



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

**MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CON MENCION EN
RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**

TRABAJO DE TITULACION

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CON MENCION EN
RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**

TEMA:

**GESTION FINANCIERA EN EL MANEJO DE LA LIQUIDEZ EN LAS
ASOCIACIONES DE RESIDENTES DE URBANIZACIONES**

AUTORA:

CPA. FABIANA DEL CARMEN BAJAÑA IBARRA

TUTOR:

PHD. JOSÉ ERNESTO PAZMIÑO ENRÍQUEZ, MBA.

GUAYAQUIL-ECUADOR

2023



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGIA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TITULO: Gestión financiera en el manejo de la liquidez en las asociaciones de residentes de urbanizaciones	
AUTOR: CPA. Fabiana del Carmen Bajaaná Ibarra	TUTOR: PHD. José Ernesto Pazmiño Enríquez, MBA.
INSTITUCION: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Maestría en Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros
MAESTRIA: Maestría en Contabilidad y Auditoría con Mención en Riesgos Operativos y Financieros	COHORTE: I
FECHA DE PUBLICACION: 2023	N. DE PAGS: 95
AREAS TEMATICAS: Educación Comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: Gestión Financiera- Manejo de Liquidez- Contabilidad - Urbanizaciones	
RESUMEN: <p>El proyecto de investigación basa su análisis en la Gestión Financiera para el manejo de la liquidez en las Asociaciones de Residentes de Urbanizaciones, lo que permite optimizar la manera de la recaudación, influyendo positivamente en la liquidez de la organización, así como se contribuye en la construcción de un modelo que permita optimizar la gestión de recaudación, incrementar los fondos de disponibilidad; y, mejorar la presentación financiera de las Asociaciones</p> <p>El capítulo I presenta el planteamiento del problema de la Gestión Financiera en el manejo de la liquidez en las asociaciones de residentes de urbanizaciones y además justificación, objetivo general y objetivos específicos establecidos referente al tema de investigación.</p> <p>El capítulo II presenta el marco teórico referencial, conceptual y legal; donde se describe conceptos principales y relevantes relacionados al tema de estudio: Gestión Financiera, manejo de liquidez métodos de análisis de estados financieros.</p> <p>El capítulo III presenta la metodología utilizada en la investigación: Enfoque mixto, tipos de investigación y técnicas de recolección de datos empleadas a través de entrevistas a especialistas relacionados al tema de investigación, encuestas aplicadas a funcionarios del área contable y el análisis de estados financieros de Asociaciones.</p> <p>Finalmente, el capítulo IV presenta la propuesta correspondiente a un modelo de Gestión financiera para optimizar el manejo de la liquidez en las Asociaciones de Residentes de Urbanizaciones.</p>	
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACION:
DIRECCION URL (tesis en la web):	
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES/ES: CPA. Fabiana del Carmen Bajaaná Ibarra	Teléfono: 0958846357 E-mail: fbajanai@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCION	PHD.MBA.ING. EVA GUERRERO LOPEZ DIRECTORA TELÉFONO: 2596500 EXT.170 E-mail: eguerrerol@ulvr.edu.ec. MG. VIOLETA RODRIGUEZ BASANTES COORDINADORA TELÉFONO: 2596500 EXT.170 E-mail: vrodriguez@ulvr.edu.ec
Quito: Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/1; y en la Av. 9 de octubre 624 y Carrión, Edificio Prometeo, teléfonos 2569898/9. Fax: (593 2) 2509054.	

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mis dos hijos Miguel Ángel y Juan Diego Martínez Bajaña, porque siempre estuvieron allí dándome las fuerzas cuando yo quería abandonar el proyecto.

CPA. Fabiana del Carmen Bajaña Ibarra

AGRADECIMIENTO

Es para mí una satisfacción haber culminado este proyecto que me ha permitido refrescar los conocimientos para poner en práctica en mi vida profesional, dando las gracias a Dios por permitirme que pueda cumplir esta meta, y también a mis hijos porque siempre estuvieron dándome su apoyo, a mi familia que siempre me alentaron para que no abandone el proyecto.

Al tutor PhD. José Ernesto Pazmiño Enríquez, por su tiempo, sus conocimientos y su apoyo para que lograr este trabajo.

CPA. Fabiana del Carmen Bajaña Ibarra

IMPRESIÓN DE INFORME ANTIPLAGIO
TEMA: RIESGOS FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA
GESTION AMBIENTAL
POR: CPA. FABIANA DEL CARMEN BAJAÑA IBARRA

TESIS FABIANA BAJAÑA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1%
4	www.saladeprensamormona.org.uy Fuente de Internet	<1%

Firma: _____



PHD. JOSÉ ERNESTO PAZMIÑO ENRÍQUEZ, MBA

C.I. 0911930857

CERTIFICADO DE AUTORIA Y CESION DE DERECHO

Guayaquil, 08 de Agosto del 2023

Yo, Fabiana del Carmen Bajaanã Ibarra declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido por las normativas institucionales vigentes.

Firma: _____



CPA. FABIANA DEL CARMEN BAJAÑA IBARRA

C.I. 0910303965

CERTIFICADO DE TUTOR DE TESIS

Guayaquil, 08 de Agosto del 2023

Certifico que el trabajo titulado **GESTIÓN FINANCIERA EN EL MANEJO DE LA LIQUIDEZ EN LAS ASOCIACIONES DE RESIDENTES DE URBANIZACIONES**, ha sido elaborado por CPA. **FABIANA DEL CARMEN BAJAÑA IBARRA** bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

Firma: _____



PHD. JOSÉ ERNESTO PAZMIÑO ENRÍQUEZ, MBA

C.I. 0911930857

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de investigación basa su análisis en la Gestión Financiera para el manejo de la liquidez en las Asociaciones de Residentes de Urbanizaciones, lo que permite optimizar la manera de la recaudación, influyendo positivamente en la liquidez de la organización, así como se contribuye en la construcción de un modelo que permita optimizar la gestión de recaudación, incrementar los fondos de disponibilidad; y, mejorar la presentación financiera de las Asociaciones.

El capítulo I presenta el planteamiento del problema de la Gestión Financiera en el manejo de la liquidez en las asociaciones de residentes de urbanizaciones y además justificación, objetivo general y objetivos específicos establecidos referente al tema de investigación.

El capítulo II presenta el marco teórico referencial, conceptual y legal; donde se describe conceptos principales y relevantes relacionados al tema de estudio: Gestión Financiera, manejo de liquidez métodos de análisis de estados financieros.

El capítulo III presenta la metodología utilizada en la investigación: Enfoque mixto, tipos de investigación y técnicas de recolección de datos empleadas a través de entrevistas a especialistas relacionados al tema de investigación, encuestas aplicadas a funcionarios del área contable y el análisis de estados financieros de Asociaciones.

Finalmente, el capítulo IV presenta la propuesta correspondiente a un modelo de Gestión financiera para optimizar el manejo de la liquidez en las Asociaciones de Residentes de Urbanizaciones.

Palabras claves: Gestión Financiera- Manejo de Liquidez- Contabilidad - Urbanizaciones

ABSTRACT

The research project bases its analysis on Financial Management for the management of liquidity in the Associations of Residents of Urbanizations, which allows optimizing the way of collection, positively influencing the liquidity of the organization, as well as contributing to the construction of a model that allows the optimization of collection management, increase available funds; and, improve the financial presentation of the Associations.

Chapter I presents the approach to the problem of Financial Management in the management of liquidity in associations of residents of urbanizations and also justification, general objective and specific objectives established as a reference to the research topic.

Chapter II presents the referential, conceptual and legal theoretical framework; where the main and relevant concepts to the subject of study are described: Financial management, liquidity management, methods of analysis of financial statements.

Chapter III presents the methodology used in the research: Mixed approach, types of research and data collection techniques used through interviews with specialists related to the research topic, surveys applied to officials in the accounting area and the analysis of financial statements of Associations.

Finally, chapter IV presents the corresponding proposal for a financial management model to optimize liquidity management in Resident Associations of Urbanizations.

Keywords: Financial Management - Liquidity Management - Accounting - Urbanizations

INDICE GENERAL

CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Título.....	1
1.2. Planteamiento del problema	1
1.3. Formulación del problema	3
1.4. Sistematización del problema	3
1.5. Delimitación del problema de investigación	3
1.6. Línea de investigación	4
1.6.1. Sub-líneas de investigación	4
1.7. Objetivo general.....	4
1.8. Objetivo específico	4
1.9. Justificación de la Investigación	5
1.10. Idea a defender.....	6
1.11. Variables	6
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2. Marco Teórico	7
2.2.1. Importancia de una Gestión Financiera	7
2.2.2. Finanzas	8
2.2.3. Fondos Propios	8
2.2.4. Ahorro.....	9
2.2.5. ¿Qué es la Administración del efectivo?	9
2.2.6. Presupuesto	9
2.2.7. Liquidez	9
2.3. Marco Conceptual.....	10
2.3.1. Alícuotas	10

2.3.2. Procesos de Recaudación.....	11
2.3.3. Urbanizaciones	11
2.3.4. Gestionar.....	12
2.4. Marco Legal.....	12
2.4.1. Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales	12
2.4.2. Ley de Régimen Tributario Interno	14
2.4.3. Código tributario.....	17
2.4.4. Código Orgánico Integral Penal	18
2.4.5. Ley de Seguridad Social	20
CAPITULO 3: METODOLOGIA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	23
3.1. Enfoque de la Investigación.....	23
3.1.1. Enfoque cualitativo	23
3.1.2. Enfoque Cuantitativo	23
3.2. Tipo de Investigación	23
3.2.1. Investigación descriptiva	23
3.3. Métodos de investigación	24
3.3.1. Métodos de investigación teóricos.....	24
3.4. Técnicas utilizadas.....	24
3.4.1. Técnica de encuesta	24
3.4.2. Técnica de observación documental	25
3.5. Población total	25
3.6. Muestra	26
3.7. Análisis e interpretación de resultados	26
3.7.1. Técnica de encuesta	26
3.7.2. Técnica de observación documental	31
CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE SOLUCIÓN	44

4.1.	Título de la propuesta	44
4.2.	Objetivo general.....	44
4.2.1.	Objetivos específicos	44
4.3.	Justificación	44
4.4.	Descripción de la propuesta de solución.....	44
4.4.1.	Flujograma de la Propuesta “MOGELISONES”	45
4.5.	Factibilidad de aplicación	45
4.5.1.	Factibilidad económica	46
4.5.2.	Factibilidad tecnológica.....	46
4.5.3.	Factibilidad operativa	46
4.5.4.	Factibilidad legal	46
4.6.	Beneficiarios directos e indirectos.....	47
4.6.1.	Beneficiarios directos	47
4.6.2.	Beneficiarios indirectos	47
4.7.	Desarrollo de la propuesta	48
4.7.1.	Etapa 1: Diagnóstico de la urbanización	48
4.7.2.	Etapa 2: Propuesta de capacitación para el manejo de la liquidez	49
4.8.	Conclusión de la propuesta.....	77
	CONCLUSIONES.....	78
	RECOMENDACIONES	79
	BIBLIOGRAFÍA	80

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flujograma de la propuesta	45
Figura 2. Organigrama estructural.....	48
Figura 3. Notificaciones al residente del recibido de su correo.....	51
Figura 4. Notificación a los residentes	52
Figura 5. Notificación al Propietario que ha sido recibido su correo	53
Figura 6. Notificar al vendedor que ha sido recibido su correo	54
Figura 7. Notificar a través de correo electrónico que ya se encuentra.....	54
Figura 8. Notificar a través de correo a residente que su mascota	56
Figura 9. Notificar mediante correo o en físico.....	57
Figura 10. Notificar a través de mensaje de difusión	57
Figura 11. Cobro por 1 mes impago	58
Figura 12. Cobro por 2 meses impagos	59
Figura 13. Cobro por 3 meses impagos	59
Figura 14. Solución de pago	60
Figura 15. En caso de que no haya convenio de Pago.....	61
Figura 16. Confirmar la recepción del pago a residente.....	61
Figura 17. Notificar al residente, indicando que has recibido la información.....	65
Figura 18. Autorización de ocupación de parqueo	66
Figura 19. Permiso de construcción	67
Figura 20. Reservación de área social	68
Figura 21. Alquiler de sillas	69
Figura 22. Reserva cancha sintética	70
Figura 23. Suspensión temporal por CNEL	71
Figura 24. Suspensión temporal AMAGUA	72
Figura 25. Comunicados por disminución de la presión	72
Figura 26. Recordatorio a los agentes de seguridad	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Delimitación de la investigación	3
Tabla 2 Distribución de manzanas y números de casas Etapa Violetta.....	25
Tabla 3 Resultados de la encuesta pregunta 1	28
Tabla 4 Resultados de la encuesta pregunta 2	28
Tabla 5 Resultados de la encuesta pregunta 3	29
Tabla 6 Resultados de la encuesta pregunta 4	30
Tabla 7 Resultados de la encuesta pregunta 5	30
Tabla 8 Estado de Situación Financiera Etapa Violetta – Análisis de estructura.....	31
Tabla 9 Estado de Situación Financiera Etapa Violetta – Análisis de tendencia	34
Tabla 10 Estado de Resultado Integral Etapa Violetta – Análisis de estructura y tendencia.....	36
Tabla 11 Razón de Liquidez.....	39
Tabla 12 Razón de Solvencia	39
Tabla 13 Razón de Gestión.....	41
Tabla 14 Razón de Rentabilidad.....	42
Tabla 15 Costos de la propuesta.....	49

CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DE INVESTIGACIÓN

1.1. Título

Gestión Financiera en el manejo de la liquidez en las Asociaciones de Residentes de Urbanizaciones.

1.2. Planteamiento del problema

En el transcurso de los últimos 20 años, tanto a nivel nacional como provincial y más que nada en la ciudad de Guayaquil, hemos visto un desarrollo poblacional influenciado tanto por las migraciones externas como las internas de provincias, lo que ha hecho que exista un crecimiento de la necesidad de vivienda, a lo cual los inversionistas en la rama de la construcción y de bienes raíces, han visto la oportunidad de crecer y aportar al desarrollo de este sector productivo, a través de la creación y crecimiento de las urbanizaciones; destacando que en los últimos 10 años han evolucionado los proyectos de vivienda tanto en la Vía a la Costa, como en Samborondón y sus alrededores como son los cantones Daule y Salitre, en beneficio de muchas familias.

Las personas ven atractivas estas urbanizaciones porque les ofrecen un ambiente de seguridad, confort y distracción ya que cada una de ellas cuenta con áreas recreacionales, incrementando la plusvalía y conllevando a un crecimiento de la demanda en este sector de la población.

Para que estas urbanizaciones puedan funcionar y mantenerse adecuadamente, es necesario que se manejen a través de una Asociación, la cual es conformada por los residentes, los mismos que se convierten en socios activos, previamente calificados como tal por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Por lo antes mencionado, se hace necesario para un adecuado funcionamiento la existencia de una administración que maneje los recursos financieros de propiedad planta, equipos y administrativos que se requieren, además de cumplir con las obligaciones que

exigen los distintos entes de control a los cuales se debe este tipo de organizaciones sin fines de lucro; así como, velar por un adecuado control de la liquidez y solvencia.

Ante las instancias antes señaladas, se ha podido palpar varias problemáticas que existen dentro del desempeño, manejo de recursos y actividades desarrolladas por las administraciones de las urbanizaciones, entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

- Los directivos a cargo no cuentan con la suficiente experticia financiera ni administrativa, para afrontar esta responsabilidad, lo que conlleva a que no se cuenta con herramientas administrativas-financieras básicas y necesarias como presupuestos, planificaciones operativas, de compras, cronogramas de obras, entre otros; manejándose en muchas ocasiones estos temas de manera empírica o informal.
- Como consecuencia de lo señalado en el punto anterior, tampoco existen cronograma de cumplimiento de obligaciones con los proveedores y muchos menos con los entes de control.
- Otra de las grandes falencias de estas Asociaciones es el elevado índice de morosidad que se registran en las cuentas por cobrar, careciendo de un sistema o aplicación de políticas actualizadas de recuperación de cartera, lo cual repercute en la liquidez de la organización.

Este argumento está basado en un análisis de levantamiento de datos preliminares, efectuado en diversas organizaciones, en relación a sus procesos, libros contables, planificaciones, entre otros aspectos administrativos-financieros, lo que permitió denotar el fundamento para la ejecución de este importante trabajo de investigación.

1.3. Formulación del problema

- ¿De qué manera la gestión financiera y el manejo de la liquidez repercuten en la administración de los recursos en las Asociaciones de Residentes de Urbanizaciones?

1.4. Sistematización del problema

- ¿Los administradores de las urbanizaciones cuentan con la experticia financiera y administrativa para manejar las asociaciones de residentes de urbanizaciones?
- ¿Cómo los procesos financieros actuales han incidido en la gestión de liquidez de las asociaciones de residentes?
- ¿Las políticas de recuperación de cartera adoptadas por las asociaciones de residentes han logrado bajar el porcentaje de morosidad existente?
- ¿El desarrollo y aplicación de políticas financieras y de recuperación de cartera acorde a la naturaleza de la organización, incidirán en el manejo y desarrollo de las asociaciones de residentes de las urbanizaciones?

