente análisis.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El problema de éste proyecto está fundamentado en la Constitución del Ecuador.

Sección primera

Sistema económico y política económica Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de

acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 284.-La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
- 3.-Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
- 4.-Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
- 5.-Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.
- 6.-Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
- 7.-Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.
- 8.-Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.
- 9.-Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable sistema financiero

Art. 308.-Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley;

tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.-El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del socio, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

Plan Nacional del Buen Vivir

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción priorizando a la igualdad en las relaciones de poder –tanto entre países como al interior de ellos–, a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital SENPLADES, (2009). Esta nueva concepción permitirá la concreción de aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación

Del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las condiciones laborales.

Las economías populares y solidarias, base social y económica, son el mayor empleador del país y cuentan con millones de socios. La economía popular y solidaria que empleo en 2009 el 64% de los ocupados a nivel nacional (MIES, 2011), constituye un ejemplo palpable de que un sistema económico que privilegie

Al ser humano sobre el capital es posible. Por ello es fundamental insistir en la urgencia de cambiar las conductas individuales (los patrones consumistas), que son las que provocan y aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las utilidades del capital en el corto plazo.

La base que sustenta el capitalismo es la acumulación, sin importar los medios que use para alcanzar sus fines. “Con esa aspiración irrefrenable, la producción se intensifica al máximo y el consumo se extiende con enorme velocidad. La naturaleza y sus recursos (como factores de la producción) son simples insumos que operan a favor de la acumulación de capital que, en su proceso de crecimiento y dominiomundial, arrasa todo a su paso, pero sobre todo genera pobreza y desigualdad en los seres humanos y, además, el deterioro acelerado del ambiente” Falconi, (2013: 1-2). La Constitución del Ecuador establece como deber primordial del Estado, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al Buen Vivir; ordena que el sistema económico sea social y solidario, y define a la estabilidad económica como el máximo nivel de producción y empleo, en el marco de la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica.

Los instrumentos con los que cuenta el Estado para esta transformación son, principalmente, los recursos públicos y la regulación económica. El Estado debe orientar los recursos públicos y privados de forma sostenible

Para generar crecimiento económico y logros en empleo, reducción de pobreza, equidad e inclusión económica. Mediante las acciones directas y la regulación, el Estado debe minimizar el riesgo sistémico de la

economía. Adicionalmente, la inserción estratégica internacional del Ecuador debe enfocarse en construir la soberanía económica regional para mitigar el impacto de escenarios externos de crisis.

El sistema económico social y solidario, “además de establecer una serie de principios y pautas de interacción social, busca alternativas de acumulación, redistribución y regulación, y nuevas formas de coordinación democrática de la sociedad” Movimiento Alianza PAIS, (2012: 46). “En esta perspectiva, el régimen económico no tiene primacía en sí mismo; por el contrario, se subordina y sirve a la vida de los seres humanos y de la naturaleza” SENPLADES, (2009: 329).

La consolidación del sistema económico social y solidario, de forma sostenible, implica colocar al ser humano por encima del capital, lo que significa priorizar el desarrollo de capacidades y complementariedades humanas. Por esto, en el contexto de la continua crisis del sistema capitalista, se proponen como mecanismos para el Buen Vivir: la regulación adecuada del Estado para delimitar, orientar y potenciar

los espacios públicos; la ampliación de espacios cooperativos a nivel regional, a través de la integración regional y particularmente la Nueva Arquitectura Financiera, para restablecer equilibrios de poder globales, desarrollar cadenas productivas y fomentar la soberanía de nuestros pueblos; el cambio del espectro productivo nacional a través de la “transformación de la matriz productiva en que confluyan nuevas políticas para el estímulo de la producción local, la diversificación de la economía y una inserción inteligente en la economía mundial” Movimiento Alianza PAIS, (2001: 48); el sometimiento de los capitales a las necesidades

populares mediante la implementación “de un conjunto de políticas, con enfoque territorial, que modifiquen los esquemas de acumulación, distribución y redistribución” Movimiento Alianza PAIS, (2012: 48); y como eje central del proceso de descentralización y reordenamiento, la inversión adecuada de los recursos públicos hacia la potenciación de

capacidades, los sectores estratégicos y la promulgación de las economías populares y solidarias.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Cartera vencida

Es la porción del total de sus clientes (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.- Dicho de otra manera, la cartera vencida la componen los clientes que por alguna razón no pagan. La cartera vencida generalmente es "calificada" de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa (una o dos parcialidades (generalmente mensualidades) vencidas), pasando por la cartera ya litigiosa (que se encuentra en pleito ante los tribunales para intentar recuperar lo adeudado o ejecutar las garantías), hasta la que se considera prácticamente incobrable (aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y se la considera un quebranto (pérdida)).

Variable dependiente: Presupuesto

El presupuesto es, en este sentido, la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos. El presupuesto también es el cómputo anticipado del costo de una obra o de los gastos que implicará un determinado proyecto:

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Cuentas por Cobrar.- Créditos a favor de la empresa.

Gestión de Cobro.- Actividad desarrollada por las entidades financieras consistente en encargarse del cobro de los efectos de sus socios.

Incobrables.- Cuenta de cobro difícil o problemático.

Mora.- Atraso en el pago de una obligación, con respecto a la fecha de su vencimiento.

Procedimiento.- es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Cuentas por Cobrar.- Son cantidades que los socios adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar créditos dentro del curso ordinario de los negocios.

Indicadores Financieros.- Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o periodo determinados.

Cobranza.- Es un procedimiento que aplica una empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. Acción o efecto de cobrar.

Liquidez.- Es la facilidad o dificultad para convertir mi inversión en dinero. Cada activo tiene un grado de liquidez diferente e incluso entre mismos activos pueden existir grados de liquidez diferente.

Plazo.- Periodo de tiempo al que decido invertir. Al establecer el plazo debo de considerar si puedo necesitar el dinero en ese período.

Manual.- Que exige más habilidad de manos que inteligencia.

Mora.- Dilación o tardanza en cumplir una obligación por lo común la de pagar líquido.

Recuperación de la Cartera.- Pagos que realizan los socios por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedido el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y/o castigados, cuando el socio paga tardíamente sus obligaciones.

Acuerdos de Pago: Son las formulas o acuerdos entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes.

Certificación de Pago: Es el soporte cuando se descarga del sistema cada uno de los diferentes pago realizado por las entidades prestadoras de servicio de salud.

Conciliación: Proceso administrativo en el que las partes identifica sus diferencias y pactan sus posibles soluciones.

Depuración: Es el proceso administrativo que permite corregir las inconsistencia con el fin de mantener una información financiera real.

Gestión de Cobro: Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.

Nota crédito: Son todos los abonos efectuados por parte del banco por concepto de: descuentos de giros, pignoraciones, pagares, intereses a favor de la empresa, entre otros, pero que no se han cargado en nuestros libros.

Nota debito: Son cargos efectuados por el banco a la empresa por concepto de: cobro de intereses, comisiones, efectos descontados devueltos, entre otros.

Objeción: Facturas que han sido rechazadas por las E.P.S, por alguna causal de devolución.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa

Vivir en VOLARE significa disfrutar de las cosas buenas que tiene la vida. Ubicada en la vía a Samborondón VOLARE cuenta con todas las comodidades que tú esperas de una urbanización privada y segura. Disfruta de canchas deportivas, club privado, anexo a colegio con primaria y secundaria, área comercial y mucho más.

Club Privado, Amplio, Acogedor, Exclusiva Urbanización, bañada por el río Daule en su sector más puro y tranquilo. Piscina, Club Privado, Amplia, moderna y acogedora.

La piscina y el Club privado, único y acoger...disfrutas de la vida como siempre quisiste y mereces. La Urbanización "Volare" tiene villas de ritmo netamente vertical que subraya el uso de columnas y portones con rupturas en la continuidad de los techos.

Furoiani es una organización que comenzó a desarrollar actividades en la ciudad de Guayaquil en el año de 1.963 contando como respaldo el estudio profesional del Arquitecto José Furoiani Villagómez, paulatinamente fue incrementando su ritmo de trabajo hasta que a fines de 1.974 se constituyó como empresa jurídicamente establecida, arrancando con su nueva personería el día 2 de enero de 1.975.

Desde nuestra fundación, con el respaldo de prestigiosos profesionales que colaboran con nosotros y con el apoyo de nuestros clientes nos hemos mantenido en incesante avance en lo técnico, profesional y

financiero, a la par con las demandas de los complejos problemas tecnológicos y sociales del presente.

Nuestras obras terminadas o en vías de ejecución se extienden a muchas ciudades del litoral ecuatoriano tales como: Manta, Bahía, Portoviejo, Chone, Milagro, Salinas, Machala, Esmeraldas, además de ciudades como Cuenca y Quito, constituyendo nuestra principal fuente de actividad la ciudad de Guayaquil.

Contamos también con un selecto grupo de acreditadas firmas de profesionales especializados para asesoría específica en alta tecnología que complementan y perfeccionan el éxito final de nuestras realizaciones.

Nos sentimos orgullosos de las metas alcanzadas hasta el momento y unidos con nuestros clientes podemos estar a la altura de los desafíos que nos plantea el mundo actual.

Nuestro Compromiso

Somos una organización comprometida en transformar en realidad los principales sueños de una comunidad: sus Hogares y sus Proyectos.

Estructura Organizacional

Coherente con nuestra estrategia genérica competitiva. Flexible y capaz de aportar con costos relativamente bajos de mercado.

Fortalezas FOP

Más de 128 Proyectos Habitacionales

Sus sueños hecho realidad, construimos su felicidad, su anhelo urbanístico, déjelo en nuestras manos. Urbanizaciones como: Volare, Bonaire, Vennetto 1, 2 y 3, Tottori, Milann, Ciudad Santiago y NUESTRO PARAISO "NAPOLI" respaldan nuestra experiencia y buen nombre. SU HOGAR LO CONSTRUYE FUIROIANI OBRA Y PROYECTOS.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Cuantitativa.- Cauas, (2006: 45) El Paradigma de Investigación Cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población.

Cualitativa.- Aljibe (2007: 62) estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas

La investigación se basará con un modelo cuali-cuanti porque permite conocer los hechos, procesos, estructura en su totalidad, estimular la realización de ajustes, especificar las características principales y las fases para la realización de la investigación.

Cualitativa porque está orientada hacia la comprensión de la cartera vencida y la iliquidez como objeto de estudio, que permite una observación naturalista utilizando una perspectiva desde adentro que nos permite el descubrimiento de la hipótesis poniendo énfasis en el proceso de la investigación.

Tipos de Investigación

Investigación Exploratoria

Hernández et al, (2006:100-101) “El objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas

dudas o se ha abordado antes. Es decir cuando existen solo ideas vagamente relacionadas con el tema”

Se explora todas las causas por la que existe incremento en la cartera vencida y como este incide en el presupuesto de la urbanización Volare.

Investigación descriptiva

Hernández et al, (2006:102) Busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Se analizarán documentación contable para conocer la situación actual de la urbanización sus cuentas por cobrar, gastos y el presupuesto.

Investigación correlacional

Hernández et al, (2006:105) “Tiene como propósito conocer la relación que exista entre la las variables del estudio, categorías o variables en un contexto en particular.

Es decir se conocerá la incidencia que hay entre la cartera vencida y el presupuesto de la urbanización Volare.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Análisis de los Documentos

La investigación social basada en documentos se dedica a reunir, seleccionar y analizar datos que están en forma de “documentos” producidos por la sociedad para estudiar un fenómeno determinado.

Los documentos son soportes de material de hechos, fenómenos y manifestaciones de la realidad social, que existe con independencia de la acción del investigador. Se analizaran los detalles de cuentas por cobrar de, los gastos, y proyecciones de la urbanización Volare.

La inestabilidad de los cobros mensuales, es decir al no tener un ingreso fijo mensual dado a que un mes se puede cobrar 10 mil y al siguiente 15 mil influye en el presupuesto.

La carta vencida en la urbanización Volare incrementa mes a mes, a continuación se presenta los cuadros estadísticos de la cuentas por cobrar del periodo 2014.

