

**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y  
Comercial**

**Carrera:**

Tecnología en Contabilidad y Auditoría

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tema:**

“Plan de mejora en el área de cobranzas del condominio Bellagio”

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Contabilidad y  
Auditoría

**Autor (a):**

Bella Sandy Barrera Medina

**Tutor (a):**

Ing. Zuleyma Delgado

Guayaquil – Ecuador

2022

**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y  
Comercial**

**Carrera:**

Tecnología en Contabilidad y Auditoría

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Tema:**

“Plan de mejora en el área de cobranzas del condominio Bellagio”

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Contabilidad y  
Auditoría

**Autor (a):**

Bella Sandy Barrera Medina

**Tutor (a):**

Ing. Zuleyma Delgado

Guayaquil – Ecuador

2022



### Reconocimiento de Responsabilidad

Yo, Bella Sandy Barrera Medina, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría, titulado: "Plan de mejora en el área de cobranzas del condominio Bellagio", es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

Bella Sandy Barrera Medina

C.C.: 0925205742



Factura: 001-005-000042473



20220901063D00552

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220901063D00552**

Ante mí, NOTARIO(A) JAVIER ENRIQUE GONZAGA TAMA de la NOTARÍA SEXAGESIMA TERCERA, compareco(n) BELLA SANDY BARRERA MEDINA portador(a) de CÉDULA 0925205742 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 17 DE FEBRERO DEL 2022, (9:11).

  
BELLA SANDY BARRERA MEDINA  
CÉDULA 0925205742

  
NOTARIO(A) JAVIER ENRIQUE GONZAGA TAMA  
NOTARÍA SEXAGESIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





## **Certificación del Tutor del Trabajo de Investigación**

Ing. Zuleyma Delgado, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

### **CERTIFICA**

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: **“Plan de mejora en el área de cobranzas del condominio Bellagio”**, fue elaborado por la Sra. Bella Sandy Barrera Medina, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....

Ing. Zuleyma Delgado  
**Tutora del Trabajo de Titulación**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación se la dedico a mi padre José Francisco Barrera, por brindarme siempre su apoyo incondicional, por sus consejos, paciencia y su amor que es único y verdadero.

A mi compañero de vida Josué Rosas y a mis hijos, por ser el pilar fundamental, inspiración y motivación.

A mí en especial, porque nunca dejé de creer en mí a pesar de todo siempre estuve firme al pie de la lucha.

**Bella Barrera M.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primero a nuestro señor Jehová, por permitirme estar viva, darme salud y una hermosa familia.

A mis padres por la educación, valores y los principios que me enseñan día a día, a pesar de la distancia.

A mis amigos Danny Mejía y Denisse Navia que siempre me brindaron su apoyo y compartieron grandes momentos en esta etapa de mi vida.

A mi hermana Patricia Barrera que nunca dejó de creer en mí y está orgullosa.

A mi tutora Ing. Zuleyma Delgado por su paciencia, apoyo total y brindarme sus conocimientos.

Y por supuesto al Instituto Tecnológico Universitario de Formación y a todos los docentes que hicieron posible este logro.

**Bella Barrera M.**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

---

<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>Formulación del problema general</b> .....	<b>2</b>
<b>Formulación del objetivo general</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Capítulo I. Fundamentación</b> .....	<b>5</b>
1.1.1 Origen y evolución del plan de mejora .....	5
1.1.2 Historia de Créditos y Cobranzas.....	6
1.1.3 Historia de las urbanizaciones.....	8
<b>1.2 Marco teórico</b> .....	<b>12</b>
1.2.1 Definición de plan de mejora. ....	12
1.2.2 Estado de situación financiera.....	14
1.2.3 Cobranzas .....	15
1.2.4 Procedimientos de cobros.....	15
1.2.5 Clases de cobranzas.....	16
1.2.6 Estrategias de cobranzas.....	17
1.2.7 Definición de morosidad .....	19
<b>1.3 Marco conceptual</b> .....	<b>20</b>
<b>1.4 Marco jurídico</b> .....	<b>21</b>
1.4.1 Constitución De La República Del Ecuador .....	21
1.4.2 Plan Nacional Del Buen Vivir.....	22
1.4.3 Código Civil.....	23
1.4.4 Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno – LORTI. ....	23
1.4.5 Ley de propiedad intelectual .....	25
1.4.6 Reglamento General De La Ley De Propiedad Horizontal.....	26
1.4.7 Normas Internacionales De Información Financiera .....	32
1.4.8 Reglamento Interno Del Conjunto Habitacional Bellagio. ....	33
<b>2 Capítulo II. Metodología empleada</b> .....	<b>34</b>

<b>2.1 Enfoque de la investigación .....</b>	<b>34</b>
<b>2.2 Tipos de investigación .....</b>	<b>34</b>
<b>2.3 Métodos de investigación .....</b>	<b>34</b>
<b>2.4 Universo y muestra .....</b>	<b>35</b>
<b>2.5 Técnicas de investigación .....</b>	<b>35</b>
2.5.1 Encuesta .....	35
2.5.2 Análisis de los resultados de la encuesta.....	36
2.5.3 Análisis de la encuesta. ....	46
2.5.4 Entrevista.....	47
2.5.5 Análisis de la entrevista.....	47
2.5.6 Ficha de observación.....	48
2.5.7 Análisis de los resultados de la ficha de observación. ....	48
2.5.8 Instrumentos para justificar la propuesta. ....	49
2.5.9 Análisis F.O.D.A.....	49
2.5.10 Análisis del P.E.S.T. ....	50
<b>3 Capítulo III: Propuesta .....</b>	<b>54</b>
<b>3.1 Título de la propuesta.....</b>	<b>54</b>
<b>3.2 Objetivo de la propuesta. ....</b>	<b>54</b>
<b>3.3 Justificación de la propuesta. ....</b>	<b>54</b>
<b>3.4 Descripción de la propuesta.....</b>	<b>54</b>
<b>3.5 Presupuestos de implementación. ....</b>	<b>57</b>
<b>3.6 Instalación de una nueva computadora en administración para registro y recordatorio de cobranzas. ....</b>	<b>58</b>
<b>3.7 Resultados esperados de la aplicación de la propuesta. ....</b>	<b>59</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>60</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>61</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>62</b>

**Anexos..... 66**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> ....	5
<b>Tabla 2.</b> ....	25
<b>Tabla 3.</b> ....	36
<b>Tabla 4.</b> ....	37
<b>Tabla 5.</b> ....	38
<b>Tabla 6.</b> ....	39
<b>Tabla 7.</b> ....	40
<b>Tabla 8.</b> ....	41
<b>Tabla 9.</b> ....	42
<b>Tabla 10.</b> ....	43
<b>Tabla 11.</b> ....	44
<b>Tabla 12.</b> ....	45
<b>Tabla 13.</b> ....	46
<b>Tabla 14.</b> ....	57
<b>Tabla 15.</b> ....	58

## ÍNDICE DE IMAGENES

<b>Figura 1.</b> .....	19
<b>Figura 2.</b> .....	36
<b>Figura 3.</b> .....	37
<b>Figura 4.</b> .....	38
<b>Figura 5.</b> .....	39
<b>Figura 6.</b> .....	40
<b>Figura 7.</b> .....	41
<b>Figura 8.</b> .....	42
<b>Figura 9.</b> .....	43
<b>Figura 10.</b> .....	44
<b>Figura 11.</b> .....	45
<b>Figura 12.</b> .....	46
<b>Figura 13.</b> .....	50
<b>Figura 14.</b> .....	50

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 2.....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo 3.....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 4.....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 5.....</b>	<b>73</b>



## CERTIFICACIÓN

En calidad de revisor del trabajo de titulación "Plan de mejora en el área de cobranzas del condominio Bellagio"

## CERTIFICO

Que el trabajo de la estudiante **BELLA SANDY BARRERA MEDINA** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **URKUND ANALYSIS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa

Dr. C. Rafael Bell Rodríguez

Vicerrector Académico



## **RESUMEN**

La presente investigación se basa en la mejora del proceso del área de cobranza por parte del condominio Bellagio, es una actividad importante para recuperar las carteras vencidas que existen actualmente a través de un enfoque basado en un plan de mejora, de manera que la organización cuente con la liquidez suficiente para cubrir sus necesidades y gastos prioritarios. Para contrarrestar el problema se realiza un análisis situacional del condominio para identificar y analizar los factores externos que influyen en el continuo crecimiento y desempeño, tales como aspectos legales, económicos, socioculturales y tecnológicos. Se ha elaborado un análisis del valor añadido que aportan al plan de mejora, y se han interpretado y analizado los datos cuantitativos y cualitativos de cada sujeto de estudio para completar la identificación del área de cobranzas en general. Y finalmente se enfoca en los cambios realizados en cada aspecto del área, explica las mejoras propuestas.

## **ABSTRACT**

The present research is based on the improvement of the collection area process by the Condominium Bellagio, is an important activity to recover the expired portfolios that currently exist through an approach based on an improvement plan, so that the organization has sufficient liquidity to cover its priority needs and expenditure. To counteract the problem, a situational analysis of the conduit is carried out to identify and analyze the external factors that influence the continued growth and performance, such as legal, economic, socio-cultural and technological aspects. An analysis of the added value they bring to the improvement plan has been prepared, and the quantitative and qualitative data of each study subject have been interpreted and analyzed to complete the identification of strong players in general. And finally, it focuses on the changes made in every aspect of the area, explains the proposed improvements.

## **Introducción**

La presente investigación consiste en proponer la aplicación de un plan de mejoras que optimice los procesos de cobranzas del condominio Bellagio. Esto surge en un contexto donde las urbanizaciones establecen lineamientos administrativos con la finalidad de orientar sus acciones hacia la satisfacción de los residentes. Desde esta perspectiva, la persona que ejerza la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, será elegida por la asamblea de los copropietarios, para el periodo de un año, o también de manera indefinida.

La administración de la urbanización siempre decide y toma las decisiones para la buena conservación del inmueble, para que esto se lleve a cabo se establece una expensa ordinaria y extraordinarias. Sin embargo, en ciertos casos la falta de actualización de los registros internos de la administración provoca pérdidas de la comunicación con los propietarios, causando inconvenientes para la recuperación de alcuotas vencidas. Como parte de las alternativas de mejora es recomendable solicitar cada 6 meses la actualización de dicha información a cada uno de los propietarios.

Por tanto, es evidente que la obligación de todos los condóminos del inmueble constituido en condominio o declarado en régimen de propiedad horizontal es contribuir con el pago de gasto de administración, conservación y mantenimiento de los bienes comunes, proporcionalmente a la alícuota que cada uno de ellos mantenga sobre los bienes comunes.

En este sentido, el condominio Bellagio dispone de instalaciones que ofrecen comodidad y rapidez al momento del ingreso a su territorio. Está urbanización dividida en dos sectores identificados como Sector de Interior y el Sector del Río, cuentan con dos áreas sociales, dos áreas de juegos infantiles, cancha múltiple, dos saunas y vapor. Considerando estos aspectos, es relevante mencionar que vivir en edificios, condominios o urbanizaciones obliga a las personas y familias a desarrollarse en un entorno de alta interacción, pero eso no significa que sea una relación armoniosa, libre de conflictos y marcada por reglas claras.

El Centro de Mediación del Municipio de Quito recibió en el 2013 alrededor de 80 pedidos por motivos de alcuotas no pagadas durante meses. Estas denuncias

estuvieron a cargo de administradores de condominios de sectores populares y de los valles que bajo la justificación de contar con menores recursos para el mantenimiento de las áreas comunales: arreglar ascensores, pintar fachadas, barrer graderíos, pagar a guardias, etc. Exigían el pago puntual de las obligaciones del residente.

Como parte del testimonio, el abogado Juan Chávez, del Centro de Mediación Municipal, recuerda historias de directivos que arrendaron espacios comunales para que funcionen gimnasios o se organicen fiestas. Pero lo que más se tramita son los acuerdos de pago para quienes deben más de USD 1 000, por las alícuotas.

En varios puntos de la ciudad, esta situación se visibiliza en listas de morosos que se colocan en el ingreso de los edificios o de las urbanizaciones. Sin embargo, estas quejas no suelen llegar a instancias legales. En el Sistema Automático de Trámites Judiciales de la Función Judicial no se encontraron cifras de casos relacionados con conflictos por no pago de estas cuotas.

### **Formulación del problema general**

¿Cómo incide el alto índice de morosidad en la liquidez de la urbanización?

El principal problema del condominio Bellagio es el alto índices de morosidad, esta situación se refleja en los estados financieros que realiza el departamento de finanzas periódicamente. Una de las características del conjunto habitacional son sus instalaciones de primer nivel, además cuenta con piscina, parques recreativos, excelente sistema de recolección de basura, mantenimiento de áreas verdes entre otras, por lo cual resulta imperante que el sistema de cobranza mantenga un óptimo funcionamiento con la finalidad de seguir brindando servicios de calidad a los residentes.

Por tanto, a través del pago puntual de las alícuotas la urbanización financia el debido mantenimiento de las instalaciones y así se da la comodidad que sus habitantes necesitan. Los residentes de la urbanización desde que compran sus villas o departamentos saben que sus obligaciones son cancelar sus expensas ordinarias o extraordinarias, las cuales incluyen los servicios de seguridad privada, ya se sabe que estas son muy importantes en cualquier urbanización, las alícuotas son el único ingreso del conjunto habitacional, está razón de ser de la misma, la cual da la

movilidad de las finanzas del condominio, sin estos ingresos y alto nivel de morosidad, la administración no puede cumplir con todos los mantenimientos que se requiere para un mejor vivir.

En la presente investigación, se pretende dar un giro al proceso que realiza el área de cobranzas con la finalidad de reducir los niveles de morosidad que son consecuencias de valores impagos que tienen varios residentes en cuanto a las alícuotas, en la actualidad existen muchos arrendatarios con servicios cortados, que tienen un hogar con un mal aspecto, ya que no cuentan con servicio de mantenimiento de áreas verdes, lo que da una mala impresión, incluso a las personas que ingresan y desean ser parte de la urbanización lo cual también genera menos registros de arrendatarios y por ende bajo niveles de ganancias.

Los copropietarios de la urbanización que sí cancelan a tiempo piden que se tome cartas en el asunto y se lleve un mejor control en el departamento de cobranza, ya que son de un mejor nivel socio económico y por ende están acostumbrados a un mejor estilo de vida, adicionalmente, es necesario que se efectúe un listado de las personas que no han cancelado sus expensas.

Por otro lado, el departamento de cobranzas presenta varias novedades entre las más importantes: la falta de organización en los registros de cobros, la inexistencia de informes mensuales que revelen el estado real de las finanzas, entre otros, estas situaciones han ocasionado que surjan problemas de liquidez lo cual redundará en escenarios negativos para el condominio a corto y largo plazo. Cabe agregar que las alícuotas ordinarias y extraordinarias que fueron aprobadas en asamblea general de copropietarios de la urbanización en el año 2020, dieron paso a la creación de un fondo de provisión para cuentas incobrables del 1% para cumplir con todos los mantenimientos preventivos de maquinarias y herramientas que quedaron suspendidos por la falta de pagos de dichas expensas.

### **Formulación del objetivo general**

Mejorar el sistema de cobranzas en el condominio Bellagio con el diseño de un plan de mejoras que permita reducir la cartera vencida y ser más eficientes en dicho proceso.

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación, la investigación se desarrollará mediante tres capítulos en donde se encontrarán temas de relevancia para la misma.

En el capítulo I la fundamentación teórica que aborda el marco histórico, teórico, conceptual y jurídico, siendo esta sección la base argumentativa de la problemática identificada.

En el capítulo II se especifican los lineamientos metodológicos empleados para determinar el enfoque, tipo y métodos de investigación ajustable a la naturaleza de tema, asimismo, el universo y muestra seleccionada para la realización de las técnicas pertinentes.

En el capítulo III se desarrolla la respectiva propuesta con las acciones por llevar a cabo para mejorar con finalidad mejor el proceso de cobranzas del condominio Bellagio.

## 1. Capítulo I. Fundamentación

### 1.1 Marco histórico

#### 1.1.1 Origen y evolución del plan de mejora

Como primer punto es importante destacar que “Los planes de mejora tradicionalmente consisten en un mecanismo directo para desarrollar los procesos de mejora continua, es decir, a través de esto se materializa que las organizaciones optimicen las actividades que no están generando valor o que constituyen un gasto improductivo”. (Tintinago, 2020). Por tanto, en la tabla 1, se expone el sustento teórico referente a la evolución del concepto de mejora continua, resaltando que a partir de la década de los ochenta y noventa la definición de procesos ganó participación en el área de la administración.