1.5. Delimitación del problema de investigación

Tabla 1
Delimitación de la investigación

Campo:	Contabilidad y Finanzas
Área:	Financiera
País:	Ecuador
Provincia:	Guayas

Cantón:	Daule
Sector:	Urbanización La Gran Victoria- Vía Salitre
Etapa:	Violetta
Tipo de investigación:	Descriptiva - Documental
Periodo de investigación:	2022-2020
Tema:	Gestión Financiera y Manejo de liquidez de las Asociaciones de Residentes de Urbanizaciones

Elaborado por: Bajaña (2023)

1.6. Línea de investigación

- Contabilidad, finanzas, auditoría y tributación

1.6.1. Sub-líneas de investigación

- Auditoría y Control Interno

1.7. Objetivo general

Analizar el modelo de Gestión Financiera y manejo de la Liquidez de las Asociaciones de Residentes de Urbanizaciones y su incidencia en la administración de los recursos.

1.8. Objetivo específico

- Evaluar el grado de experticia y conocimiento que poseen los administradores de las asociaciones de residentes de las urbanizaciones.
- Determinar la existencia de procesos financieros y de manejo de liquidez en las asociaciones de residentes de las urbanizaciones.

- Analizar las políticas de recuperación de cartera y su incidencia en la morosidad de los residentes que forman parte de las asociaciones de las urbanizaciones.
- Establecer un modelo de políticas financieras y de recuperación de cartera que incida en el manejo y desarrollo adecuado de las asociaciones de residentes de las urbanizaciones.

1.9. Justificación de la Investigación

La Gestión financiera es la parte más importante de todos los negocios, y se la debe llevar con mucho tino, se hace necesario e importantes en estas administraciones, que como se mencionó en los párrafos anteriores muchas veces las personas que las dirigen adolecen de los conocimientos financieros y administrativos.

Con el gran crecimiento de urbanizaciones cada día se hace necesario que las personas que las dirigen estén capacitadas teniendo en cuenta que son entes sin fines de lucro, pero tiene obligaciones que cumplir antes Servicios de Rentas Internas como son las declaraciones de Iva y Retenciones en la fuente, y todos los anexos exigibles a este tipo de organización, también con el IESS y MRL lo que evitará a la urbanización contingencias por costos de multas e intereses, también podrán entregar a los residentes información confiable y en tiempo real.

Se busca con este trabajo de investigación fortalecer una metodología y procesos empleados por estas administraciones facilitándoles: manuales de manejo de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, políticas, presupuestos y cronogramas de obras, entre otros, para una correcta administración de los recursos existentes.

A su vez, el presente estudio aportará a profesionales del área, servirá de base bibliográfica para futuras investigaciones, y a la vez para urbanizaciones del sector de urbanizaciones, que lograrán aplicar un mejor control para beneficios de todas las que la conforman.

1.10. Idea a defender

El actual modelo de gestión financiera y de manejo de liquidez de las Asociaciones de Residentes de Urbanizaciones aportará para una administración adecuada y un correcto manejo de los recursos.

1.11. Variables

- Gestión Financiera y manejo de liquidez.
- Administración de recursos de las Asociaciones de Residentes de urbanizaciones

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

En los últimos años, los expertos financieros se han enfocado en la realización de diversas investigaciones que sirvan de guía para mejorar la gestión financiera de las entidades dependiendo del sector urbanizacional al que se dediquen. Cabe resaltar que es muy importante que las urbanizaciones conozcan y adopten las diferentes técnicas que le permitan aumentar la rentabilidad al finalizar cada período fiscal.

La gestión financiera involucra la administración de los recursos que posee la urbanización, cuya responsabilidad se asigna a una persona conocida como gestor o contralor, el cual es el encargado de administrar financieramente la urbanización, llevando un control adecuado de los ingresos y los egresos.

No puede funcionar una urbanización en ninguna parte del mundo sin que pueda hacer uso de la herramienta de la gestión financiera, ya que ella va indicar de una manera cronológicamente todos los acontecimientos que tienen que ver con las transacciones, sería imposible dar un criterio financiero sin el uso de esta importante herramienta.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Importancia de una Gestión Financiera

La importancia de una buena gestión financiera, permite a la urbanización tomar decisiones de una manera adecuada, ya que le permite conocer los ingresos y también los egresos lo cual va a permitir que la urbanización pueda crecer, y a su vez pueda cumplir con los terceros, haciéndola que pueda gozar de una buena salud financiera.

2.2.2. Finanzas

Las finanzas tienen como objetivo sentar los procedimientos a seguir para obtener y administrar los recursos financieros, así como también decidir cómo se invierten y se ahorran los mismos.

- Según Simón Andrade, define el término finanzas de las siguientes maneras:
 1. “Área de actividad económica en la cual el dinero es la base de las diversas realizaciones, sean estas inversiones en bolsa, en inmuebles, urbanizaciones industriales, en construcción, desarrollo agrario, etc.”
 2. “Área de la economía en la que se estudia el funcionamiento de los mercados de capitales y la oferta y precio de los activos financieros” (SIMON, 2005)

2.2.2.1. Importancia de las finanzas

Lo importante de las finanzas es que nos ayudan a controlar de manera mucho mejor todos aquellos gastos e ingresos que podamos tener, esto es por igual para todos, es decir tanto para el gobierno, las urbanizaciones y cada uno de nosotros por individual.

Si tenemos un buen control de todas nuestras finanzas nos permitiremos poder tramitar muchísimo mejor todos nuestros recursos, claramente conociendo todos los riesgos a los que nos enfrentamos y así conocer con mucho más detalle todos nuestros ingresos y gastos, esto para tener por supuesto un mayor control de ellos. (GUTIERREZ, 2021)

2.2.3. Fondos Propios

Una definición técnica de lo que es fondos propios son una parte del llamado patrimonio neto de una urbanización y lo podemos encontrar en el balance de situación. Por tanto, son una parte de los recursos propios o financiación propia de la que dispone la urbanización. Antiguamente se conocía a los fondos propios y al patrimonio neto como

sinónimos, en la actualidad, los fondos propios se han establecido como nuevas partidas dentro del patrimonio neto. (Kiziryan, 2015)

2.2.4. Ahorro

Podemos decir que el ahorro es la porción de las rentas que el individuo decide no destinar hoy a su consumo. Entonces, reserva ese capital fuera cualquier riesgo para cubrir una necesidad o contingencia futura. Incluso, puede dejarse como herencia. (Burguillo, 2016).

2.2.5. ¿Qué es la Administración del efectivo?

La generación de efectivo es uno de los principales objetivos de los negocios. La mayoría de sus actividades van encaminadas a provocar de una manera directa o indirecta, un flujo adecuado de dinero que permita, entre otras cosas, financiar la operación, invertir para sostener el crecimiento de la urbanización, pagar en su caso, los pasivos a su vencimiento, y en general, a retribuir a los dueños un rendimiento satisfactorio (Maricarmen, 2020)

2.2.6. Presupuesto

El presupuesto de una urbanización es un plan que recoge todas las operaciones y recursos para lograr los objetivos marcados, expresados en términos monetarios. Queramos o no el presupuesto de una urbanización es algo a tener muy en cuenta a la hora de realizar cualquier acción. Marcar un presupuesto es adelantarse al futuro para evitar contratiempos o problemas. (Maggs, 2014)

2.2.7. Liquidez

La liquidez es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio.

El grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento. (Arias, noviembre, 2015)

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Alícuotas

La ley de Propiedad Horizontal (NACIONAL, 2005) determina que la alícuota es un título ejecutivo, por lo tanto, es exigible de pago. Es un pago obligatorio mediante una contraprestación de un servicio. El copropietario paga y debe recibir un servicio.

En el mismo reglamento se establece que cada copropietario debe (obligatoriamente) contribuir a los gastos necesarios en lo que concierne a los bienes comunes, en proporción al valor de su terreno, departamento o local. La gran mayoría de estos residentes que están sujetos al régimen de propiedad reportan como problema principal la falta de pago de las alícuotas o expensas comunes por parte de ciertos propietarios.

Lo cual ahonda en problemas graves para estas administraciones por que la falta de ingresos de estos recursos repercute en los atrasos y demoras de pagos de sueldos, pagos de guardianía, pagos al IESS, SRI, servicios básicos entre otros.

Entre las restricciones que se adoptan es el bloqueo de las puertas de acceso, en donde el residente debe bajarse y abrir la puerta para que él pueda ingresar, el uso de las áreas sociales y piscina.

2.3.1.1. Administración de las Alícuotas

Gran parte de los valores recaudados son destinados para la cancelación de sueldos, de agentes de seguridad, administrador, servicios básicos, contador etc. Lo cual representa

un 60% del gasto del presupuesto (Violetta 2021), bueno en estos momentos estos rubros si se pueden cubrir debido a que se hace una buena gestión de cobranzas, pero sin embargo existe una cartera de morosidad que es alta.

El no poder recaudar estos valores repercuten en las obras y servicios que se deben realizar y muchas veces hay que esperar por muchos tiempos, esto es un problema que deben afrontar los directivos y administradores, existen residentes que no han pagado alcúotas desde el momento que se le entrego la vivienda, a pesar que cuando ellos reciben la vivienda se les indica que deben pagar sus alcúotas los 5 primeros días de cada mes.

Según (NACIONAL, 2005) para que las obligaciones sean exigibles, se considerará que ha vencido el plazo cuando se deben dos o más expensas. Estar al día en las alcúotas garantiza un buen cuidado de los espacios comunes y sobre todo seguridad y buena convivencia para las familias que decidieron voluntariamente acceder a este nuevo estilo de vida en urbanizaciones privadas.

2.3.2. Procesos de Recaudación

Se conoce como recaudación al proceso de recaudar “cobrar o recibir dinero o recursos (VERA, 2020) para un fin específico.

Este es un proceso muy valioso que deben realizar las organizaciones ya que se ven en la necesidad de cubrir los gastos que se generan al llevar a cabo sus principales actividades. Bueno existen varias formas de realizar la recaudación de estos valores, de forma presencial, por medio de las instituciones financieras, así como cobros con tarjetas de créditos, entre otras.

2.3.3. Urbanizaciones

Según el diccionario (Diccionario Jurídico, 2020) Es el resultado de convertir un terreno en soporte apto para la construcción de edificios que reúnan, como mínimo, las condiciones normales de habitabilidad hasta alcanzar, en una sucesiva gradación de

superiores objetivos, la satisfacción de más altas necesidades o intereses de la comunidad asentada en ella, y a tal fin disponer de los servicios adecuados para cubrir sus exigencias.

2.3.4. Gestionar

Es el axioma de coordinar actividades de trabajo de una manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

2.4. Marco Legal

2.4.1. Reglamento Personalidad Jurídica Organizaciones Sociales

2.4.1.1. Art. 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular, simplificar y racionalizar los requisitos para el otorgamiento de personalidad jurídica a las organizaciones sociales ciudadanas que voluntariamente lo soliciten, por parte de las instituciones competentes del Estado. (Reglamento personalidad jurídica organizaciones sociales, 2017)

2.4.1.2. Art. 2.- Ámbito

El presente Reglamento rige para las organizaciones sociales y demás ciudadanas y ciudadanos con personalidad jurídica que, en uso del derecho a la libertad de asociación y reunión, participan voluntariamente en las diversas manifestaciones y formas de organización de la sociedad; para las entidades u organismos competentes del Estado que otorgan personalidad jurídica a las organizaciones que lo soliciten en el ámbito de su gestión; para las organizaciones no gubernamentales (ONG) extranjeras que realizan actividades en el Ecuador; y para quienes requieran de información o promuevan la participación y organización social. (Reglamento personalidad jurídica organizaciones sociales, 2017)

2.4.1.3. Art. 6 Obligaciones de las organizaciones

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras disposiciones normativas, las organizaciones sociales tendrán las siguientes obligaciones: 1. Cumplir con la Constitución, la Ley, sus estatutos y más disposiciones vigentes; 2. Entregar a la entidad competente del Estado, cuando el caso lo requiera, la documentación e información establecida en este Reglamento, incluyendo la que se genere en el futuro como consecuencia de la operatividad de la organización social; y, 3. Rendir cuentas a sus miembros a través de sus directivos o a la persona responsable para el efecto, al menos una vez por año, o por petición formal de una tercera parte o más de ellos. La obligación de los directivos de rendir cuentas se cumplirá respecto del período de sus funciones aun cuando estas hubieren finalizado. (Reglamento personalidad jurídica organizaciones sociales, 2017)

Por lo antes expuesto, este tipo de organizaciones tienen la obligación de crear una vida jurídica ante el MIDUVI, SRI, IESS y MRL, contando como obligaciones las declaraciones de IVA y retenciones en la fuente al ser considerados como agentes de retención, en el IESS al tener empleados como son los agentes de seguridad y administrador y también obligaciones ante el Ministerio de Relaciones Laborales por el tema de contratos y actas de finiquitos.

Por otra parte este tipo de organización su facturación es bajo tarifa cero, por lo tanto el IVA en compras es considerado un gasto, como son sin fines de lucro, su impuesto a la renta es cero, pero tienen la obligación de presentarlo de acuerdo con el noveno dígito del RUC en el mes de abril del siguiente año. No están sujetas a la Superintendencia de Compañías por lo que no tiene que presentar estados financieros ante esta entidad conforme lo estipula, pero si tiene la obligación de rendir cuentas a los miembros del directorio y/o asamblea de acuerdo al decreto.

2.4.2. Ley de Régimen Tributario Interno

2.4.2.1. Artículo 8. – Ingreso de fuente ecuatoriana

Se considerarán de fuente ecuatoriana los siguientes ingresos:

1.- Los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicios y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano, salvo los percibidos por

personas naturales no residentes en el país por servicios ocasionales prestados en el Ecuador, cuando su remuneración u honorarios son pagados por sociedades extranjeras y forman parte de los ingresos percibidos por ésta, sujetos a retención en la fuente o exentos; o cuando han sido pagados en el exterior por dichas sociedades extranjeras sin cargo al gasto de sociedades constituidas, domiciliadas o con establecimiento permanente en el Ecuador. Se entenderá por servicios ocasionales cuando la permanencia en el país sea inferior a seis meses consecutivos o no en un mismo año calendario;

2.- Los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades desarrolladas en el exterior, provenientes de personas naturales, de sociedades nacionales o extranjeras, con domicilio en el Ecuador, o de entidades y organismos del sector público ecuatoriano;

3.- Las utilidades provenientes de la enajenación de bienes muebles o inmuebles ubicados en el país;

3.1. Las utilidades que perciban las sociedades domiciliadas o no en Ecuador y las personas naturales, ecuatorianas o extranjeras, residentes o no en el país, provenientes de la enajenación directa o indirecta de acciones, participaciones, otros derechos representativos de capital u otros derechos que permitan la exploración, explotación, concesión o similares; de sociedades domiciliadas o establecimientos permanentes en Ecuador.

- 4.- Los beneficios o regalías de cualquier naturaleza, provenientes de los derechos de autor, así como de la propiedad industrial, tales como patentes, marcas, modelos industriales, nombres comerciales y la transferencia de tecnología;
- 5.- Las utilidades y dividendos distribuidos por sociedades constituidas o establecidas en el país;
- 6.- Los provenientes de las exportaciones realizadas por personas naturales o sociedades, nacionales o extranjeras, con domicilio o establecimiento permanente en el Ecuador, sea que se efectúen directamente o mediante agentes especiales, comisionistas, sucursales, filiales o representantes de cualquier naturaleza;
- 7.- Los intereses y demás rendimientos financieros pagados o acreditados por personas naturales, nacionales o extranjeras, residentes en el Ecuador; o por sociedades, nacionales o extranjeras, con domicilio en el Ecuador, o por entidades u organismos del sector público;
- 8.- Los provenientes de loterías, rifas, apuestas y similares, promovidas en el Ecuador;
- 9.- Los provenientes de herencias, legados, donaciones y hallazgo de bienes situados en el Ecuador; y,
- 10.- Cualquier otro ingreso que perciban las sociedades y las personas naturales nacionales o extranjeras residentes en el Ecuador, incluido el incremento patrimonial no justificado.

Para los efectos de esta Ley, se entiende como establecimiento permanente de una empresa extranjera todo lugar o centro fijo ubicado dentro del territorio nacional, en el

que una sociedad extranjera efectúe todas sus actividades o parte de ellas. En el reglamento se determinarán los casos específicos incluidos o excluidos en la expresión establecimiento permanente. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2009)

2.4.2.2. Artículo 28.- Ingresos por contratos de construcción

Los contribuyentes que obtengan ingresos por contratos de construcción liquidarán el impuesto en base a los resultados que arroje su contabilidad en aplicación de las normas contables correspondientes.