Cuadro 1 Cuentas por cobrar

| MZ. | PENDIENTES2012 | EXTRA | ene-13 | feb-13 | mar-13 | abr-13 | may-13 | jun-13 |
|-------------------------|------------------|-----------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 3 | 1.040,00 | 35,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 |
| 4 | 105,00 | 35,00 | | | | | | 40,00 |
| 5 | 3.510,00 | 175,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 120,00 |
| 6 | 1.450,00 | 175,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 |
| 7 | 4.220,00 | 210,00 | 120,00 | 125,00 | 160,00 | 160,00 | 160,00 | 200,00 |
| Total 1era. Etp. | 10.325,00 | 630,00 | 320,00 | 325,00 | 360,00 | 360,00 | 360,00 | 480,00 |
| 21 | 1.820,00 | 140,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 22 | 2.385,00 | 420,00 | 80,00 | 80,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 |
| 24 | 1.845,00 | 150,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 |
| 25 | | 35,00 | | | | | | |
| 26 | 315,00 | | | | | | | |
| 27 | 2.835,00 | 315,00 | 160,00 | 160,00 | 160,00 | 160,00 | 160,00 | 200,00 |
| 28 | 1.120,00 | 205,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 80,00 |
| 29 | 280,00 | 210,00 | 40,00 | 40,00 | 80,00 | 40,00 | 80,00 | 80,00 |
| Total 2da. Etp. | 10.600,00 | 1.475,00 | 360,00 | 360,00 | 440,00 | 400,00 | 440,00 | 520,00 |
| ToTal | 20.925,00 | 2.105,00 | 680,00 | 685,00 | 800,00 | 760,00 | 800,00 | 1.000,00 |
| c-3 | 560,00 | 35,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | |
| c-4 | 1.470,00 | 105,00 | 80,00 | 80,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 |
| c-5 | 175,00 | 105,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| c-6 | 840,00 | 105,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 |
| Total Condom. | 3.045,00 | 350,00 | 200,00 | 200,00 | 240,00 | 240,00 | 240,00 | 200,00 |
| Total x Cobrar | 23.970,00 | 2.455,00 | 880,00 | 885,00 | 1.040,00 | 1.000,00 | 1.040,00 | 1.200,00 |

| MZ. | jul-13 | ago-13 | sep-13 | oct-13 | nov-13 | dic-13 | Total |
|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| 3 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 80,00 | 80,00 | 1.635,00 |
| 4 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 420,00 |
| 5 | 120,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 | 240,00 | 360,00 | 5.525,00 |
| 6 | 80,00 | 120,00 | 195,00 | 315,00 | 360,00 | 400,00 | 3.575,00 |
| 7 | 200,00 | 240,00 | 320,00 | 360,00 | 520,00 | 680,00 | 7.675,00 |
| Total 1era. Etp. | 480,00 | 640,00 | 795,00 | 955,00 | 1.240,00 | 1.560,00 | 18.830,00 |
| 21 | 40,00 | 40,00 | 80,00 | 160,00 | 200,00 | 320,00 | 2.800,00 |
| 22 | 160,00 | 160,00 | 160,00 | 320,00 | 480,00 | 760,00 | 5.485,00 |
| 24 | 80,00 | 120,00 | 195,00 | 230,00 | 200,00 | 240,00 | 3.300,00 |
| 25 | | | | | | 40,00 | 75,00 |
| 26 | | | | | 40,00 | 40,00 | 395,00 |
| 27 | 240,00 | 240,00 | 280,00 | 360,00 | 520,00 | 600,00 | 6.390,00 |
| 28 | 80,00 | 80,00 | 120,00 | 160,00 | 240,00 | 280,00 | 2.565,00 |
| 29 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 160,00 | 240,00 | 280,00 | 1.770,00 |
| Total 2da. Etp. | 680,00 | 720,00 | 915,00 | 1.390,00 | 1.920,00 | 2.560,00 | 22.780,00 |
| | | | | | | | |
| ToTal | 1.160,00 | 1.360,00 | 1.710,00 | 2.345,00 | 3.160,00 | 4.120,00 | 41.610,00 |
| c-3 | | | | | | | |
| c-4 | 160,00 | 160,00 | 160,00 | 160,00 | 160,00 | 160,00 | 3.175,00 |
| c-5 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 520,00 |
| c-6 | 80,00 | 80,00 | 120,00 | 160,00 | 160,00 | 160,00 | 2.185,00 |
| Total Condom. | 240,00 | 240,00 | 280,00 | 400,00 | 400,00 | 400,00 | 5.880,00 |
| | | | | | | | |
| Total x Cobrar | 1.400,00 | 1.600,00 | 1.990,00 | 2.745,00 | 3.560,00 | 4.520,00 | 47.490,00 |
| | | | | | | | |

Fuente: Urbanización Volare

También se analizará los ingresos que ha tenido la urbanización Volare, en los aspectos de alcúotas, adicional valores, eventos, cabañas, tarjetas, bailoterapia, en el capítulo IV se presentaran los resultados del análisis de los ingresos que tiene la urbanización Volare.

Cuadro 2 Ingreso 2014

| | En | Feb | Mar | Abr | Mayo | Jun |
|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Alicuotas | 13.655,00 | 12.775,00 | 12.760,00 | 12.845,00 | 11.570,00 | 13.230,00 |
| Adicional | 185,00 | 590,00 | 455,00 | 460,00 | 410,00 | 615,00 |
| Eventos | 134,40 | 67,20 | 201,40 | 194,40 | 201,60 | 261,80 |
| Cabañas | 90,00 | 60,00 | 65,00 | 40,00 | 60,00 | 60,00 |
| Tarjetas | 80,00 | 56,00 | 80,00 | 144,00 | 48,00 | 96,00 |
| Bailoterapia | 0,00 | 0,00 | 40,00 | 40,00 | 60,00 | 60,00 |
| | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | MESES |
| Alicuotas | 13.834,07 | 12.767,37 | 10.949,38 | 10.497,65 | 10.292,80 | 135.176,27 |
| Adicional | 570,00 | 395,00 | 355,00 | 315,00 | 610,00 | 4.960,00 |
| Eventos | 201,60 | 299,20 | 127,20 | 134,40 | 299,20 | 2.122,40 |
| Cabañas | 65,00 | 76,68 | 49,80 | 80,64 | 23,96 | 671,08 |
| Tarjetas | 64,00 | 16,00 | 32,00 | 104,00 | 152,00 | 872,00 |
| Bailoterapia | 40,00 | 30,00 | 30,00 | 35,00 | 30,00 | 365,00 |
| Total | 14.774,67 | 13.584,25 | 11.543,38 | 11.166,69 | 11.407,96 | 144.166,75 |

Fuente: Urbanización Volare

Se examinará el detalle de los gastos del periodo 2014, con los aspectos de gastos personales, servicios básicos, suministros y materiales, mantenimiento, otros gastos, en el capítulo IV se presentaran los resultados del análisis de los gastos de la urbanización Volare.

Cuadro 3 Detalle gastos 2014

| GASTOS DE PERSONAL | En | Feb | Mar | Abr | Mayo |
|---------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| Personal de Mant. | 2.807,59 | 2.981,30 | 2.835,41 | 2.761,20 | 2.594,99 |
| Beneficios (13avo, 14avo) | | | 1.590,00 | | |
| Iess | 341,12 | 362,23 | 344,50 | 335,49 | 315,29 |
| Uniformes (Camisetas y Gorras) | | | 250,00 | | |
| Alimentación | 295,00 | 295,00 | 295,00 | 295,00 | 295,00 |
| Seguridad | 6.888,00 | 6.888,00 | 6.888,00 | 6.888,00 | 6.888,00 |
| Sub Total | 10.331,71 | 10.526,53 | 12.202,91 | 10.279,69 | 10.093,28 |
| SERVICIOS BASICOS | En | Feb | Mar | Abr | Mayo |
| CNEL | 680,98 | 701,56 | 801,01 | 765,44 | 841,79 |
| AMAGUA | 987,50 | 1.028,96 | 906,36 | 961,98 | 857,57 |
| Telefonos | 59,50 | 50,74 | 59,48 | 57,94 | 59,53 |
| Sub Total | 1.727,98 | 1.781,26 | 1.766,85 | 1.785,36 | 1.758,89 |
| SUMINISTROS Y MATERIALES | En | Feb | Mar | Abr | Mayo |
| Jardines | 176,08 | | 33,95 | | |
| Productos de Limpieza | 256,18 | | 196,73 | 120,91 | |
| Utiles de Oficina | 62,08 | 96,13 | | | |
| Equipos varios | | | | | 250,00 |
| Sub Total | 494,34 | 96,13 | 230,68 | 120,91 | 250,00 |
| MANTENIMIENTO | En | Feb | Mar | Abr | Mayo |
| Piscinas y Pileta | 828,52 | 583,52 | 583,52 | 583,52 | 583,52 |
| Equipos de Jardin | 472,74 | | | 30,00 | |
| Riego | 646,80 | | 995,00 | | |
| LP SIST. SEGURIDAD | 2.009,01 | 490,00 | 411,60 | | |
| Pintura | | | | | |
| Iluminacion | 132,30 | | 233,68 | 522,15 | |
| Equipos de Seguridad | | | | | |
| Equipos de Gimnasio | | | 150,00 | | 75,00 |

| | | | | | |
|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Varios | 282,58 | 389,56 | 617,07 | 717,65 | 596,56 |
| Sub Total | 4.371,95 | 1.463,08 | 2.990,87 | 1.853,32 | 1.255,08 |

| | En | Feb | Mar | Abr | Mayo |
|-----------------------------|--------|----------|--------|--------|--------|
| Activos (muebles Oficina) | | 161,10 | 220,17 | | |
| Sistema Contable (software) | | 558,48 | | 478,46 | 56,00 |
| Sub Total | 341,12 | 1.081,81 | 564,67 | 813,95 | 371,29 |

| | | | | | |
|----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| TOTAL EGRESOS | 17.267,10 | 14.948,81 | 17.755,98 | 14.853,22 | 13.728,54 |
|----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|

| GASTOS DE PERSONAL | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Total |
|--------------------------------|----------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| Personal de Mant. | 2.306,26 | 2.403,70 | 2.263,25 | 2.387,57 | 2.231,33 | 28.216,99 |
| Beneficios (13avo, 14avo) | | | | | | 1.886,71 |
| Iess | 280,21 | 292,05 | 274,98 | 290,09 | 271,11 | 3.428,36 |
| Uniformes (Camisetas y Gorras) | | | | | | 250,00 |
| Alimentación | 245,00 | 245,00 | 245,00 | 245,00 | 230,00 | 2.980,00 |
| Seguridad | 7.144,00 | 7.144,00 | 7.144,00 | 6.144,00 | 5.700,00 | 74.604,00 |
| Sub Total | 9.975,47 | 10.084,75 | 9.927,23 | 9.066,66 | 8.432,44 | 111.366,06 |

| SERVICIOS BASICOS | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Total |
|--------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| CNEL | 751,45 | 795,32 | 738,38 | 726,06 | 742,58 | 8.329,15 |
| AMAGUA | 715,28 | 726,20 | 825,81 | 775,28 | 779,65 | 9.281,78 |
| Telefonos | 67,00 | 70,17 | 65,89 | 69,52 | 71,09 | 694,72 |
| Sub Total | 1.533,73 | 1.591,69 | 1.630,08 | 1.570,86 | 1.593,32 | 18.305,65 |

| SUMINISTROS Y MATERIALES | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Total |
|---------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|----------|
| Jardines | 37,50 | 164,00 | | 49,60 | | 497,43 |
| Productos de Limpieza | | 240,07 | | 321,50 | | 1.397,02 |
| Utiles de Oficina | | | 44,80 | | 28,00 | 334,44 |

| | | | | | |
|----------------|-------|--------|-------|--------|--------|
| Equipos varios | | | | 338,00 | 588,00 |
| Sub Total | 37,50 | 404,07 | 44,80 | 371,10 | 366,00 |

| MANTENIMIENTO | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Total |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Piscinas y Pileta | 583,52 | 583,52 | 583,52 | 583,52 | 583,52 | 6.923,72 |
| Equipos de Jardín | 30,00 | | | 30,00 | | 562,74 |
| Riego | 480,00 | 580,00 | | | | 2.701,80 |
| LP SIST. SEGURIDAD | | 423,00 | 478,56 | 168,00 | 256,00 | 4.612,09 |
| Pintura | | | | | | 0,00 |
| Iluminacion | | 150,75 | 123,20 | 514,80 | | 2.151,28 |
| Equipos de Seguridad | | | | | 597,60 | 597,60 |
| Equipos de Gimnasio | | | 30,00 | | | 255,00 |
| Varios | 765,89 | 589,60 | 748,72 | 726,23 | 847,12 | 6.778,87 |
| Sub Total | 1.859,41 | 2.326,87 | 1.964,00 | 2.022,55 | 2.284,24 | 24.583,10 |

| OTROS | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Total |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Activos (muebles Oficina) | | | | | | 381,27 |
| Sistema Contable (software) | | | | 33,60 | | 1.605,00 |
| Sub Total | 280,21 | 292,05 | 274,98 | 323,69 | 271,11 | 5.414,63 |

| | | | | | | |
|----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| TOTAL EGRESOS | 13.686,32 | 14.699,43 | 13.841,10 | 13.354,86 | 12.947,10 | 162.486,34 |
|----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|

Fuente: Urbanización Volare

Diagrama de Pareto

Mediante el Diagrama de Pareto se pueden detectar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales) que dice que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves. Ya que por lo general, el 80% de los resultados totales se originan en el 20% de los elementos.

La figura es muy útil al permitir identificar visualmente en una sola revisión tales minorías de características vitales a las que es importante prestar atención y de esta manera utilizar todos los recursos necesarios para llevar a cabo una acción correctiva sin malgastar esfuerzos.

| Nº | CAUSAS | Pareto frecuencia | % | acumulativo de ventas | % acumulativo |
|-----------|-----------------------------|------------------------------|----------|----------------------------------|--------------------------|
| 1 | Falta de Compromiso de Pago | 35 | 39% | 35 | 39% |
| 2 | Falencias en la cobranza | 25 | 28% | 60 | 67% |
| 3 | Mala administración | 20 | 22% | 80 | 89% |
| 4 | Talento Humano inadecuado | 10 | 11% | 90 | 100% |
| | TOTAL | 90 | 100% | | |

Elaborado por: Mercedes Romero

Se evidencio que las causas porque existe un incremento en la cartera vencida de las alícuotas son la mala administración y la falta de compromiso de pagos.

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez recolectados los datos es necesario, analizarlos e interpretarlos. Además de contribuir el marco referencial teórico, es necesario conocer aspectos históricos, contextuales, normativos, organizacionales entre otros relacionados con el tema de investigación.

Etapas que constituyen el procesamiento

Las etapas que constituyen el procesamiento de la Información son: organización, resumen y presentación. Características de la organización.