**Tabla 1.**

*Teorías del proceso de mejora continua*

<b>Teoría</b>	<b>Autor (es)</b>	<b>Enfoque del estudio</b>
<b>Mejora continua</b>	Kaizen, (1986)	Implementar el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de los conceptos de gestión y la participación de las personas de forma activa.
	Deming (1989)	Significa que la gestión de la calidad total requiere de un proceso continuo que adquiere el nombre de mejora continua, en este proceso nunca se alcanzará la perfección, pero siempre se busca que las actividades se realicen bajo criterios de eficiencia.
	Davenport & Short (1990)	Procesos sujetos a rediseño
	Harrington (1991)	Un enfoque sistemático diseñado para ayudar a las organizaciones a lograr un proceso sustancial en la forma de funcionamiento de los procesos.
	Davenport (1993) Hammer y Champy (1993)	Innovación de procesos Evolución del concepto como reingeniería de procesos
	Harrington (1993)	Mejorar un proceso se traduce en modificarlo para que sea más eficiente, efectivo y adaptable; Cómo y qué cambiar dependen de las prácticas y procesos específicos del emprendedor.
	Kabboul (1994)	Se trata de un paso hacia una técnica

	accesible y viable en el que las organizaciones de los países subdesarrollados pueden cerrar la brecha tecnológica entre ellas y los países desarrollados.
Elzinga et al. 1995; Yu Yuang-Hung, 2006)	Administración de procesos de negocio
Childe et al., 1992; Macdonald, 1995; Jackson Sloane, 2003	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mejora constante de procesos del tipo incremental o Kaizen</li> <li>• La MCP del tipo de rediseño de procesos</li> <li>• La reingeniería de los procesos de negocio</li> </ul>
Bateman y David (2002); Bateman (2005)	Indican que la sostenibilidad se presenta a través de la aplicación de actividades de mejora de tipo “A”, “B”, y “C”.
Svensson (2006)	Presenta un patrón cíclico de actividades mejoradas, partiendo de actividades anteriores, evolucionando y regresando al punto inicial.
Guerra-Lopez (2007)	El proceso de mejora continua se fundamenta en la aplicación del ciclo de Deming el cual consta de 4 etapas: planificar, hacer, verificar y actuar, por tanto, con la cuarta etapa alcanzada la organización puede inferir si las situaciones son positivas o negativas.

---

*Nota: Información tomada a partir de (Suárez & Pujol, 2008; Poggi, 2018.*

### **1.1.2 Historia de Créditos y Cobranzas**

De acuerdo con la investigación de Bauche (1978) la historia de créditos y cobranzas se remonta en los siguientes periodos:

- **Mesopotamia**

Los sacerdotes de Uruk son los primeros banqueros conocidos, porque el templo recibía obsequios habituales y sacrificios ocasionales de tribales e individuos que deseaban la gracia de los dioses. Los recursos que considerablemente disponían los aprovechaban al máximo obteniendo préstamos. El templo se dedica a prestar alimentos para beneficiar a los agricultores y comerciantes de la zona; también proporcionó pagos por adelantado a los esclavos para que se redimieran y pagos por adelantado a los combatientes caídos encarcelados para su liberación.

Las operaciones eran realizadas en forma física, porque el dinero aun no existía en ese momento. Durante la dinastía UR 2294-2187 A.C, los banqueros de los dioses

llevaban a cabo el comercio bancario en toda Babilonia, y sus dos actividades básicas eran la recepción de préstamos y depósitos.

Dado que la economía babilónica no tenía conocimiento de moneda, sigue siendo el grano (cebada) el que regía hasta ese entonces las negociaciones de intercambio. Al mismo tiempo, los comercios de metales se desarrollaron; circulan lingotes de plata y oro, e incluso sus productos de valor tienden a declinar: el oro era diez veces más caro que la plata en la tercera dinastía de Ur, y solo más caro de lo que era durante el reinado de Hammurabi Seis veces. El Código de Hammurabi estipula el préstamo y depósito de bienes, este es el primer contrato de comisión mencionado en su historia.

En Mesopotamia, entre los años 1982 y 1750 A.C. se difundió el Código de Hammurabi recopilaba los acuerdos legales basados en disputas entre deudores y acreedores, que brinda a los agricultores ciertas comodidades para pagar sus deudas. En Mesopotamia, el préstamo es un comportamiento muy común, se basaba en una de las dos materias primas que se utilizan como dinero: cebada o plata.

- **Grecia**

El papel moneda surgió en Grecia aproximadamente en 687 A.C. La entrada de la moneda griega cambió el sistema económico estipulado desde varios siglos. En el 594 d.C., Solón respetó la supremacía de los comerciantes atenienses y aprobó préstamos de interés sin límites a las tasas de interés, lo que convirtió a la ciudad en la capital del Imperio mediterráneo.

- **Crédito y sociedad en la Roma republicana**

Los banqueros del sector privado en la etapa romana practicaban las operaciones de los trapezistas. Entre ellos aceptaban depósitos y cuando el depositante ve o presenta el cheque en la caja del depositante, lo reembolsan, ya sea su pedido o llevado a cabo de terceros. Por otro lado, para los clientes conservaban el servicio de cajero; prestaban con o sin garantías, además de los intereses; intervienen en subastas (auctions) y pagaban anticipos a los participantes, en particular inmediatamente en nombre de los compradores para realizar los pagos a los vendedores, según *empito venditio*, se convierten en acreedores.

Se aseguran de que el dinero se transfiera de una parte del imperio a otra y evitan el transporte real de efectivo, los reporteros escribían en todas partes para que se pueda usar un poco de dinero durante su presentación a los clientes. Carta de crédito por el mismo monto. Todo se controlaba por compensación: el banco corresponsal confisca el crédito del banco y el banquero confisca el crédito de su agente en Roma.

- **Edad Media**

En este periodo, los judíos se enfocaban al cambio de divisas y al endeudamiento con intereses, con el objeto de prohibir la usura, la iglesia prohibía todo tipo de negocio dedicada a esta actividad, aunque los judíos no prestaban atención a esta ley de prohibición y se beneficiaban del entendimiento tácito de las autoridades, que les permite llevar a cabo de estas actividades.

- **Prácticas medievales**

Durante este período, los comerciantes a menudo se otorgaban préstamos a corto plazo mediante contratos denominados cambiums; a largo plazo el crédito se realizaba a través de un esquema de rentas asimilables a un alquiler, de manera vitalicio o perpetua. Los préstamos de intereses son hechos indiscriminadamente por todas las clases de la sociedad, desde la clase más humilde hasta la clase aristocrática, desde los comerciantes hasta las iglesias; esta es una sociedad que condena estas prácticas, pero las usa. Los prestatarios incluso utilizan ventas falsas, borradores de transacciones falsos y cifras falsas en contratos notariales. El castigo por usura incluye incapacidad civil y castigo vergonzoso por ser excluido de la sociedad (Morales & Morales, 2014).

### **1.1.3 Historia de las urbanizaciones.**

- **La Historia de la Urbanización según Martínez**

Las ciudades donde vivimos no siempre han sido como las conocemos en la actualidad, y la urbanización es la responsable de esta transformación. Sin embargo, este proceso ha estado influenciado de forma importante por la ciencia y la tecnología a través de la historia de la humanidad.

Remontándonos al pasado, un primer avance tecnológico fue el descubrimiento de la agricultura, que fue fundamental para que los grupos humanos pasaran de nómadas a sedentarios, formando así los primeros asentamientos permanentes, a los que se les llamó aldea. Los humanos que las habitaban se dedicaban a la agricultura, a la domesticación de vacas y toros silvestres, así como a la alfarería primitiva.

La aldea era un asentamiento simple que tenía las siguientes características: Estaba rodeada por estacas o montículos de tierra que la separaba de los campos que la rodeaban. Los habitantes de las aldeas contaban con chozas o refugios permanentes. Usaban almacenes o vasijas para guardar bienes y granos.

Tenían un área destinada para los desechos y otra para sepultar a sus muertos. Al paso del tiempo, la agricultura fue mejorada, y los humanos, que ya eran sedentarios y vivían en las aldeas, dieron un paso más al descubrir la conservación de alimentos; tanto la agricultura mejorada, como la conservación de alimentos contribuyeron a que las aldeas crecieran en población, y por consiguiente dieran paso a las primeras ciudades. Éstas conservaron algo de las aldeas, en cuanto a que la base de su subsistencia seguía siendo la agricultura, razón por la que no pudieron crecer más allá de donde se encontraban sus fuentes de abastecimiento de agua y los suelos fértiles. Por esta razón, las primeras ciudades se asentaron y crecieron en valles que eran continuamente irrigados por ríos.

Algunos antropólogos señalan que el asentamiento de grupos humanos en ciudades en las que se había tomado a la agricultura como medio de subsistencia se produjo en una región conocida como Mesopotamia, situada entre los ríos Tigris y Éufrates. En esta región floreció la civilización sumeria y se señala que ahí se fundó la primera ciudad formal que existió en el mundo conocida como Ur, por el año 4000 a.c.

Con la invención de la rueda y el arado –tecnologías que surgieron ante la necesidad de hacer más eficiente la agricultura- por parte de la civilización sumeria, este pueblo se diseminó a través del territorio de Mesopotamia y logró trascender hacia otras civilizaciones, ocasionando que se comenzara a hacer un uso intensivo de la tierra para la producción de alimentos. La mayor producción de alimentos y la conversión de las aldeas en ciudades ocasionaron la aparición de los antiguos

imperios, así como las grandes ciudades capitales de estos imperios, como Babilonia, Roma, Antioquía, Alejandría, Cártago, Seleucia del Tigris, Pataliputra (ubicada en la actual India), Changán (localizada en la actual China) y Constantinopla (actual Estambul).

Por su parte los imperios, ante la necesidad de hacerse de más territorios que les aseguraran la disponibilidad de alimentos, desarrollaron a gran escala el transporte marítimo (a través de los ríos y mares), para lo cual construyeron grandes barcos, y por primera vez hicieron caminos para carros y carretas. El adelanto de los medios de transporte permitió que hubiera intercambio comercial y que se desarrollaran la minería y la metalurgia, ocasionando que las ciudades crecieran todavía más. No obstante, como resultado de esto, se inició el uso destructivo de los recursos naturales.

Sin embargo, en Europa la caída del Imperio romano (siglo IV) trajo consigo la extinción de la industria por falta de compradores y, por lo mismo, las ciudades se despoblaron. Progresivamente este continente regresó al sistema de vida rural, situación que se prolongó a lo largo de mil años, periodo que se conoce como edad media.

La edad media permitió la fusión de la civilización grecorromana con elementos bárbaros; asimismo el imperio romano, al verse acosado, se dividió en un territorio oriental y otro occidental. El de oriente, con capital en Constantinopla, preservó la cultura grecorromana, que al cabo de los siglos sirvió para que volvieran a Europa los conocimientos olvidados.

En esta etapa apareció la religión musulmana y sus seguidores bajo la idea de conquistar a los infieles; en el plazo de cien años avanzaron y se apoderaron de Mesopotamia, Persia, Turquestán y parte de la India. En el año 711 llegaron a España, donde fundaron ciudades espléndidas como Córdoba, Granada, Toledo y Valencia.

Al término de la edad media, avanzó el renacimiento y con él surgieron nuevas ciudades. En esta etapa, una ciudad era tanto una agrupación de casas como un centro de gobierno y de administración. Algunas ciudades como Venecia, Génova o Lubeck se convirtieron en ciudades-estado poderosas que, en ocasiones, ejercían el

control de las tierras próximas o bien establecían grandes imperios marítimos. Este fenómeno no se presentó solamente en Europa, sino que se dieron casos de ciudades de gran autonomía en el Japón, como la ciudad de Sakai. Otras ciudades importantes en esta época fueron Rotterdam, Brujas, Florencia y Lisboa, las cuales crecieron al abrigo de sus puertos y ejercieron un papel importante en el intercambio comercial.

A partir del siglo XVI, con el descubrimiento de América, el comercio aumentó, lo que benefició a las ciudades europeas. Las antes ciudades-Estado poderosas asentadas en los litorales del mar Mediterráneo y del mar Báltico comenzaron a desaparecer.

A finales del siglo XVIII, el crecimiento de la industria moderna y el inicio de la Revolución Industrial permitió la urbanización y el resurgimiento de nuevas grandes ciudades, iniciando en Europa y luego en otras regiones; para que esto sucediera, mucho tuvo que ver la mayor producción de alimentos y, aunque no lo creas, el mejoramiento de la higiene debido al uso del jabón, que contribuyó a la reducción de la mortalidad de la población.

Igualmente, la migración de la población rural a las ciudades en busca de trabajo y mejores condiciones de vida fue el detonante para el crecimiento de las ciudades.

Las ciudades industriales rompieron los límites que hasta entonces habían detenido el crecimiento urbano, pero en contraparte la concentración de las industrias en ciudades con disponibilidad de carbón, agua y vías de ferrocarril tuvo grandes repercusiones sobre el medio ambiente. El uso de carbón como fuente de energía, los procesos industriales para obtener ácidos, la industria del acero y hornos de coque ocasionó que grandes cantidades de descargas contaminantes fueran enviadas a los arroyos y ríos, así como gases y partículas a la atmósfera (hollín, minúsculas partículas de acero, residuos químicos y silicatos) algunas se acumulaban en la vegetación circundante a estas ciudades y que por desgracia ocasionaron graves daños a los pobladores (Martínez 2009).

## **1.2 Marco teórico**

### **1.2.1 Definición de plan de mejora.**

El plan de mejora continua es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios y productos, lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar. (Proaño et al., 2017)

Según la página de consultores AITECO (2019) “el plan de mejora no se centra en los problemas esporádicos de una organización. En su lugar, se dirige hacia los problemas crónicos. Son estos los responsables de un insuficiente rendimiento que se manifiesta en un nivel estable de resultados, aunque insatisfactorio”

Según Cristina Ortega (2020) define:

Los planes de mejora empresarial se pueden aplicar en diversas áreas y procesos de las empresas, como la gestión de clientes, gestión logística, gestión de operaciones, calidad, recursos humanos, etc. Además, es un tema bastante utilizado para los trabajos de grado y postgrado en diferentes universidades latinoamericanas.

En función de los autores mencionados, el plan de mejora constituye una herramienta indispensable para optimizar los procesos que efectúa una organización. Desde esta perspectiva, los problemas internos son considerados un impedimento para alcanzar los resultados previstos en etapas iniciales de la empresa. Por tanto, las características propias del plan de mejorar facilitan que las acciones sean encaminadas a solucionar tales problemáticas bajo criterios de eficiencia y mejora continua.

Para asegurar de que la idea se convierta en realidad, es necesario un plan de mejora de procesos que utilice metodologías de procesos. A continuación, se detallan los pasos a seguir para implementar un plan de mejora dentro de una institución:

- a) **Mapear el proceso.** - Una vez que se haya seleccionado un proceso para mejorar, trazar visualmente los pasos actuales para ver el proceso como un todo y ayudar a encontrar áreas de mejora.
- b) **Analizar el proceso.** - Una vez que se haya trazado el proceso, observar más de cerca cada paso. Utilizar el mismo diagrama del primer paso para identificar dónde ocurren los problemas. Tener en cuenta las áreas en las que se producen retrasos, en las que utiliza demasiados recursos o en las que se gasta mucho dinero.
- c) **Rediseñar el proceso.** - Ahora rediseñar el proceso para eliminar los problemas que se ha identificado. Es mejor completar este paso con el equipo. Comprender correctamente el proceso anterior y de que no se pierda nada.
- d) **Asignar recursos.** - Considerar los equipos que se verán afectados por este cambio; es posible hablar con gerentes o colegas de otros departamentos si se necesita ayuda adicional para poner en marcha los nuevos procesos.
- e) **Desarrollar un plan de implementación.** - Con los recursos asignados y una solución elegida, es hora de crear un plan de implementación. El plan debe ser lo más detallado posible. Incluir a los miembros del equipo que ha identificado en el paso anterior en su plan. Enumerar las tareas específicas en las que trabajará cada uno de los recursos.
- f) **Comunicar y ejecutar.** - Antes de pasar a la fase de ejecución, comunicar el plan al equipo. Incluso si ya se ha hablado del nuevo proceso. Mantener al equipo informado reduce la posibilidad de que su equipo se resista al nuevo proceso.
- g) **Supervisar y optimizar.** - La mejora del proceso no es un evento único. Es un esfuerzo continuo.

### **1.2.2 Estado de situación financiera.**

Sevilla (2021) afirma lo siguiente:

Los estados financieros, también denominados cuentas anuales, informes financieros o estados contables, son el reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura económica de ésta. En los estados financieros se plasman las actividades económicas que se realizan en la empresa durante un determinado período.