Cuando los contribuyentes no se encuentren obligados a llevar contabilidad o, siendo obligados, la misma no se ajuste a las disposiciones técnicas contables, legales y reglamentarias, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar, se presumirá que la base imponible es igual al 15% del total del contrato.

Los honorarios que perciban las personas naturales, por dirección técnica o administración, constituyen ingresos de servicios profesionales y, por lo tanto, no están sujetos a las normas de este artículo. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2018)

2.4.2.3. Artículo 29.- Ingresos de la actividad de urbanización, lotización y otras similares

Quienes obtuvieren ingresos provenientes de las actividades de urbanización, lotización, transferencia de inmuebles y otras similares, determinarán el impuesto a base de los resultados que arroje la contabilidad.

Para quienes no lleven contabilidad o la que lleven no se ajuste a las disposiciones legales y reglamentarias, se presumirá que la base imponible es el 30% del monto de ventas efectuadas en el ejercicio.

El impuesto que se hubiere pagado a los municipios, en concepto de impuesto a la utilidad en la compraventa de predios urbanos o del impuesto sobre el valor especulativo del suelo en la transferencia de bienes inmuebles, será considerado crédito tributario para determinar el impuesto.

El crédito tributario así considerado no será mayor, bajo ningún concepto, al impuesto establecido por esta Ley. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2018)

2.4.2.4. Art. 54.- Transferencias que no son objeto del impuesto

No se causará el IVA en los siguientes casos:

1. Aportes en especie a sociedades;
2. Adjudicaciones por herencia o por liquidación de sociedades, inclusive de la sociedad conyugal;
3. Ventas de negocios en las que se transfiera el activo y el pasivo;
4. Fusiones, escisiones y transformaciones de sociedades;
5. Donaciones a entidades y organismos del sector público, inclusive empresas públicas; y, a instituciones de carácter privado sin fines de lucro legalmente constituidas, definidas como tales en el Reglamento;
6. Cesión de acciones, participaciones sociales y demás títulos valores.
7. Las cuotas o aportes que realicen los condóminos para el mantenimiento de los condominios dentro del régimen de propiedad horizontal, así como las cuotas para el financiamiento de gastos comunes en urbanizaciones. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2018)

2.4.3. Código tributario

2.4.3.1. Art. 6.- Fines de los tributos

Los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso sociales y procurarán una mejor distribución de la renta nacional. (Código Tributario, 2005)

2.4.3.2. Art. 9.- Gestión tributaria

La gestión tributaria corresponde al organismo que la ley establezca y comprende las funciones de determinación y recaudación de los tributos, así como la resolución

de las reclamaciones y absolución de las consultas tributarias. (Código Tributario, 2005)

2.4.4. Código Orgánico Integral Penal

2.4.4.1. Art. 298.- Defraudación tributaria

La persona que simule, oculte, omita, falsee o engañe a la Administración Tributaria para dejar de cumplir con sus obligaciones o para dejar de pagar en todo o en parte los tributos realmente debidos, en provecho propio o de un tercero, será sancionada cuando:

1. Utilice identidad o identificación supuesta o falsa en la solicitud de inscripción, actualización o cancelación de los registros que llevan las administraciones tributarias.
2. Utilice datos, información o documentación falsa o adulterada en la solicitud de inscripción, actualización o cancelación de los registros que llevan las administraciones tributarias.
3. Realice actividades en un establecimiento a sabiendas de que se encuentre clausurado.
4. Imprima o haga uso de comprobantes de venta o de retención o de documentos complementarios que no sean autorizados por la Administración Tributaria.
5. Proporcione a la administración tributaria informes, reportes con mercancías, datos, cifras, circunstancias o antecedentes falsos, incompletos, desfigurados o adulterados.
6. Haga constar en las declaraciones tributarias datos falsos, incompletos, desfigurados o adulterados, siempre que el contribuyente no haya ejercido, dentro del año siguiente a la declaración, el derecho a presentar la declaración sustitutiva en la forma prevista en la ley.
7. Falsifique o altere permisos, guías, facturas, actas, marcas, etiquetas o cualquier otro tipo de control de fabricación, consumo, transporte, importación y exportación de bienes gravados.

8. Altere libros o registros informáticos de contabilidad, anotaciones, asientos u operaciones relativas a la actividad económica, así como el registro contable de cuentas, nombres, cantidades o datos falsos.
9. Lleve doble contabilidad con distintos asientos en libros o registros informáticos, para el mismo negocio o actividad económica.
10. Destruya total o parcialmente, los libros o registros informáticos de contabilidad u otros exigidos por las normas tributarias o los documentos que los respalden, para evadir el pago o disminuir el valor de obligaciones tributarias.
11. Venda para consumo aguardiente sin rectificar o alcohol sin embotellar y declare falsamente volumen o grado alcohólico del producto sujeto al tributo, fuera del límite de tolerancia establecido por el INEN, así como la venta fuera del cupo establecido por el Servicio de Rentas Internas, del alcohol etílico que se destine a la fabricación de bebidas alcohólicas, productos farmacéuticos y aguas de tocador.
12. Emita, acepte o presente a la administración tributaria comprobantes de venta, de retención o documentos complementarios por operaciones inexistentes o cuyo monto no coincida con el correspondiente a la operación real.
13. Emita comprobantes de venta por operaciones realizadas con empresas fantasmas, inexistentes o supuestas.
14. Presente a la administración tributaria comprobantes de venta por operaciones realizadas con empresas fantasmas, inexistentes o supuestas.
15. Omite ingresos, incluya costos, gastos, deducciones, exoneraciones, rebajas o retenciones falsas o inexistentes o superiores a las que procedan legalmente, para evitar el pago de los tributos debidos.
16. Extienda a terceros el beneficio de un derecho a subsidios, rebajas, exenciones, estímulos fiscales o se beneficie de los mismos sin derecho.
17. Simule uno o más actos, contratos para obtener o dar un beneficio de subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal.
18. Exista falta de entrega deliberada, total o parcial, por parte de los agentes de retención o percepción de los impuestos retenidos o percibidos, después de diez días de vencido el plazo establecido en la norma para hacerlo.
19. Exista obtención indebida de una devolución de tributos, intereses o multas.
20. Utilizar personas naturales interpuestas, o personas jurídicas fantasmas o supuestas, residentes en el Ecuador o en cualquier otra jurisdicción, con el fin de

evadir el cumplimiento de las obligaciones tributarias. (Código Orgánico Integral Penal, 2021)

2.4.5. Ley de Seguridad Social

2.4.5.1. Artículo 2.- Sujetos de protección

Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia;
- b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio;
- d. El administrador o patrono de un negocio;
- e. El dueño de una empresa unipersonal;
- f. El menor trabajador independiente; y,
- g. Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora "habitualmente" en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia. (Ley de Seguridad Social, 2011)

2.4.5.2. Artículo 3.- Riesgos cubiertos

El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de:

- a. Enfermedad;
- b. Maternidad;
- c. Riesgos del trabajo;
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y,
- e. Cesantía.

El Seguro Social Campesino ofrecerá prestaciones de salud y, que incluye maternidad, a sus afiliados, y protegerá al Jefe de familia contra las contingencias de vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad. Para los efectos del Seguro General Obligatorio, la protección contra la contingencia de discapacidad se cumplirá a través del seguro de invalidez. (Ley de Seguridad Social, 2011)

2.4.5.3. Artículo 4.- Recursos del seguro general obligatorio

Las prestaciones del Seguro General Obligatorio se financiarán con los siguientes recursos:

- a. La aportación individual obligatoria de los afiliados, para cada seguro;
- b. La aportación patronal obligatoria de los empleadores, privados y públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean trabajadores sujetos al Código del Trabajo;
- c. La aportación patronal obligatoria de los empleadores públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean servidores sujetos a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa;
- d. La contribución financiera obligatoria del Estado, para cada seguro, en los casos que señala esta Ley;
- e. Las reservas técnicas del régimen de jubilación por solidaridad intergeneracional;
- f. Los saldos de las cuentas individuales de los afiliados al régimen de jubilación por ahorro individual obligatorio;
- g. Los ingresos provenientes del pago de los dividendos de la deuda pública y privada con el IESS, por concepto de obligaciones patronales;
- h. Los ingresos provenientes del pago de dividendos de la deuda del Gobierno Nacional con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- i. Las rentas de cualquier clase que produzcan las propiedades, los activos fijos, y las acciones y participaciones en empresas, administrados por el IESS;

- j. Los ingresos por enajenación de los activos de cada Seguro, administrados por el IESS;
- k. Los ingresos por servicios de salud prestados por las unidades médicas del IESS, que se entregarán al Fondo Presupuestario del Seguro General de Salud;
- l. Los recursos de cualquier clase que fueren asignados a cada seguro en virtud de leyes especiales para el cumplimiento de sus fines; y,
- m. Las herencias, legados y donaciones. (Ley de Seguridad Social, 2011)

CAPITULO 3: METODOLOGIA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la presente investigación aplicado en el tema: Gestión financiera en el manejo de la liquidez en las asociaciones de residentes de urbanizaciones, es mixto: cualitativo y cuantitativo.

3.1.1. Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo, se aplicó al recopilar información sobre los procesos de la Gestión Financiera en el manejo de la liquidez; a través, de entrevistas con preguntas abiertas, dirigidas a ejecutivos responsables de la urbanización objeto de estudio

3.1.2. Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo, se empleó mediante el análisis documental de los estados financieros; además, la medición y análisis de las razones financieras para poder evaluar la gestión financiera y la salud económica de la urbanización objeto de estudio.

3.2. Tipo de Investigación

3.2.1. Investigación descriptiva

Se aplicó el método de investigación descriptivo debido a que permite la evaluación de las problemáticas principales del proceso en el control de la cuenta por cobrar y la gestión de recaudación de alícuotas en la Urbanización de la Gran Victoria etapa Violetta.

La misma que carece de un documento técnico para aplicar una mejor gestión.

Se utilizó el método de campo en vista de que se recopiló la información en forma directa y detallada con el propósito de interpretar, describir y analizar su naturaleza.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Métodos de investigación teóricos

3.3.1.1. *Inductivo*

Se empleó el método inductivo mediante el análisis de los procesos que tuvieron influencia en la Gestión Financiera en el manejo de la liquidez en las asociaciones de residentes de urbanizaciones, en el cual se pudo determinar las diferentes falencias sobre las cuales se trabajará en la propuesta del capítulo 4.

3.3.1.2. *Analítica*

Se observó, recopiló y descompuso toda la información contable y financiera, de esta manera se realizó un análisis de la situación financiera de la entidad, en donde se pudo observar que tiene una buena salud financiera, que tratan de manejar saldos en bancos que superan los \$ 2,000 como base es decir nunca se quedan en cero en el saldo en bancos.

3.4. Técnicas utilizadas

3.4.1. Técnica de encuesta

En el presente trabajo investigativo, se utilizó la entrevista, la cual permitió un acercamiento directo a los individuos de la realidad. Se consideró una técnica muy completa.

Por lo antes expuesto, en el presente trabajo de investigación se utilizó la entrevista en la que se empleó un cuestionario dirigido al Administrador, Presidente y Tesorero de la etapa Violetta y también a los residentes.

3.4.2. Técnica de observación documental

Con el fin de consolidar la presente propuesta se analizó la información financiera de la etapa Violetta detallada a continuación:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados

3.5. Población total

La Etapa Violetta que pertenece a la Urbanización de la Gran Victoria, está conformada por 183 viviendas distribuidas en 15 manzanas

Tabla 2
Distribución de manzanas y números de casas Etapa Violetta

Manzana	Números de casas
1	26
2	10
3	8
4	8
5	8
6	8
7	8
8	11
9	12
10	12
11	12
12	12
13	12
14	18
15	18
Total	183

Elaborado por: Bajaña (2023)

3.6. Muestra

Al ser la investigación cualitativa no experimental aleatoria se utilizó el método muestreo discrecional, por lo que no es necesario aplicar ninguna fórmula para determinar el tamaño de la muestra. En base a lo antes descrito, seleccionamos a 12 de los 183 residentes, incluidos al administrador y miembros de la directiva.

3.7. Análisis e interpretación de resultados

3.7.1. Técnica de encuesta

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a parte de los miembros del directorio y también al administrador no indica que esta etapa tiene cuatro años desde que está en poder de la administración por parte de los residentes, ya van dos períodos en donde se ha podido trabajar a través de una directiva que fue elegida en asamblea, y que actualmente cuenta con 60 socios activos, lo que están calificado por el (Miduvi, 2017)

Que es condición importante que sea el mismo residente el que solicite llenar una solicitud, y adjuntar los documentos habilitantes para tener esta calificación, ya que es muy importante que tengan la misma que le podría dar la oportunidad de elegir o ser elegidos en asambleas de socios y poder participar del gobierno de esta administración.

El presidente actualmente ha podido trabajar en la directiva pasada allí ejerció la función de tesorero y en esta nueva directiva elegida en Octubre del 2020 como Presidente, reconoce que se ha podido hacer labores en la etapa pero que ha sido muy duro ya que unos de los problemas que afronta esta administración es el estado de morosidad de ciertos residentes que se convierte en una constante, lo que no ha permitido seguir con los avances de las obras que están programadas como son áreas verdes, señaléticas, entre otras.

Indica que es un desafío constantes puesto que son 183 casas las que forma la Etapa Violetta de la Urbanización La Gran Victoria, al momento el costo de la alcúota es de \$

45,00 mensuales que deben ser pagados los 5 primeros días de cada mes, ésta administración no maneja efectivo, en cuanto a recaudo puesto que los residente deben hacer transferencia o depositar en el Banco Bolivariano que es la cuenta que maneja la misma, por lo que el administrador en oficina no recibe efectivo, esta puede ser una ventaja por la seguridad de los recursos, y una desventaja porque el residente cuando deposita o hace la transferencia en el banco, muchas veces no envía al administrador el pago, y en algunos casos no se conoce a quien pertenece esos depósitos, lo único que hace el administrador es cobrar con tarjeta de crédito en realidad son muy pocos, al mes se harán entre 4 a 5 cobros.

En cuanto al tema contable, esta administración si es muy cuidadosa en tema de archivos, soportes y respaldos existe un orden cronológico de toda la información que reposa en oficina, existe un procedimiento para el manejo de proveedores, los mismos que deben cumplir ciertas condiciones, y siempre se busca entre las tres ofertas la que mejor convenga a los intereses de la institución, esta es una ventaja porque permite transparentar la transacción, por lo general siempre se busca que sea un proveedor formalizado, para así evitar que el gasto no sea deducible.

El administrador que está en la etapa Violetta es nueva relativamente apenas tiene 3 meses, pero tiene experiencia porque antes ha trabajado en otras urbanizaciones, a lo que supo manifestar que lo que más le ha llamado la atención en etapa Violetta es el orden, y el ambiente de trabajo con se maneja, así mismo también indica la apertura que existe por parte del Gobierno que la dirige, razón por lo que siente a gusto y respaldada.

El tesorero manifestó que el problema que enfrenta como tal esta administración es la falta de apoyo de ciertos residentes que se convierten en renuentes al no pagar sus alícuotas, lo que si ocasiona un tema severo de liquidez, la misma que ve reflejada en las obras que se deben realizar, ellos han agotado los recurso que tienen a mano, pero solo se ha llegado hasta allí.

Por lo que ellos creen que si existe un adecuado modelo de gestión financiera que ayude a conseguir la liquidez le ayudará a poder cumplir con el presupuesto anual, y este efecto traerá más obras, que ayudará a la comunidad de Violetta.

Pregunta No. 1

¿Conoce usted como residente cuales son los requisitos para ser socios activos?

Tabla 3
Resultados de la encuesta pregunta 1

Organismos	Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Gobierno y Administración	Si	4	33%
Residentes	No	8	67%
Total		12	100%

Elaborado por: Bajaña (2023)

Análisis:

Dentro de la organización es muy importante que todos tengan los conocimientos necesarios para poder ser elegir y ser elegidos, en la encuesta realizada podemos ver que el 33% lo conocen por que forman parte del gobierno de la institución, y el 67% que son residentes sin ejercer cargo alguno no lo conocen. Por lo que es necesario que hacer una difusión.

Pregunta No. 2

¿Conoce usted como residente cuales son los procesos contables y administrativos que se llevan en la organización?

Tabla 4
Resultados de la encuesta pregunta 2

Organismos	Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Gobierno y Administración	Si	5	42%
Residentes	No	7	58%
Total		12	100%

Elaborado por Bajaña (2023)

Análisis:

En toda organización debe existir una canal de información, los mismos que se ven fortalecidos cuando existe la comunicación los residentes manifestaron que la información se la entrega una vez al año cuando existe la asamblea general que se presenta la rendición de cuentas, pero que les gustaría que esta sea menos distanciada y esto lo podemos evidenciar de acuerdo con el 42% que dijo que sí conocía y el 75% que no lo conocía.

Pregunta No. 3

¿Conoce usted como residente si se cumple con presupuesto establecido en asamblea?