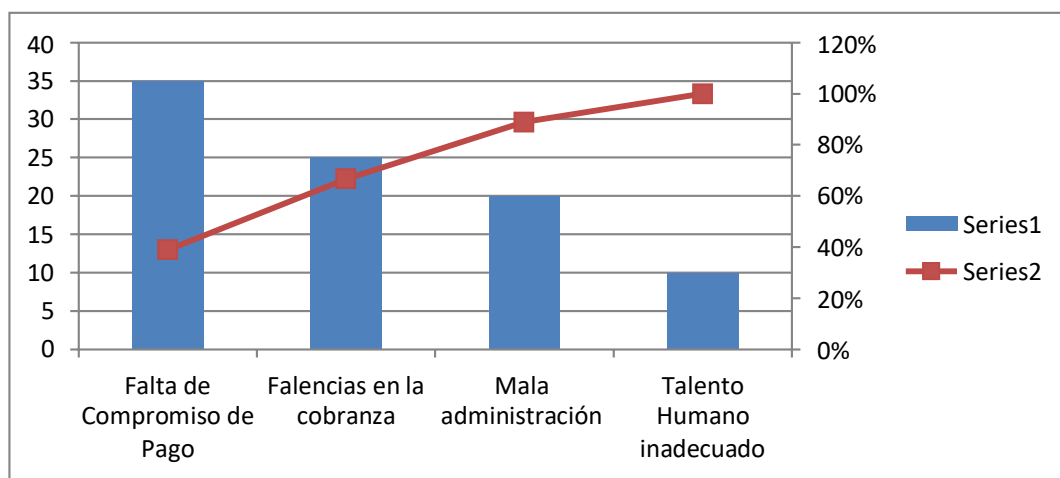
1. Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
2. Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
3. Tabulación o cuadros según variables: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
4. Presentación mediante tablas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

DIAGNÓSTICO DE LAS CAUSAS DE LA CARTERA VENCIDA

Figura 1 Pareto



Elaborado por: Mercedes Romero

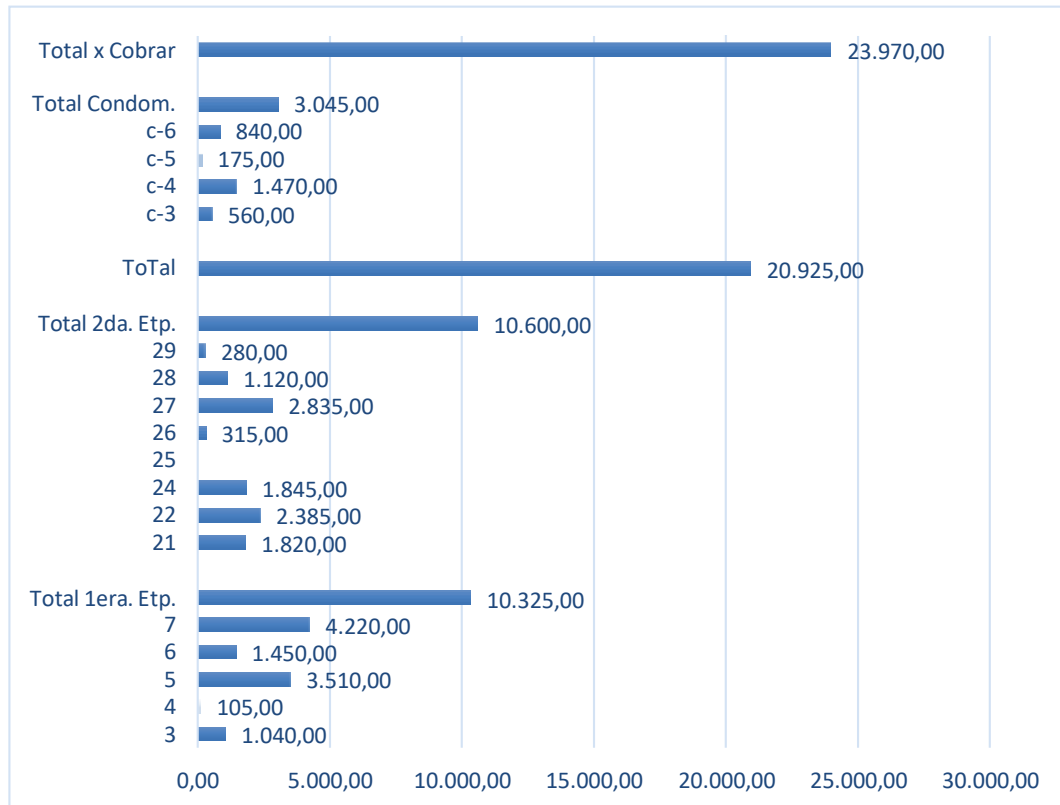
Con la utilización de la técnica del diagrama de Pareto se analizó las causas por la que existe una cartera vencida en la urbanización Volare, que dio como resultado que las causas más relevante para que exista una cartera vencida son la falta de compromiso de pago, falencias en la cobranza, mala administración.

ANÁLISIS CUENTAS POR COBRAR

Se analizarán por cada mes las cuentas por cobrar de la urbanización Volare y determinara las que tenga más valores impagos, y también se examinara el mes que más tenga cuentas por cobrar.

Figura 2

Pendientes 2013



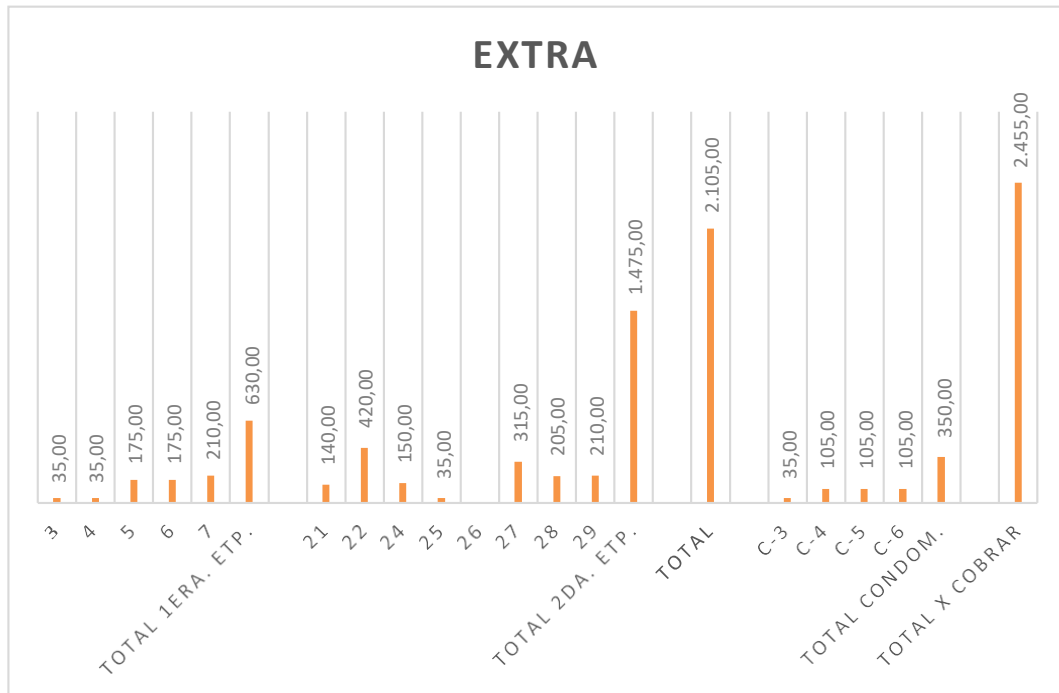
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

Existen valores pendientes del periodo 2013 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$10.325.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 10.600.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$20.925.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 3.045.00, lo que hace un total de \$ 23.970.00 por cobrar.

Figura 3

Valores extras



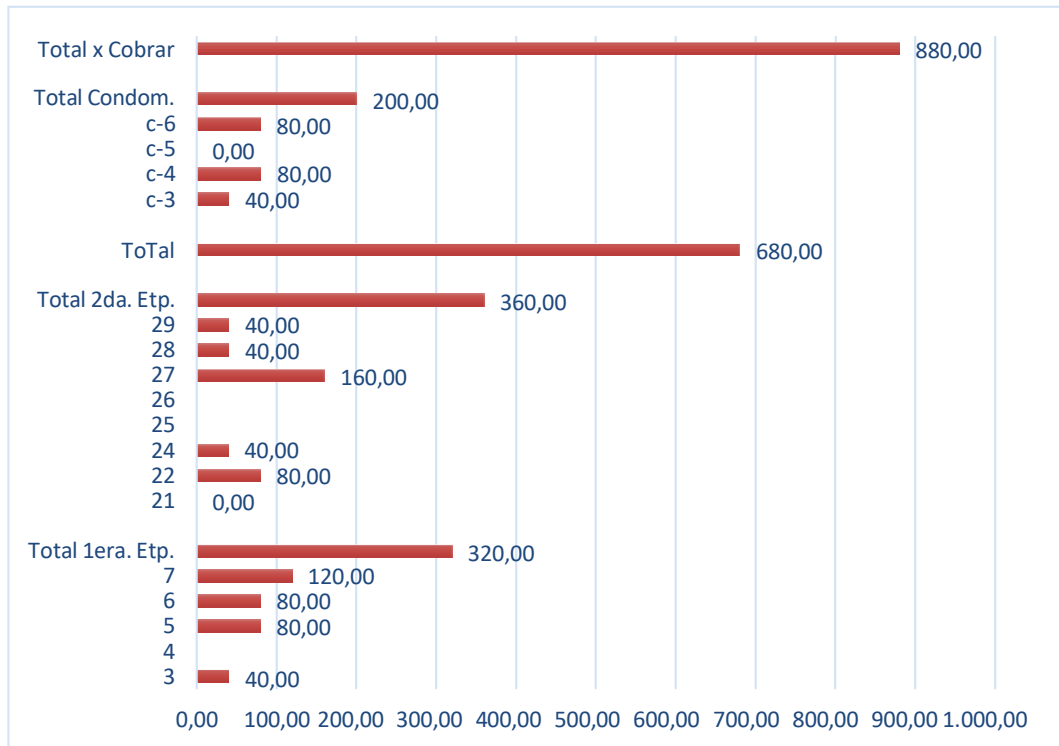
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

Existen valores extras del periodo 2013 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$630.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 1.475.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$2.105.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 350.00, lo que hace un total de \$ 2.455.00 por cobrar.

Figura 4

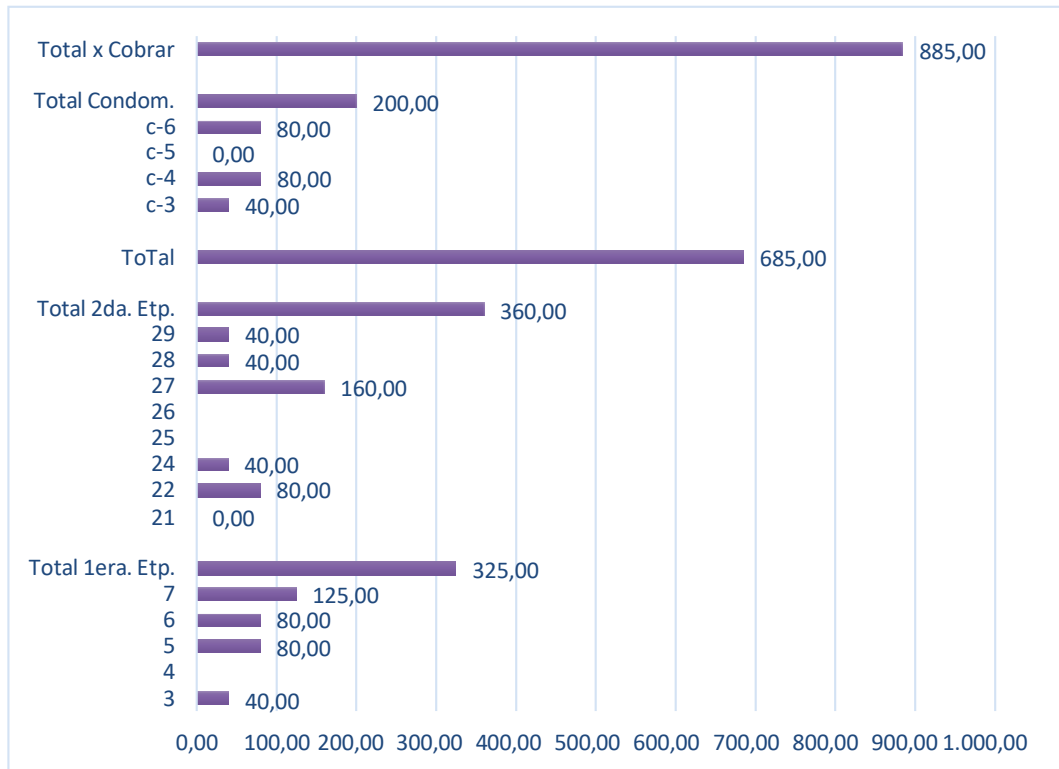
Enero 2014



Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

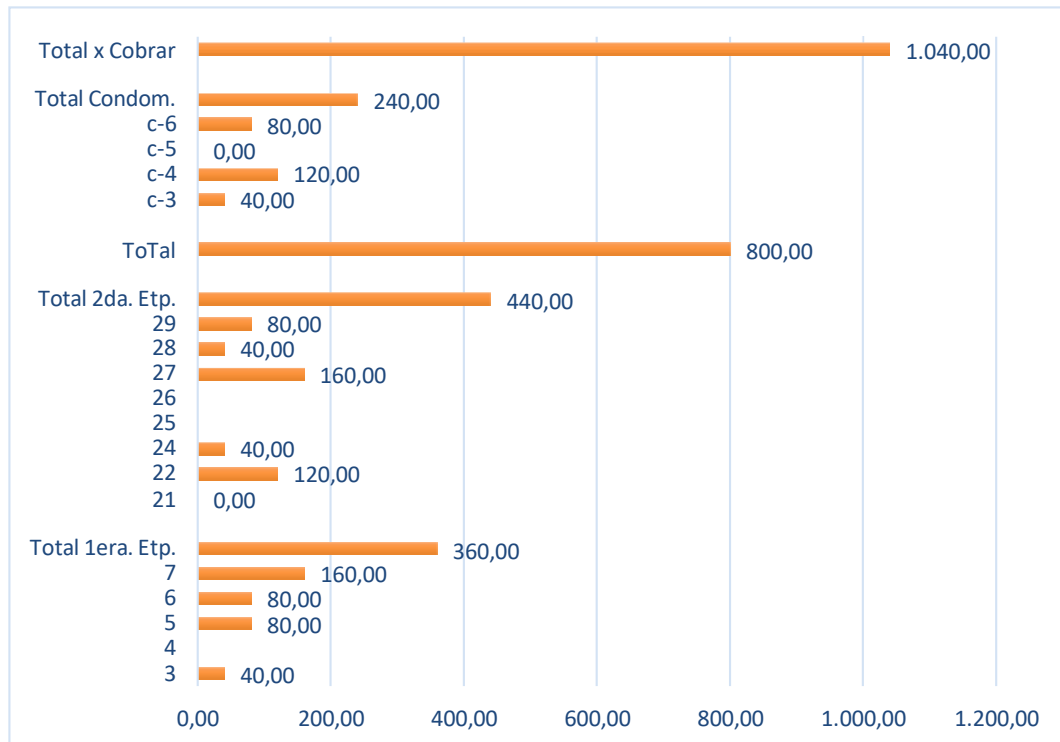
Existen valores por cobrar del mes de enero del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$320.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 160.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$360.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 200.00, lo que hace un total de \$ 880.00 por cobrar.