Accion Opportunity Fund (AOF,2021) menciona:

Los estados financieros (Financial Statements) son un conjunto de documentos que proporcionan información sobre la salud financiera de una compañía. Vistos en conjunto, son como un estudio de rayos X de las finanzas de un negocio, (...). Los propietarios de empresas, contadores públicos, abogados, analistas financieros, inversionistas, prestamistas y agencias gubernamentales como el IRS (por sus siglas en inglés – Internal Revenue Service) examinan estos estados financieros para conocer el desempeño de una empresa en un periodo determinado de tiempo y para propósitos de impuestos, financiamiento o inversión.

Según Manrique (2017), indica:

Los estados financieros reflejarán razonablemente, la situación, el desempeño financiero y los flujos de efectivo de la entidad. En la práctica totalidad de los casos, la presentación razonable se alcanzará cumpliendo con las NIIF aplicables. Toda entidad cuyos estados financieros cumplan las NIIF efectuará, en las notas, en la declaración, explícita y sin reservas, de dicho cumplimiento. En los estados financieros no se declarará que se cumplan las NIIF a menos que aquellos cumplan con todos los requisitos de estas. (p.1)

En base a estas consideraciones, se argumenta que el estado de situación financiera refleja las características que definen el desempeño actual de la empresa. Es útil en el proceso de toma de decisiones debido a que suministra una descripción

general de la estructura financiera de la organización, las necesidades de préstamos, la aplicación de las estrategias de ventas, las utilidades obtenidas, inclusive facilita el análisis del entorno frente a las inversiones futuras.

### **1.2.3 Cobranzas**

Cobros es un término utilizado por una empresa para referirse al dinero que un cliente debe a esa empresa. Cuando un cliente no paga a la empresa dentro de los términos especificados, el monto de la factura se vuelve vencido y, a veces, se envía a una agencia de cobranza.

Cuando una empresa vende un producto o servicio a un cliente, se espera el pago en el momento de la transacción o dentro de un período de tiempo definido, como 30 días. Desafortunadamente, algunos clientes no pagan a la empresa dentro de esos términos establecidos y, en este punto, la cuenta se puede considerar en cobros.

Una agencia de cobranza es una compañía que utilizan los prestamistas o acreedores para recuperar fondos vencidos o de cuentas en mora. A menudo, un acreedor contratará a una agencia de cobranza después de que haya realizado múltiples intentos fallidos de cobrar sus cuentas por cobrar. Un prestamista puede subcontratar la actividad de cobro de deudas a un tercero (la agencia de cobro), o puede tener un departamento interno o una subsidiaria de cobro de deudas que se encargaría del trabajo.

### **1.2.4 Procedimientos de cobros**

Blog Global RSM (RMS,2019), menciona:

Cuando una empresa ofrece sus servicios (o productos) al crédito se hace necesario implementar procesos de gestión de cobranzas. Para ello se requiere la instalación de un área capacitada que cuente con las herramientas esenciales para la optimización de los cobros. De no contar con las posibilidades de integrar un equipo de cobranzas en la misma empresa, la solución inmediata es la tercerización.

German (2020), define:

El proceso de cobranzas eficiente o efectiva tiene por misión transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o capital de trabajo de la empresa. El proceso de Cobranzas eficiente o efectiva, se basa en un proceso ordenado de pasos o etapas, que deberá ajustarse a cada tipo de empresa, industria o país, ya que no todas las empresas son iguales y los morosos tampoco.

Duemint (DUEMINT, 2021), menciona:

Mediante el procedimiento de cobranza, las empresas pueden hacer efectiva la recepción de los valores correspondientes a las deudas que sus clientes han contraído con ellas. De su eficiencia dependen el flujo de caja positivo y la liquidez necesaria para apalancar el crecimiento y cubrir los gastos administrativos y operativos del negocio.

Desde esta perspectiva, el concepto de procedimiento de cobros se concibe como un proceso caracterizado por actividades orientadas a garantizar la efectividad del sistema de liquidez en la empresa. Para tal efecto, se requiere que el departamento responsable asigne funciones en base a la situación actual de la organización en términos de facturas pendientes de cobro o que representan un esfuerzo adicional.

### **1.2.5 Clases de cobranzas**

Los agentes de cobranzas intentan cobrar las deudas impagas de empresas, organizaciones y consumidores. Las deudas que los agentes de cobranza pueden manejar incluyen pagos de hipotecas de viviendas, préstamos para vehículos, deudas de tarjetas de crédito y deudas minoristas. Las deudas se venden a agencias de cobranza a precios reducidos. Una vez adquiridos, los agentes de cobranza especialmente capacitados para la empresa tratan de cobrar el monto total de la deuda, obteniendo así ganancias para la empresa. Varios tipos de cobros son manejados por diferentes tipos de agentes y agencias de cobranza.

Agentes de cobranza de crédito para el cuidado de la salud. - A los agentes de cobranza empleados por agencias de cobranza de crédito de atención médica se les asigna la tarea de cobrar las deudas que se adeudan a los proveedores de atención médica. Se utilizan agencias de cobranza externas para garantizar que el objetivo principal de cuidar a los pacientes no se vea comprometido. Los agentes intentarán cobrar la deuda de acuerdo con el contrato entre el proveedor de atención médica y la empresa de cobranza.

Agentes de cobranza minoristas. - Los agentes de cobranza minoristas se contratan para cobrar las deudas que los consumidores adeudan a las corporaciones minoristas. La agencia de cobranza de deudas compra un reclamo con descuento de la deuda de una empresa minorista y luego intenta recibir el pago completo directamente del cliente en cuestión. Los agentes de cobranza minoristas cobran prácticamente cualquier tipo de deuda minorista que se pueda adquirir, desde facturas de televisión por cable hasta membresías impagas en gimnasios.

Agentes de cobranza de recuperación de cheques sin fondos. - Los agentes de cobranza de cheques de fondos insuficientes cobran deudas que surgen de fraude o de clientes que inician pagos con dinero que no tienen en sus cuentas corrientes. Este tipo de deudas son muy riesgosas para las empresas y pueden perturbar gravemente el flujo de caja. Los agentes de cobranza de las agencias que manejan la deuda de cheques sin fondos están capacitados específicamente para manejar este tipo de deuda.

### **1.2.6 Estrategias de cobranzas**

Según Morilla (2020), “Las estrategias de gestión de cobranzas en la actualidad, implica que hay organizar y coordinar un equipo remoto de cobranza, mediante un proceso predecible, medible y controlable y potenciarlos con canales digitales integrados”.

Aguilar (2021), define:

Una estrategia para la gestión de cobranza eficaz busca reducir las tasas de morosidad. No debe normalizarse el hecho de tener clientes morosos. Por ello, se debe trabajar en desarrollar un sistema sofisticado que incluya la

comunicación, la automatización, la estandarización y la ejecución de acuerdos comerciales óptimos.

DocuSign (2021), menciona:

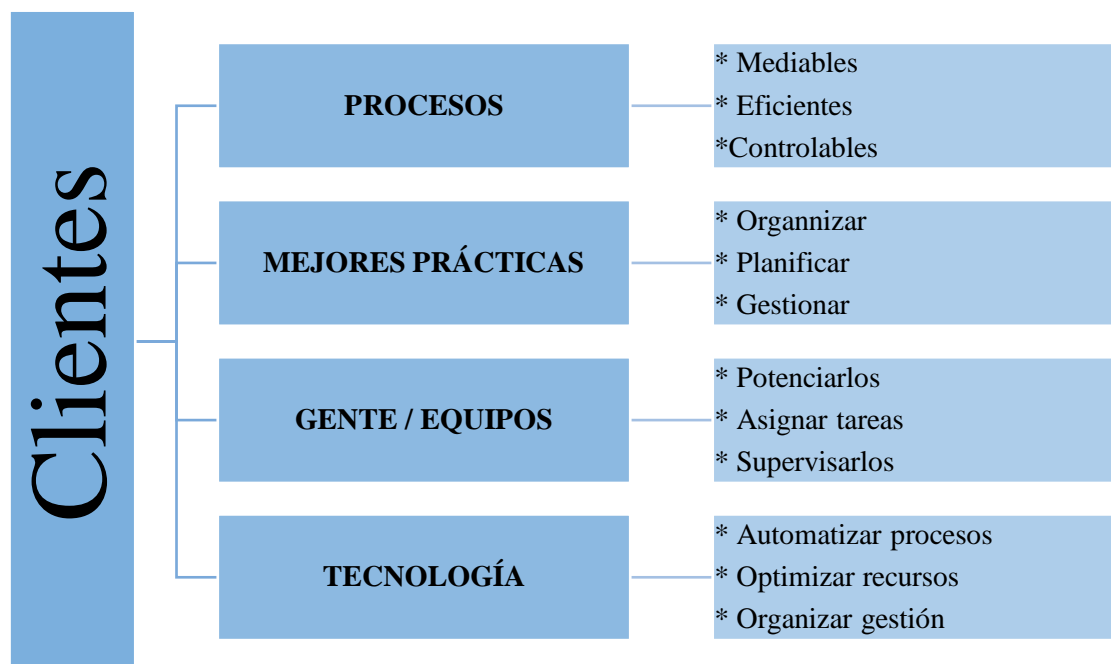
Las estrategias de cobranzas, como su nombre lo indica, son ciertos lineamientos o planificaciones sobre el departamento de cobros. Es decir, es un proceso estratégico en donde se analiza con detalle y de manera continua el comportamiento de los clientes para definir una planificación de cobro eficiente.

Por otro lado, los autores coinciden en que las estrategias de cobranzas representan una serie de acciones enfocadas a mejorar el proceso de pagos de los distintos clientes. En efecto, la evidencia empírica corrobora que las empresas que dispongan de un alto índice de morosidad enfrentan serios problemas de liquidez dado que las actividades que realizan dependen de las ganancias obtenidas a través de la venta de productos o servicios.

Para obtener una cobranza eficiente se deben realizar diferentes acciones tales como:

- a) Gestionar la información relevante de deudas para agilizar las cobranzas.
- b) Definir las Políticas, Técnicas, Procesos y Reportes de Cobranzas mediante un plan de cobranza.
- c) Automatizar el proceso de contacto con el cliente mediante un sistema de cobranza.
- d) Automatizar el envío de recordatorios mediante un proceso automatizado de avisos.
- e) Coordinar nuestro equipo de trabajo, para facilitar la recuperación de la cartera de cobranzas.
- f) Coordinar acciones y negociaciones que aplicaremos sobre los clientes morosos.
- g) Utilizar reportes de cobranza basados en indicadores o KPI's de cobranzas poder ajustar las estrategias de cobranzas. (Debitia S.R.L 2021)

**Figura 1.**  
*Cuadro clientes*



*Elaborado por: El autor*

### 1.2.7 Definición de morosidad

Pedrosa (2020), define a un moroso como:

La persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengán reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes. Por ello, no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

Según Roldán (2021):

La morosidad de un crédito Como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).

El término de morosidad es una práctica que se caracteriza por el impago de una obligación por parte de un deudor. Bajo esta situación, el deudor asume el papel de moroso dado que el cumplimiento del pago no se efectúa en la fecha pactada inicialmente.

### 1.3 Marco conceptual

- **Alícuotas.** – “En economía, una parte alícuota se define como aquella que está contenida en otra un número exacto de veces y se calcula como porcentaje o proporción de un total” (R. Arias 2021).
- **Cartera vencida.** – “La cartera vencida u overdue portfolio son las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado”. (Sades 2019)
- **Cobranzas.** – “La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda”. (Westreicher 2020).
- **Condominio.** – “El condominio es un derecho que tienen varias personas propietarias de un mismo bien. En el derecho latinoamericano se denomina condominio a las viviendas en régimen de propiedad horizontal”. (Trujillo 2020).
- **Liquidez.** – “La liquidez se es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio”. (A. Arias 2020).
- **Servicios básicos.** – “Por tanto, se incluyen en la definición aquellos servicios que conviene que todos los ciudadanos dispongan para una vida digna”. Fuente especificada no válida..
- **Mora.** - La mora en el pago de las obligaciones contraídas en estos convenios dará lugar a una multa.
- **Riesgo.** - El riesgo es parte de cualquier área de negocio, pues en cierta forma lo define y ayuda a ponerle límites. En el plano corporativo, el riesgo se define como la incertidumbre que surge durante la consecución de un objetivo.

## **1.4 Marco jurídico**

### **1.4.1 Constitución De La República Del Ecuador**

#### **CAPÍTULO SEGUNDO**

##### **Derechos del buen vivir**

###### **Sección sexta Hábitat y vivienda**

**Art. 30.-** Las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica.

**Art. 31.-** Las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. El ejercicio del derecho a la ciudad se basa en la gestión democrática de ésta, en la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, y en el ejercicio pleno de la ciudadanía.

La propiedad intelectual se encuentra reconocida, en la Norma Suprema, en el capítulo atinente a los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, dentro de la sección destinada al derecho de propiedad, su primera aparición se encuentra en el art. 332 en el que se estipula que:

Se reconoce la propiedad intelectual de acuerdo con las condiciones que señale la ley. Se prohíbe toda forma de apropiación de conocimientos colectivos, en el ámbito de las ciencias, tecnologías y saberes ancestrales. Se prohíbe también la apropiación sobre los recursos genéticos que contienen la diversidad biológica y la agro biodiversidad.

Como se observa, la constitución garantiza en el derecho a la propiedad por su funcionalidad que permite a un particular adquirir beneficios por medio de su intelecto, con el objeto de que no se usurpe y un tercero genere beneficios, en tales casos , este artículo provee a los creadores e inventores de cualquier ciencia un seguro respecto a sus creaciones, en correlación al estudio este enunciado normativo precautela la creación del diseño de cobranza como un modelo exclusivo en las

cuales por medio de este solo los propietarios pueden hacer uso del mismo sin contraponerse a los fines de la ley.

Por otra parte, la sección cuarta cultura y ciencia en el artículo 22 manifiesta que:

Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría.

Este artículo posee concordancia con la estipulación del art. 322 previo, ya que formula la capacidad creativa e intelectual como un derecho sujeto de protección que resulta en la construcción del derecho de propiedad intelectual el cual se percibe para establecer a esta como un bien sujeto de apropiación sobre el cual se genere intereses.

En concordancia el art. 387 identifica que es una prioridad del estado permitir y proteger la producción de nuevos conocimientos tales como el desarrollo en el presente trabajo que permite contribuir a la realización del Buen Vivir.

#### **1.4.2 Plan Nacional Del Buen Vivir**

Haciendo alusión al plan nacional del buen vivir con relación al estudio y al derecho de la propiedad intelectual se establece que este posee connotaciones en el primer eje denominado Derechos para todos durante toda una vida, ya que con la promulgación de este se pretende garantizar el acceso y las protecciones de los derechos consagrados en las normativas vigentes, tales como el caso de estudio, de tal manera que se reduzca el abuso o la manipulación para fines no previsto en la ley.

Por otra parte, se puede inferir que como el estudio se direcciona a mejorar la calidad de vida y la promoción de servicios, también se estaría consolidando la actuación del eje 3 tres más sociedad y mejor calidad, de la misma manera y de forma parcial a la economía al servicio de la sociedad ya que por medio del diseño de cobranza se consolida e impulsa un sistema que permite al consumidor mejor las condiciones en las que este adquiere el servicio en tales casos se beneficia ambas

partas por la capacidad de desarrollo que provee la implementación del diseño de cobranza.

### **1.4.3 Código Civil**

La codificación civil como norma orgánica, respecto al derecho de propiedad intelectual en el Título 2 el dominio art. 601 determina que “Las producciones del talento o del ingenio son propiedad de sus autores. Esta propiedad se registrará por leyes especiales”.

El enunciado normativo permite establecer el derecho a la propiedad como un derecho real del cual pueda disponer y hacer uso y goce de la misma, promoviendo el respecto del derecho ajeno, se postula una protección y delimitación de la figura como tal a quien tutela la creación de la cual se pretende disponer.

### **1.4.4 Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno – LORTI.**

#### **Capítulo IV**

#### **DEPURACION DE LOS INGRESOS**

#### **Sección Primera De las Deducciones**

Nota: Título de Sección agregado por Art. 64 de Decreto Legislativo No. 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de diciembre del 2007.

**Art. 10.- Deducciones.** - En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa Jurídica especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;

Nota: Numeral 11 reformado por Ley No. 00, publicada en Registro Oficial 444 de 10 de mayo del 2011. Nota: Numeral 11. reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 180 de 10 de febrero del 2014. Nota: Numeral 11.

reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de septiembre del 2014. Nota: Inciso tercero del numeral 11 sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 405 de 29 de diciembre del 2014.