Tabla 5
Resultados de la encuesta pregunta 3

Organismos	Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Gobierno y Administración	Si	3	25%
Residentes	No	9	75%
Total		12	100%

Elaborado por: Bajaña (2023)

Análisis:

Como podemos notar que apenas 25% conoce, y esto se debe a que forman parte de gobierno acerca del presupuesto, y 75% no lo saben o no lo conocen porque dicen que como no forman parte de la administración no le interesa conocer, por lo que podemos ver una apatía en estos temas.

Pregunta No. 4

¿Usted considera que el valor de la alícuota se la deba mantener o subir cada año?

Tabla 6
Resultados de la encuesta pregunta 4

Organismos	Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Gobierno y Administración	Si	2	17%
Residentes	No	10	83%
Total		12	100%

Elaborado por: Bajaña (2023)

Análisis

Bueno la gran mayoría 83% como podemos observar de acuerdo al porcentaje considera que el valor de la alícuota está bien, y que más bien se debe es mejorar la gestión de cobranzas, y un 17% manifestó que se debe subir, por lo que se hace necesario implementar el modelo de gestión para mejorar las cobranzas.

Pregunta No. 5

¿Considera usted que actualmente la etapa Violetta tiene un buen mantenimiento tanto en instalaciones como en las áreas verdes?

Tabla 7
Resultados de la encuesta pregunta 5

Organismos	Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Gobierno y Administración	Si	4	33%
Residentes	No	8	67%
Total		12	100%

Elaborado por: Bajaña (2023)

Análisis:

Podemos definir que el 67% coincide que tanto las instalaciones como las áreas verdes, necesitan estar en mejores estados al momento solo hay una persona encargada del mantenimiento de las mismas y no se alcanza, no se pudo contratar a otra persona por que el presupuesto no da, y volvemos a tema que el no pago de los residentes renuentes repercute en este tema, un 33% indica que está bien con los mantenimientos.

3.7.2. Técnica de observación documental

Para el desarrollo de la investigación, se revisó el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral de los periodos fiscales 2021 y 2022 de la urbanización objeto del estudio, el cual se lo realizó mediante un análisis de estructura y tendencia, con la finalidad de conocer su salud económica – financiera en los años investigados.

Tabla 8

Estado de Situación Financiera Etapa Violeta – Análisis de estructura
Estado de Situación Financiera
Urbanización Etapa Violeta

Cuenta	Periodo fiscal			
	2021		2022	
ACTIVOS				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalente de efectivo	98.072,00	9,21%	5.302,00	0,54%
Cuentas por cobrar, neto	601.495,00	56,50%	565.169,00	57,90%
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	8.996,00	0,84%	20.649,00	2,12%
Impuestos por recuperar	13.537,00	1,27%	42.470,00	4,35%
Total Activo Corriente	722.100,00	67,82%	633.590,00	64,91%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Propiedad, Planta y Equipos, neto	342.554,00	32,18%	342.554,00	35,09%
Total Activo No Corriente	342.554,00	32,18%	342.554,00	35,09%
TOTAL ACTIVOS	1.064.654,00	100,00%	976.144,00	100,00%
PASIVOS				
PASIVO CORRIENTE				
Cuentas por pagar comerciales y otras	2.095,00	0,20%	10.430,00	1,07%
Cuentas por pagar a partes relacionadas	166.689,00	15,66%	90.153,00	9,24%
Impuestos por pagar	22.836,00	2,14%	33.531,00	3,44%
Beneficios a empleados	21.220,00	1,99%	28.266,00	2,90%
Ingreso diferido	405.480,00	38,09%	365.752,00	37,47%
Total Pasivo Corriente	618.320,00	58,08%	528.132,00	54,10%

PASIVO NO CORRIENTE					
Obligaciones financieras largo plazo	16.475,00	1,55%		11.268,00	1,15%
Total Pasivo No Corriente	16.475,00	1,55%		11.268,00	1,15%
TOTAL PASIVOS	634.795,00		59,62%	539.400,00	55,26%
PATRIMONIO					
Capital	800,00	0,08%		800,00	0,08%
Reservas	16.911,00	1,59%		16.911,00	1,73%
Resultados acumulados	412.148,00	38,71%		419.033,00	42,93%
TOTAL PATRIMONIO	429.859,00	40,38%	40,38%	436.744,00	44,74%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1.064.654,00		100,00%	976.144,00	100,00%

Elaborado por: Bajaña (2023)

La urbanización presentó un Total de Activos de \$ 976.144,00 al cierre del periodo fiscal 2022, tuvo un decrecimiento de \$ 88.510,00, en relación al año 2021 que cerró el ejercicio fiscal con \$ 1.064.654,00, a consecuencia de la disminución en determinadas cuentas del Total Activo Corriente.

Las cuentas que tuvieron mayor repercusión en el Total Activo Corriente; fueron: Efectivo y equivalente de efectivo, en el año 2022 cerró con \$ 5.302,00 con una participación del 0,54%, presentó una disminución en comparación al año 2021 que cerró con \$ 98.072,00 con una participación del 9,21%, con un decrecimiento de \$ 92.768,00; esta variación fue por el pago realizado a las Cuentas por pagar a partes relacionadas, que corresponden a los pagos de los accionistas.

Las Cuentas por cobrar, neto, en el año 2022 finalizó su periodo contable con un saldo \$ 565.169,00, con una participación del 57,90% y en el año 2021 cerró con un saldo de \$ 601.495,00, con una participación del 56,50%, esta disminución se dio por la gestión eficiente de cobranzas que realizó el departamento de contabilidad, esta cuenta fue la que tuvo mayor participación del Total Activos en los dos años investigados.

El Total Activo Corriente, al cierre fiscal del año 2022 fue \$ 633.590,00 con una participación del 64,91% y en el año 2021 fue \$ 722.100,00 con una participación del 67,82%.

En lo que respecta al Activo No Corriente, en el año 2022 y 2021, cerró sus operaciones con un valor de \$ 342.554,00, teniendo el mismo valor en los dos años, pero

su porcentaje de participación si presentó un incremento, en el año 2022, con una participación del 35,09% y en el año 2021 tuvo una participación del 32,18%, por ser la única cuenta que conforma el Activo No Corriente, el resultado es el mismo.

El Total Pasivos de la urbanización al cierre fiscal del año 2022 fue de \$ 539.400,00 con una participación del 55,26%, presentó una disminución en relación al año 2021 que tuvo un saldo de \$ 634.795,00, con una participación del 59,62%, esta disminución está representado por el valor \$ 95.395,00.

Las cuentas que han tenido mayor incidencia en el Total Pasivo Corriente, fueron: Cuentas por pagar a partes relacionadas, en el año 2022 tuvo un saldo al cierre del periodo de \$ 90.153,00, con una participación del 9,24% y en el año 2021 tuvo un saldo de \$ 166.689,00 con una participación del 15,66%, causando una diferencia de \$ 76.536,00 resultado de la cancelación de valores a los accionistas, lo cual disminuyó la cuenta de Efectivo y equivalente de efectivo y las Cuentas por pagar a partes relacionadas.

Es relevante mencionar que la cuenta Ingreso diferido en el año 2022, cerró con un valor de \$ 365.752,00 en porcentaje el 37,47% y en el año 2021 cerró con un valor de \$ 405.480,00 y en porcentaje el 38,09%, presentando una disminución de \$ 39.728,00; como resultado de un apalancamiento por canje.

El Total Pasivo Corriente, presentó al cierre fiscal en los años 2022 y 2021, \$ 528.132,00 con una participación del 54,10% y \$ 618.320,00 con una participación del 58,08%, respectivamente.

En el Total Pasivo No Corriente, la cuenta Obligaciones financieras largo plazo, al cierre del periodo contable 2022 presentó un valor de \$ 11.268,00, con una participación del 1,15%, disminuyendo la cuenta por \$ 5.207,00, en relación al año 2021 que cerró con un valor \$ 16.475,00, con una participación del 1,55%, por la cancelación de las cuotas correspondientes a ese año del préstamo con una entidad bancaria, el resultado es el mismo para el Total Pasivo No Corriente, por ser la única cuenta que forma parte de este grupo.

En el Total Patrimonio en el año 2022, cerró con un valor de \$ 436.744,00, con una participación del 44,74%; el año 2021 en el cierre fiscal tuvo el valor de \$ 429.859,00, con una participación del 40,38%; la cuenta que tuvo mayor variación fue: Resultados acumulados, con un valor de \$ 419.033,00, en el 2022, con una participación del 42,93% y el año 2021 con un valor de \$ 412.148,00, y una participación del 38,71%, teniendo un aumento de \$ 6.885,00, por las ganancias del ciclo contable 2022.

Las otras cuentas del Patrimonio, se mantuvieron iguales, en los años 2022 y 2021.

En resumen, en el año 2022, el apalancamiento fue con un 55,26%, que representó el valor de \$ 539.400,00, resultado de la participación de terceros y el 44,74% por el valor de \$ 436.744,00, por participaciones de socios y accionistas.

Tabla 9

Estado de Situación Financiera Etapa Violetta – Análisis de tendencia

**Estado de Situación Financiera
Urbanización Etapa Violetta**

Cuenta	Periodo fiscal		Análisis de tendencia	
	2021	2022	Absoluto	Relativo
ACTIVOS				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalente de efectivo	98.072,00	5.302,00	-92.770,00	-94,59%
Cuentas por cobrar, neto	601.495,00	565.169,00	-36.326,00	-6,04%
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	8.996,00	20.649,00	11.653,00	129,54%
Impuestos por recuperar	13.537,00	42.470,00	28.933,00	213,73%
Total Activo Corriente	722.100,00	633.590,00	-88.510,00	-12,26%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Propiedad, Planta y Equipos, neto	342.554,00	342.554,00	0,00	0,00%
Total Activo No Corriente	342.554,00	342.554,00	0,00	0,00%
TOTAL ACTIVOS	1.064.654,00	976.144,00	-88.510,00	-8,31%
PASIVOS				
PASIVO CORRIENTE				
Cuentas por pagar comerciales y otras	2.095,00	10.430,00	8.335,00	397,85%
Cuentas por pagar a partes relacionadas	166.689,00	90.153,00	-76.536,00	-45,92%
Impuestos por pagar	22.836,00	33.531,00	10.695,00	46,83%
Beneficios a empleados	21.220,00	28.266,00	7.046,00	33,20%
Ingreso diferido	405.480,00	365.752,00	-39.728,00	-9,80%
Total Pasivo Corriente	618.320,00	528.132,00	-90.188,00	-14,59%
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones financieras largo plazo	16.475,00	11.268,00	-5.207,00	-31,61%

Total Pasivo No Corriente	16.475,00	11.268,00	-5.207,00	-31,61%
TOTAL PASIVOS	634.795,00	539.400,00	-95.395,00	-15,03%
PATRIMONIO				
Capital	800,00	800,00	0,00	0,00%
Reservas	16.911,00	16.911,00	0,00	0,00%
Resultados acumulados	412.148,00	419.033,00	6.885,00	1,67%
TOTAL PATRIMONIO	429.859,00	436.744,00	6.885,00	1,60%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1.064.654,00	976.144,00	-88.510,00	-8,31%

Elaborado por: Bajaña (2023)

En el análisis de tendencias, el Total Activos del año 2022, tuvo una variación en relación al año 2021, con un valor absoluto de -\$ 88.510,00 y en valor relativo -8,31%.

Las cuentas que tuvieron mayor repercusión en el Total Activo Corriente; fueron: Efectivo y equivalente de efectivo, con una variación, en el valor absoluto -\$ 92.770,00 y en valor relativo -94,59%.

Los Impuestos por recuperar, con un crecimiento de \$ 28.933,00 como valor absoluto y en valor relativo fue de 213,73%, por créditos tributarios de retenciones de impuesto a la renta y del impuesto al valor agregado.

El Total Activo Corriente, tuvo un decrecimiento en el valor absoluto de \$ 88.510,00 y en valor relativo de 12,26%.

En el Activo No Corriente, la cuenta Propiedad, Planta y Equipos, neto, no presentó variación, el saldo de esta cuenta en los años 2022 y 2021, fue el mismo por \$ 342.554,00, este resultado es el mismo del Total Activo No Corriente.

Así mismo, en el análisis de tendencia, el Total Pasivos en el año 2022, presentó una variación en el valor absoluto de -\$ 95.395,00 y en valor relativo -15,03%.

En el Pasivo Corriente, las cuentas con mayor repercusión fueron: Cuentas por pagar comerciales y otras, con un valor absoluto de \$ 8.335,00 y con un valor relativo de 397,85%, porque la urbanización incremento sus compromisos con terceros.

Las Cuentas por pagar a partes relacionadas, presentaron un porcentaje más alto de decrecimiento en el valor absoluto y en el valor relativo, por \$ 76.536,00 y 45,92% respectivamente, porque en el año 2022, realizaron pagos a los accionistas.

La cuenta Impuestos por pagar, fue la cuenta con mayor valor absoluto de los Pasivos Corrientes, aumentó en \$ 10.695,00, con un valor relativo de 46,83%, este incremento fue por las retenciones emitidas a proveedores y las obligaciones tributarias con los organismos de control.

En el análisis de tendencia del Total Pasivo Corriente en el año 2022, tuvo una variación en valor absoluto de - \$ 90.188,00 y en valor relativo -14,59%.

En los Pasivos No Corrientes, la cuenta Obligaciones financieras largo plazo, estuvo representado por un préstamo que la urbanización. adquirió en una entidad bancaria, son embargo, presentó una disminución en el valor absoluto de \$ 5.207,00 y en valor relativo de 31,61%, por las cuotas canceladas en el periodo 2022 del apalancamiento financiero, este valor absoluto y relativo fue el mismo del Total Pasivo No Corriente.

El Total Patrimonio del año 2022, tuvo una variación creciente en relación al año 2021, con un valor absoluto de \$ 6.885,00 y un valor relativo de 1,60%.

En el Patrimonio, la cuenta Capital y Reservas, no tuvo variaciones con respecto al año anterior; sin embargo, los Resultados acumulados aumentaron, demostrando un pequeño crecimiento favorable para la urbanización, el incremento en la cuenta Resultados acumulados, fue un valor absoluto de \$ 6.885,00 y un valor relativo de 1,67%.

Tabla 10

Estado de Resultado Integral Etapa Violetta – Análisis de estructura y tendencia

**Estado de Resultado Integral
Urbanización Etapa Violetta**

Cuenta	Análisis de estructura				Análisis de tendencia	
	2021		2022		Absoluto	Relativo
					2022	
Ingresos ordinarios	461.676,00	100,00%	469.744,00	100,00%	8.068,00	1,75%
Costo de operación	199.453,00	43,20%	191.857,00	40,84%	-7.596,00	-3,81%
Utilidad bruta	262.223,00	56,80%	277.887,00	59,16%	15.664,00	5,97%

Gastos de administración y operación	337.951,00	73,20%	312.863,00	66,60%	-25.088,00	-7,42%
Utilidad o Pérdida operativa	-75.728,00	-16,40%	-34.976,00	-7,45%	40.752,00	-53,81%
Gastos financieros	1.425,00	0,31%	254,00	0,05%	-1.171,00	-82,18%
Otros ingresos	82.948,00	17,97%	56.185,00	11,96%	-26.763,00	-32,26%
Utilidad antes de Impuesto a la Renta	5.795,00	1,26%	20.955,00	4,46%	15.160,00	261,60%
Impuesto a la Renta	1.275,00	0,28%	11.072,00	2,36%	9.797,00	768,39%
Resultado Integral Total del año	4.520,00	0,98%	9.883,00	2,10%	5.363,00	118,65%

Elaborado por: Bajaña (2023)

En los años 2022 y 2021, la urbanización. tuvo Ingresos ordinarios por \$ 469.744,00 y \$ 461.676,00, respectivamente, presentó un incremento por un valor absoluto de \$ 8.068,00, representando en valor relativo con un 1,75%. por el aumento en las ventas en el año 2022.

En la cuenta de Costo de operación, al cierre del periodo contable, en el año 2022 fue de \$ 191.857,00, representando el 40,84% y en el año 2021, fue \$ 199.453,00, con un 43,20%, la disminución fue porque se implementó controles de optimización de recursos, afectando a los resultados de la cuenta en relación al año anterior; con un valor absoluto de -\$ 7.596,00 y en valor relativo -3,81%.

La Utilidad bruta al cierre de los periodos contables, en el año 2022 fue \$ 277.887,00 y en el año 2021 fue \$ 262.223,00, en ambos periodos la utilidad estuvo mayor al 55%, en el análisis de tendencia, presentó un incremento de \$ 15.664,00 valor absoluto y un 5,97% en valor relativo.

En cuenta de Gastos de administración y operación, al cierre de los ciclos contables 2022 y 2021, fue de \$ 312.863,00 con un porcentaje de 66,60% y \$ 337.951,00 con un porcentaje de 73,20%, respectivamente; sin embargo, en el periodo 2022 por la implementación de controles y optimización de recursos se pudo reducir los gastos de esta cuenta, que en tendencia presentó en valor absoluto -\$ 25.088,00 y en valor relativo con un - 7,42%.