Figura 5**Febrero 2014****Elaborado por:** Mercedes Romero**Análisis**

Existen valores por cobrar del mes de febrero del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$325.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 360.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$ 685.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 200.00, lo que hace un total de \$ 885.00 por cobrar.

Figura 6

Marzo 2014



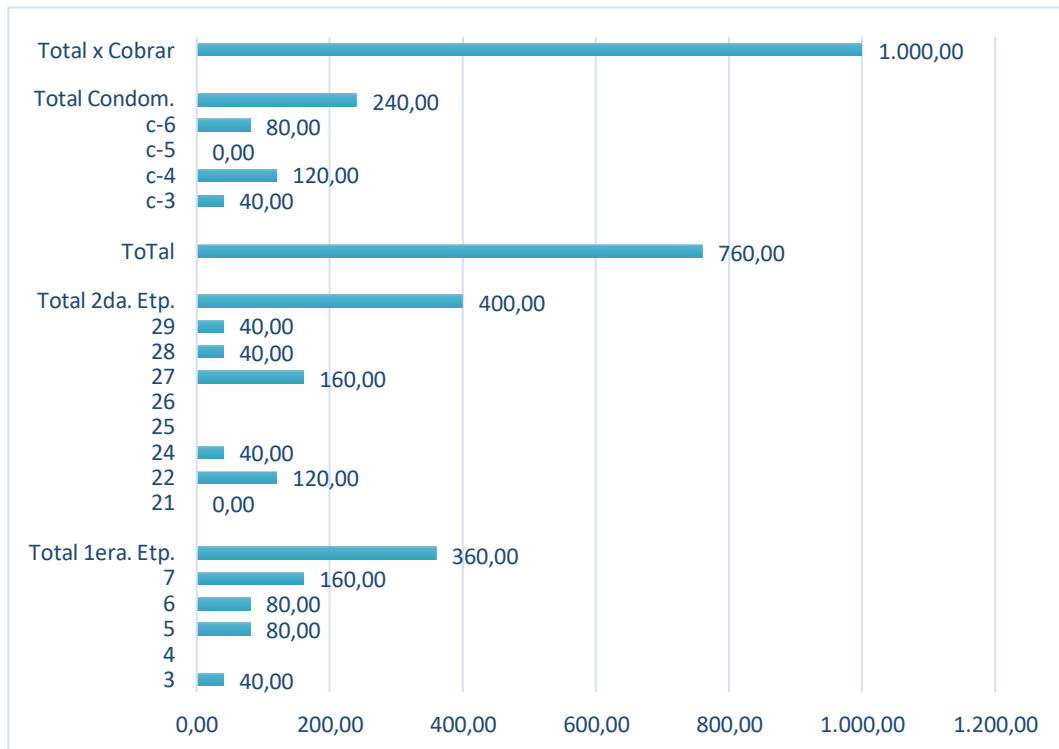
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

Existen valores por cobrar del mes de marzo del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$360.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 440.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$800.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 240.00, lo que hace un total de \$ 1040.00 por cobrar.

Figura 7

Abril 2014



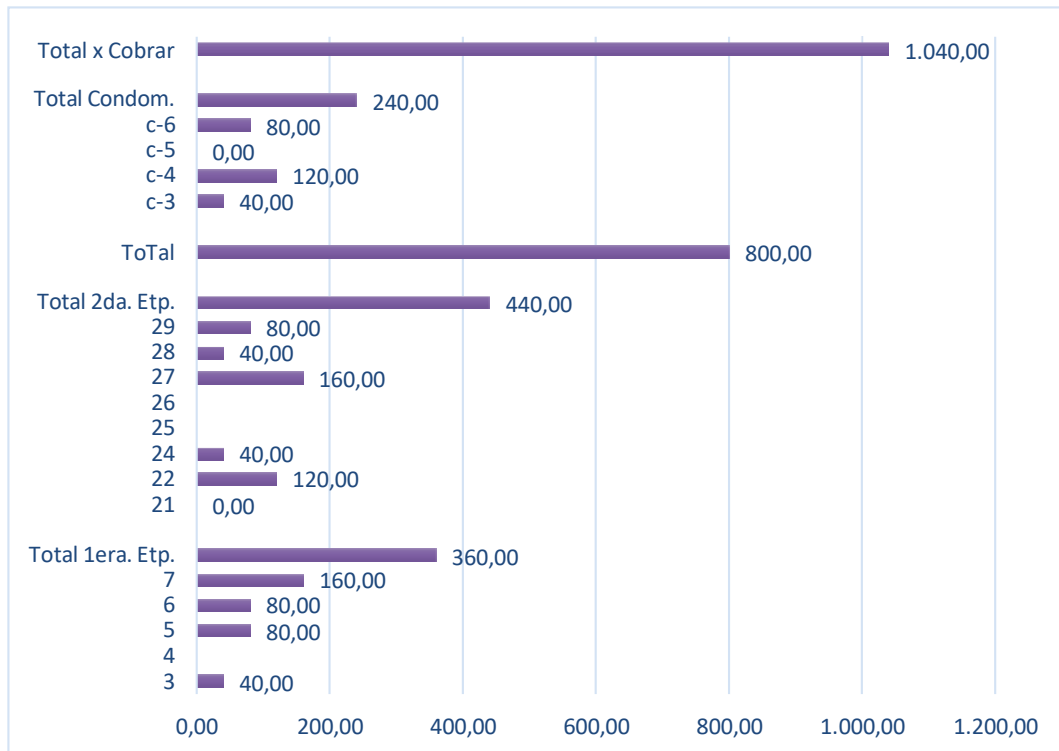
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

Existen valores por cobrar del mes de abril del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$360.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 400.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$760.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 240.00, lo que hace un total de \$ 1000.00 por cobrar.

Figura 8

Mayo 2014



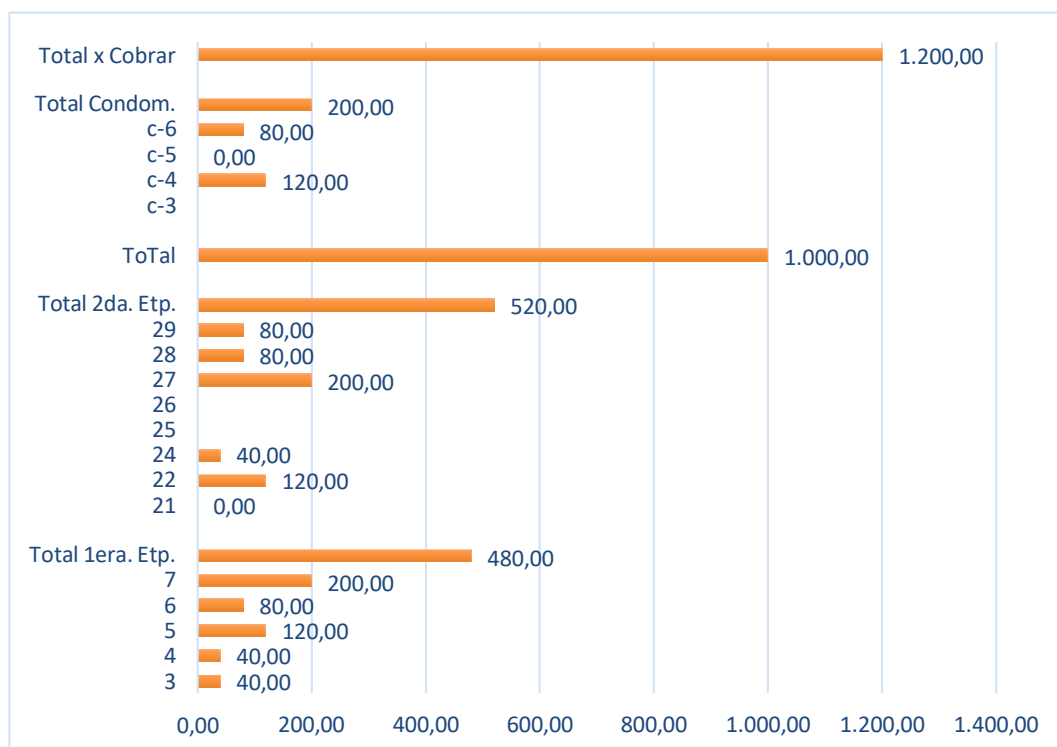
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

Existen valores por cobrar del mes de mayo del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$360.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 440.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$800.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 240.00, lo que hace un total de \$ 1040.00 por cobrar.

Figura 9

Junio 2014



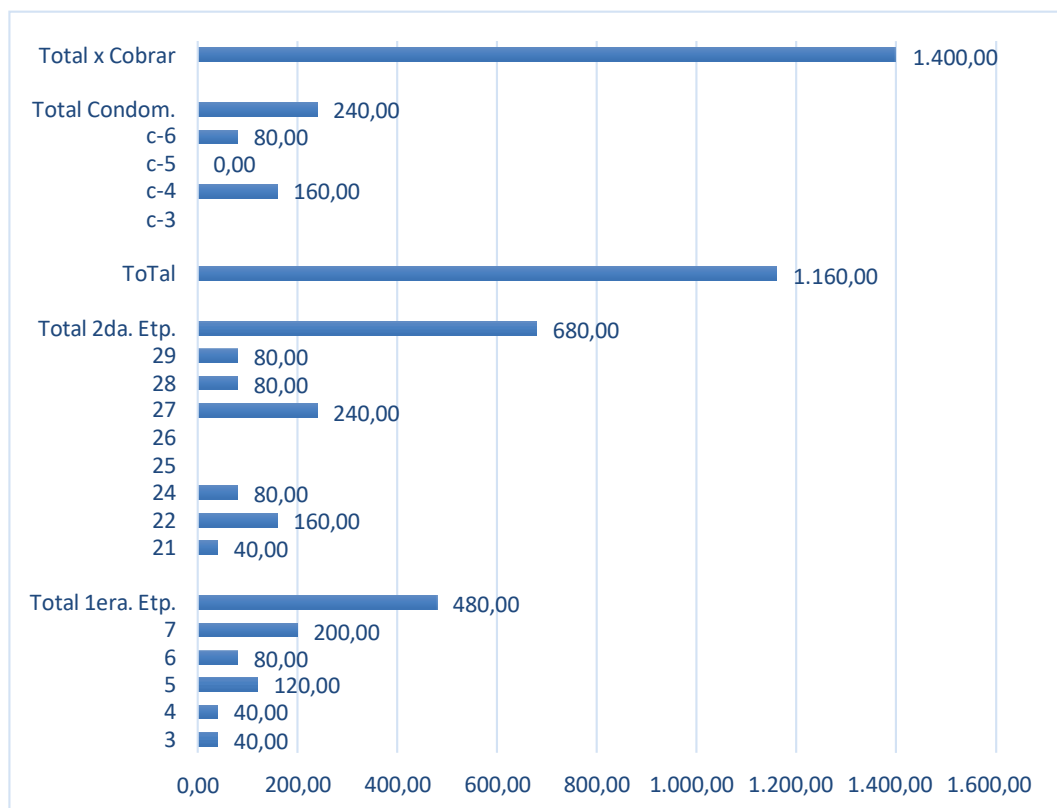
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

Existen valores por cobrar del mes de junio del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$480.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 520.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$1000.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 200.00, lo que hace un total de \$ 1200.00 por cobrar.

Figura 10

Julio 2014



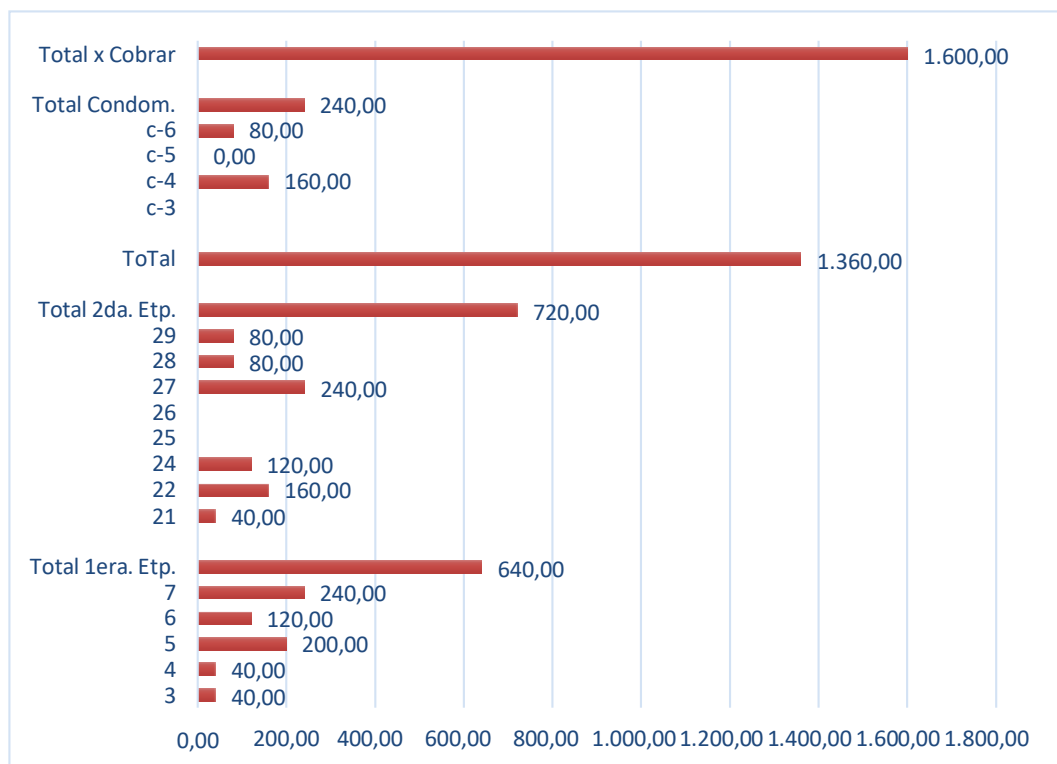
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

Existen valores por cobrar del mes de junio del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$480.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 680.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$1.160.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 240.00, lo que hace un total de \$ 1400.00 por cobrar.