#### **1.4.5 Ley de propiedad intelectual**

En el caso de la norma supletoria especialidad, se despliega un contenido más amplio que define el campo de acción del derecho a la propiedad, en este escenario los que aluden al tema de estudio son:

**Tabla 2.**

*Ley de propiedad intelectual*

<b>N°</b>	<b>Contenido</b>
Art. 4	Se reconocen y garantizan los derechos de los autores y los derechos de los demás titulares sobre sus obras.
Art. 120	Las invenciones, en todos los campos de la tecnología, se protegen por la concesión de patentes de invención, de modelos de utilidad. Toda protección a la propiedad industrial garantizará la tutela del patrimonio biológico y genético del país; en tal virtud, la concesión de patentes de invención o de procedimientos que versen sobre elementos de dicho patrimonio debe fundamentarse en que éstos hayan sido adquiridos legalmente.
Art. 332	La observancia y el cumplimiento de los derechos de Propiedad Intelectual son de Interés Público. El Estado, a través del Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual, IEPI, ejercerá la tutela administrativa de los derechos sobre la propiedad intelectual y velará por su cumplimiento y observancia.

*Nota.* (Ley de propiedad intelectual 1998).

Las disposiciones normativas del presente código de forma ineludible establecen el camino sobre las personas autoras de un invento pueden ejercer sus derechos para la protección de sus creaciones de la misma manera indica la competencia del ente sobre el cual en caso de vulneración a su derecho esta pueda ejercer acciones legales para la restitución de este de tal manera que no se afecte la esencia ni se perjudique a los acreedores de la creación con su exclusividad.

## **1.4.6 Reglamento General De La Ley De Propiedad Horizontal**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES Y PRINCIPIOS GENERALES**

**Art. 3.- Obligatoriedad de este reglamento general y responsabilidad por incumplimiento.-** Las normas reglamentarias aquí establecidas obligan a todos los inmuebles constituidos o que se constituyeren en condominio o sean declarados o se declararen en propiedad horizontal, por lo tanto, son de obligatorio cumplimiento para todos los titulares de dominio de un piso, departamento o local comercial, así como para los cesionarios, usuarios, acreedores anticréticos, arrendatarios y, en general, a cualquier persona que ejerza sobre estos bienes cualquiera de los derechos reales. Los copropietarios y ocupantes, a cualquier título, serán responsables solidarios de los daños ocasionados por la violación o el incumplimiento de lo establecido en la Ley de Propiedad Horizontal, en el presente Reglamento General y en el reglamento interno que cada condominio dicte para su administración, conservación y mejoramiento.

**Art. 4.- Determinación del inmueble por su naturaleza y fines.** - En la Declaratoria de Propiedad Horizontal, que será aprobada por la respectiva Municipalidad donde se encuentre el bien inmueble, se hará constar la naturaleza y el fin para el cual se construye el condominio estableciéndose, específicamente, si se trata de un conjunto de vivienda, de un centro comercial exclusivamente o de un conjunto mixto. Sobre la base de estas especificaciones se deberá elaborar el respectivo reglamento interno, según sea el caso.

## CAPÍTULO II

### DE LOS BIENES COMUNES DEL INMUEBLE CONSTITUIDO EN CONDominio O DECLARADO EN PROPIEDAD HORIZONTAL

**Art. 5.- Se entienden como bienes comunes.-** Se reputan bienes comunes y de dominio inalienable e indivisible para cada uno de los copropietarios del inmueble, los necesarios para la existencia, seguridad y conservación del conjunto de vivienda o del centro comercial constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal y los que permiten a todos y cada uno de los copropietarios el uso y goce de su piso, departamento o local comercial, tales como el terreno sobre el cual se ha construido el inmueble en propiedad horizontal, las acometidas centrales de los servicios de agua potable, alcantarillado, energía eléctrica y teléfonos, las áreas verdes, vías de acceso y espacios comunales y, en general, todos aquellos que consten como tales en la Declaratoria de Propiedad Horizontal.

**Art. 6.- Derechos inseparables. -** La copropiedad, uso y goce sobre los bienes comunes son proporcionales e inseparables de la propiedad, uso y goce de los bienes exclusivos. En la enajenación, gravamen, embargo o limitación de dominio de éstos, estará incluida la respectiva cuota sobre aquéllos, en los términos de este Reglamento General.

**Art. 7.- Derechos del usuario. -** El arrendatario, comodatario, usuario, acreedor anticrético, usufructuario, sustituirá al propietario en sus derechos de uso sobre los bienes comunes del inmueble en propiedad horizontal y en las obligaciones inherentes al régimen de propiedad horizontal. Los bienes comunes sometidos al régimen de propiedad horizontal, no podrán ser apropiados ni individual, ni exclusivamente, y sobre ellos cada copropietario o usuario tiene un derecho indivisible, comunitario y dependiente, cuya cuota de participación quedará establecida en los cuadros de alcúotas individuales por cada bloque, torre o conjunto, para vivienda o para comercio y que se incluirán en la respectiva Declaratoria de Propiedad Horizontal.

**Art. 8.- De los bienes comunes generales e individuales.** - En el inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, que esté conformado por más de un bloque, torre o conjunto, destinado a vivienda o para comercio, para los fines de la liquidación y pago de las expensas, los bienes comunes se dividirán en bienes comunes generales y bienes comunes individuales. Para este efecto, se establecerán cuadros de alícuotas individuales por cada bloque, torre o conjunto destinado a vivienda y para aquéllos cuyo fin sea el comercio, y simultáneamente se precisará la incidencia porcentual que cada bloque, torre o conjunto tiene sobre el total del inmueble constituido en condominio o declarado bajo el régimen de propiedad horizontal. Se denominan bienes comunes generales, todos aquellos que sirven a todos los copropietarios y permiten usar y gozar de los bienes exclusivos. Se denominan bienes comunes individuales, todos aquellos cuyo uso y goce corresponden limitadamente a los copropietarios de cada bloque, edificio, torre, o conjunto en particular, entre ellos: los accesos al edificio, bloque, torre o conjunto, las escaleras y ascensores que son utilizados por los copropietarios o usuarios de cada bloque, edificio, torre, o conjunto, así como las instalaciones de los servicios públicos que son compartidos por dichos copropietarios y usuarios y los demás bienes que sean declarados como tales en la respectiva Declaratoria de Propiedad Horizontal.

**Art. 12.- Prohibiciones para copropietarios y usuarios de inmuebles constituidos en condominio o declarados en propiedad horizontal.** - Está prohibido a los copropietarios, arrendatarios, y en general, a todas las personas que ejerzan derecho de uso sobre bienes exclusivos de inmuebles en propiedad horizontal, respecto de los bienes comunes lo siguiente:

- a) Dañar, modificar o alterar en forma alguna, ni aun a título de mejora, los bienes comunes del inmueble en propiedad horizontal;
- b) Hacer uso abusivo de los bienes comunes o contrario a su destino natural u obstaculizar de algún modo el legítimo derecho y uso de los demás;
- c) Dejar de pagar las expensas ordinarias y extraordinarias fijadas para la administración, conservación y mejoramiento de los bienes comunes;
- d) Colocar objetos tales como: ropa, alfombras o similares en la fachada del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal;

- e) Obstruir las áreas comunes que sirvan de locomoción, o dificultar su acceso, con muebles u objetos que impidan el libre tránsito o afecten la estética, buena presentación y limpieza del inmueble, quedando facultada la Administración para el inmediato retiro de los mismos. La imposición de sanciones se la realizará de conformidad con la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y lo que conste para dicho efecto en el reglamento interno que se dicte para cada inmueble;
- f) Instalar máquinas que causen ruidos, produzcan vibraciones, interfieran o distorsionen las ondas radiales y de televisión o alteren el flujo de la corriente eléctrica;
- g) Almacenar sustancias explosivas, tóxicas, insalubres, malolientes o de prohibida tenencia;
- h) Pintar o colocar rótulos, carteles, letreros, anuncios, avisos, inscripciones o signos en la fachada del inmueble en propiedad horizontal, en las paredes o en cualquiera de las áreas comunes;
- i) Oponerse a la entrada a sus departamentos de vivienda o local comercial, de la persona que ejerza la Administración, obreros o técnicos designados por ella para el control de funcionamiento o reparación de los daños existentes en los bienes comunes;
- j) Efectuar descuentos, reducciones, deducciones ni compensaciones de ninguna naturaleza respecto de los pagos que deben hacer, sean éstos por expensas comunales u otros valores. Las reclamaciones deben formularse por escrito y una vez pagados los valores facturados o liquidados;
- k) Dar en venta o arriendo su piso, departamento o local a alguna persona sin previa comunicación escrita otorgada por la administración del edificio o condominio declarado en propiedad horizontal, en la que certifique que está al día en el pago de sus obligaciones para con el condominio.
- l) La Administración, por tanto, será responsable ante la Asamblea General o ante el Órgano de Administración competente del condominio o edificio declarado en propiedad horizontal de comunicar los arriendos y ventas que se efectúen por los copropietarios; y,
- m) Utilizar los corredores, escaleras, terrazas o demás lugares comunales del condominio o edificio declarado en propiedad horizontal como sitios de

almacenamiento, de reunión, de trabajo u otros fines similares, salvo que exista autorización expresa y por escrito de la Administración.

Sin perjuicio de las prohibiciones establecidas por este Reglamento General, la Asamblea de Copropietarios podrán establecer otras en el reglamento interno que se dicte para la administración, conservación y mejoramiento de los bienes constituidos en condominio o declarados bajo el régimen de propiedad horizontal, tomando en consideración el fin y la naturaleza para el cual fue construido dicho condominio.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LAS SANCIONES**

**Art. 19.- Sanciones.** - La realización de uno o más de los actos prohibidos, será sancionado de conformidad con la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte para cada inmueble, sin perjuicio del pago de las reparaciones e indemnizaciones a que hubiere lugar. En caso de mora en el pago de las expensas ordinarias y extraordinarias, los copropietarios reunidos en Asamblea General acordarán y dispondrán a la persona que ejerza la administración del inmueble declarado en propiedad horizontal, sobre los respectivos intereses de mora calculados a base de la tasa de interés activa vigente del Banco Central del Ecuador, por cada mes o fracción de mes recurrido sin cancelación, a más de los correspondientes gastos de cobranza extrajudicial y judicial que se ocasionen. Si un copropietario o usuario no pagare las expensas establecidas, pasados treinta días de acordadas, la persona que ejerza la administración del inmueble declarado en propiedad horizontal tendrá la representación legal de todos los condóminos para iniciar las acciones legales necesarias para su cobro de conformidad con lo previsto en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte para cada inmueble. En caso de reincidencia, la persona que ejerza la administración del inmueble, a más de ostentar la representación legal, tomará las medidas e iniciará las acciones legales pertinentes previstas en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte para cada inmueble. Los copropietarios, en razón del derecho de uso del departamento de vivienda o del local comercial otorgado a sus arrendatarios y/o comodatarios, emanado del respectivo contrato, en

caso de incumplimiento a las obligaciones por parte de éstos, asumirán dicho incumplimiento y, deberán además de solicitar el establecimiento de las sanciones antes detalladas, dar por terminado el contrato de arrendamiento o comodato y proceder a la recuperación del departamento de vivienda o del local comercial en forma inmediata, observando el procedimiento convenido en el contrato o cualquier otro previsto en la Ley.

## **CAPÍTULO VI**

### **DEL PRESUPUESTO DE ADMINISTRACIÓN DEL INMUEBLE CONSTITUIDO EN CONDOMINIO O DECLARADO EN PROPIEDAD HORIZONTAL**

**Art. 24.- De la aprobación del presupuesto.** - La Asamblea General de Copropietarios, en su reunión ordinaria, analizará y aprobará con la votación de más de la mitad de los asistentes a la misma, el presupuesto de mantenimiento, conservación, seguridad y demás gastos presentados por quien ejerza la administración del inmueble. Dicho presupuesto deberá tomar en cuenta el déficit o el superávit del ejercicio anterior. El presupuesto tendrá vigencia por un año fiscal, esto es, desde enero hasta diciembre de cada año.

**Art. 26.- Gastos ordinarios.** - Son gastos ordinarios las que son indispensables y necesarias para la administración, conservación, reparación y seguridad de los bienes comunes e incluyen: gastos de administración, remuneración de conserjes y empleados del condominio, energía eléctrica para las áreas comunes, agua potable para las áreas comunes, seguridad y vigilancia, mantenimiento de ascensores, mantenimiento de jardines y áreas comunes, mantenimiento de equipos, útiles de limpieza, reparaciones ordinarias del inmueble, de su equipamiento y combustibles para equipos del condominio y su seguro. Es obligación de todos los copropietarios del inmueble constituido en condominio o declarado en régimen de propiedad horizontal contribuir al pago de gastos de administración, conservación y mantenimiento de los bienes comunes, proporcionalmente a la alícuota que cada uno de ellos mantenga sobre los bienes comunes. Además, están obligados al pago oportuno de las primas de seguro que amparan al conjunto de vivienda o al centro

comercial constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal. Cada copropietario es responsable de los aportes a los que se refiere el inciso anterior desde cuando adquiere el dominio de un bien exclusivo. Ningún copropietario estará exento de esta obligación, aun cuando haya cedido sus derechos, renunciado a ellos o abandonado su propiedad, mientras sea el titular de dominio. Quienes en su nombre sean tenedores, usuarios o usufructuarios serán solidariamente responsables por dichos conceptos.

#### **1.4.7 Normas Internacionales De Información Financiera**

### **NIIF 9**

## **RIESGO CREDITICIO**

### **EXPOSICIÓN AL RIESGO CREDITICIO**

#### **PÁRRAFO 35**

Para cuentas por cobrar comerciales, activos del contrato y cuentas por cobrar por arrendamientos a los que una entidad aplica el párrafo 5.5.15 de la NIIF 9, la información proporcionada de acuerdo con el párrafo 35M puede basarse en una matriz de provisiones (véase el párrafo B5.5.35 de la NIIF 9) (IFRS Foundation 2014).

### **MEDICIÓN DE LAS PÉRDIDAS CREDITICIAS ESPERADAS**

#### **PÁRRAFO B5.5.35**

Una entidad puede utilizar soluciones prácticas para medir las pérdidas crediticias esperadas si son congruentes con los principios del párrafo 5.5.17. Un ejemplo, de una solución práctica es el cálculo de las pérdidas crediticias esperadas sobre cuentas por cobrar comerciales utilizando una matriz de provisiones. La entidad utilizaría su experiencia de pérdidas crediticias histórica [...] para cuentas por cobrar comerciales para estimar las pérdidas crediticias de 12 meses o las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo sobre los activos financieros según corresponda. Una matriz de provisiones puede, por ejemplo, especificar tasas de provisiones dependiendo del número de días que una cuenta comercial por cobrar está en mora

(por ejemplo, 1 por ciento si no está en mora, 2 por ciento si lo está por menos de 30 días, 3 por ciento si lo está por más de 30 días, pero menos de 90 días, 20 por ciento si está en mora entre 90 y 180 días etc.). En función de la diversidad de su base de clientes, la entidad utilizaría las agrupaciones apropiadas si su experiencia de pérdidas crediticias históricas muestra patrones de pérdidas diferentes significativas para distintos segmentos de clientes. Ejemplos de criterios que pueden utilizarse para agrupar activos incluyen región geográfica, tipo de producto, calificación del cliente, garantía colateral o seguro de crédito comercial y tipo de cliente (tal como mayorista o minorista) (IFRS Foundation 2014).

#### **1.4.8 Reglamento Interno Del Conjunto Habitacional Bellagio.**

##### **Art.18 NORMAS DE BUENA CONVIVENCIA**

**PAGOS.** – Por efectos de flujo de caja, las alícuotas deben ser pagadas dentro de los diez primeros días del mes, en caso de incumplimiento el propietario o condómino no tendrá derecho a recibir ni usar los servicios y áreas comunes. Esta sanción no exime del pago de mora establecido para tal concepto. En el caso de que se encuentre vencido por más de treinta días, la persona que ejerza la administración del inmueble declarado en propiedad horizontal, tendrá la representación legal de todos los condominios para iniciar las acciones legales necesarias para su cobro de conformidad con lo previsto en la ley de propiedad horizontal y su reglamento, el presente reglamento interno que se dicte para cada inmueble.

Está prohibido efectuar descuentos, reducciones, deducciones ni compensaciones de ninguna naturaleza respecto a los pagos que deben hacer, sean estos por expensas comunales u otros valores. Las reclamaciones deben hacerse por escrito, una vez pagados los valores facturados o liquidados.

Administración sólo recibe los pagos en cheque o transferencia a nombre de condominio Bellagio, no efectivo.

## **2 Capítulo II. Metodología empleada**

### **2.1 Enfoque de la investigación**

Considerando el alcance de la investigación, se emplea el enfoque de investigación mixto, esto se explica por incluir información de naturaleza cuantitativa y cualitativa. En este sentido, (Hernández et al,2003) argumentan que “La ventaja de utilizar este enfoque radica en destacar las particularidades de cada uno ellos obteniendo mejores resultados en todo el proceso de investigación”.