La Utilidad o Pérdida operativa en el cierre fiscal del año 2022 fue de -\$ 34.976,00 con un porcentaje de -7,45% y en el año 2021 fue de -\$ 75.728,00 con un porcentaje de -16,40%, en el análisis de tendencia en valor absoluto fue \$ 40.752,00 y valor relativo fue de 53,81%, en los dos años tuvo Pérdida operativa por los elevados Gastos de administración y operación.

Los Gastos financieros, se generaron por los intereses causados al adquirir un apalancamiento o deuda con una entidad bancaria, reflejados en el cierre del periodo fiscal de los años 2022 y 2021, con un valor \$ 254,00 que en porcentaje fue 0,05% y con un valor de \$ 1.425,00, que en porcentaje fue 0,31%, respectivamente; en el análisis de tendencia, presentó una disminución de \$ 1.171,00 en valor absoluto y 82.18% en valor relativo.

Así mismo, la cuenta Otros ingresos, al cierre contable de los años 2022 y 2021, fue de \$ 56.185,00, con un porcentaje de 11,96% y \$ 82.948,00, con un porcentaje de 17,97%; generados por los ingresos de las ventas de bienes que la urbanización, recibió como parte de pago de los trabajos realizados, estabilizó la salud económica – financiera, en el análisis de tendencia, tuvo un decrecimiento en la cuenta por \$ 26.763,00 de valor absoluto y 32,26% de valor relativo.

La Utilidad antes de Impuesto a la Renta, en el cierre fiscal del año 2022 fue de \$ 20.955,00 con un porcentaje de 4,46% y en el año 2021 fue \$ 5.795,00 con un porcentaje 1,26%; dando como resultado un aumento por \$ 15.160,00 de valor absoluto y 261,60% de valor relativo.

El Impuesto a la Renta, al cierre fiscal de los años 2022 y 2021, fue de \$ 11.072,00, con un porcentaje del 2,36% y \$ 1.275,00, con un porcentaje de 0,28%, respectivamente; el resultado del análisis de tendencia presentó un incremento de \$ 9.797,00 en valor absoluto y 768,39% en valor relativo.

El Resultado Integral Total del año, en el periodo 2022 cerró con \$ 9.883,00, con una participación de 2,10% y en el periodo 2021, cerró con \$ 4.520,00 y una participación de

0,98%; en el análisis de tendencia en valor absoluto fue \$ 5.363,00, con un valor relativo de 118,65%, la urbanización., demostró una mejor gestión y salud económica financiera.

3.7.2.1. Razones financieras Etapa Violetta

Tabla 11
Razón de Liquidez

Razón Financiera	Etapa Violetta	
	2021	2022
Liquidez Corriente (\$)	1,17	1,20
Prueba Ácida (\$)	1,17	1,20

Elaborado por: Bajaña (2023)

La urbanización., en los resultados de los Estados Financieros al cierre fiscal de los años 2022 y 2021; en el Factor de Liquidez, se realizó el cálculo y análisis de la razón de Liquidez Corriente, cuyo valor fue \$ 1,20 y \$ 1,17, respectivamente; es decir, que por cada \$ 1,00 de endeudamiento, en los dos años la urbanización tuvo la capacidad de cancelar sus compromisos a corto plazo.

La urbanización, en el cálculo y análisis de la razón de Prueba Ácida en los años 2022 y 2021, mostró los mismos resultados a la razón Liquidez Corriente, porque la urbanización no tiene stock de inventario, dando como resultado \$ 1,20 y \$ 1,17, respectivamente; es decir, que por cada \$ 1,00 de endeudamiento, en los dos años la urbanización tuvo la capacidad para cancelar sus compromisos a corto plazo.

Tabla 12
Razón de Solvencia

Razón Financiera	Etapa Violetta	
	2021	2022
Endeudamiento del Activo (%)	59,62	55,26
Endeudamiento Patrimonial (Veces)	1,48	1,24
Endeudamiento del Activo Fijo (\$)	1,25	1,27

Apalancamiento (\$)	2,48	2,24
Apalancamiento Financiero (\$)	3,28	2,26

Elaborado por: Bajaña (2023)

La urbanización, en el cálculo y análisis de la razón de Endeudamiento del Activo, el porcentaje del Activo Total que fue financiado en los años 2022 y 2021, fueron del 55,26% y 59,62% respectivamente; es decir, que la urbanización se financió en un alto porcentaje con terceros.

La urbanización, en el cálculo de la razón de Endeudamiento Patrimonial, en los años 2022 y 2021, indicó las veces que el Patrimonio de la urbanización se comprometió con terceros, en 1,24 y 1,48, respectivamente; es decir, que la urbanización estuvo sobre endeudada en los periodos antes señalados.

La urbanización, en el resultado del cálculo de la razón de Endeudamiento del Activo Fijo, presentó que por cada \$1,00 de Activo Fijo Neto que fue financiado con el Patrimonio de la urbanización, de los años 2022 y 2021, tuvo \$ 1,27 y \$ 1,25, respectivamente; es decir, que la urbanización se solventó con su Patrimonio por cada unidad que invirtieron en Activo Fijo Neto.

En el resultado del cálculo de la razón de Apalancamiento, presentó que por cada \$ 1,00 de Patrimonio la urbanización en el año 2022 dispuso de \$ 2,24 y en el año 2021 de \$ 2,48 de Activos.

En el resultado del cálculo de la razón de Apalancamiento Financiero, presentó que por cada \$ 1,00 de inversión de los accionistas, la urbanización en el año 2022 captó \$2,26 y en el año 2021 fue de \$ 3,28.

Tabla 13
Razón de Gestión

Razón Financiera	Etapa Violetta	
	2021	2022
Rotación de Cartera (Veces)	0,77	0,83
Rotación de Activo Fijo (Veces)	1,35	1,37
Rotación de Ventas (Veces)	0,43	0,48
Periodo medio de Cobranzas (Días)	476	439
Periodo medio de Pago (Días)	4	20
Impacto Gastos Administración y Ventas (%)	73,20	66,60
Impacto de la Carga Financiera (%)	0,31	0,05

Elaborado por: Bajaña (2023)

En el resultado del cálculo de la razón de Rotación de Cartera, indica que rotó en el año 2022, 0,83 veces y en el año 2021, 0,77 veces.

En el resultado del cálculo de la razón de Rotación de Activo Fijo, que indica la incidencia del Activo Fijo sobre las Ventas, dando como resultado, en el año 2022 fue de 1,37 y en el año 2021 fue de 1,35 veces.

En el cálculo de la razón de Rotación de Ventas, en el cierre fiscal de los años 2022 y 2021, rotó 0,48 y 0,43 veces, respectivamente; es decir, la urbanización en los dos años, facturó menos de la mitad de su inversión total.

En el cálculo de la razón de Periodo medio de Cobranzas en el 2022 fue de 439 días y en el año 2021 fue de 476 días, reflejando una mejora en la gestión de cobranzas de la urbanización, el tiempo de recaudación se redujo a la mitad entre los dos periodos analizados.

En el cálculo de la razón Periodo medio de Pago en el año 2022 fue de 4 días y en el año 2021 fue de 20 días, por los acuerdos de pago efectuados con sus proveedores, de hasta 60 días, tiempo necesario para que la urbanización cumpla con sus compromisos.

En el cálculo de la razón Impacto Gastos Administración y Ventas, se observó que, para solventar los gastos de esta cuenta, la urbanización utilizó en el año 2022 el 66,60% y en el año 2021 el 73,20% de las Ventas; es decir, que por cada \$1,00 de Ventas utilizó \$ 0,67 y \$ 0,73, respectivamente.

El resultado del cálculo de la razón Impacto de la Carga Financiera, que representó la incidencia de los intereses por préstamos bancarios, en el año 2022 fue de 0,31% y en el año 2021 fue 0,05%; es decir, que por cada \$ 1,00 de Ventas utilizó \$ 0,0005 y \$ 0,0031 de Gastos Financieros respectivamente.

Tabla 14
Razón de Rentabilidad

Razón Financiera	Etapa Violetta	
	2021	2022
Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont) (%)	0,42	1,01
Margen Bruto (%)	56,80	59,16
Margen Operacional (%)	-16,40	-7,45
Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto) (%)	0,98	2,10
Rentabilidad Operacional del Patrimonio (%)	-17,62	-8,01
Rentabilidad Financiera (%)	1,05	2,26

Elaborado por: Bajaña (2023)

El resultado del cálculo de la razón Rentabilidad Neta del Activo, en el año 2022 fue el 1,01% y en el año 2021 fue el 0,42%, la urbanización manejo de manera eficiente sus recursos.

El resultado de la razón Margen Bruto, representó la incidencia de la Utilidad o Perdida Bruta sobre las Ventas, e indicó que en los años 2022 y 2021 fue el 59,16% y 56,80% respectivamente.

El resultado de la razón Margen Operacional, representó la incidencia de la Utilidad o Perdida Operacional sobre las Ventas, e indicó que en los años 2022 y 2021 fue el -7,45% y -16,40%, respectivamente.

El resultado de la razón Rentabilidad Neta de Ventas, representó la incidencia en la Utilidad Neta o Resultado Integral Total del año, e indicó que en los años 2022 y 2021 fue el 2,10% y 0,98%, respectivamente.

El resultado de la razón Rentabilidad Operacional del Patrimonio, representó la capacidad de la urbanización para generar utilidades sobre el Patrimonio, el año 2022 fue el -8,01% y en el año 2021 el -17,62%, siendo un escenario poco satisfactorio para los accionistas.

El resultado de la razón Rentabilidad Financiera, representó el beneficio que ofreció la urbanización a los accionistas con los recursos que disponía, en el año 2022 fue el 2,26% y en el año 2021, el 1,05%.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE SOLUCIÓN

4.1. Título de la propuesta

Modelo de Gestión Financiera aplicado al manejo de la liquidez en las Asociaciones de Residentes de urbanizaciones; con la nomenclatura “MOGELISIONES”

4.2. Objetivo general

Elaborar un Modelo de Gestión Financiera que coadyuve a el manejo de la liquidez en las Asociaciones de residentes de urbanizaciones.

4.2.1. Objetivos específicos

- Presentar el diagnóstico de la urbanización objeto de la propuesta.
- Sugerir capacitación continua al personal para la adecuada gestión y manejo de la liquidez
- Determinar políticas y procesos dirigidas a el área administrativas en la gestión eficiente de la liquidez.

4.3. Justificación

La aplicación del Modelo de Gestión Financiera “MOGELISIONES” permitirá que las urbanizaciones, puedan optimizar y aplicar el control de la liquidez por lo que podrá conocer las costos y gastos de manera más detallada.

4.4. Descripción de la propuesta de solución

La propuesta de Modelo de Gestión Financiera “MOGELISIONES”, consiste en la elaboración de políticas y procesos para la gestión, supervisión y control de la liquidez a

través, del establecimiento de manual que coadyuven la distribución, manejo, control y buen uso del efectivo

4.4.1. Flujograma de la Propuesta “MOGELISIONES”

El Modelo “MOGELISIONES” constará de 3 etapas las cuales se detallan:

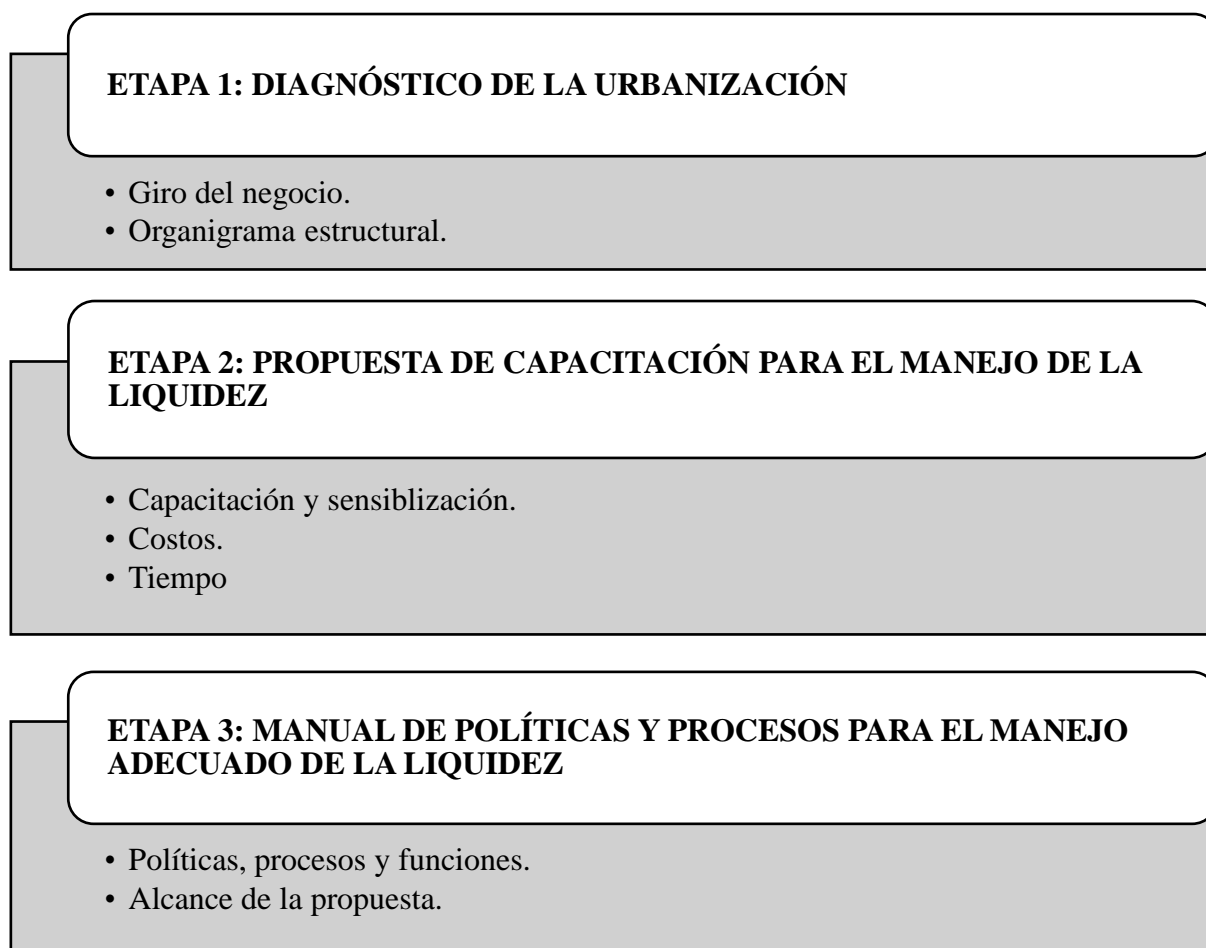


Figura 1. Flujograma de la propuesta
Elaborado por: Bajaña (2023)

4.5. Factibilidad de aplicación

Es fundamental el análisis de la factibilidad de la propuesta de Modelo de Gestión Financiera “MOGESILONES”, con el objetivo de identificar la viabilidad de su aplicación en las urbanizaciones

4.5.1. Factibilidad económica

El sector de la construcción de acuerdo a los años estudiados, ha tenido un constante crecimiento, siendo uno los sectores claves en plaza de empleo para los Ecuatorianos, varios inversionistas de urbanizaciones nacionales y extranjeras están incursionando en este negocio; ya sea, la construcción de un edificio residencial o una urbanización, para cubrir la necesidad habitacional por el aumento de la población y el deseo de las personas que quieren vivir de manera más tranquila y segura, por esta razón es indispensable que las urbanizaciones utilicen el Modelo de Gestión Financiera “MOGESILONES” aplicado al manejo de la liquidez, con la finalidad de optimizar y mejorar el control de los costos y gastos que dará un mejor resultado económico en la urbanización.

4.5.2. Factibilidad tecnológica

La factibilidad tecnológica del Modelo de Gestión Financiera “MOGESILONES”, en las actividades para optimizar y mejorar el control de la liquidez no requiere de equipos tecnológicos avanzados, en este modelo se utilizará reportes informativos, programaciones de compra y de pagos a proveedores, Kardex, que permitan realizar un control del efectivo.

4.5.3. Factibilidad operativa

Para que la aplicación del Modelo de Gestión Financiera “MOGESILONES” esté operativa, será necesario que una persona sea responsable de controlar todas las áreas involucradas la gestión de la liquidez, llevando registros de todos los acontecimientos y coadyuve a la implementación y adaptación del modelo de la propuesta.

4.5.4. Factibilidad legal

La factibilidad legal del Modelo de Gestión Financiera “MOGESILONES” está dirigido a urbanizaciones debe ser aprobado por los Gerentes o Directivos, previo a su

aprobación se debe socializar y capacitar a todo el personal de la urbanización en las áreas inmersas al modelo de la presente propuesta.