Figura 11

Agosto 2014



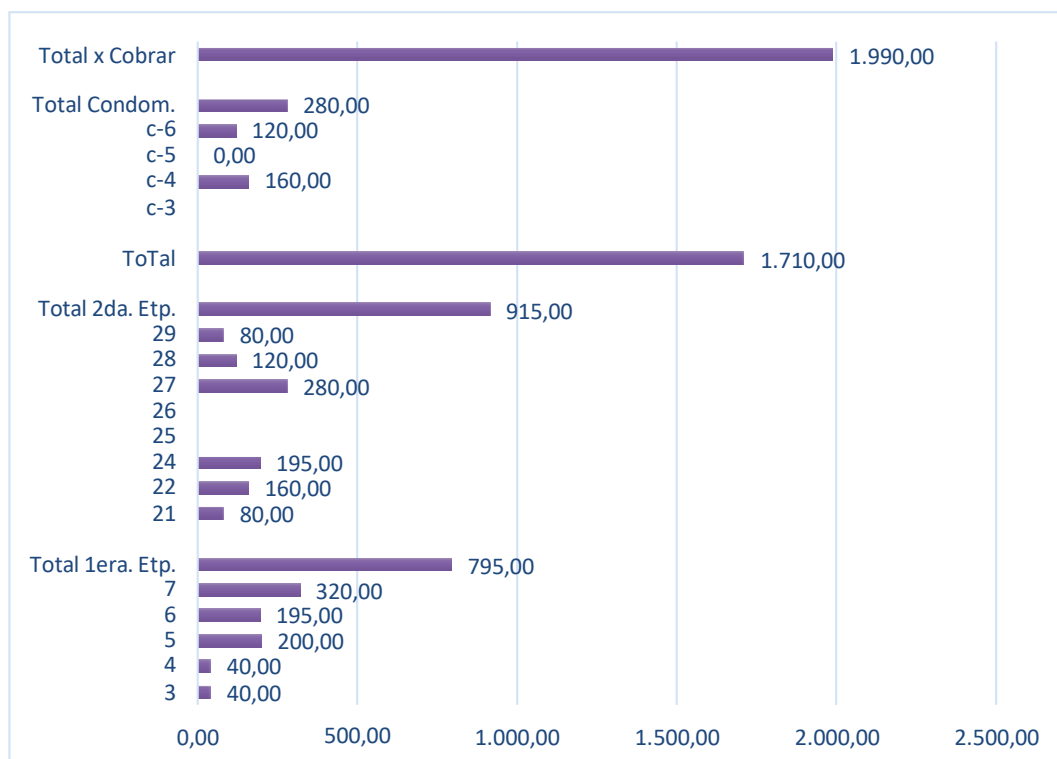
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

Existen valores por cobrar del mes de agosto del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$640.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 720.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$1.360.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 240.00, lo que hace un total de \$ 1600.00 por cobrar.

Figura 12

Septiembre 2014



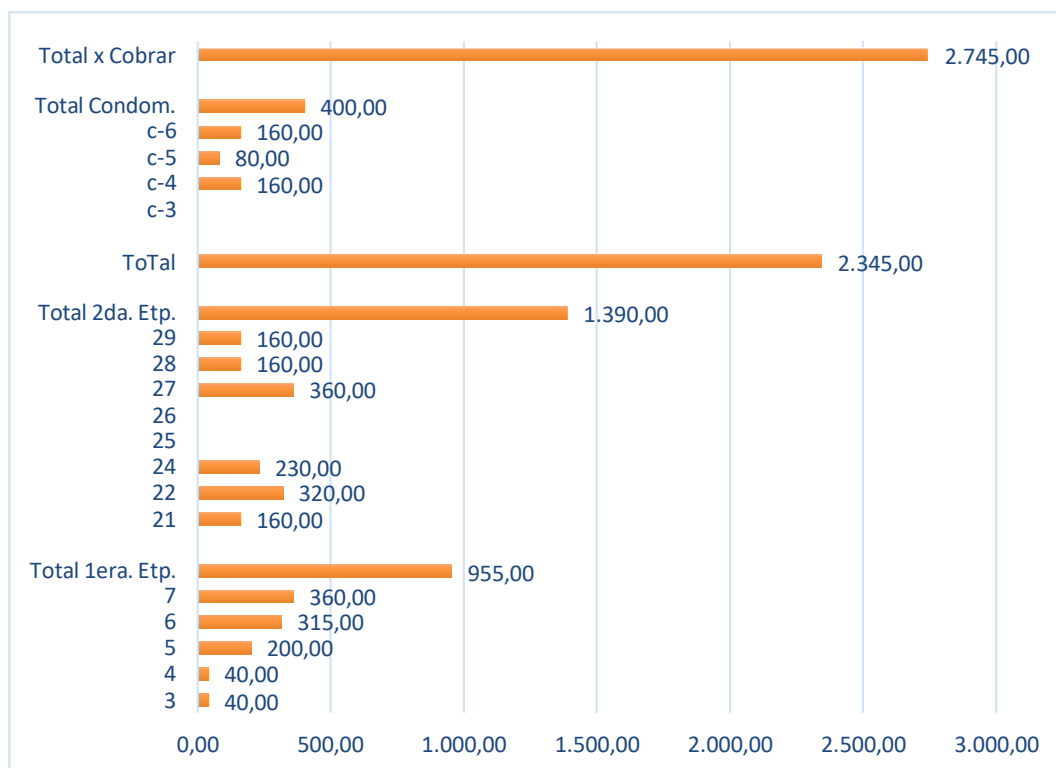
Elaborado por: Mercedes Romero.

Análisis

Existen valores por cobrar del mes de septiembre del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$795.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 915.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$1.710.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 280.00, lo que hace un total de \$ 1.990.00 por cobrar.

Figura 13

Octubre 2014



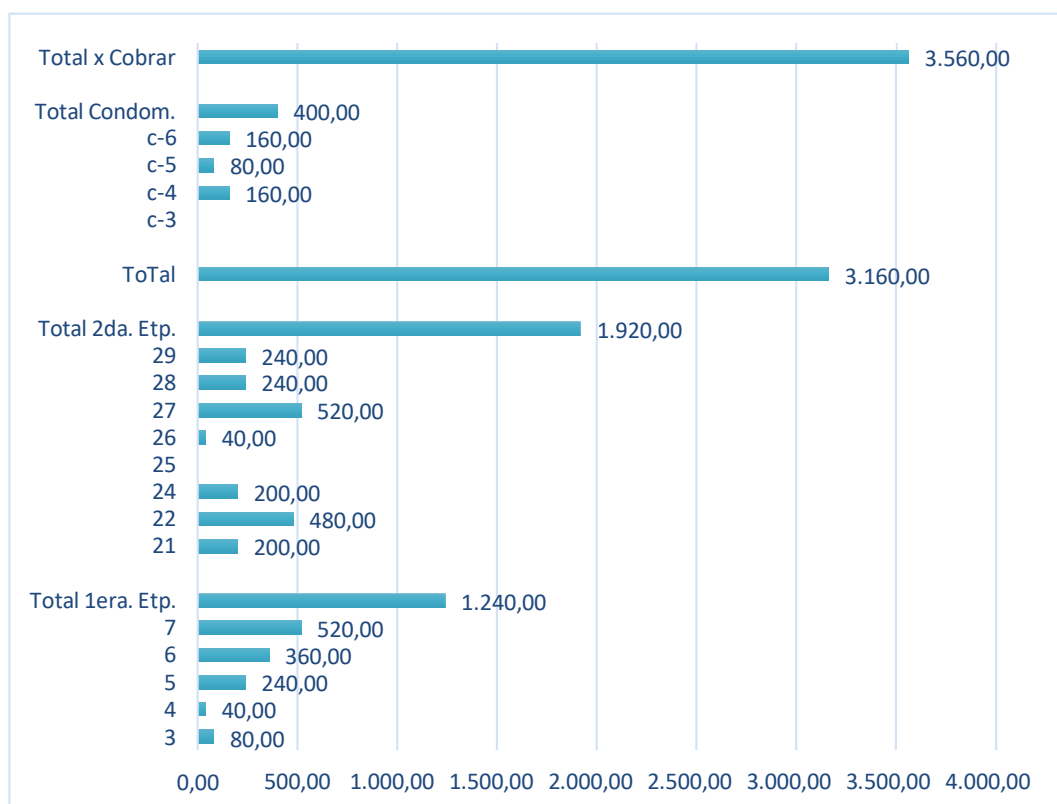
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

Existen valores por cobrar del mes de octubre del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$955.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 1.390.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$2.345.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 400.00, lo que hace un total de \$ 2.745.00 por cobrar.

Figura 14

Noviembre 2014



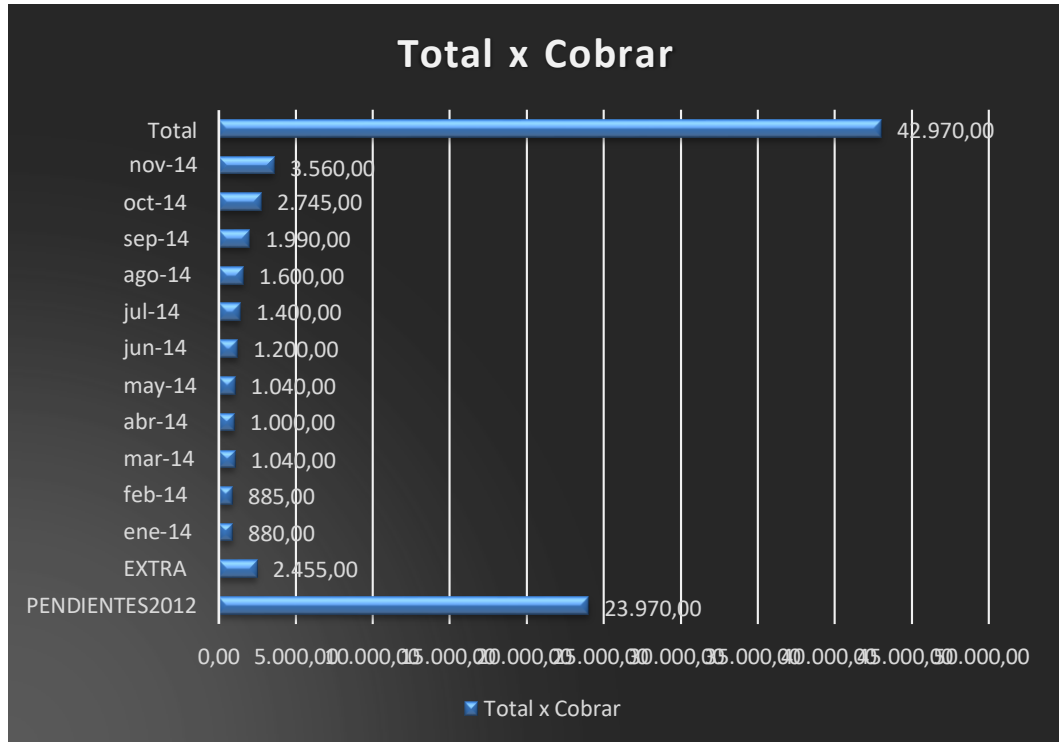
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

Existen valores por cobrar del mes de noviembre del 2014 en la figura anterior se evidencia que en la primera etapa de las villas de las manzanas 7,6,5,4,3 tienen un total de cuentas por cobrar de \$1.240.00, mientras que en la etapa dos en las manzanas 21,22,24,26,27,28,29 tienen un total de cuentas por cobrar de \$ 1.920.00, estas dos etapas tienen un valor por cobrar de \$3160.00, también en los condominios c-3, c-4, c-5,c-6 tienen cuentas por cobrar de un total de 400.00, lo que hace un total de \$ 3.560.00 por cobrar.