Como se ha indicado, el objetivo de la investigación consiste en mejorar el proceso de cobranza del condominio Bellagio de tal forma que a partir del conocimiento holístico de la realidad se alcancen resultados que permitan describir los motivos del alto índice de morosidad, desde la perspectiva de los residentes como del departamento de cobranzas.

### **2.2 Tipos de investigación**

Una vez definido el enfoque que persigue la investigación, se resalta que el estudio es de tipo descriptivo y explicativo. En primera instancia, para proponer un plan de mejora que optimice el proceso de cobranza del condominio Bellagio es necesario disponer de información detallada que ponga en manifiesto las características del fenómeno de estudio, esto significa describir los factores que inciden en la problemática identificada. Posteriormente, explicar las causas que sirvan de base para argumentar la pertinencia del tema y su aplicación en términos prácticos. De acuerdo con lo señalado, estos tipos de investigación contribuirán a determinar el contexto actual del fenómeno de estudio, seguido de las condiciones propias que lo originaron (Arias , 2012).

### **2.3 Métodos de investigación**

En cuanto al método, se resaltan las estrategias de razonamiento lógico propuestas en el método inductivo-deductivo. En palabras de Pagot (2003):

El método deductivo y el inductivo es que el primero aspira a demostrar, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones, si

no se invalida la lógica aplicada. Por el contrario, el método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones (pp. 118-119).

La razón de escoger este método radica en analizar datos que provienen de elementos individuales, para posteriormente sacar conclusiones que permitan inferir en las causas que explican la problemática de estudio.

## **2.4 Universo y muestra**

De acuerdo con el estudio de campo, el condominio Bellagio cuenta con un presidente encargado del área administrativa, además de 56 familias que actualmente constituyen la totalidad de residentes en el conjunto habitacional. Por tanto, considerando que el universo es pequeño, se decidió emplear un muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar al total familias como muestra representativa en la aplicación de la encuesta, mientras que el presidente será el objetivo para la entrevista.

## **2.5 Técnicas de investigación**

Las técnicas de investigación utilizadas para recabar información corresponden a la encuesta, entrevista y ficha de observación:

### **2.5.1 Encuesta**

En la encuesta se aplicó un cuestionario compuesto por 10 preguntas cerradas (véase anexo 1), con el propósito de conocer la opinión de las 56 familias residentes en el condominio en temas vinculados a la existencia de problemas en el servicio, razones que explican sus retrasos en el pago de las alcuotas, así como recomendaciones en cuanto a los plazos de pago, entre otros factores. A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en esta técnica:

## 2.5.2 Análisis de los resultados de la encuesta

### Pregunta 1: ¿Cuántos años habita en esa urbanización?

**Tabla 3.**

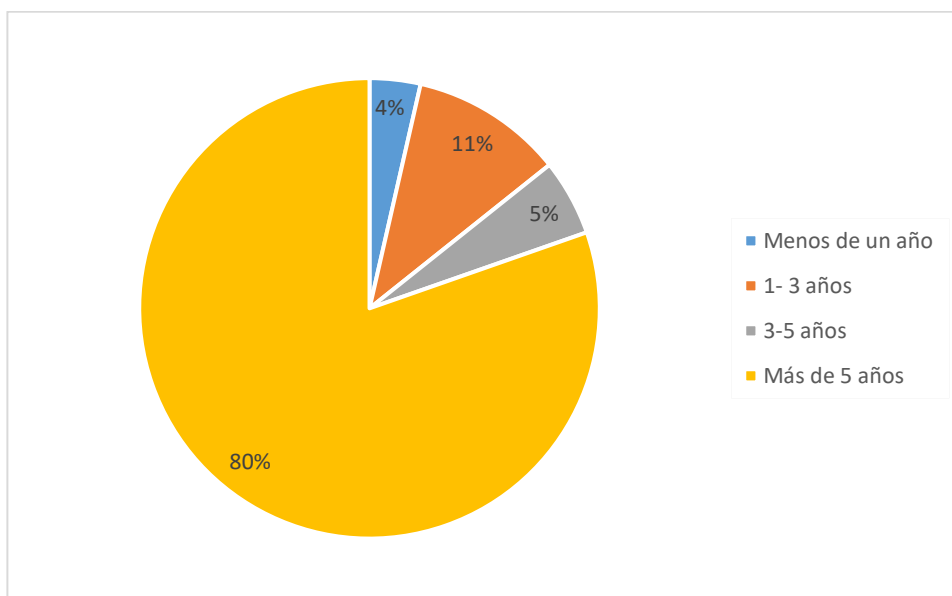
*Años en la urbanización.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Menos de un año	2	4%
1- 3 años	6	11%
3-5 años	3	5%
Más de 5 años	45	80%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>1</b>

*Elaborado por: El autor.*

**Figura 2.**

*Resultados de la pregunta uno.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – El 80% de personas encuestadas mencionan que tienen más de 5 años viviendo en la urbanización, el 4% menciona que tiene menos de un año viviendo en la urbanización, el 11% menciona que el periodo que reside en la urbanización esta entre 1 a 3 años, y el 5% menciona que tiene entre 3 a 5 años viviendo en la urbanización.

**Pregunta 2: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que ofrece la Administración?**

**Tabla 4.**

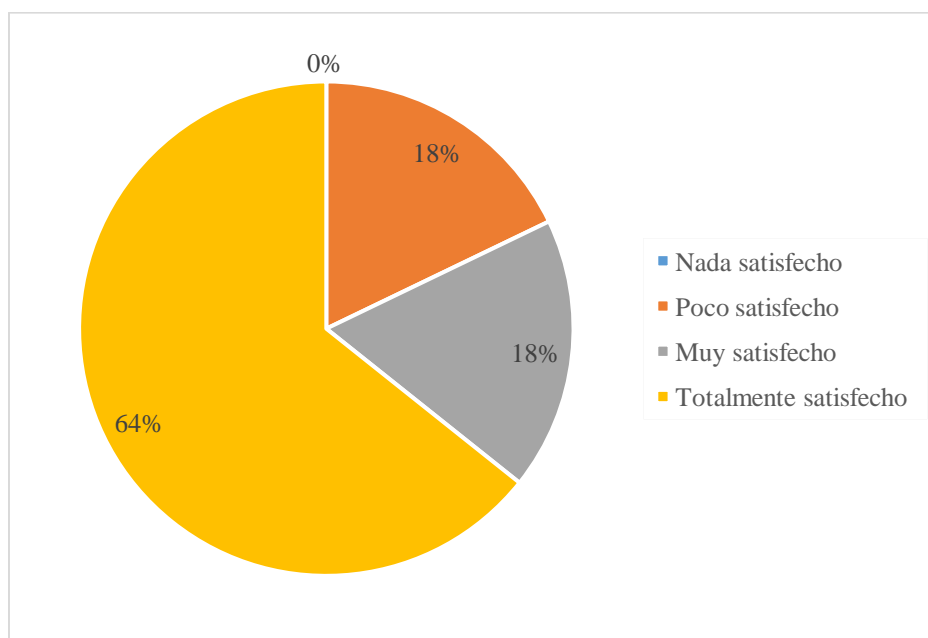
*Satisfacción de los residentes.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	10	18%
Muy satisfecho	10	18%
Totalmente satisfecho	36	64%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El autor.*

**Figura 3.**

*Resultado de la pregunta dos.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – Una vez aplicada la encuesta se pudo evidenciar que el 64% de los participantes afirmaron sentirse totalmente satisfechos con el servicio que ofrece la administración en cuanto a la infraestructura del condominio y demás beneficios, seguido de un 18% que coincidió estar muy de acuerdo, el 18% poco satisfecho y ninguno de los encuestados sostuvo no estar nada satisfecho.

**Pregunta 3: ¿Está de acuerdo con el sistema de cobranza que actualmente tiene la Administración?**

**Tabla 5.**

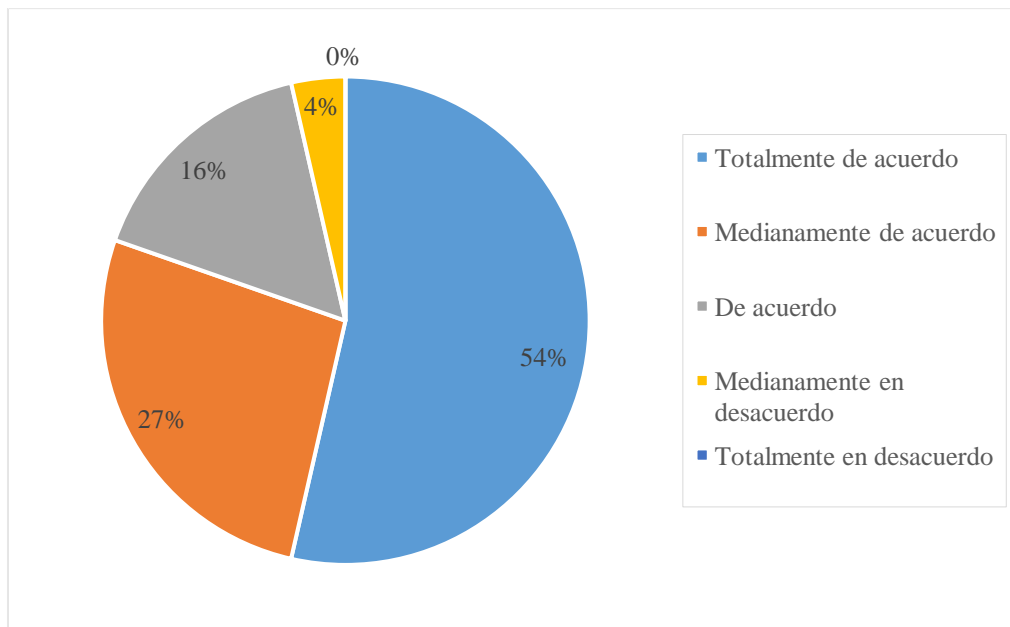
*Nivel de acuerdo del sistema de cobranza.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	30	54%
Medianamente de acuerdo	15	27%
De acuerdo	9	16%
Medianamente en desacuerdo	2	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El autor.*

**Figura 4.**

*Resultados de la pregunta tres.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – En relación a la segunda pregunta, la figura 3 evidencia que el 54% de los encuestados afirmaron sentirse totalmente de acuerdo con el sistema de cobranza que la administración ha implementado, mientras que el 27% respondió estar medianamente de acuerdo, el 16% (de acuerdo) y el 4% (medianamente en desacuerdo).

**Pregunta 4: ¿Considera que el tiempo y los plazos máximos que maneja la administración para el cobro de las alcúotas es adecuado?**

**Tabla 6.**

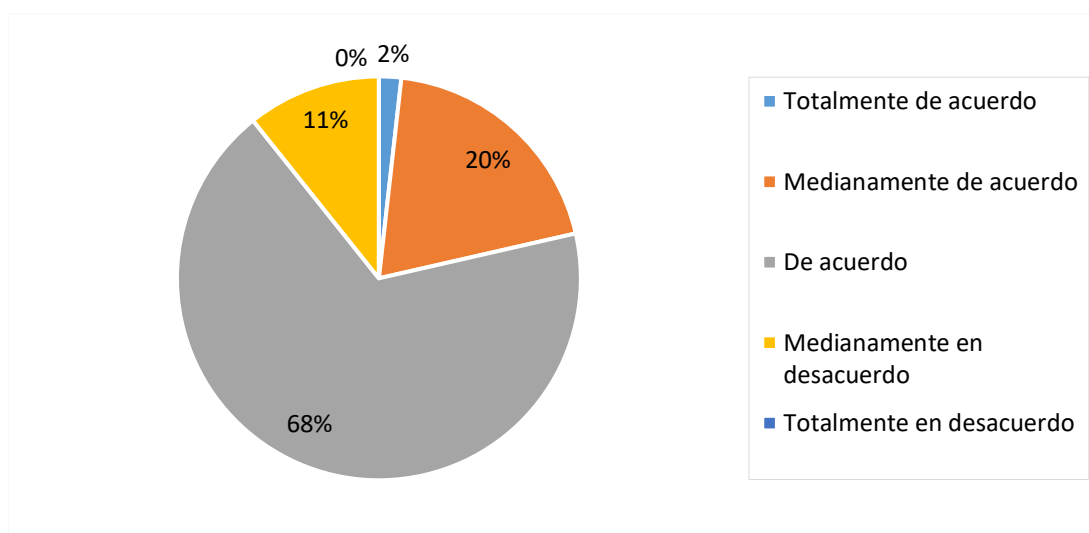
*Percepción de tiempo y plazos máximos de pago.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	1	2%
Medianamente de acuerdo	11	20%
De acuerdo	38	68%
Medianamente en desacuerdo	6	11%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El autor.*

**Figura 5.**

*Resultados de la pregunta cuatro.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – La pregunta 3 tuvo como objetivo determinar la percepción de los residentes del condominio en cuanto a los plazos que establece el actual sistema de cobros. Dando como resultado que el 68% de los participantes coincidieron estar de acuerdo con el sistema actual de cobro en términos de tiempos y plazos máximos de pago, el 20% (medianamente de acuerdo), el 11% (medianamente en desacuerdo) y el otro 2% restante afirmó estar totalmente de acuerdo.

**Pregunta 5: ¿Está de acuerdo con las sanciones que toma la administración a los residentes que no cancelan a tiempo su alícuota?**

**Tabla 7.**

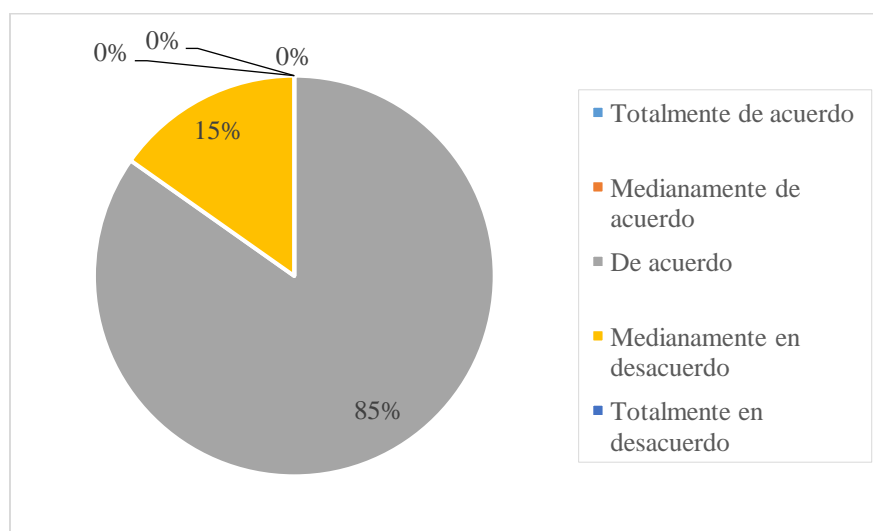
*Percepción de las sanciones.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	0	0%
Medianamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	39	85%
Medianamente en desacuerdo	7	15%
Totalmente en desacuerdo		0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El autor*

**Figura 6.**

*Resultados de la pregunta cinco.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – Cuando se les consultó a los participantes sobre su posición frente a las sanciones que toma la administración por concepto de alícuota vencida, estos argumentaron estar de acuerdo en un 85%, seguido del otro 15% que afirmó estar medianamente en desacuerdo (véase figura 5). Cabe resaltar que estas dos respuestas abarcaron la totalidad de los resultados obtenidos en esta pregunta.

**Pregunta 6: ¿Considera usted que se debe quitar los servicios de portaría y recolección de basura a los residentes que no se encuentren al día en sus pagos?**

**Tabla 8.**

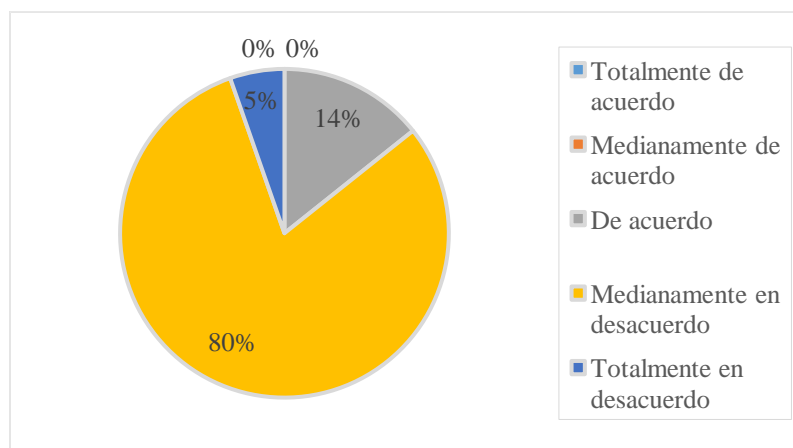
*Opinión de suspensión de servicios por impago.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	0	0%
Medianamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	8	14%
Medianamente en desacuerdo	45	80%
Totalmente en desacuerdo	3	5%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El autor.*

**Figura 7.**

*Resultados de la pregunta seis.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – Una vez consultado a los participantes sobre su opinión de sancionar a los residentes que no cancelan sus alcóotas. En la figura 6 se refleja que el 80% afirmó estar medianamente de acuerdo, mientras que el 14% corroboró estar de acuerdo con esta decisión por parte de administración. Por último, el 5% faltante respondió estar totalmente en desacuerdo con esta medida, esto por razones que se vinculan con la actual situación económica.