4.6. Beneficiarios directos e indirectos

4.6.1. Beneficiarios directos

- La urbanización Violetta, objeto de estudio
- El personal administrativo de la urbanización Violetta, por las políticas y procesos implementadas, tendrá un mejor manejo y control de la liquidez
- Los residentes de las urbanizaciones, por la mejora en los resultados económicos obtenidos al aplicar la propuesta MOGESILONES con las políticas y procesos implementadas.

4.6.2. Beneficiarios indirectos

- La propuesta MOGESILONES, será una guía para otras urbanizaciones con similares actividades.
- Los proveedores y usuarios; porque, al tener una mejor estructura de pagos y cronogramas de cumplimientos, se minimizará el impacto en el caso de presentar algún tipo de retrasos y puntualidad al realizar las cancelaciones de los productos o servicios.
- Servirá de referente en el área académica para futuros egresados de pregrado y posgrado como guía para el desarrollo de temas similares.

4.7. Desarrollo de la propuesta

4.7.1. Etapa 1: Diagnóstico de la urbanización

4.7.1.1. Giro del negocio

La urbanización Violetta, tiene como actividad principal, Actividades de organizaciones cuyos miembros se interesan principalmente por el desarrollo y la prosperidad de las urbanizaciones de un determinado sector urbanizacional o comercial incluido el sector agropecuario, o en la situación y el crecimiento económico de una determinada zona geográfica o subdivisión política, independientemente de la rama de actividad y actividades de cámaras de comercio, gremios y organizaciones similares.

4.7.1.2. Organigrama estructural

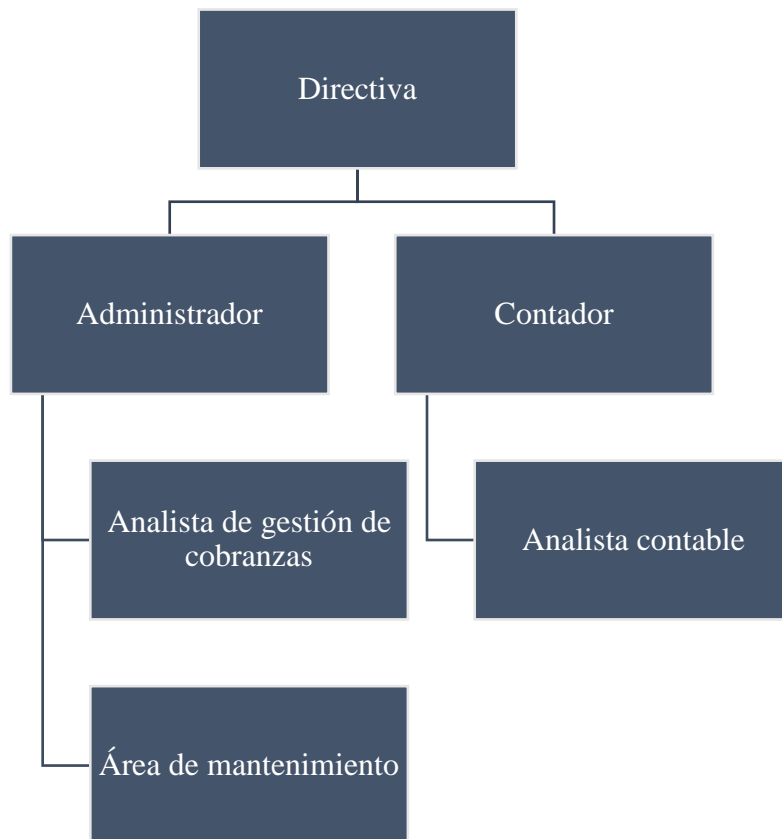


Figura 2. Organigrama estructural
Elaborado por: Bajaña (2023)

4.7.2. Etapa 2: Propuesta de capacitación para el manejo de la liquidez

4.7.2.1. Capacitación y sensibilización.

Todo el personal administrativo y técnico como: Administrador, Contador, con sus respectivos analistas, que tengan participación directa en el manejo de la liquidez, deberán tener conocimiento del modelo “MOGESILONES”, para que los involucrados se apropien del modelo y sus beneficios.

4.7.2.2. Costos.

A continuación, se presenta los costos que se incurrirá con la aplicación de la capacitación al personal técnico y administrativo que participa de manera directa en la gestión de la liquidez

Tabla 15
Costos de la propuesta

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Instructor	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Laptop	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Suministros de oficina	1	\$ 40,00	\$ 40,00
Proyector	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Manuales	50	\$ 1,00	\$ 50,00
Varios	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Total			\$ 1.690,00

Elaborado por: Bajaña (2023)

4.7.2.3. Tiempo.

La capacitación del modelo “MOGESILONES” está proyectada con una duración de una semana, en la cual los resultados de la aplicación del modelo en la gestión financiera

de la liquidez se verán reflejados en los estados financieros desde el segundo mes de aplicación.

Etapa 3: Manual de políticas y procesos para el manejo adecuado de la liquidez

4.7.2.4. Políticas, procesos y funciones

4.7.2.4.1. Inmobiliaria

- Solicitar pagos a Vicky Marriot (vmarriot@inmobiliare.com.ec)
- Solicitar confirmación de los nuevos propietarios a Jordy Ordoñez (jordonez@inmobiliare.com.ec)
- Contadora Esperanza Mite (emite@inmobiliare.com.ec)
- Administrador General (gmite@megaobra.com.ec) – se le notifica cualquier malestar de limpieza del plan maestro algún desperfecto de la etapa.
- Arquitecto residente de obra (gomez@megaobra.com.ec) – se le dirige las quejas

4.7.2.4.2. Nuevos propietarios – Entrega definitiva de casa por inmobiliaria.

- Consultar al residente hasta que mes pago sus alcúotas.
- Confirmar el pago de alcúotas con el correo que debe enviar Inmobiliaria
- Imprimir y hacer llenar formato de información básica del residente.
- Acta de entrega-recepción
- Entregar el Reglamento interno de la Etapa y Manual de Normas y Procedimientos
- Consultar si desea ser Socio Activo e indicar en que consiste serlo (Formulario)
- Consultar si tiene mascota (Ficha de Matriculación)
- Consultar si tiene vehículo (TAGS)
- Notificar detalles de mudanza

Observación: los días máximo de pago son los 5 primeros días de cada mes, formas de pago por medio de la cta. Cte. 099312195900102 del BANCO BOLIVARIANO, días que pasa el recolector de basura – (lunes, miércoles, viernes).

4.7.2.4.3. Mudanza de propietario

- El residente debe notificar con al menos 48 horas de anticipación por correo a Administración lo siguiente:
 - Día
 - Hora
 - Nombres y número de cédula del conductor y ayudantes
 - Número de placa del camión
- Notificar al residente que ha sido recibido su correo (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto a su mudanza, procederemos a comunicar dicha información a garita.

Bienvenido a Violetta!

Figura 3. Notificaciones al residente del recibido de su correo
Elaborado por: Bajaña (2023)

- Imprimir correo
- Notificar a garita dicha información

Observación: El horario para realizar la mudanza es de lunes a viernes, desde las 08h00 hasta las 18:00 horas. Los sábados y domingos, desde las 10:00 a 18:00, previa entrega de la casa y correo de confirmación de la Inmobiliaria. Se podrán mudar los fines de semana y feriados SIEMPRE Y CUANDO SE GARANTICE por escrito (correo) que no realizará ruidos (como uso de taladros) por consideración y respeto a sus vecinos.

4.7.2.4.4. Mudanza de inquilino: Llegada

- Propietario debe estar al día en alcuotas
- Propietario debe notificar con al menos 48 horas de anticipación al correo de Administración lo siguiente:
 - Contrato de arrendamiento
 - Autorización para que los nuevos inquilinos se muden a su vivienda especificando día, hora, nombres y número de cédula del conductor-ayudantes y número de placa del camión
- Notificar al Propietario que ha sido recibido su correo (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto a la mudanza de sus inquilinos, procederemos a comunicar dicha información a garita.

Gracias por cumplir las normas de Violetta. Nos ayuda a brindarle una mejor seguridad.

¡Que tenga un buen día!

Figura 4. Notificación a los residentes

Elaborado por: Bajaña (2023)

- Imprimir correo
- Notificar a garita dicha información y recordar que al llegar el nuevo residente deberán direccionarlo a Administración para los fines pertinentes.

Observación: El horario para realizar la mudanza es de lunes a viernes, desde las 08h00 hasta las 18:00 horas. Los sábados y domingos, desde las 10:00 a 18:00, previo correo de autorización de Propietario. Se podrán mudar los fines de semana y feriados SIEMPRE Y CUANDO SE GARANTICE por escrito (correo) que no realizará ruidos (como uso de taladros) por consideración y respeto a sus vecinos.

4.7.2.4.5. Mudanza de inquilino: salida

- Propietario debe estar al día en alcuotas
- Propietario debe notificar con al menos 48 horas de anticipación al correo de Administración indicando lo siguiente: Autorización para que los nuevos

inquilinos se muden a su vivienda especificando día, hora, nombres y número de cédula del conductor-ayudantes y número de placa del camión

- Notificar al Propietario que ha sido recibido su correo (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto a la mudanza de sus inquilinos, procederemos a comunicar dicha información a garita.

Gracias por cumplir las normas de Violetta. Nos ayuda a brindarle una mejor seguridad.

¡Que tenga un buen día!

Figura 5. Notificación al Propietario que ha sido recibido su correo

Elaborado por: Bajaña (2023)

- Imprimir correo
- Notificar a garita dicha información

Observación: El horario para realizar la mudanza es de lunes a viernes, desde las 08h00 hasta las 18:00 horas. Los sábados y domingos, desde las 10:00 a 18:00, previo correo de autorización de Propietario. Se podrán mudar los fines de semana y feriados SIEMPRE Y CUANDO SE GARANTICE por escrito (correo) que no realizará ruidos (como uso de taladros) por consideración y respeto a sus vecinos.

4.7.2.4.6. Residente quiere vender casa

- Estar al día en sus alícuotas.
- Certificado de expensas (Correo de la Etapa - Matrices Online- formato administrador)
- El residente debe remitir por correo información del nuevo propietario, así como indicar información de la mudanza: día, hora, nombres y número de cédula del conductor-ayudantes y número de placa del camión
- Notificar al vendedor que ha sido recibido su correo (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto a la venta del inmueble identificado con el código catastral # (...) ubicado en la mz# (...), villa# (...) de la Etapa Violetta, Urbanización la Gran Vittoria.

Procederemos a informar sobre la mudanza del nuevo propietario a garita.

Agradecemos de manera especial por haber cumplido hasta el final de su estadía con nosotros, las normas de Violetta.

¡Que tenga un buen día!

Figura 6. Notificar al vendedor que ha sido recibido su correo

Elaborado por: Bajaña (2023)

- Imprimir correo
- Notificar a garita dicha información y recordar que al llegar el nuevo residente deberán direccionarlo a Administración para los fines pertinentes.

4.7.2.4.7. Socios activos

- Confirmar si está al día en las alcúotas
- Formato de carta de socios activos, imprimir 2 (Correo de la Etapa - Matrices Online- solicitud de inscripción de socios activos) – (1 copia se archiva y la otra se entrega al residente).
- Copia de cedula y certificado de votación
- Notificar a través de correo electrónico que ya se encuentra registrado como socio activo de la Asociación de Propietario de la Etapa Violetta (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

*Buenos días, por medio de la presente queremos informar que su registro en el MIDUVI ha sido un éxito, por lo que nos complace darle la bienvenida como **SOCIO ACTIVO** de la Asociación de Propietarios de la Etapa Violetta, Urbanización La Gran Vittoria.*

A partir de hoy, entre sus atribuciones y deberes como socio activo se encuentran las siguientes:

- ✓ *Formar parte de la Asamblea General Ordinaria y/o Extraordinaria de Asociados, interviniendo con voz y voto*
- ✓ *Elegir y ser elegido para formar comisiones o para cualquier otra dignidad*

¡Que tenga un buen día!

Figura 7. Notificar a través de correo electrónico que ya se encuentra

Elaborado por: Bajaña (2023)

4.7.2.4.8. Proceso de solicitudes de inscripción de socios activos

- Tener un mínimo de 10 solicitudes
- Esperar que haya asamblea para confirmar los nuevos aspirantes a socios
- Hacer oficio para inscripción de socios nuevos (Adjuntar copias, verificar que estén al día en alcúotas y llevar al MIDUVI)
- Guardar en (Correo de la Etapa - Matrices Online- Formatos varios Violetta- Listado de Socios Activos)
- Archivar todo en carpeta documentos societarios.

Observación: Ida al MIDUVI, asesoría solo atiende los martes y jueves de 14:00 a 16:00 piso 10, esperar 30 días laborables para la aprobación.

4.7.2.4.9. Adquisición de tags

- Confirmar si el residente se encuentra al día en sus alcúotas
- Imprimir formato de TAGS, llenar por el residente (Correo de la Etapa - Matrices Online- Formatos varios Violetta- Formato TAGS)
- Copia de cedula, licencia y matricula del carro.
- Registrar Pago en (Correo de la Etapa - Matrices Online- Administración – hoja TAGS)
- Se procede a la instalación del TAGS (Se pega en la parte superior o en la parte inferior de su retrovisor)

4.7.2.4.10. Proceso de inscripción de tags

- Ingresar a programa Safesmart
- Employee (Están todos los TAGS)
- Se Registra la información básica.

4.7.2.4.11. Inscripciones de mascotas

- Municipio manda un correo de matriculación de mascotas.
- Llenar ficha de inscripción de matriculación de mascota (escritorio – Administración Violetta – Administración Mío- formatos varios)
- Hacer un oficio (Correo de la Etapa - Matrices Online- oficios varios)
- Enviar al municipio (extensión casa laguna)
- Esperar respuesta llamar (2796668 –EXT 125)
- Notificar a través de correo a residente que su mascota se encuentra debidamente registrada en el Municipio de Daule (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que el registro de (nombre de la mascota) en el Municipio de Daule, ha sido realizada con éxito. Gracias por cumplir el debido procedimiento para la matriculación de su mascota.

¡Que tenga un buen día!

Figura 8. Notificar a través de correo a residente que su mascota
Elaborado por: Bajaña (2023)

4.7.2.4.12. Proceso de alícuotas

- Recibir el comprobante de depósito de los residentes a través del correo de pagos (pagos.violetta@gmail.com) o en físico, verificar en la pág. del banco (observando día y hora de la transacción)
- Registrar el pago en Ingresos 2020 sólo si ya consta el movimiento en la cuenta del banco (Correo de la Etapa - Matrices Online - Administración- Hoja Ingresos 2020), en caso de que no se haya efectivizado el pago, tenerlo como pendiente de registrar en Ingresos 2020.
- Notificar mediante correo (con copia a contabilidad.etpvioletta@gmail.com) o en físico (depende de la forma en que te remite el comprobante de pago) al residente indicando que se ha sido registrado su pago (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

*Buenos días, agradecemos su pago correspondiente a la alícuota del mes de **Enero** y confirmamos que al momento no cuenta con valores pendientes de pago.*

¡Que tenga un buen día!

Figura 9. Notificar mediante correo o en físico

Elaborado por: Bajaña (2023)

Observación: Luego del día 5 de cada mes, el primer día hábil del horario de Administración a las 09:00 deberá notificar el listado a garita de los residentes que tienen vencido el pago del mes anterior, bajo la consigna de que no deberán abrir ni cerrar puertas a los referidos en el listado, así como la suspensión de los servicios comunes (canchas, piscinas, etc.)

4.7.2.4.13. Suspensión del tags y servicios comunes (Piscina, canchas, etc.)

- El día 1 y 4 de cada mes a las 09:00, notificar a través de mensaje de difusión (WhatsApp) a todos los residentes, recordando la importancia de realizar sus pagos a tiempo (ver ejemplo)

Estimados Residentes,

*Buenos días, esperando se encuentren bien. Les recordamos gentilmente que el día **05 de cada mes** es el término para realizar el pago correspondiente de la alícuota. Favor remitir los pagos realizados al correo pagos.violetta@gmail.com o entregar en físico el comprobante en oficinas de Administración .*

Informamos que una vez transcurrido el día 05 de cada mes, el primer día hábil del horario de Administración, procederemos a desactivar los TAGS y remitiremos el listado de los pagos no realizados a garita para suspensión de los servicios comunes (piscina, canchas, etc).

Es importante mencionar que en caso de que los pagos sean realizados fuera del horario laboral de Administración (martes a sábados de 8:00 a 17:00), deberán esperar al día hábil siguiente para recibir la confirmación del pago, activación del TAGS y servicios comunes.

*Por otro lado, ante **cualquier inconveniente eventual que no permita realizar el pago en el tiempo señalado**, recuerde por favor que siempre estamos prestos a escuchar para encontrar una solución. No dude en visitarnos, llamarnos al 0959645234 - 6010901 o escribirnos al correo de Administración (etapa.violetta@gmail.com)*

¡Que tengan un buen día!