Figura 15

Total



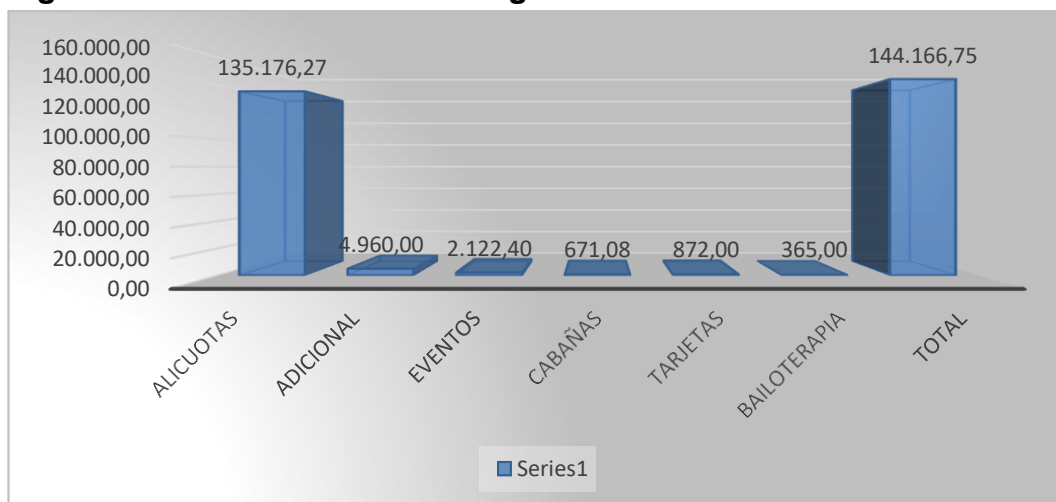
Elaborado por: Mercedes Romero

Análisis

De la figura anterior se evidencia, que se tiene valores pendientes del año anterior de \$23.970.00 y valores extras de \$2.455.00 y que en este periodo 2014, la situación en la cartera vencida va aumentando cada mes se incrementa las cuentas por cobrar el mes de enero contaba con una cuenta por cobrar de \$ 880.00 pero en el mes de noviembre tiene un valor por cobrar de \$ 3.560.00, lo que se convierte actualmente en un valor por cobrar de \$42.970.00.

ANÁLISIS DEL INGRESO 2014

Figura 16 Ingresos

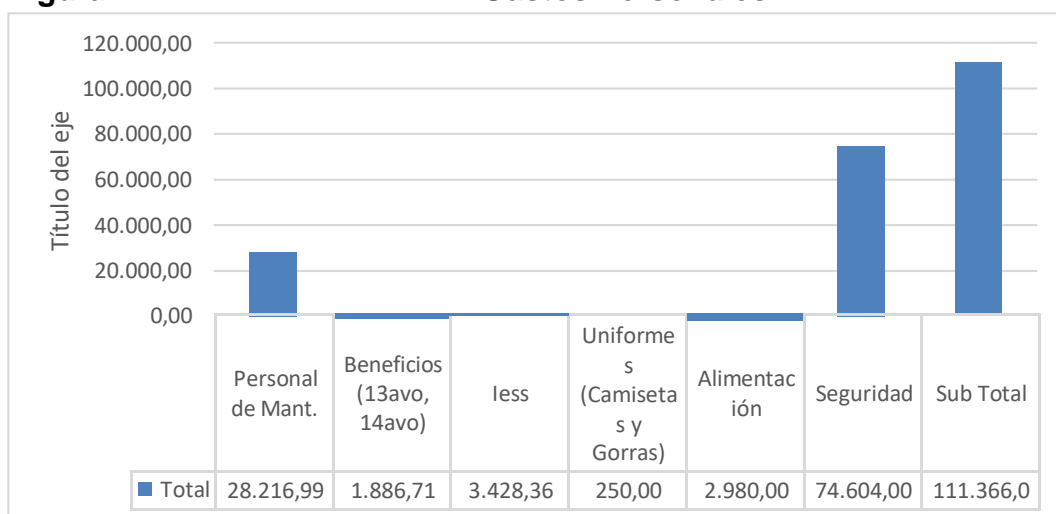


Elaborado por: Mercedes Romero

Los ingresos que tiene la urbanización Volare, del periodo 2014 en alcuotas son \$135.176.27, de valores adicionales son: \$4.960.00, de eventos son \$2.122.40, de cabañas son \$671,08, de tarjetas son \$872.00, de bailoterapia son \$365.00 dando un total de ingresos de 144.166.75

ANÁLISIS GASTOS 2014

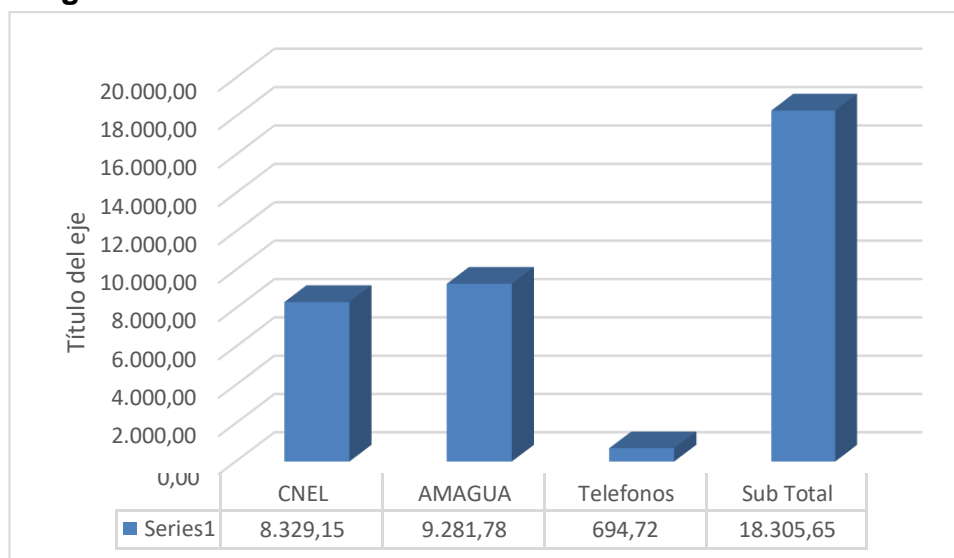
Figura 17 Gastos Personales



Elaborado por: Mercedes Romero

Se evidencia que en el aspecto de gastos personales en el personal de mantenimiento el valor de \$28.216.99, en beneficios de \$1.886.71, en el IESS son de \$ 3.428.36, en uniformes con un \$ 250.00, en alimentación con un \$2.980.00, en seguridad con un \$ 74.604.00 originando un total de \$ 111.366.00.

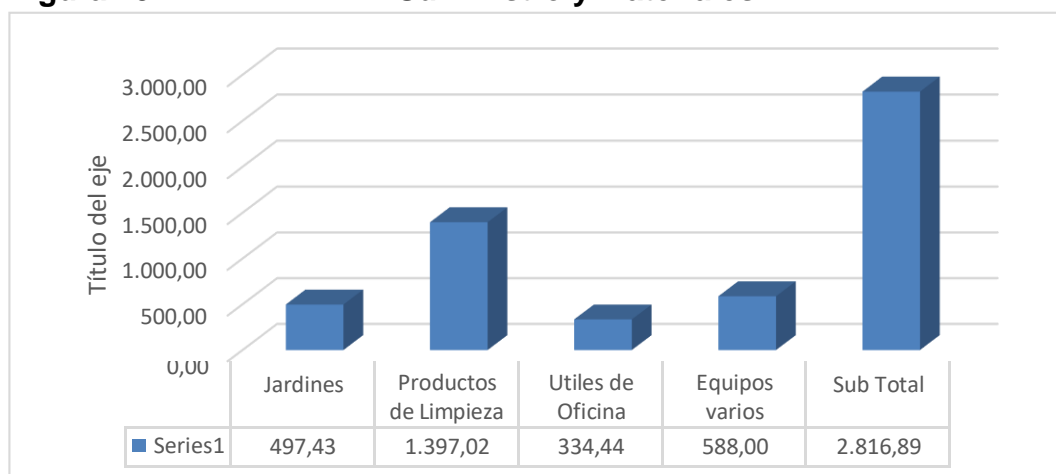
Figura 18 Servicios básicos



Elaborado por: Mercedes Romero

Se evidencia que en el aspecto de servicios básicos, en los gastos de CNEL con \$8.329.15, en AMAGUA con \$9.281.78, en teléfono con \$694.72 originando un total de \$ 18.305.65

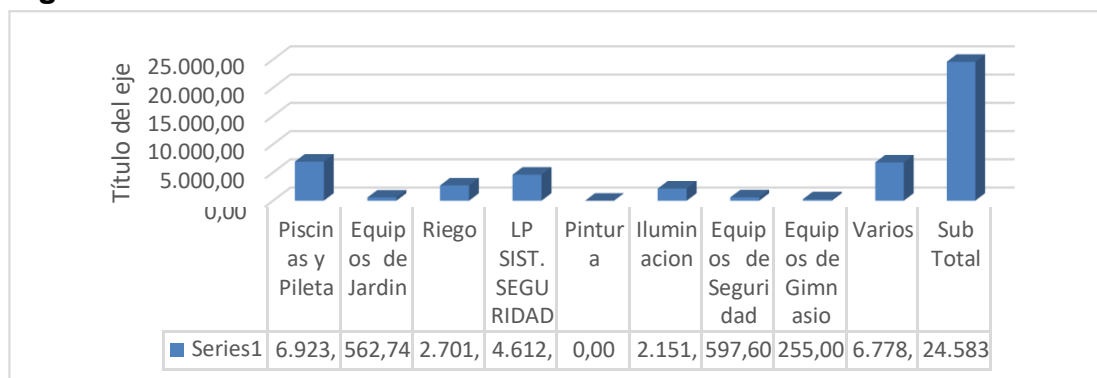
Figura 19 Suministro y materiales



Elaborado por: Mercedes Romero

Se evidencia que en el aspecto de suministro y materiales, existen gastos en su jardines con \$ 497.43, en los productos de limpieza con \$ 1.397.02, en útiles de oficina con \$334.44, en equipos varios con \$588.00, originando un total de \$ 2.816.89

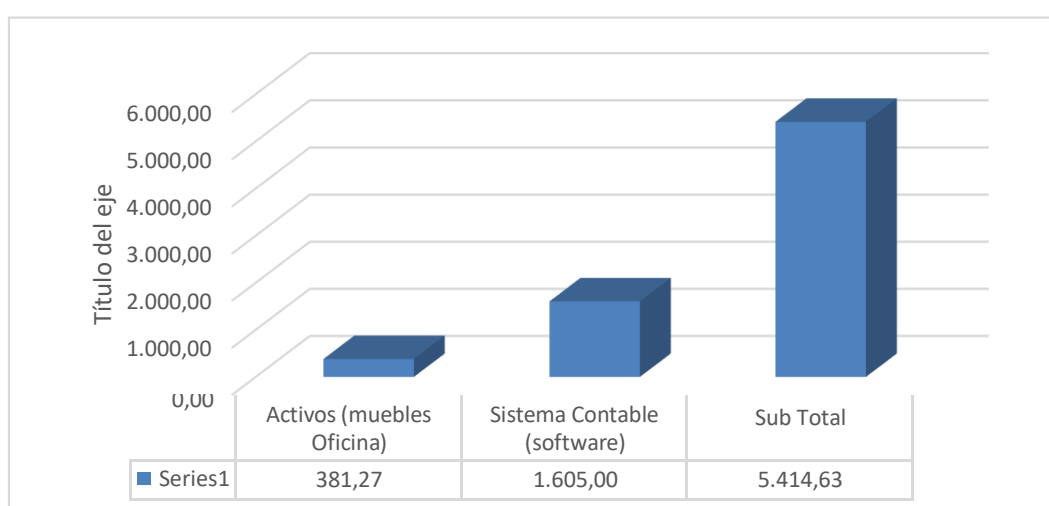
Figura 20 **Mantenimiento**



Elaborado por: Mercedes Romero

Se evidencia que en el aspecto de mantenimiento, existen gastos en su piscina y pileta con un \$6.923.00, en equipos de jardines con \$562.74, en riego con \$2.701.00, en LP. Sistema de seguridad con \$ 4.612.00, en iluminación con \$ 2.151.00, en equipos de seguridad con un \$597.60.00, en equipos de gimnasia con \$ 255.00, y varios gastos con \$6778.00 originando un total de \$ 24.583.00.

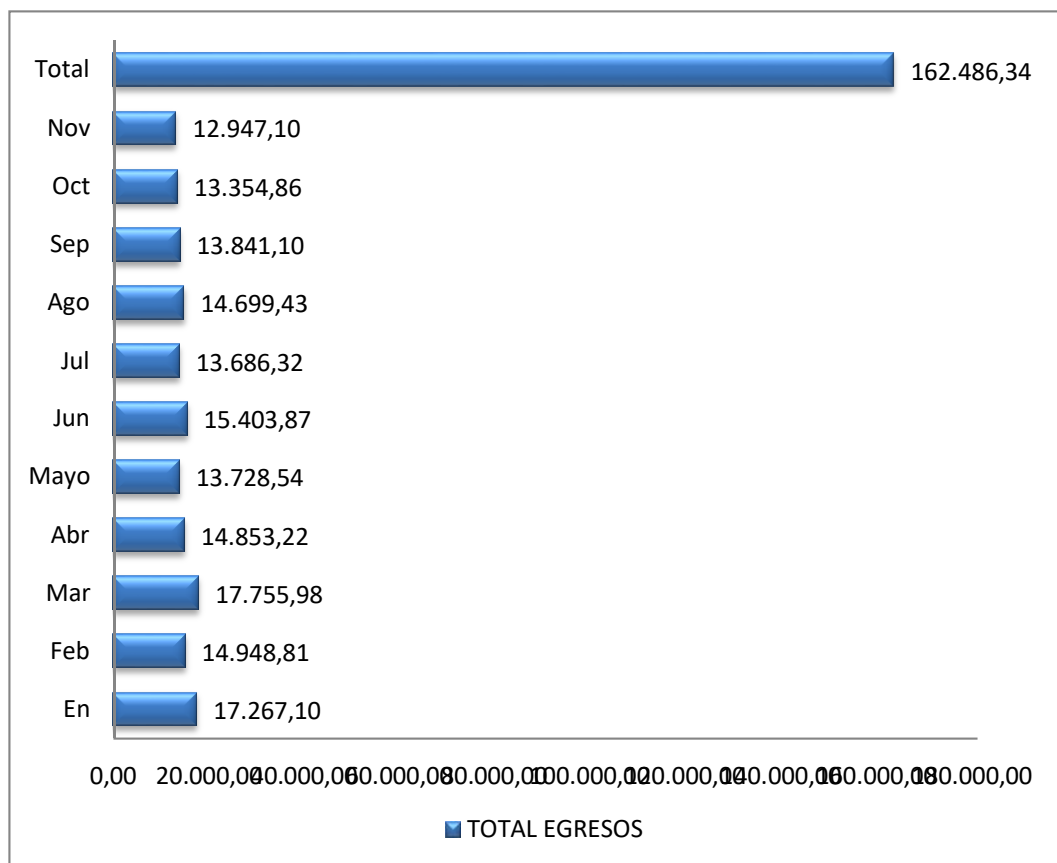
Figura 21 **Otros**



Elaborado por: Mercedes Romero

Se evidencia que en el aspecto de otros gastos, existen gastos en activos con \$381.27, en sistema contable con \$1.605.00 originando un total de \$ 5.414.63.