**Pregunta 7: ¿Está de acuerdo con recibir descuentos por cancelar su pago antes de la fecha de vencimiento?**

**Tabla 9.**

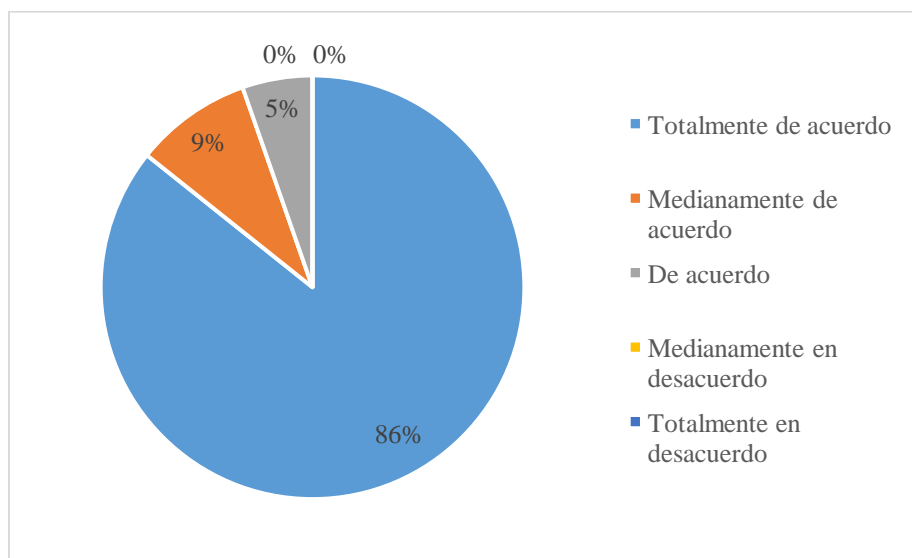
*Descuentos.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Totalmente de acuerdo	48	86%
Medianamente de acuerdo	5	9%
De acuerdo	3	5%
Medianamente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El autor.*

**Figura 8.**

*Resultados de la pregunta siete.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – En el tema de descuentos, la figura 7 muestra que el 85% de los encuestados coincidió en estar totalmente de acuerdo con la implementación de una tabla progresiva de descuentos por el pago puntual de las alícuotas mensuales. Mientras que el 9% afirmó estar medianamente de acuerdo y el 5% solamente de acuerdo.

**Pregunta 8: ¿Cuál de los siguientes argumentos considera usted que es la principal causa para no efectuar su pago a tiempo?**

**Tabla 10.**

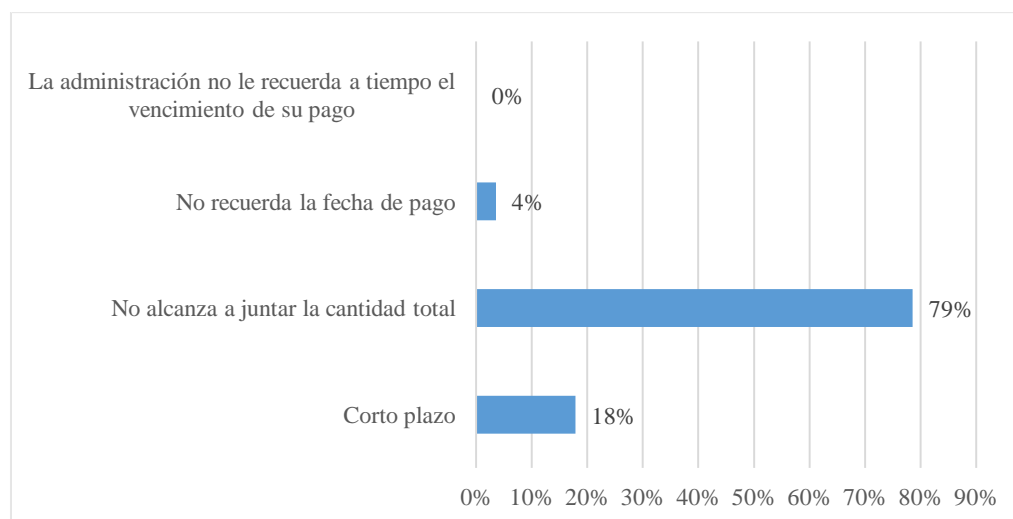
*Razones por impago de alícuota.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Corto plazo	10	18%
No alcanza a juntar la cantidad total	44	79%
No recuerda la fecha de pago	2	4%
La administración no le recuerda a tiempo el vencimiento de su pago	0	0%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El autor.*

**Figura 9.**

*Resultados de la pregunta ocho.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – Entre los motivos que explican el impago de las alícuotas mensuales por parte de los residentes. Se obtuvo que el 79% de los participantes atribuyera esta situación a la compleja coyuntura económica de la actualidad lo cual afecta el presupuesto familiar ocasionando que no completen el monto de dinero necesario para cancelar puntualmente. Asimismo, el 18% afirmó que existe un plazo muy corto para el pago de la alícuota, mientras que el 4% coincidió en no recordar la fecha de pago.

**Pregunta 9: ¿Con que frecuencia solicita convenio de pago por las alícuotas no pagadas?**

**Tabla 11.**

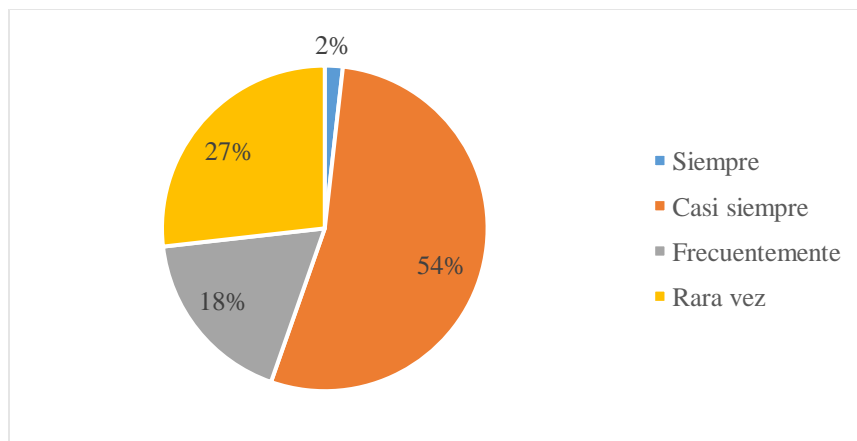
*Frecuencia de solicitud de convenio.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Siempre	1	2%
Casi siempre	30	54%
Frecuentemente	10	18%
Rara vez	15	27%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El autor.*

**Figura 10.**

*Resultados de la pregunta nueve.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – Se consultó a los residentes del condominio sobre la frecuencia que solicitan convenios de pagos para el cumplimiento de sus obligaciones. Obteniendo como resultado que el 54% casi siempre hace uso de esta facilidad otorgada por los administradores, mientras que el 27% respondió rara vez, el 18% con muy poca frecuencia y solo el 2% afirmó solicitarlo siempre.

**Pregunta 10: ¿Cuál es el medio de cobranza que usted se le hace más fácil cancelar su alícuota?**

**Tabla 12.**

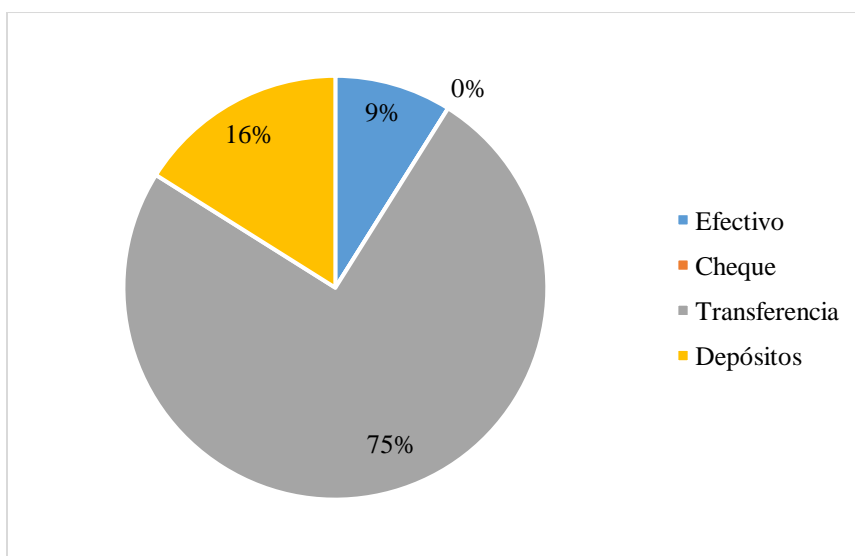
*Preferencia de medio de pago.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Efectivo	5	9%
Cheque	0	0%
Transferencia	42	75%
Depósitos	9	16%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El autor.*

**Figura 11.**

*Resultados de la pregunta diez.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – De acuerdo con la figura 9, los participantes seleccionados en la encuesta afirmaron que las transferencias bancarias son una vía rápida y cómoda para el pago de sus alícuotas, esto se evidencia en el 75% que coincidió en esta respuesta. Desde esta perspectiva, el 16% prefiere realizar depósitos y solo el 9% usar efectivo como método de pago.

**Pregunta 11: ¿Usted por qué medio desea recibir el recordatorio de pago de su alicuota mes a mes?**

**Tabla 13.**

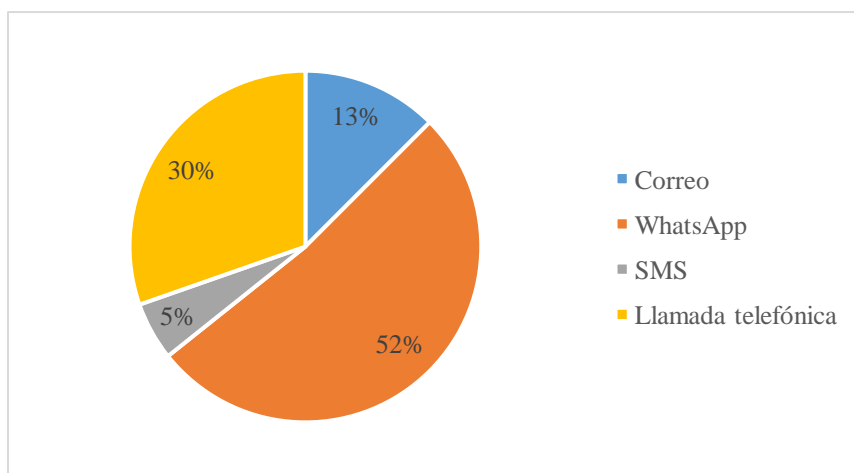
*Medio de informativo de pago.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Correo	7	13%
WhatsApp	29	52%
SMS	3	5%
Llamada telefónica	17	30%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: El autor.*

**Figura 12.**

*Resultados de la pregunta once.*



*Elaborado por: El autor.*

**Interpretación.** – De acuerdo con la figura 10 se pudo corroborar que el 52% de los participantes prefirió que la información referente al pago de alicuota sea enviada por vía WhatsApp, seguido del 30% que coincidió en recibir una llamada telefónica, el 13% vía SMS y solo el 5% respondió por correo electrónico.

### **2.5.3 Análisis de la encuesta.**

Para el proceso de análisis de los datos, se emplearon las herramientas proporcionadas por el programa Microsoft Excel, con el fin de exponer de forma

gráfica los principales resultados del estudio de campo. En términos específicos, la encuesta se realizó considerando los puntos convergentes entre las familias, destacando porcentualmente las respuestas relativamente más significativas, mientras que en la entrevista se procedió a realizar un análisis global reflejando la posición del presidente respecto al proceso de cobranzas.

Después de ejecutar la indagación y resolución de las incógnitas presente en el cuestionario de encuesta realizada por parte de la autora de la tesina se interpreta como resolución los siguientes puntos:

- De acuerdo con los datos obtenidos se concluye que la gran parte de propietarios presentan ya un tiempo amplio de vivienda superior a los 5 años que esto permite tener un margen claro de las inconformidades de los mismos.
- Un amplio número de propietarios están de acuerdo con las políticas y reglamentos que actualmente rigen dentro de la administración para el control de los ingresos y servicios que se brindan dentro del mismo.
- Además, se concluye que por las dificultades de los tiempos que actualmente pasa la economía ecuatoriana dificulta los pagos a tiempo de los valores monetarios mensuales correspondiente al mantenimiento de las instalaciones.

#### **2.5.4 Entrevista.**

La entrevista tuvo como objetivo la opinión del presidente del condominio, su importancia para la investigación radica en el conocimiento que mantiene sobre las acciones que se llevan a cabo dentro del proceso de cobranza a los residentes, siendo fundamental identificar las falencias en el sistema. En efecto, esta técnica se aplicó en base a un cuestionario de preguntas abiertas que evaluaron las perspectivas del participante en los temas antes mencionados.

#### **2.5.5 Análisis de la entrevista.**

Finalizada la entrevista al presidente del condominio Bellagio se pudo evidenciar que el directivo es consciente de los problemas que enfrentan el área de cobranzas, las razones van desde la inexistencia de un flujo de procesos que optimice las

actividades realizadas en la administración, seguido del poco seguimiento que se le dan a las mismas. A pesar de ofrecer convenios de pago, los problemas persisten debido a que los residentes están sujetos a la situación de la economía, además no existen incentivos para el pago puntual de las alícuotas. Por tanto, el entrevistado sostuvo que el tema de un plan de mejora es una alternativa eficaz frente al problema identificado (véase anexo 4).

Sin el pago de las alícuotas, la urbanización no puede sobrevivir. Por ello, el departamento de cobranza en cualquier negocio es uno de sus activos más valiosos. Al revisar las deudas antiguas, es importante calcular el porcentaje de deudas en cada columna de antigüedad. No debe llevar más del 3% del saldo total del libro mayor durante 90 días. Si este es el caso, entonces se requiere una acción inmediata ya que las deudas no se cobran con la suficiente rapidez y, por lo tanto, la administración está considerando una posible deuda incobrable.

La administración debe tener en cuenta que cuanto más rápido pueda recuperar las cuentas por cobrar, más rápido podrá cultivarlas en la búsqueda de ganancias adicionales.

#### **2.5.6 Ficha de observación.**

En cuanto a la ficha de observación se enfocó en consolidar los resultados obtenidos en la investigación de campo. Abordar el fenómeno de estudio desde el punto de vista objetivo resulta fundamental para conocer su comportamiento en el entorno donde se desarrolla. Como se ha señalado el condominio Bellagio presenta problemas por cobros impagos, esta situación afecta la capacidad de responder frente a gastos por mantenimiento de instalaciones. Para llevar a cabo esta técnica se elaboró una ficha de observación (véase anexo 3) compuesta por 9 preguntas que evaluaron los aspectos básicos del área de cobranzas.

#### **2.5.7 Análisis de los resultados de la ficha de observación.**

En el anexo 5 se muestra los resultados de la ficha de observación aplicada al área de cobranzas del condominio Bellagio es evidente que las actividades realizadas por la administración presentan varios problemas en su desarrollo por tanto es necesario la aplicación de un plan de mejoras que optimice el proceso.

Después de generar completamente el análisis de la ficha de observación se concluye los siguientes aspectos que son de suma importancia en el desarrollo de la propuesta que se quiere mejorar los procesos:

- En este proceso se puede constatar algunas falencias presentes dentro de la administración vigente que es de tomar en cuenta para brindar una información veraz y detallada dando conocimiento de los estados financieros que actualmente se encuentra la administración vigente a sus copropietarios departamentales.
- Se logró constatar con una herramienta que facilite la comunicación ante cualquier eventualidad que presente sus copropietarios con el fin de dar soluciones rápidas, eficiente ante cualquier eventualidad.
- De acuerdo con la poca comunicación entre la administración y los copropietarios se percata de manera deficiente un estudio socioeconómico que valla de acuerdo a las necesidades de los mismos con el fin de disminuir los periodos de atraso o de impago para algunos copropietarios.