Figura 10. Notificar a través de mensaje de difusión

Elaborado por: Bajaña (2023)

4.7.2.4.14. Reporte de morosidad / Mes vencido

- Ir a (Correo de la Etapa - Matrices Online - Administración- Hoja Ingresos 2020)
- Filtrar (seleccionar morosidad o mes vencido)
- Imprimir y notificar a garita

4.7.2.4.15. Proceso de la activación y desactivación de tags

- Ingresar a programa Safesmart
- Employee abrir el TAGS que desea activar o desactivar
- Ir a Access Group – (Administrador Group / Activar, Prohibit Access Group/ desactivar).
- Setup Download – Gran Vittoria Etapa Violetta
- Clic derecho Star Smart Download
- Indicar a garita que conecte y desconecte para reiniciarlo.

4.7.2.4.16. Recuperación de cartera vencida

- Cobro por 1 mes impago
 - Transcurrido el día 5 de cada mes, el primer día hábil del horario de Administración de a las 09:00, enviar un correo electrónico y carta en físico directamente al residente que no ha realizado sus pagos hace 2 meses (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

*Buenos días, le recordamos gentilmente, que tiene pendiente el pago de **USD\$45** por concepto de la alícuota del mes de (.), la cual aún no ha sido cancelada. Deseamos decirle que pensamos que el atraso en el pago del mes pasado se debe a un olvido involuntario. Agradecemos que usted pueda efectuar el pago lo antes posible para normalizar su situación. Esperando que nuestra solicitud será atendida, agradecemos por la atención prestada; en caso de presentar **cualquier inconveniente eventual que no permita realizar el pago en el tiempo señalado**, recuerde por favor que siempre estamos prestos a escuchar para encontrar una solución. No dude en visitarnos, llamarnos al 0959645234 - 6010901 o escribirnos al correo de Administración (etapa.violetta@gmail.com)*

¡Que tenga un buen día!

Figura 11. Cobro por 1 mes impago
Elaborado por: Bajaña (2023)

- Cobro por 2 meses impagos
 - Transcurrido el día 5 de cada mes, el primer día hábil del horario de Administración de a las 09:00, enviar un correo electrónico y carta en físico directamente al residente que no ha realizado sus pagos hace 2 meses (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

*Buenos días, revisando nuestros libros contables, debemos decirle que el sado de cuenta con la Asociación de Propietarios de la Etapa Violetta, Urbanización La Gran Vittoria asciende a **USD\$90** hasta la fecha.*

No dudamos que han sido factores externos los que han producido este retraso.

Solicitamos muy comedidamente confirmar esta situación y en caso positivo hacernos llegar el pago correspondiente por el presente medio.

Esperando que nuestra solicitud será atendida, agradecemos por la atención prestada.

*En caso de presentar **cualquier inconveniente eventual que no permita realizar el pago en el tiempo señalado**, recuerde por favor que siempre estamos prestos a escuchar para encontrar una solución. No dude en visitarnos, llamarnos al 0959645234 - 6010901 o escribimos al correo de Administración (etapa.violetta@gmail.com)*

¡Que tenga un buen día!

Figura 12. Cobro por 2 meses impagos

Elaborado por: Bajaña (2023)

- Cobro por 3 meses impagos
 - Transcurrido el día 5 de cada mes, el primer día hábil del horario de Administración de a las 09:00, enviar un correo electrónico y carta en físico directamente al residente que no ha realizado sus pagos hace 3 meses (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

*Buenos días, nos gustaría conversar con usted sobre las circunstancias que han causado el retraso de tres meses en el pago de **USD\$135** correspondiente a las alícuotas de los meses de (...) No hemos tenido respuesta a nuestros recordatorios de los dos últimos meses. Y debido a que usted ha sido **siempre** uno de nuestros residentes puntuales en sus pagos, nos preguntamos si tendrá alguna dificultad temporal que le impida cumplir con aquello.*

*Nos gustaría recibir sus pagos, pero también deseamos conservar su amistad y confianza. En caso de presentar **cualquier inconveniente eventual que no permita realizar el pago en el tiempo señalado**, recuerde por favor que siempre estamos prestos a escuchar para encontrar una solución. No dude en visitarnos, llamarnos al 0959645234 - 6010901 o escribimos al correo de Administración (etapa.violetta@gmail.com)*

Muchas gracias,

Figura 13. Cobro por 3 meses impagos

Elaborado por: Bajaña (2023)

- Cobro por 4 meses impagos
 - Transcurrido el día 5 de cada mes, el primer día hábil del horario de Administración de a las 09:00, enviar un correo electrónico y carta en físico directamente al residente que no ha realizado sus pagos hace 4 meses (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

*Su reputación de crédito es importante y desde hace algún tiempo, le hemos escrito en un esfuerzo por encontrar una solución para el pago de **USD\$180**, que se detalla en el estado de cuenta anexo. Le hemos escrito y notificado 3 veces en diferentes meses sobre su saldo y no recibimos sus pagos ni una motivación de por qué los atrasos.*

Quisiéramos saber si podemos todavía arreglar amistosamente esta cuenta. Si envía los comprobantes de sus pagos en el transcurso de 48 horas, agradeceríamos inmensamente.

Por favor, proteja la reputación de su crédito. Realmente no deseamos adoptar otra postura y acudir a la intervención judicial.

Figura 14. Solución de pago
Elaborado por: Bajaña (2023)

4.7.2.4.17. Residente no realizó los pagos después de 4 meses de cobranza

- Notificar por correo al Presidente (directorio.etpvioletta@gmail.com) y Tesorero (tesoreria.violetta@gmail.com) del Directorio, adjuntando escaneado las 3 cartas de cobranza debidamente con firma de recibido e indicar número telefónico del residente en mora
- Presidente del Directorio deberá llamar al residente para coordinar una cita en el transcurso del sábado (10:00 a 16:00)
- Firmar convenio
- En caso de que no haya convenio de Pago, Administración deberá Notificar por correo al Presidente (directorio.etpvioletta@gmail.com), Tesorero (tesoreria.violetta@gmail.com), Secretario (secretaria.violetta@gmail.com) y Vocal (vocalía.violetta@gmail.com) del Directorio, indicando los antecedentes (ver ejemplo)
- Proceder por vía judicial

Estimado DIRECTORIO DE LA ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS ETAPA VIOLETTA, URBANIZACIÓN LA GRAN VITTORIA,

Por medio de la presente informo que pese a varios esfuerzos de acercamiento con el (Sr. Sra. Ing, etc.), residente de la mz# Villa# , no se llegó a un acuerdo por las alícuotas impagas que ascienden a USD\$; cuyos gestiones realizadas por la Administración son las siguientes:

1. Carta de fecha
2. Carta de fecha
3. Carta de fecha
4. Carta de fecha
5. Reunión con Presidente y Tesorero de la Asociación

Por los antecedentes expuestos informo que se procederá a realizar el cobro por vía judicial.

Atentamente,

Figura 15. En caso de que no haya convenio de Pago
Elaborado por: Bajaña (2023)

4.7.2.4.18. Fumigación

- Recibir a través de correo de Administración el comprobante de pago de Residente y horario de fumigación
- Verificar dicho pago en la página del banco (observando día y hora)
- Confirmar la recepción del pago a residente a través de correo (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto al requerimiento de fumigación. Consecuentemente procederemos a informar al personal encargado de realizar la fumigación en su domicilio en el horario señalado por usted.

¡Que tenga un buen día!

Figura 16. Confirmar la recepción del pago a residente
Elaborado por: Bajaña (2023)

- Notificar al sr de mantenimiento que se acerque hacer la fumigación.
- Notificar mediante correo a la Contadora (contabilidad.etpvioletta@gmail.com), Presidente (directorio.etpvioletta@gmail.com) y Tesorero (tesoreria.violetta@gmail.com)

) del Directorio sobre el ingreso de valores a la cuenta de la Asociación por fumigación

4.7.2.4.19. PIA (Plan Integral Anuales)

- Ingresar valor manualmente copia de formula y pegado especial se encuentra en (Correo de la Etapa - Matrices Online- Administración – PIA)

4.7.2.4.20. Registro interno Violetta

- Registro de alícuotas (Totales alícuotas del mes + totales de receptados en el mes + totales de alícuotas), Registro de TAGS (Totales de TAGS vendidos), Registro de Fumigación (totales de fumigación) Registro de reservaciones (totales de reservaciones)
- Se registra todo cheque, caja chica.
- Conciliación de banco mensual de la nota debito

Observación: se encuentra en (Correo de la Etapa - Matrices Online- Administración – hoja registro interno)

4.7.2.4.21. Conciliación bancaria

- Ir a cta. cte. 099312195900102
- Seleccionar movimientos
- Elegir fecha de conciliación quincenal o mensual
- Descargar archivo.
- Filtrar notas de débito y sumar.

4.7.2.4.22. Pagos quincena y fin de mes

- Pedir la asistencia dos días antes
- Entregar a contabilidad
- Hacer la carta de pago.

- Hacer y reporte de reporte de mantenimiento
- Recibir el reporte de mantenimiento de piscina.
- Recibir el reporte de Contabilidad
- Ingresar los cheques a registro interno, detallado.
- Luego hacer el pago al personal
- Archivar todo en carpeta de egresos.

4.7.2.4.23. Reporte de mantenimiento

- Ir a (Correo de la Etapa - Matrices Online- Andrés).
- Cambiar el reporte, la fecha, nota de venta.

4.7.2.4.24. Solicitudes de décimo

- Ir a (Correo de la Etapa - Matrices Online- Solicitudes de décimo)
- Cambiar lo requerido (Nombre, fecha)

4.7.2.4.25. Caja chica

- Llevar un registro donde se detalla cada gasto con No. Vale. A (Correo de la Etapa - Matrices Online - Administración- Hoja caja chica o reporte caja chica)
- Llenar, pedir autorización y hacer firmar los vales de caja antes de egresar el dinero.
- La caja chica debe ser repuesta cuando se tenga un 60% (Reposición)

4.7.2.4.26. Reposición de caja chica

- Reposición de caja chica (Devolución de lo gastado)
- Entregar facturas con recibido de Administración y vale de caja a contabilidad
- Verificar Cuadre de caja elaborado por Contabilidad

- Notificar al correo de Presidente (directorio.etpvioletta@gmail.com) y Tesorero (tesoreria.violetta@gmail.com) del Directorio que se encuentra para revisión y aprobación de los mismos.

4.7.2.4.27. *Compras*

- Llenar requisición de compra mensual
- Solicitar autorización al Presidente (Para emitir cheque o egreso de caja chica)
- Si es compra superior a \$100, hacer 3 cotizaciones
- Suministro para guardias (se entrega acta de entrega, y se pone fecha para un control).

4.7.2.4.28. *Tramites varios*

- MIDUVI – Inscripciones de socios activos, inscripciones de asambleas, nombramientos de nuevos directivos.
- MUNICIPIO DAULE - Matriculación de mascotas, denuncias de residentes que incumplen las normas, construcción sin solicitud de permiso municipal, reportes de alguna anomalía con los señores de la basura).
- BANCO BOLIVARIANO – Cambio de cheque, emisión de chequera con talón.

4.7.2.4.29. *Clases de natación privadas*

- Residente debe Notificar previamente a Administración con 24 horas de antelación a través de correo electrónico, en horario laboral (martes a sábados de 8:00 a 17:00), la información siguiente:
 - Autorización para el ingreso del entrenador
 - Adjuntar copia de cédula y credencial del entrenador
 - Señalar horarios
 - Nombre del residente que estará presente en las clases para cuidado del menor

- Verificar que la petición sea realizada por un residente de la Etapa Violetta, revisando Formulario de Información Básica
- Notificar el correo al residente, indicando que has recibido la información (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto a las clases de natación, procederemos a comunicar dicha información a garita.

Gracias por cumplir las normas de Violetta.

¡Que tenga un buen día!

Figura 17. Notificar al residente, indicando que has recibido la información
Elaborado por: Bajaña (2023)

- Imprimir autorización y copia de cédula del entrenador
- Notificar a garita dicha información

Observación: El horario para uso de la piscina es de lunes a domingo, desde las 10h00 hasta las 20:00 horas. (El mantenimiento de la piscina es durante la semana, las veces que sean necesarias, en el horario de 08:00 a 09:00)

4.7.2.4.30. Áreas verdes (ACM=Área Cedida al Municipio)

- Para realizar trabajos de mejora, ya sea siembra de nuevos árboles, cambio de prados, matas, sistemas de riego, etc.; deberá ser previa aprobación por el Directorio
- En caso de que el residente desee donar árboles, flores, etc. para dichas áreas verdes, deberá Notificar previamente a Administración, en horario laboral (martes a sábados de 8:00 a 17:00) y suscribir la corresponde Acta de Donación.
- Imprimir 2 copias de acta de donación una para el residente, la otra para archivar (Correo de la Etapa - Matrices Online- Acta de donación)

4.7.2.4.31. Parqueos-Autorización de residente

- En caso de que un residente, cuente con la autorización del propietario de otra vivienda para usar su parqueo, debe Notificar previamente a través de correo a Administración, en horario laboral (martes a sábados de 8:00 a 17:00)
- Verificar que la petición sea realizada por el propietario, revisando Formulario de Información Básica.
- Notificar el correo al residente que remite la autorización, con copia al propietario que autoriza que ocupen su parqueo, indicando que has recibido la información. (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto a la autorización de parqueo otorgada por usted en favor del (Sr. Sra. Ing. Etc.) , procederemos a comunicar dicha información a garita.

Gracias por cumplir las normas de Violetta.

¡Que tenga un buen día!

Figura 18. Autorización de ocupación de parqueo

Elaborado por: Bajaña (2023)

- Imprimir y archivar en la Carpeta de Información de Residentes
- Notificar a garita

4.7.2.4.32. Construcción /Remodelación y ornato

- Residente debe estar al día en el pago de alcúotas
- El residente deberá solicitar el correspondiente Formulario (Correo de la Etapa - Matrices Online- Formatos varios Violetta- hoja permiso de construcción) a través del correo de Administración
- Previo a iniciar obra, el residente debe Notificar por correo a Administración con 24 horas de antelación en horario laboral, lo siguiente:
 - Permiso de construcción (verificar vigencia, emisión por autoridad competente, código catastral y nombre del propietario sea el correcto)

- Formulario (firmado con pluma azul y constatar datos) a Administración con 24 horas de antelación al correo de Administración.
- Listado de obreros indicando número de cédula (adjuntar copia) a los autoriza la entrada y el periodo que durará la obra.
- Validada la información anterior, notificar al propietario por correo (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto al permiso de construcción relacionado con la mz# (...), villa# (...) ubicada en la Etapaioletta, Urbanización La Gran Vittoria; consecuentemente procederemos a informar a garita sobre la lista de obreros.

Recordamos gentilmente que deberá instruir al personal contratado, indicando lo siguiente:

1. El horario para cualquier tipo de trabajo, sin excepción alguna serán de lunes a viernes de 8:00 a 17:00, sábados de 09:00 a 13:00. Los domingos y feriados queda terminantemente prohibido la construcción. (Evitemos perturbar la tranquilidad de nuestros vecinos)
2. En caso de ocuparse la acera frente a la respectiva vivienda con materiales de construcción, estos deberán ser retirados antes de las 18:00 del mismo día
3. No se permite el cierre de las calles, aceras, etc. por construcciones
4. Es prohibida la preparación de hormigón en las vías y aceras
5. Se permite vehículos de carga, camiones, volquetas únicamente por el tiempo necesario para carga y descarga de materiales de construcción
6. Se encuentra prohibido utilizar áreas comunes de la Etapa Violetta como lugar de almacenamiento, reunión o comedor de los trabajadores
7. No alterar la tranquilidad de la Etapa Violetta con el uso de maquinaria o sonidos que no sean los normales de una remodelación (Ejemplo: Que el personal de construcción escuche música con volumen fuera de lo permitido)
8. El personal contratado no podrá tener comportamiento impropio, gritos, lenguaje soez, vestimenta inapropiada, ingerir bebidas alcohólicas, ni cualquier tipo de sustancias alucinógenas o psicotrópicas en los predios de la Etapa Violetta; de darse el caso el personal de seguridad reportará dicha acción a Administración y en casos que amerite, se informará a las autoridades policiales

Agradecemos la atención prestada.

Figura 19. Permiso de construcción
Elaborado por: Bajaña (2023)

- Imprimir 2 formularios: una copia para archivar en la carpeta de Información del residente y la otra para Notificar a garita

4.7.2.4.33. Acta de entrega (personal Violetta o al residente)

- Ir a (correo de la etapa – matrices online – actas de entrega)
- Firmar con pluma azul
- Archivar

4.7.2.4.34. Reservación de área social para fiestas infantiles

- Residente debe llamar a Administración para consultar disponibilidad de fecha (también informar sobre el servicio de alquiler de sillas)
- Residente debe estar al día en pago de alcúotas
- Una vez confirmado lo anterior, residente debe notificar a través de correo de Administración lo siguiente:
 - Comprobante de pago \$50 para la reserva + \$50 en efectivo por garantía
 - Petición de reserva del área social, especificando día y hora.
 - Carta de compromiso de que dejarás las instalaciones limpias y en las mismas condiciones que las recibí.
 - Listado de máximo 60 invitados entre adultos y menores (indicando número de cédula)
- Verificar dicho pago en la página del banco (observando día y hora de la transacción)
- Confirmar la recepción del pago a residente a través de correo (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto al requerimiento de reservar el área social para celebrar el cumpleaños de su hijo (nombre), el día (...) a las (...) horas; consecuentemente procederemos a informar a garita sobre su lista de invitados.