Figura 22 **Total meses**



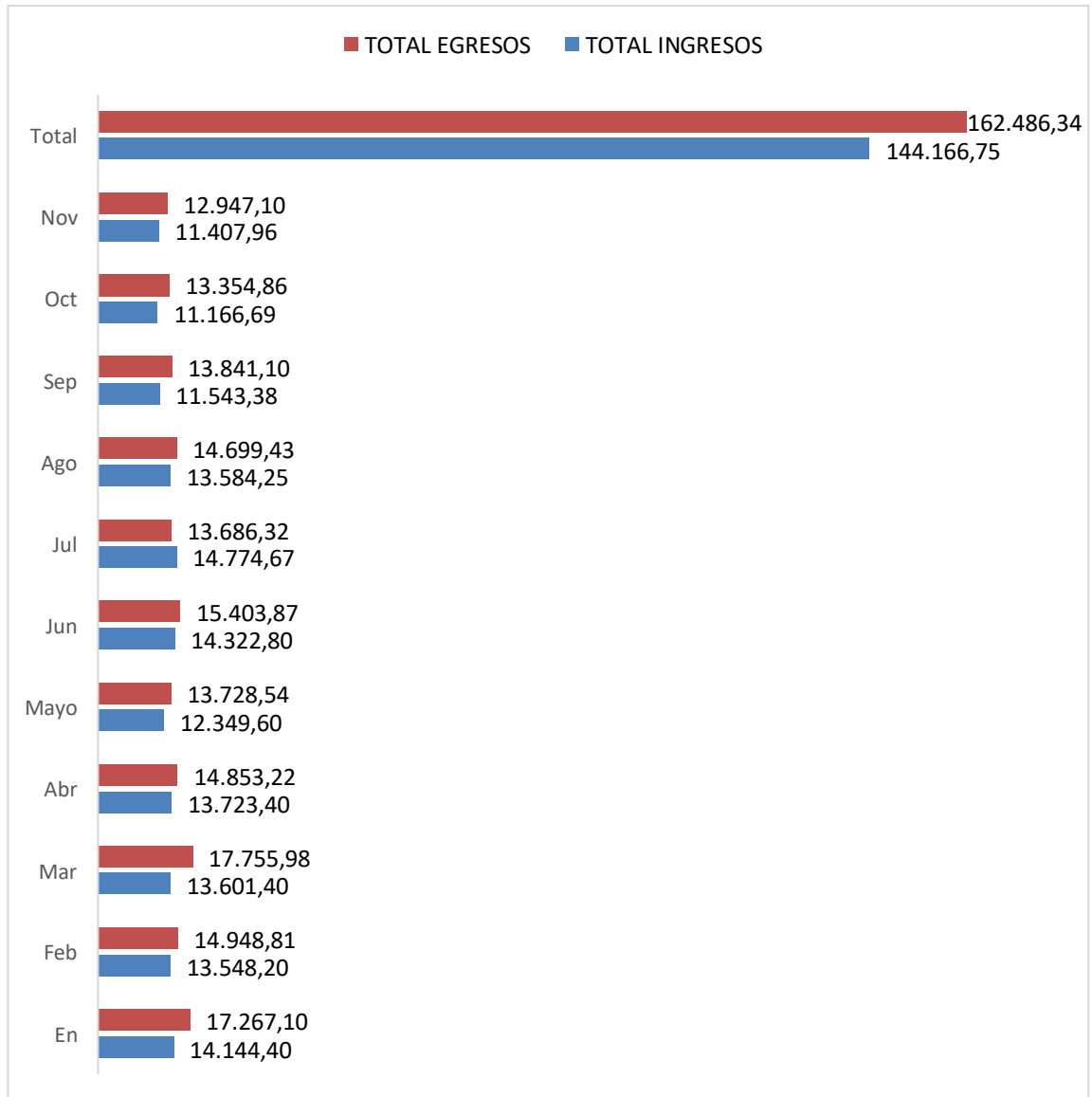
Elaborado por: Mercedes Romero

Se evidencia que en el aspecto de otros gastos, existen gastos en activos con \$381.27, en sistema contable con \$1.605.00 originando un total de \$ 5.414.63.

COMPARATIVO DE INGRESOS Y EGRESOS

Figura 23

Comparativo



Elaborado por: Mercedes Romero

Del cuadro comparativo de ingresos y egresos se evidencio que existe más egresos que ingresos y esto se debe al incremento de la cartera vencida que tiene la urbanización de Volare, es decir tienen un ingreso de \$144.166.75, pero sus gastos son de \$ 162.486.34 dan como consecuencia que esto incida en el presupuesto de la urbanización.

PROYECCIÓN DE GASTOS 2015

Cuadro 5

Proyección

| PROYECCION DE GASTOS AÑO 2015 | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| GASTOS DE PERSONAL | En | Feb | Mar | Abr | Mayo | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Personal de Mant. | \$ 2.977,78 | \$ 2.986,60 | \$ 3.155,25 | \$ 2.870,23 | \$ 2.789,86 | \$ 2.710,50 | \$ 2.863,92 | \$ 2.763,79 | 2.719,83 | 2.847,26 | 2.987,11 | 2.915,44 |
| Incremento 2014 | \$ 88,00 | \$ 88,00 | \$ 88,00 | \$ 88,00 | \$ 88,00 | \$ 88,00 | \$ 88,00 | \$ 88,00 | \$ 88,00 | \$ 88,00 | \$ 88,00 | \$ 88,00 |
| Beneficios (13avo, 14avo, Vacaciones) | \$ 528,46 | \$ 528,46 | \$ 528,46 | \$ 528,46 | \$ 528,46 | \$ 528,46 | \$ 528,46 | \$ 528,46 | \$ 528,46 | \$ 528,46 | \$ 528,46 | \$ 528,46 |
| Uniformes (Camisetas y Gorras) | \$ 29,73 | \$ 29,73 | \$ 29,73 | \$ 29,73 | \$ 29,73 | \$ 29,73 | \$ 29,73 | \$ 29,73 | \$ 29,73 | \$ 29,73 | \$ 29,73 | \$ 29,73 |
| Alimentación | \$ 260,00 | \$ 260,00 | \$ 260,00 | \$ 260,00 | \$ 260,00 | \$ 260,00 | \$ 260,00 | \$ 260,00 | \$ 260,00 | \$ 260,00 | \$ 260,00 | \$ 260,00 |
| Seguridad | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 | \$ 5.700,00 |
| Sub Total | \$ 9.583,97 | \$ 9.592,79 | \$ 9.761,44 | \$ 9.476,42 | \$ 9.396,05 | \$ 9.316,69 | \$ 9.470,11 | \$ 9.369,98 | 9.326,02 | 9.453,45 | 9.593,30 | 9.521,63 |
| SERVICIOS BASICOS | En | Feb | Mar | Abr | Mayo | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| CNEL | \$ 756,99 | \$ 756,99 | \$ 756,99 | \$ 756,99 | \$ 756,99 | \$ 756,99 | \$ 756,99 | \$ 756,99 | \$ 756,99 | \$ 756,99 | \$ 756,99 | \$ 756,99 |
| AMAGUA | \$ 959,28 | \$ 959,28 | \$ 959,28 | \$ 959,28 | \$ 959,28 | \$ 959,28 | \$ 959,28 | \$ 959,28 | \$ 959,28 | \$ 959,28 | \$ 959,28 | \$ 959,28 |
| Telefonos | \$ 75,56 | \$ 75,56 | \$ 75,56 | \$ 75,56 | \$ 75,56 | \$ 75,56 | \$ 75,56 | \$ 75,56 | \$ 75,56 | \$ 75,56 | \$ 75,56 | \$ 75,56 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Sub Total | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 | \$ 1.791,83 |
| | | | | | | | | | | | | |
| SUMINISTROS Y MATERIALES | En | Feb | Mar | Abr | Mayo | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Jardines | \$ 59,05 | \$ 59,05 | \$ 59,05 | \$ 59,05 | \$ 59,05 | \$ 59,05 | \$ 59,05 | \$ 59,05 | \$ 59,05 | \$ 59,05 | \$ 59,05 | \$ 59,05 |
| Productos de Limpieza | \$ 190,87 | \$ 190,87 | \$ 190,87 | \$ 190,87 | \$ 190,87 | \$ 190,87 | \$ 190,87 | \$ 190,87 | \$ 190,87 | \$ 190,87 | \$ 190,87 | \$ 190,87 |
| Utiles de Oficina | \$ 36,73 | \$ 36,73 | \$ 36,73 | \$ 36,73 | \$ 36,73 | \$ 36,73 | \$ 36,73 | \$ 36,73 | \$ 36,73 | \$ 36,73 | \$ 36,73 | \$ 36,73 |
| Equipos varios | \$ 26,03 | \$ 26,03 | \$ 26,03 | \$ 26,03 | \$ 26,03 | \$ 26,03 | \$ 26,03 | \$ 26,03 | \$ 26,03 | \$ 26,03 | \$ 26,03 | \$ 26,03 |
| | | | | | | | | | | | | |
| Sub Total | \$ 312,68 | \$ 312,68 | \$ 312,68 | \$ 312,68 | \$ 312,68 | \$ 312,68 | \$ 312,68 | \$ 312,68 | 312,68 | 312,68 | 312,68 | 312,68 |
| | | | | | | | | | | | | |
| MANTENIMIENTO | En | Feb | Mar | Abr | Mayo | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Piscinas y Pileta | \$ 630,83 | \$ 630,83 | \$ 630,83 | \$ 630,83 | \$ 630,83 | \$ 630,83 | \$ 630,83 | \$ 630,83 | \$ 630,83 | \$ 630,83 | \$ 630,83 | \$ 630,83 |
| Equipos de Jardin | \$ 70,95 | \$ 70,95 | \$ 70,95 | \$ 70,95 | \$ 70,95 | \$ 70,95 | \$ 70,95 | \$ 70,95 | \$ 70,95 | \$ 70,95 | \$ 70,95 | \$ 70,95 |
| Riego | \$ 240,47 | \$ 240,47 | \$ 240,47 | \$ 240,47 | \$ 240,47 | \$ 240,47 | \$ 240,47 | \$ 240,47 | \$ 240,47 | \$ 240,47 | \$ 240,47 | \$ 240,47 |
| LP SIST. SEGURIDAD | \$ 545,50 | \$ 545,50 | \$ 545,50 | \$ 545,50 | \$ 545,50 | \$ 545,50 | \$ 545,50 | \$ 545,50 | \$ 545,50 | \$ 545,50 | \$ 545,50 | \$ 545,50 |
| Pintura | \$ 79,50 | \$ 79,50 | \$ 79,50 | \$ 79,50 | \$ 79,50 | \$ 79,50 | \$ 79,50 | \$ 79,50 | \$ 79,50 | \$ 79,50 | \$ 79,50 | \$ 79,50 |
| Iluminacion | \$ 211,70 | \$ 211,70 | \$ 211,70 | \$ 211,70 | \$ 211,70 | \$ 211,70 | \$ 211,70 | \$ 211,70 | \$ 211,70 | \$ 211,70 | \$ 211,70 | \$ 211,70 |
| Equipos de Seguridad | \$ 153,65 | \$ 153,65 | \$ 153,65 | \$ 153,65 | \$ 153,65 | \$ 153,65 | \$ 153,65 | \$ 153,65 | \$ 153,65 | \$ 153,65 | \$ 153,65 | \$ 153,65 |
| Equipos de Gimnasio | | | | | | | | | | | | |
| Varios | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 | \$ 1.983,04 |
| | | | | | | | | | | | | |
| Sub Total | \$ 3.915,64 | \$ 3.915,64 | \$ 3.915,64 | \$ 3.915,64 | \$ 3.915,64 | \$ 3.915,64 | \$ 3.915,64 | \$ 3.915,64 | 3.915,64 | 3.915,64 | 3.915,64 | 3.915,64 |

| OTROS | En | Feb | Mar | Abr | Mayo | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|----------------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Iess | \$ 519,65 | \$ 541,28 | \$ 523,11 | \$ 513,87 | \$ 493,17 | \$ 499,33 | \$ 457,22 | \$ 469,35 | \$ 451,86 | \$ 467,34 | \$ 447,88 | \$ 475,63 |
| Activos | | | | | | | | | | | | |
| Sistema Contable | | | | | | | | | | | | |
| Sub Total | \$ 519,65 | \$ 541,28 | \$ 523,11 | \$ 513,87 | \$ 493,17 | \$ 499,33 | \$ 457,22 | \$ 469,35 | \$ 451,86 | \$ 467,34 | \$ 447,88 | \$ 475,63 |
| | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL EGRESOS | 16.123,77 | 16.154,22 | 16.304,70 | 16.010,44 | 15.909,38 | 15.836,17 | 15.947,47 | 15.859,48 | 15.798,03 | 15.940,94 | 16.061,34 | 16.017,41 |

Elaborado por: Mercedes Romero

PLAN DE MEJORAS

| | | | | | |
|--|--|---|--|---------------------|------------|
| Oportunidad de mejora: | | Recuperar la cartera vencida | | | |
| Meta: | Cumplir con el presupuesto de la urbanización | | | | |
| Responsable: | Mercedes Romero | | | | |
| ¿QUÉ? | ¿QUIÉN? | ¿CÓMO? | ¿POR QUÉ? | ¿DÓNDE? | ¿CUÁNDO? |
| Proponer procedimientos para la gestión de cobros | Mercedes Romero, el personal de la Urbanización Volare | Elaborar procedimientos de Gestión de Cobros Realizar un diagnóstico estratégico al departamento de gestión de cobro. Diseñar políticas de cobro. | Necesidad de recuperar la cartera vencida. Necesidad de cumplir con el presupuesto propuesto. | Urbanización Volare | Permanente |

Elaborado por: Mercedes Romero.