### **2.5.8 Instrumentos para justificar la propuesta.**

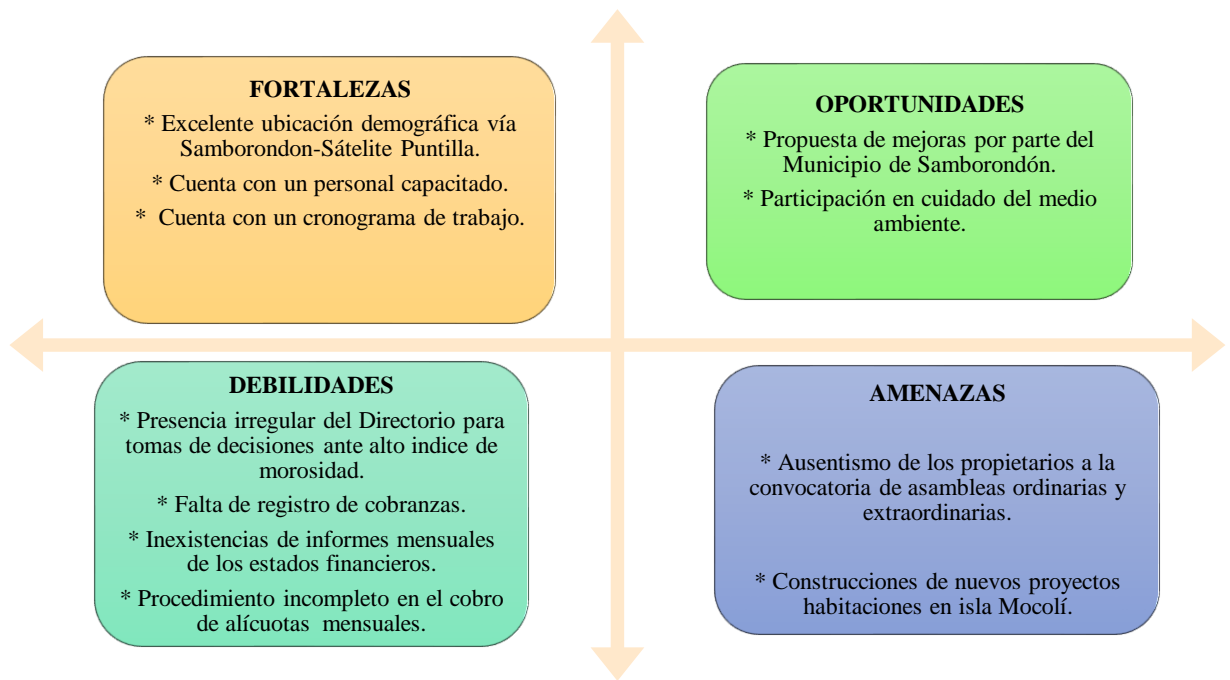
Con el propósito de analizar los aspectos fundamentales que determinan la situación actual del condominio, utilizamos las herramientas de análisis que faciliten la comprensión, que sirvan de aporte en la creación de la solución a la problemática.

### **2.5.9 Análisis F.O.D.A.**

El objetivo de este análisis, es que la empresa, a partir de la información que obtenga sobre su situación pueda tomar las decisiones o cambios organizativos que mejor se adapten a las exigencias del mercado y del entorno económico. (Economipedia 2021).

Con este análisis de la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), la urbanización puede analizar los factores internos y externos de su ambiente realizado a su actividad económica. Continuando con el análisis se presenta las diferentes variables que intervienen en la aplicación de esta herramienta:

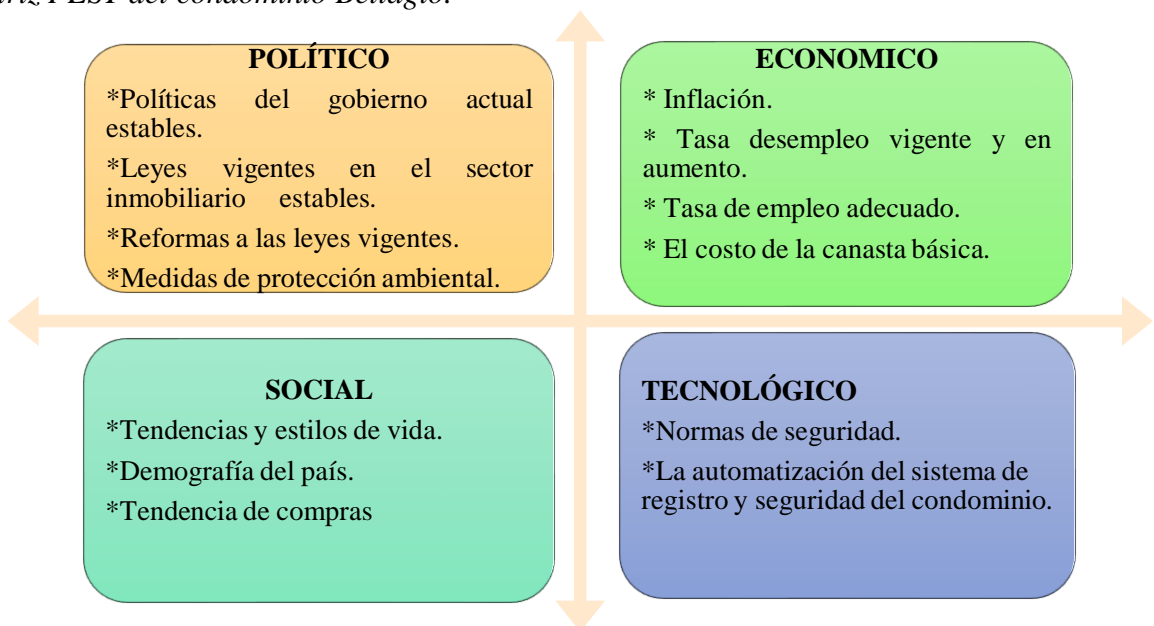
**Figura 13.**  
Matriz F.O.D.A del condominio Bellagio.



*Elaborado por: El autor.*

### 2.5.10 Análisis del P.E.S.T.

**Figura 14.**  
Matriz PEST del condominio Bellagio.



*Elaborado por: El autor.*

- **Político**

La república del Ecuador con el pasar de los años ha sufrido grandes cambios políticos debido a que por un gran tiempo predominó un movimiento político que reguló las leyes de los diferentes sectores como lo es de producción, inmobiliario y otros, disminuyendo los ingresos tributarios de impuesto llevando a la actualidad con un déficit y endeudamiento a niveles altos, es por eso que el mandatario actual promueve crear una política fiscal estable donde se promueva las inversiones y el desarrollo de los recursos propios del Ecuador.

Debido a estos cambios el Ecuador mantiene lazos con el Fondo Monetario Internacional (FMI), creando de esta manera los cambios debidos a las leyes actuales vigentes dentro del estado ecuatoriano contribuyendo a la recaudación de impuestos para la reducción de la deuda fiscal que mantiene el Ecuador y las reformas a la ley laboral que contribuya con la eficiencia y competitividad en las vacantes de empleos donde prevalezca el desarrollo y el talento de la capacidad humana.

Dentro del aspecto político se encuentra involucrado las leyes ambientales vigentes debido a que en la actualidad el mundo se maneja en un ambiente de concientización y de reducción de los recursos naturales del planeta como los es el agua y la construcción de áreas verdes que ayuden con la purificación del aire reduciendo de esta manera el impacto del calentamiento global.

- **Económico**

La tasa de inflación vigente reflejado por los estudios a la economía del país actualmente se encuentra en un 0,21%, respecto al mes de agosto según el índice de precios al consumidor, se identifica una elevación con respecto al corte de mes baja de un 0,02%, a comparación de años posteriores estudiados.

Según los resultados expuestos por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), publica los siguiente con respecto al corte de mes de septiembre del año vigente la tasa de empleo adecuado de un 33,5%, con respecto al año posterior se visualiza un aumento del 2,7%, contribuyendo con las políticas del gobierno actual de creación de fuentes de empleos. En lo que respecta a la tasa de desempleo a corte de este mes se encuentra en un 4,9%, en comparación al año anterior se encontraba al

mismo corte de mes en un 6,2%, evidenciando de esta manera una reducción del 1,3%.

Actualmente el coste de la canasta básica se encuentra en un aumento del 0,32% en lo que respecta mes a mes donde actualmente se encuentra en un valor aproximado de USD 711,68, casi doblegando el salario básico actual vigente en el Ecuador.

- **Social**

Continuando con el estudio podemos identificar el campo demográfico del país es por eso que en la actualidad el territorio ecuatoriano consta con un total de 17.814.406 habitantes, donde alrededor de 3.645.485 habitantes constituyen a la población de la provincia del Guayas, siendo esta una de las provincias con más densidad poblacional es por eso debido bajo esta pauta el ámbito inmobiliario se encuentra en crecimiento.

Hoy en día el territorio ecuatoriano se encuentra categorizado en un extracto económico mediano alta, que constituyen a índices determinantes en el desarrollo y evolución de emprendimiento que fomente los ingresos económicos para los hogares ecuatorianos.

De acuerdo a los dos últimos años transcurridos el país se encontró en una tasa alta de consumo del hogar debido a que se pasó por una crisis sanitario que origino con reglas estrictas de confinamiento, para de esta manera mitigar los daños de la pandemia como lo es el COVID-19, de acuerdo con esto las políticas se enfrascan en mitigar los daños humanitarios y establecer una economía estable que beneficie a la población con el desarrollo normal de sus actividades.

- **Tecnológico**

Buscar una automatización de la seguridad y de los distintos sistemas que intervienen en el funcionamiento de las actividades normales en el aspecto de seguridad del condominio priorizando de esta manera el resguardo y salvaguardando las vidas de los copropietarios.

Optimizando los puntos de cámaras de seguridad que permitan el óptimo funcionamiento y resguardo de la evidencia, sea este el caso ante una eventualidad que ocurra dentro de las inmediaciones del condominio.

Adquisición de sistema de recolección de información y registro de las operaciones diarias dentro del establecimiento que permita el desarrollo eficiente y eficaz de las capacidades humanas de los colaboradores que trabajan dentro de las inmediaciones del establecimiento.

### **3 Capítulo III: Propuesta**

#### **3.1 Título de la propuesta.**

Plan de mejora en el área de cobranzas del condominio Bellagio

#### **3.2 Objetivo de la propuesta.**

Reducir la tasa de morosidad de condominio Bellagio, mediante la aplicación de un plan de mejoras en los procesos de cobranzas que promuevan el pago puntual de las alícuotas y continuo monitoreo del dicho proceso, para reducir el porcentaje de cartera vencida.

#### **3.3 Justificación de la propuesta.**

La implementación de un plan de mejora para el condominio Bellagio es justificada mediante el diagnóstico realizado en la que se ha podido encontrar:

- a) Un alto nivel de morosidad por parte de los propietarios además se pudo visualizar que no se está llevando a tiempo la cobranza de las alícuotas ordinarias de manera programada, tampoco se exige a los propietarios que realicen sus pagos de manera puntual.
- b) No existe dentro del reglamento interno del condominio un artículo que indique multa por alícuotas vencidas y ni corte de servicios que ofrece la administración.
- c) La falta de organización en los registros de cobros, la inexistencia de informes mensuales que revelen el estado real de las finanzas, entre otros, esta situación ha ocasionado que surjan problemas de liquidez lo cual redundará en escenarios negativos para el condominio a corto y largo plazo.

#### **3.4 Descripción de la propuesta.**

Una vez obtenida la información proveniente de las técnicas de estudio de campo, se pudo corroborar que los problemas identificados redundan en la eficiencia del sistema de cobranzas del condominio Bellagio. Además, la situación económica actual es un factor que evidentemente incide en el presupuesto de las familias ocasionando retrasos en el pago de la alícuota, sumado a esto los inquilinos

coincidieron en la encuesta que la implementación de una tabla de descuentos es una medida necesaria para incentivar a los para inquilinos al pago puntual de sus obligaciones.

Según Benítez (2016) indica:

El plan de mejora permitirá fijar una línea de acción acorde a los resultados que quiera alcanzar el condominio, diseñar actuaciones, identificar responsables de cada actuación, disponer de recursos para llevar a efecto la medida, plantear un método o procedimiento de trabajo, establecer un calendario y, aspecto muy importante, tener previsto para comprobar si se ha cumplido cada objetivo. Para efecto de la investigación, el plan de mejora propuesto estará estructurado por el diagrama de flujos que permite observar el proceso lógico que debe seguir el área de cobranzas, seguido de las políticas relacionadas con el buen manejo de la base de datos de los residentes, así como el seguimiento necesario para identificar por porcentajes de descuento para las familias que cancelen en las fechas previstas.

A continuación, se presenta las acciones que se tomarán a fin de mejorar las cobranzas de alícuotas a los residentes:

- Se debe implementar un manual de procedimientos pues, esta es una herramienta que permitirá al área de cobranzas de condominio Bellagio agregar acciones para mejorar el trabajo y calidad de su servicio para todos los residentes que habitan en la urbanización, creando un de habiente tranquilidad y confort.
- Se implementará un sistema de acceso vehicular TAG, en el cual permitirá a la garita bloquear de manera automática el ingreso o salida el vehículo de los residentes que deban más de un mes de alícuota, esta sea ordinaria o extraordinaria. Se activará este bloqueo en base a una tarjeta que van a tener los vehículos pegadas en el parabrisas y es detectada por una antena emite señal a las barras de ingreso o salida de la urbanización, este tipo de TAG tiene en particular que en el caso que el residente desee desprenderlo del vidrio de su vehículo para no ser detectado, este se dañara irremediablemente, con esto se evita también el intercambio o el uso malicioso.

- Se implementará un cronograma mensual de recordatorio de pagos, dichos recordatorios se le enviarán mediante mensajes de WhatsApp a los propietarios de cada departamento 3 días antes del vencimiento de los valores, así mismo como procedimiento se hará un recordatorio de valores vencidos hasta 2 días después de la fecha establecida de pago, indicándole al propietario que mantiene valores vencidos y que se procederá a bloquear su acceso y tendrá que ingresar por la puerta de visitantes.
- Los guardias solo podrán realizar el desbloqueo del servicio con la autorización de la administración por medio de un código de acceso al sistema, siempre y cuando el residente presente su recibo de pago del valor total de sus expensas vencidas.
- Los propietarios podrán acudir a la oficina de administración a fin de solicitar una prórroga o un acuerdo de pago, para lo cual se firmará un documento como constancia del acuerdo realizado.

Dichos acuerdos serán archivados a fin de mantener un control sobre ellos y exigir el pago correspondiente de acuerdo a lo convenido.

- Implementar un registro pago en el cual detalle:
  - Nombre y Apellido
  - Numero de aviso de cobro
  - Fecha de envío del aviso de cobro
  - Numero de departamento
  - Correo
  - Numero de telefónico
  - Registro de fecha de pago
  - Método de pago

No podrán reservar los espacios de áreas comunes si adeuda más de una alícuota, y que son las siguientes:

- Gimnasio
- Sauna y vapor
- Piscinas
- Juegos infantiles

- Cancha Múltiple
- Área social para eventos.
- Trimestralmente se enviará un correo a los residentes indicándoles las mejoras que se han realizado en el condominio, esto a fin de que ellos sepan que su dinero se invierte en mejoras para su comodidad.

### 3.5 Presupuestos de implementación.

Instalación de acceso TAG vehicular de ingreso y salida.