Recordamos gentilmente que el consumo de las bebidas alcohólicas se encuentra prohibido, si el número de parqueos de visitantes sobrepasa por los invitados, favor deberán parquear fuera de la etapa Violetta. Por otro lado, al finalizar el evento, una vez que Administración constate que las instalaciones son devueltas en correcto estado se procederá a la devolución de la garantía (USD\$50).

¡Deseamos que (nombre del niño) tenga un feliz cumpleaños!

Figura 20. Reservación de área social

Elaborado por: Bajaña (2023)

- Notificar a garita el listado de invitados, indicando hora y día de la fiesta infantil. Así como la manzana y villa del residente.
- Notificar mediante correo a la Contadora (contabilidad.etpvioletta@gmail.com), Presidente (directorio.etpvioletta@gmail.com) y Tesorero (tesoreria.violetta@gmail.com) del Directorio sobre el ingreso de valores a la cuenta de la Asociación por fumigación

Observación: Se depositará \$50 a la cuenta de la Asociación y sólo los \$50 de garantía se recibirán en efectivo. Valor que será devuelto al final del evento constando que todo queda en orden. El horario para reserva podrá entre los martes a sábado, desde las 10:00 hasta las 15:00. NO SE USARÁ LAS INSTALACIONES en fechas que causen interferencia a los demás residentes como son: carnaval, semana santa, día de la madre, día del padre, navidad, año nuevo, feriados y puentes vacacionales.

4.7.2.4.35. Alquiler de sillas

- Recibir el depósito de la reserva de silla cada una tiene el costo de \$0,25.
- Verificar dicho pago en la página del banco (observando día y hora de la transacción)
- Confirmar la recepción del pago a residente a través de correo (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto al alquiler de las sillas para celebrar el cumpleaños de su hijo (nombre), el día (...) a las (...) horas.; las cuales serán entregadas con 24 horas de anticipación al día del evento, en el área social con la correspondiente acta de entrega-recepción.

¡Que tenga un buen día!

Figura 21. Alquiler de sillas
Elaborado por: Bajaña (2023)

- Notificar mediante correo a la Contadora (contabilidad.etpvioletta@gmail.com), Presidente (directorio.etpvioletta@gmail.com) y Tesorero (tesoreria.violetta@gmail.com)

) del Directorio sobre el ingreso de valores a la cuenta de la Asociación por fumigación

Observación: Se cancela el precio estimado, se deja una garantía de \$15, el tiempo máximo de entrega es de 24 horas antes del evento.

4.7.2.4.36. Canchas sintéticas

- Residente debe estar al día en pago de alícuotas
- Residente debe informar por correo a Administración sobre la reserva, indicando día y hora
- Enviar correo a la Etapa Roseta para coordinar reserva
- Confirmar al residente dicha reserva (ver ejemplo)

Estimado (Sr. Sra. Ing. Etc.,)

Buenos días, le comunicamos que hemos recibido y validado la información respecto a la reserva de la cancha sintética para el (día) a las (hora) previa coordinación con la Etapa Roseta.

Gracias por cumplir las normas de Violetta.

¡Que se divierta!

Figura 22. Reserva cancha sintética

Elaborado por: Bajaña (2023)

Observación: Cada villa tiene 1 hora de reserva. Martes a sábado se pueden hacer las reservas.

4.7.2.4.37. Como verificar el estado de cuenta

- Programa FoxPro
- Ingresar usuario y contraseña
- Seleccionar asociación
- Reportes
- Cuentas por cobrar
- Buscar por apellido

- Poner fecha.
- Exportar PDF – Descargar- Imprimir.

4.7.2.4.38. Revisión diaria

- Revisión de correos electrónicos (etapa.violetta@gmail.com – pagos.violetta@gmail.com)
- Dar respuestas a las consultas, solicitudes y pagos de residentes.
- Confirmar los registros que corresponden
- Archivar los comprobantes de cheque con su soporte
- Hacer cotizaciones
- Ingresar registros internos conforme egresen o ingresen pagos.

4.7.2.4.39. Servicios básicos – CNEL

- Todos los servicios básicos se debitan de la cuenta
- CNEL – cuando no llegan las facturas se envía un correo al (centrodecontacto@cnel.gob.ec)
- Cuando hay fallas de luminarias, motivos de apagones al (centrodecontacto@cnel.gob.ec)
- Si CNEL informa sobre corte de servicio al correo de Administración comunicar a través de mensaje de difusión (WhatsApp) a los residentes. (ver ejemplo)

Estimados Residentes,

Buenos días, comunicamos que CNEL por motivos de (...) suspenderá temporalmente la energía en nuestro sector en el horario de (...).

Favor recordar por precaución apagar o desconectar los electrodomésticos, equipos o dispositivos electrónicos.

Saludos Cordiales,

Figura 23. Suspensión temporal por CNEL
Elaborado por: Bajaña (2023)

Observaciones: Si te enteras en redes (Instagram, Facebook, Twitter, etc.) de posibles cortes de servicios, llamar a CNEL y confirmar, previo a informar a residente.

4.7.2.4.40. Servicios básicos – AMAGUA

- Todos los servicios básicos se debitan de la cuenta
- Motivo de cortes, reclamos (kfernandez@amagua-cem.com)
- Imprimir listado en caso de venir arreglar algo (informar a garita)
- Si AMAGUA informa sobre corte de servicio al correo de Administración comunicar a través de mensaje de difusión (WhatsApp) a los residentes. (ver ejemplo)

Estimados Residentes,

Buenos días, comunicamos que AMAGUA por motivos de (...) suspenderá temporalmente la energía en nuestro sector en el horario de (...).

Saludos Cordiales,

Figura 24. Suspensión temporal AMAGUA

Elaborado por: Bajaña (2023)

- Si AMAGUA informa sobre presión baja al correo de Administración comunicar a través de mensaje de difusión (WhatsApp) a los residentes. (ver ejemplo)

Estimados Residentes,

Buenos días, comunicamos que AMAGUA por motivos de (...) el día de (...) en el horario de (...) la presión del agua será baja.

Saludos Cordiales,

Figura 25. Comunicados por disminución de la presión

Elaborado por: Bajaña (2023)

Observaciones: Si te enteras en redes (Instagram, Facebook, Twitter, etc.) de posibles cortes de servicios o presión baja, llamar a AMAGUA y confirmar, previo a informar a residente.

4.7.2.4.41. Difusiones de mensajes

- Se hace difusiones según lo requiera el directorio por WhatsApp o por correo
- Residente general (WhatsApp)
- Hay funciones informativas: (cortes de luz, cortes de agua, fumigación, circulares, convocatorias, recordatorios de pagos)

Observación: En caso de que no exista modelo para la ocasión, coordinar previamente con Presidente.

4.7.2.4.42. Funciones de mantenimiento

- Barrer cunetas y calles.
- Limpiar malezas de las veredas y cunetas
- Limpiar malezas de los linderos, área social, redondel, sector de la garita y fumigar con herbicidas.
- Regar plantas, césped observando que al agua no se extienda a verederas o aceras.
- Limpieza de oficina, baños, área social
- Fumigación contra mosquito.

Observación: En caso de necesitar cortar árboles u otras plantas por necesidad imperiosa, debe ser previa autorización de Presidente. (Administración informar al correo directorio.etpvioletta@gmail.com detalladamente de dicha circunstancia)

4.7.2.4.43. Permiso temporal

- El personal tiene que comunicar con 24 horas de anticipación para coordinar (2 horas de permiso)
- Emitir un formulario de permiso (Correo de la Etapa - Matrices Online- Formatos varios Violetta- hoja permiso temporal)
- Preguntar si es recuperable o cargo a vacaciones.
- Imprimir 2 copias (1 para el personal, 1 registro en las carpetas de Recursos humano)

4.7.2.4.44. Reporte mantenimiento de piscina

- Imprimir hoja de asistencia mensual (Correo de la Etapa - Matrices Online- Formatos varios Violetta- hoja reporte de piscina)
- Verificar que haga bien su trabajo el día de mantenimiento
- Se hace limpieza los miércoles. (antes el mantenimiento era de martes a sábado)

4.7.2.4.45. Formato de vacaciones

- Una vez cumplido el año, se emite las vacaciones (15 días).
- Hace el formulario de vacaciones (Correo de la Etapa - Matrices Online- Formatos varios Violetta- hoja formulario de vacaciones)
- Imprimir 2 copias (1 para el personal, 1 registro en las carpetas de Recursos humano)

4.7.2.4.46. Nomina Violetta

- Datos personales del residente
- Solo se registra en nómina Violetta, cualquier cambio (información del residente)

4.7.2.4.47. Circulares

- Se informa nueva reforma tomadas por la directiva
- Ir a (Correo de la Etapa - Matrices Online- circulares)

4.7.2.4.48. Cámaras

- Ingresar al programa
- Ingresar no tiene contraseña al ingresar.

- Para Visualizar
- Como ver una grabación / reproducción-buscarla cámara # - poner fecha y hora exacta.

4.7.2.4.49. De los guardias de seguridad – llamados de atención

- Hacer llamado de atención cuando no cumplen con las reglas, mediante un memorando interno.
- Imprimir 2 copias (una para el responsable, y una para archivar verificando que firme el recibido con pluma azul e indicar hora de recepción)
- Recordar a todos los agentes de seguridad la importancia de actuar conforme las normas y procedimientos establecidos en el manual correspondiente, enviando un mensaje de difusión (WhatsApp) con la norma omitida Ej.: Un agente se quedó dormido en su turno, luego de hacer el llamado de atención al infractor, enviar un mensaje de difusión al equipo completo indicando que dormir en horas laborales se encuentra prohibido (ver ejemplo)

Estimados Agentes de Seguridad,

Buenos días, les recordamos gentilmente que dentro de las (obligaciones, prohibiciones, funciones) que deben tener presente en su horario laboral, se encuentra la de (ejemplo: no dormir, etc.).

Confiamos en que corregirán y procurarán evitar esta falta. En caso de omisión, la Administración y el Directorio tomarán las medidas que corresponden conforme Ley.

Atentamente,

Figura 26. Recordatorio a los agentes de seguridad

Elaborado por: Bajaña (2023)

- Hacer llamados de atención de forma verbal y escrita a los agentes de seguridad que no cumplan con las disposiciones, siempre que se cuente con las respectivas pruebas (videos o fotos), previa autorización mediante correo de Presidente (directorio.etpvioletta@gmail.com) del Directorio

- Revisar las novedades reportadas en bitácora y de ser existir un caso que salga de las manos de Administración, notificar inmediatamente al Presidente (directorio.etpvioletta@gmail.com) del Directorio
- Elaborar el horario de trabajo de los agentes de seguridad

Observación: La Administración se encargará directamente de la supervisión de los agentes de seguridad y a su vez, los agentes de seguridad reportarán directamente cualquier novedad a Administración

4.7.2.4.50. Agentes de guardias – Horarios

- Elaborar horario (Su horario es de 07:00 a 17:30 – 17:30 a 07:00) cada mes ubicado (Correo de la Etapa - Matrices Online- Formatos varios Violetta- hoja horario guardias)
- Imprimir horario entregar en garita
- Modificar fechas del mes en asistencias (Correo de la Etapa - Matrices Online- Formatos varios Violetta- hoja asistencia guardias)
- Imprimir asistencia y entregar por semana.

4.7.2.4.51. Protocolo de inmobiliaria de cobro de alícuotas

- El cliente ya NO cancela "alícuotas anticipadas" como parte de los requisitos para coordinar la entrega de casas.
- El cliente posterior a la entrega deberá directamente cancelar sus alícuotas con la administración.
- La promotora cancelará alícuotas por la ubicación del cliente en relación a la fecha de desembolso de créditos hipotecarios. Por ejemplo
- Clientes que hayan tenido sus desembolsos hasta el 20 de cada mes, la promotora cubrirá alícuotas hasta ese mes para el cliente. (Cliente desembolsó el 13/09 - promotora cubre hasta septiembre)
- Clientes que hayan tenido sus desembolsos después del 20 de cada mes, la promotora cubrirá alícuotas por el mes de desembolso y el siguiente. (Cliente desembolsó 25/09 - promotora cubre septiembre y octubre)

- En el caso de clientes que cancelen sus casas de contado, la promotora antes de la entrega de la casa exigirá al cliente que se ponga al día con las alícuotas en caso que existan meses adeudados y así mismo se les notifica a la administración hasta que mes nosotros cubrimos la alícuota.

4.7.2.5. Alcance de la propuesta

El Modelo de Gestión Financiera “MOGESILONES” va a mejorar la gestión, supervisión y control de la liquidez, por lo que las políticas y procesos establecidos en el manual, está dirigido al área técnica y administrativa que tienen participación de manera directa en la urbanización.

4.8. Conclusión de la propuesta

Proyectado el Modelo de Gestión Financiera “MOGESILONES”, se puede concluir que, mediante la aplicación de la propuesta, se podrá optimizar la gestión, supervisión y control de la liquidez en las urbanizaciones, aumentando su efectivo y disminuyendo sus costos y gastos al finalizar el periodo contable.

CONCLUSIONES

- La urbanización objeto de estudio, no poseen un manual de políticas y procesos para la gestión, supervisión y control de la liquidez.
- Existe deficiencias en el seguimiento de las compras, por la falta de un manual de políticas y procesos que determinen las funciones, responsabilidades y el perfil del cargo a desempeñar.
- Falta de coordinación en las cobranzas de las alícuotas
- El personal técnico no recibe capacitación y herramientas que aporten al cumplimiento de las responsabilidades y realización de sus funciones.
- No implementan penalidades o multas por el uso indebido de los materiales de la urbanización.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar el manual de políticas y procesos para la gestión, supervisión y control de la liquidez, que consta en la propuesta “MOGESILONES”, en la Etapa 2
- Se sugiere aplicar el Modelo de Gestión Financiera “MOGESILONES”, que contiene las políticas y procesos, que determinan las funciones, responsabilidades y el perfil del cargo a desempeñar por todo el personal con participación de manera directa en la urbanización
- Se recomienda establecer plazos de pagos y recolección de cobros para las alcúotas
- Se recomienda la propuesta “MOGESILONES”, donde se propone las capacitaciones al personal técnico y administrativo con participación directa en la urbanización.
- Se sugiere la implementación de penalidades o multas para el personal que haga uso indebido de los materiales.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, A. S. (noviembre, 2015). Liquidez. *Economipedia.com*.
- Burguillo, R. V. (2016). Ahorro. *Economipedia.com*.
- Código Orgánico Integral Penal. (2021). <https://www.defensa.gob.ec>. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP_act_feb-2021.pdf
- Código Tributario. (2005). <https://www.ces.gob.ec>. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2021/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Diccionario Jurídico. (2020). <https://dpej.rae.es/lema/urbanizaci%C3%B3n-privada>.
- GUTIERREZ, I. (2021). QUE SON LAS FINANZAS Y CUAL ES SU IMPORTANCIA. *MUY FINANCIERO*.
- Interno, C. T. (2021). Deberes Formales del Contribuyente o Responsable. En *Capítulo III*.
- Kiziryan, M. (2015). FONDOS PROPIOS. *Economipedia.com*.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2009). <https://www.sri.gob.ec>. Obtenido de https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/ae967a73-d972-40a6-a7e6-b99a64a08d7c/LEY+DE+R%C9GIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO_abril+2017.pdf
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2021). <https://www.ces.gob.ec>. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2021/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Ley de Seguridad Social. (2011). <https://www.oas.org>. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_seg.pdf
- Maggs, M. (2014). Definición de presupuesto empresarial y modalidades. *Recursos Pyme*.
- Maricarmen. (2020). Administración del efectivo. Qué es, importancia y función en la empresa. ww.gestiopolis.com/administracion-del-efectivo-y-contabilidad-administrativa/.
- Miduvi. (2017). Decreto Ejecutivo 193.
- NACIONAL. (2005). *LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL*.
- Reglamento personalidad jurídica organizaciones sociales. (2017). <https://www.gob.ec>. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021->

10/Documento_Reglamento-Otorgamiento-Personalidad-Jur%C3%ADdica-Organizaciones-Sociales.pdf

Sampieri. (s.f.). Metodología de la investigación.

SIMON, A. (2005). *DICCIONARIO DE ECONOMIA*.

VERA, V. R. (2020). *CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS*. GUAYAQUIL: TESIS.