CONCLUSIONES

Existen falencias en las cuentas por pagar a los proveedores, teniendo así que efectuar pagos a mes vencido.

Existe inestabilidad en los cobros mensuales, es decir al no tener un ingreso fijo mensual dado a que un mes se puede cobrar 10 mil y al siguiente 15 mil influye en el presupuesto.

No se da un óptimo mantenimiento a las instalaciones de áreas comunes tales como club social, parques, áreas verdes, provocando que estas se deterioren.

El incremento de la cartera vencida perjudica el mantenimiento de las viviendas sea más costoso volverlas a recuperar o reemplazarlas.

La falta de recuperación de la cartera vencida está provocando falencias en la plusvalía de las viviendas.

RECOMENDACIONES

Establecer políticas de cobros de alícuotas a los habitantes de la urbanización Volare.

Capacitar al personal para optimizar la gestión de cobranza.

Control en el nivel de endeudamiento de las alícuotas para evitar que exista una cartera vencida que no se pueda recuperar.

BIBLIOGRAFÍA

- Arnal, S. S. (2009): Manual de presupuestos y contabilidad de las corporaciones locales. Nueva imprenta. España.
- Bernal, C. A. (2006): Metodología de la investigación. Pearson Educación. México.
- Blanché. (1967): Proyectos Educativos. En O. P. Gil. Ediciones Minerva. Guayaquil:
- Castillo Jorge. (2005): Población infinita. Person Educación, México:
- Constituyente, A. (2008): Contitucion de la República del Ecuador. Montecriste: Asamblea Constituyente.
- Cristóbal, D. R. (2007): El Presupuesto. Editores S.A. México:
- H.W Allen Sweeny y Robert Rachlin, manual de presupuestos, Editorial McGraw Hill, 1era Edición, México.
- Lerma, G. H. (2009): Metodología de la investigación. Ecoe Ediciones. Colombia.
- Marther, G. (1990): Planificación y presupuestos por programas. Siglo Veintiuno editores. México.
- Morán, M. F. (2010): Metodología de la Investigación. Ediciones Minerva. Guayaquil.
- Mohar, Jorge (2010) Productividad ¿Cómo medirla en sus colaboradores? PYME administración hoy nº 194, ed Gascca Sicco México, pág., 38-42
- Ortiz Gómez Jorge E. Burbano y Alberto, presupuestos, Editorial McGraw Hill, 2da Edición, Colombia.
- Pacheco, G. O. (2005): Proyectos educativos. Ediciones Minerva. Guayaquil.

Pérez, R. G. (2001): Metodología de la investigación educacional. Pueblo y educación. Madrid.

Raúl, C. (2008): Presupuesto teoría y práctica. (Mc Graw Hill) México.

SENPLADES. (2009): Plan Nacional para el buen vivir. Senplades. Quito.

Spagni María. (2005): Población finita. Siglo Veintiuno editores. México.

Zapata, Sánchez Pedro. (2009): Contabilidad General. M C Grauw Hill. México.

Internet

Diario EL COMERCIO en la siguiente dirección:
<http://www.elcomercio.com.ec/tendencias/construir/alicuotas-cubren-mantenimiento-y-servicios.html>. Si está pensando en hacer uso del mismo, por favor, cite la fuente y haga un enlace hacia la nota original de donde usted ha tomado este contenido. ElComercio.com

<http://www.observatorio-iberoamericano.org/paises/Spain/04.htm>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/presuarvey.ht>

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/41/presupuesto.ht>

<http://www.ocepre.gov.ve/>

ANEXOS

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|---|---------------|--|--|--|--|----|----|----|----|----|----|----|----------|--------|
| 4 | 6 | Henry Saul Bosquez Villena / Gisella Gonzalez | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 | |
| 5 | 1 | Roberto Reyes /Scarlett Sánchez Gellibert | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 2 | Eduardo Guillermo Zea / Mercedes Espinoza | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 3 | Vanessa Redwood Solís | | | | | | | | | | | 40 | 40 | 80,00 | |
| 5 | 4 | Ricardo Pavon/ Ma. Angeles Tapia | | | | | | | | | | | 40 | | 40,00 | |
| 5 | 5 | Fernando Saltos Erazo | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 6 | Julio Molina /Bélgica Mero | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 7 | José Alarcón / Violeta Velarde Montenegro | 860,00 | | | | | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 1.100,00 | |
| 5 | 8 | Víctor Dávila / Rosa Carrillo Estrella | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 9 | Marcos Martínez | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 10 | Luis Rivadeneira /Silvia Bello Castillo | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 11 | Guillermo Bustos/ Gonzalo Echeverria/ GINA MINA, LEO MINA | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 12 | Diana Castro Rodríguez / Elias Castro | | | | | | | | | | | 40 | 40 | 80,00 | |
| 5 | 13 | Graciela Acosta/ Inquilinos: Maribel Murillo/ Alex Granda | | | | | | | | | | | 40 | 40 | 80,00 | |
| 5 | 14 | Geovanny Tapia / Anita Andrade | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 15 | Tulio Enderica /Soraya Fernández | | | | | | | | | | | 40 | 40 | 80,00 | |
| 5 | 16 | Pedro Fabricio Vinueza Albiño | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 17 | Alicia Jacome | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 | |
| 5 | 18 | Fabian Alba Abad/ Frank Alba | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 5 | 19 | Edgar Jaramillo /Jacqueline Espin | | | | | | | | | | | 40 | 40 | 40 | 120,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---------------|-------|-------|-------|-------|----|----|----|----|----|----|-------|--------|
| 24 | 20 | Carmen Jaramillo López / Inq. Andrea Vera/ Sebastian Cacace | | | | | | | | | | | 40 | 40 | 80,00 |
| 24 | 21 | Carlos Montalvo/ InquilinoS maritza coba | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| 24 | 22 | Angela Rangel Carrión / José Mendez | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| 24 | 23 | Blanca María Armijos Soriano / Hugo Mendoza | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| 24 | 24 | Marlon Jaramillo Loaiza / Jessica Almeida Moreira | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| 25 | 1 | Jorge Suarez | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| 25 | 2 | Elda Intriago / Jimmy Saavedra | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| 25 | 3 | Yuly Elizabeth Morán Ochoa / Jorge Matute | | | | | | | | | | 40 | 40 | 80,00 | |
| 25 | 4 | Teodoro Lugo /Mirtha Torbay León/Janeth Jirón León | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| 25 | 5 | Nelson Merchán Flores /Betty Mero Baque | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| 26 | 1 | Mónica Tatiana Roha Navarrete | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| 26 | 3 | Mario Vasquez | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| 26 | 4 | Miriam Vela | 115,00 | | | | | | | | | | | | 115,00 |
| 27 | 1 | Jhonny Iván Melgar Celleri / Aminda Figueroa | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| 27 | 2 | Henry Pijal / Inqu: Javier Alcivar/Rina Hurtado | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| 27 | 3 | Felix Eduardo Macías Moreno / Maritza Fuentes Salazar | 140,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 580,00 |
| 27 | 4 | Ivonne Molina Villacis / Pablo Maldonado | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| 27 | 5 | Inq.:Dixon Flores / Arcenex Morcano | | | | | | | | | | 5 | 5 | 40 | 50,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|--|--|--|--|--|----|----|--|--|--|----|----|--------|-------|
| 29 | 23 | Luis Rey / Paola Duran | | | | | | | | | | | 5 | 5 | 10,00 | |
| 29 | 24 | José Medina Cáceres / Nelly Raquel Zuñiga | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 25 | Rita Narcisa Quinga Bello / Juan Francisco Cruz | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 26 | Vanessa Elizabeth Morla Orquera / Nexar Leon | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 27 | Ciro Yela | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 28 | Javier Merchan Toala / Tany Bacusay Cercado | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 29 | Jaime Llumitaxi Rochina / Ericka Merchán Toala | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 30 | Edison Merchán Toala / Cecibel Poveda Briones | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 31 | Angel Plaza Pazmiño /Marcía Velásquez / | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 | |
| 29 | 32 | Dario Burbano | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 33 | José Lara Moreira / Lorena Castañeda Guevara | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 | |
| 29 | 34 | Héctor Ramírez Patiño / Eliana Mosquera | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 35 | Ambar Torres / Jhon Rojas | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 36 | Javier Juela / GUSTAVO VERA, MELINA ARBOLEDA | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 | |
| 29 | 37 | Ernesto Castañeda / Inq: Ammy Falcones/ | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 38 | Lorena Aracelly Auria Lecaro | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 | |
| 29 | 39 | Roberto Palacios | | | | | | 40 | 40 | | | | 40 | 40 | 160,00 | |
| 29 | 40 | Wilson Rodríguez Oliveros / Rocío González | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 41 | Galo Xavier García Meneses /Maritza Jordán | | | | | | | | | | | | 40 | 40 | 80,00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----|--|---------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|--------|--------|
| 29 | 42 | María Paola López Coloma / María Coloma | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 29 | 43 | Doris Solorzano Fierro / Julio León | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 | |
| 29 | 44 | Samuel Ochoa / maria nieves | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 3a | 1-1 | Ma. Josefa Coronel/ Humberto Grunahuer | | | | | | | 21,9 | | | | | 40 | 40 | 101,90 |
| | 1-2 | Ricardo Ortega | | | | | | | | | | | | 40 | 40 | 120,00 |
| 3A | 2-1 | Karen Calderon | | | | | | | | 40 | | | | 40 | 40 | 160,00 |
| | 2-2 | Mario Velastegui | | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 3-1 | Wanda Santistevan | | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 3-2 | Mercedes Cedeño | | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| 3b | 1-1 | Efren Cherres | | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 1-2 | Desocupado | | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 2-1 | Mireya Ortiz | | | | | | | | 40 | | | | 40 | 40 | 160,00 |
| | 2-2 | Mariana Iñiguez | | | 40,00 | 40 | 40 | | | | | | | 5 | 40 | 165,00 |
| | 3-1 | Ivonne Lago / Monica Coello | | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 3-2 | Rita Pita | | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| 4a | 1-1 | Ma. Jose Mancero | | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| | 1-2 | Doris Espinoza/ Jorge Nuñez | | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| | 2-1 | Minerva Gonzalez / Patricio Gonzalez | 150,00 | 46,12 | 44,28 | 45,22 | 47,5 | 48,23 | 42,84 | 46,24 | 44,03 | 48,13 | 47,43 | 40 | 650,02 | |
| | 2-2 | Faviola Campoverde | | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 3-1 | Miriam Espinoza | | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| | 3-2 | Paola Martillo// javier mussio(inquilino) | | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| 4b | 1-1 | Horacio Poggi | | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| | 1-2 | Paola Gonzalez Moreira | | | | | | | | 44,03 | | 48,13 | 47,43 | 40 | 179,59 | |
| | 2-1 | Teresa Arias | | | | | | | | | | | 2,43 | 40 | 42,43 | |
| | 2-2 | Enrique Maldonado | 70,00 | | | | | | | | | | 7,43 | | 77,43 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----|--|---------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|--------|
| | 3-1 | Ivan Torres | | | | | | | | | 4,03 | | 47,43 | 40 | 91,46 |
| | 3-2 | Yanina Leon/ Alejandra Calasanz | | | | | | | | | | 13,13 | 47,43 | 40 | 100,56 |
| 5a | 1-1 | Ivonne Espinoza | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| | 1-2 | Shirley Yong | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 2-1 | Pablo Zunino | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| | 2-2 | Victor Silva Sosa | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| | 3-1 | Tania Jimenez / Jimmy Cañizares (inquilino) | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 3-2 | Carlos Castro | | | | | | | | | | 49,76 | 49,11 | 40 | 138,87 |
| 5b | 1-1 | Cristhian Salinas / Jose Coral - Maritza Muñoz | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 1-2 | Camilo Salinas / Cecilia Rojas | | | | | | | 24,9 | | | | | | 24,90 |
| | 2-1 | Norman Campoverde | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 2-2 | Walter Gomez | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| | 3-1 | Jazmina Cedeño | | | | | | 12,38 | 24,9 | 13,18 | | | | | 50,46 |
| | 3-2 | Karen Yovani | | | | | | | | | | | 49,11 | 40 | 89,11 |
| 6a | 1-1 | Maria Rosero | 210,00 | 47,54 | 46,36 | 48,15 | 58,6 | 59,43 | 48,56 | 43,58 | | | | 40 | 602,22 |
| | 1-2 | Luis Vecilla / Adriana Escobar | | | | | | | | | | 12,04 | 47,14 | 40 | 99,18 |
| | 2-1 | Juan Alvarado | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 2-2 | Maria Coloma | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 3-1 | Roberto Carrillo | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 3-2 | Enrique Orlando | | | | | | | | | | 47,04 | 47,14 | 40 | 134,18 |
| 6b | 1-1 | Washington Vasco/ Sebastian Baque Jairala | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| | 1-2 | Celeste Palacios | | | | | | | | | | 47,04 | 47,14 | 40 | 134,18 |
| | 2-1 | Luis Caputti | | | | | | | | | | | 47,14 | 40 | 87,14 |
| | 2-2 | Mervin Andrade | | | | | | | | | | | | 40 | 40,00 |
| | 3-1 | Myriam Mendoza | | | | | | | | | | | | | 0,00 |
| | 3-2 | Tatiana Macias / Andres Bastidas | | | | | | | 48,56 | 43,26 | 47,04 | 23,57 | | 40 | 202,43 |