**Tabla 14.**

*Presupuesto de instalación del sistema TAG.*

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR UNIT.</b>	<b>TOTAL</b>
2	Lector de largo alcance de 6 metros	\$ 340,00	\$ 680,00
1	Módulo de control hasta dos puertas	\$ 190,00	\$ 190,00
1	Fuente de control de acceso de amp. Recargable	\$ 35,00	\$ 35,00
1	Batería recargable de 12v 7 amp	\$ 19,50	\$ 19,50
1	Materiales de instalación cables-canaletas	\$ 80,00	\$ 80,00
1	Mini-poste para instalar lector de ingreso	\$ 90,00	\$ 90,00
2	Instalación de lectores, cableados y configuración	\$ 75,00	\$ 150,00
1	Punto eléctrico para conectar equipos	\$ 30,00	\$ 30,00
150	Etiquetas de proximidad para control de acceso	\$ 1,80	\$ 270,00
1	Obra civil para instalar tubería de lector de ingreso y poste	\$ 90,00	\$ 90,00
1	Tubería de cableado de lectores	\$ 50,00	\$ 50,00
1	Configuración de módulo de control y programación 150 TAG.	\$ 80,00	\$ 80,00
1	Instalación de software de control en pc y conexión	\$ 80,00	\$ 80,00
		<b>SUBTOTAL</b>	\$ 1.844,50
		<b>12% IVA</b>	\$ 221,34
		<b>TOTAL</b>	\$ 2.065,84

### 3.6 Instalación de una nueva computadora en administración para registro y recordatorio de cobranzas.

**Tabla 15.**

*Presupuesto de adquisición de equipos para el sistema TAG.*

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR UNIT.</b>	<b>TOTAL</b>
1	MONITOR LG 19,5 LED	\$ 175,99	\$ 175,99
1	CPU CORE I5 9NA 8GB RAM SSD	\$ 495,00	\$ 495,00
1	TECLADO GENIUS	\$ 20,00	\$ 20,00
1	MOUSE GENIUS	\$ 10,00	\$ 10,00
1	PARLANTES	\$ 15,00	\$ 15,00
1	INSTALACION DE WINDOWS	\$ 50,00	\$ 50,00
		<b>SUBTOTAL</b>	\$ 765,99
		<b>12% IVA</b>	\$ 91,92
		<b>TOTAL</b>	\$ 857,91

### **3.7 Resultados esperados de la aplicación de la propuesta.**

El presente proyecto investigativo tiene como objetiva mejorar el sistema y la comunicación que ya existe dentro de las instalaciones de condominio Bellagio con la finalidad de buscar una correcta armonía en la comunicación entre los administradores y los propietarios de los departamentos del establecimiento, donde se estiman los siguientes resultados posteriormente a la aplicación de este plan de mejoras.

- a) Con la implementación del manual de cobranzas se pretende obtener como resultado una comunicación más eficiente entre las partes involucradas que permita de manera clara y precisa los compromisos que existen entre la administración y los propietarios con respecto a los valores monetarios establecidos.
- b) Se estima el cumplimiento de las normas y reglamento del condominio con el fin de hacer respetar los compromisos adquiridos entre las partes involucradas.
- c) A través de la implementación del sistema TAG, se pretende dar cumplimiento a las restricciones de servicios de manera eficiente a los propietarios que mantienen deudas pendientes con la administración.

## CONCLUSIONES

---

El condominio Bellagio se caracteriza por siempre brindar el mejor servicio a sus propietarios es por eso que bajo este modo se busca focalizar la eficiencia de las funciones dentro de las instalaciones, concluyendo en lo siguiente:

- El compromiso adquirido en la administración vigente es buscar mejoras que contribuyan con el desarrollo y progreso de las funciones dentro de las inmediaciones del establecimiento.
- Es de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos planteados y seguir contribuyendo con el desarrollo mantener una correcta comunicación entre las partes, para de esta manera mitigar los problemas que se puedan presentar.
- La automatización de las funciones es de importancia porque permite fortalecer los reglamentos y el cumplimiento de los compromisos establecidos por los administradores con el objetivo de velar por la seguridad de los propietarios y de sus zonas de esparcimiento dentro de las inmediaciones del establecimiento.

## RECOMENDACIONES

---

- Incluir actividades de control para supervisar mejor la ejecución mediante la inclusión en el proceso al presidente, y proporcione un mayor seguimiento de cualquier inconveniente causado al resolver de manera rápida y eficiente cualquier problema encontrado por los copropietarios.
- Para facilitar la comunicación interdepartamental, enviar a la administración una comunicación con el listado copropietarios a los que se les envió la correspondiente notificación de correspondencia para cancelar el saldo pendiente y prevenir cortes de servicios hasta que se cancele el saldo pendiente. Al mismo tiempo, solicitar vía correo compromiso de fecha de pago.
- Al preparar los historiales de pago específicos de los propietarios, la información necesaria, el administrador pueden identificar los tipos de copropietarios y, principalmente, los tiempos de pago promedio, lo que permite la toma de decisiones y la prevención oportunas.

## Bibliografía

- Accion Opportunity Fund. *AOFUND.ORG*. 31 de MARZO de 2021.  
<https://aofund.org/es/resource/estados-financieros/>.
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. «Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora.» 2005.
- Aguilar, Omar. *PORCOBRAR.COM*. 21 de ABRIL de 2021.  
<https://porcobrar.com/como-implementar-estrategia-de-cobranza-efectiva/>.
- AITECO. *WWW.AITECO.COM*. 03 de NOVIEMBRE de 2019.  
<https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/>.
- Arias , Fidas. *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* . Caracas: EDITORIAL EPISTEME, 2012.
- Arias, Andres. *ECONOMIPEDIA.COM*. 28 de MARZO de 2020.  
<https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>.
- Arias, Rus. *ECONOMIPEDIA.COM*. 10 de FEBRERO de 2021.  
<https://economipedia.com/definiciones/alicuota.html>.
- Bauche , Mario . *Operaciones bancarias activas, pasivas y complementarias* . Editorial Porrúa, 1978.
- Benítez , Ana . «Universidad Central del Ecuador.» abril de 2016.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11331/1/T-UCE-0003-CA252-2016.pdf>.
- Biazzo , S, y G Bernadi . «Process management practices and quality systems standards. Risk and opportunities of the new ISO 9001 certification".» *Businnes Process Management Journal*, 2003: 149-169.
- Blog Global RSM. *WWW.RSM.GLOBAL*. 16 de ENERO de 2019.  
<https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>.
- «Código Civil .» Quito, Pichincha : Registro Oficial N° 46, 2005 .

«Constitución de la República del Ecuador .» Montecristi, Manabí: Registro Oficial N° 449, 2008.

*Debitia S.R.L.* 2021. <https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/>.

DocuSign. *DOCUSIGN.MX*. 15 de ABRIL de 2021.

<https://www.docusign.mx/blog/Estrategia-de-cobranza>.

Duemint. *BLOG.DUEMINT.COM*. 15 de DICIEMBRE de 2021.

<https://blog.duemint.com/etapas-la-cobranza/>.

*Economipedia*. 2021.

Edufinet . *EDUFINET.COM*. 28 de ENERO de 2021.

<https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>.

ESILEC PROFESIONAL LEXIS. «GOBIERNOELECTRONICO.GOB.EC.» 1 de FEBRERO de 1999. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Reglamento-a-la-Ley-de-Propiedad-Intelectual.pdf>.

Gobierno de Navarra. «Elementos del plan de mejora.» 2021.

Hernández , Roberto , Carlos Fernández , y Pilar Baptista . *Metodología de la Investigación*. Metodología de la Investigación: McGraw-Hill Interamericana, 2003.

IFRS Foundation. «NIIF 9 Instrumentos financieros.» julio de 2014.

«Ley de propiedad intelectual.» Quito, Pichincha: Registro Oficial N°320, 1998.

Manrique, Andrew. «Estados Financieros.» *Norma internacional de contabilidad*, 2017: 1.

Martínez, Víctor. JULIO de 2009.

<http://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F71420339.pdf&cflen=4381021&chunk=true>.

Morales , Arturo , y José Morales . *Planeación financiera* . México : Grupo Editorial Patria , 2014.

- Morilla, German. *DEBITIA.COM.AR*. 15 de DICIEMBRE de 2021.  
<https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/>.
- Ortega, Cristina. *www.questionpro.com*. 25 de JUNIO de 2020.  
<https://www.questionpro.com/blog/es/plan-de-mejora-empresarial/>.
- Pacheco , Evelyn , y Nelio Holguín . «Repositorio de la Universidad de Guayaquil.»  
 abril de 2019.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40947/1/TESIS%20ISCE%20-%20262%20-%20Diseno%20plan%20mejora%20mediante%20metodolog%20S.pdf>.
- Pagot , Mariana. «Metodologías inductivistas y deductivas en técnicas de teledetección.» *Problemas del Conocimiento en Ingeniería y Geología*, 2003: 114-129.
- Pedrosa, Steven. *ECONOMIPEDIA.COM*. 07 de ABRIL de 2020.  
<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>.
- «Plan Nacional del Buen Vivir.» Quito, Pichincha: SEMPLADES, 2017.
- Poggi , Kathya. «Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018.»  
 Lima: Universidad Norbert Wiener, 2018.
- Proaño , Diana , Víctor Soler , y Elena Bernabeu . «Metodología para elaborar un plan de mejora continua.» *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 2017: 50-56.
- Proaño, Diana, Victor Gisbert, y Elena Pérez. «METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA.» *3C EMPRESA*, 2017: 6.
- Roldán, Paula. *ECONOMIPEDIA.COM*. 3 de MARZO de 2021.  
[https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html#:~:text=La%20morosidad%20de%20un%20cr%C3%A9dito,d e%20cr%C3%A9dito%20fallido%20\(irrecuperable\)](https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html#:~:text=La%20morosidad%20de%20un%20cr%C3%A9dito,d e%20cr%C3%A9dito%20fallido%20(irrecuperable)).
- Sades, Israel. *GENERAMAS.COM*. 15 de MAYO de 2019.  
<https://generamas.com/definiciones/cartera-vencida/>.

Sevilla, Andres. *ECONOMIPEDIA.COM*. 15 de FEBRERO de 2021.

<https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html#:~:text=Los%20estados%20financieros%2C%20tambi%C3%A9n%20denominados,la%20estructura%20econ%C3%B3mica%20de%20%20C3%A9sta.&text=Muestran%20el%20ejercicio%20econ%C3%B3mico%20de%20un%20a%C3%B1o%20de>.

Suárez , Manuel , y Juan Pujol . «Aplicación y Evolución de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública.» *GCG GEORGETOWN UNIVERSITY - UNIVERSIA*, 2008: 74-86.

Tintinago , Flor . «Plan de mejora continua para la empresa Cine colombia en la ciudad de Cali.» Universidad del Valle, 2020.

Trujillo, Elena. *ECONOMIPEDIA.COM*. 7 de JULIO de 2020.

<https://economipedia.com/definiciones/condominio.html>.

Westreicher, Guillermo. *ECONOMIPEDIA.COM*. 25 de MAYO de 2020.

<https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html#:~:text=La%20cobranza%20es%20el%20acto,la%20cancelaci%C3%B3n%20de%20una%20deuda.&text=Es%20decir%2C%20la%20cobranza%20puede,antes%20se%20le%20denomina%20adelantado>.

## Anexos

### Anexo 1.

*Formato de la encuesta*

## Instituto Universitario Tecnológico de Formación

### Carrera Tecnología en Contabilidad y Auditoría

Plan de mejora en el área de cobranza en Condominio Bellagio en la vía  
Samborondón

Fecha:

Departamento:

Marque con una (x) la respuesta.

**Objetivo:** mejorar el área de cobranzas y así poder reducir las cuentas por cobrar por concepto de alícuotas ordinarias o extraordinarias en Condominio Bellagio

**1. ¿Cuántos años habita en esa urbanización?**

**2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios que ofrece la Administración?**

Nada satisfecho	<input type="checkbox"/>
Poco satisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>
Totalmente satisfecho	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Está de acuerdo con el sistema de cobranza que actualmente tiene la Administración?**

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

**4. ¿Considera que el tiempo y los plazos máximos que maneja la administración para el cobro de las alícuotas es adecuado?**

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

**5. ¿Está de acuerdo con las sanciones que toma la administración a los residentes que no cancelan a tiempo su alícuota?**

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

**6. ¿Considera usted que se debe quitar los servicios de portaría y recolección de basura a los residentes que no se encuentren al día en sus pagos?**

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

**7. ¿Está de acuerdo con recibir descuentos por cancelar su pago antes de la fecha de vencimiento?**

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

**8. ¿Cuál de los siguientes argumentos considera usted que es la principal causa para no efectuar su pago a tiempo?**

Corto plazo

No alcanza a juntar la cantidad total

No recuerda la fecha de pago

La administración no le recuerda a tiempo el vencimiento de su pago


**9. ¿Con que frecuencia solicita convenio de pago por las alícuotas no pagadas?**

Siempre

Casi siempre

Frecuentemente

Rara vez


**10. ¿Cuál es el medio de cobranza que usted se le hace más fácil cancelar su alícuota?**

Efectivo

Cheque

Transferencia

Depósitos


**11. ¿Usted por qué medio desea recibir el recordatorio de pago de su alícuota mes a mes?**

Correo

WhatsApp

SMS

Llamada telefónica


## **Anexo 2.**

*Formato de entrevista.*

### **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

**Estimado Sr. Guido Terán, queremos agradecerle el tiempo que nos ha concedido para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporcione será muy valiosa para el proyecto de tesina a realizar.**

El proyecto trata de implementar un plan de mejora en el área de cobranza para recuperar la cartera vencida en Condominio Bellagio.

#### **Preguntas:**

- 1. ¿Cuentan con un flujo de procesos que establezca las actividades realizadas por el área de cobranzas?**

No, actualmente las distintas actividades del condominio con realizadas por un número reducido de personas.

- 2. ¿Cuál es el proceso que lleva a cabo el condominio para gestionar las carteras vencidas?**

Depende de la cantidad de dinero que adeuden. La primera acción que se toma cuando un residente debe varios meses es informar por escrito el valor desglosado de todos los meses impagos, más el plazo máximo de cumplimiento. Lo segundo es imponer una sanción el cual consiste en suspender los servicios de portería y recolección de basura. Cabe aclarar que nuestro sistema de cobros busca que los residentes cancelen a tiempo sus alícuotas, por tanto, el primer día de cada mes se envía un documento con el monto a cancelar. Sumado a esto, con 10 días de anticipación se realiza una llamada para recordar los plazos de pagos establecidos.

**3. ¿Qué dificultades considera usted que ha encontrado al momento de cobrar los valores pendientes a los residentes del condominio?**

Son varios, pero entre los más comunes está que el residente solicita más tiempo para cancelar o que no cuenta con la liquidez disponible, incluso algunos simplemente no contestan las llamadas o mensajes que se les realizan.

**4. ¿Realizan un seguimiento a los residentes para medir su situación económica?**

Muy pocas veces, pero se brinda la facilidad de firmar un convenio de pagos con los residentes para que tengan la oportunidad de reestructurar el monto impago.

**5. ¿Cuántos días de gracia otorgan a sus residentes para el pago de las deudas pendientes?**

10 días contados desde la entrega del reporte.

**6. ¿Usted realiza un análisis o valoración de la efectividad del área de cobranzas?**

En la actualidad no

**7. ¿Ofrecen algún tipo de incentivo a los residentes que cancelen a tiempo sus alícuotas?**

No, solo el sistema de cobros que mencioné anteriormente.

**8. ¿Considera que el condominio necesita un plan de mejora para optimizar los procesos de cobranzas? ¿Por qué?**

Por supuesto, porque de la efectividad de los cobros dependerá el mantenimiento que hagamos a la infraestructura, los nuevos proyectos que se pretendan implementar, así como la calidad de los servicios que podamos ofrecer a nuestros residentes.

### Anexo 3.

Formato de ficha de observación

## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

### Trabajo de campo: Guía de observación

**Área de observación:** Actividades realizadas por el área de cobranzas del condominio Bellagio.

**Objetivo:** Evaluar objetivamente el proceso de cobranza

	SI	NO	Observaciones
¿Siguen un flujo de procedimientos para el cobro de las alícuotas?		X	
¿Llevan registros sistemáticos de los cobros realizados?	X		
¿Cuentan con una base de datos de todos los inquilinos?	X		
¿Otorgan facilidades de pago a los residentes con varios meses vencidos?		X	
¿Realizan informes mensuales que revelen el estado real de las finanzas?		X	Lo realizan con poca frecuencia
¿Cuentan con herramientas digitales que faciliten la comunicación con los residentes?		X	Solo utilizan el envío de documentos físicos a cada familia
¿Ponen a disposición medios de pagos acordes a las características de los residentes?		X	
¿Los asesores verifican si los inquilinos poseen problemas que ocasionen el atraso de su pago?		X	Realizan muy pocos estudios vinculados a la situación socioeconómica de los inquilinos
¿Dan seguimiento a los compromisos adquiridos por los inquilinos?		X	

#### Anexo 4.

*Entrevista realizada al presidente del condominio Bellagio.*

	SI	NO	Observaciones
Flujo de procedimientos para el cobro de las alcúotas		X	
Registros sistemáticos de los cobros realizados	X		
Base de datos de todos los inquilinos	X		
Otorga facilidades de pago a los residentes con varios meses vencidos	X		
Informes mensuales que revelen el estado real de las finanzas		X	Lo realizan con poca frecuencia
Herramientas digitales que faciliten la comunicación con los residentes		X	Solo utilizan el envío de documentos físicos a cada familia
Disposición de medios de pagos acordes a las características de los residentes	X		
Los asesores verifican si los inquilinos poseen problemas que ocasionen el atraso de su pago		X	Realizan muy pocos estudios vinculados a la situación socioeconómica del inquilino
Seguimiento a los compromisos adquiridos por el inquilino	X		

Información obtenida del estudio de campo. Elaborada por autor.

**Anexo 5.**

*Imágenes del condominio Bellagio.*

