

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

Propuesta de un sistema de cobranzas a los propietarios para el mejor control de los gastos de servicios del condominio Las Condes, distrito de Lurigancho-2018

Por:
Manuel Vargas Piñan

Asesor:
Mg. Iván Apaza Romero

Lima, de julio de 2018

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

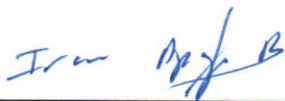
Yo, Mg. Iván Apaza Romero de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Propuesta de un sistema de cobranzas a los propietarios para el mejor control de los gastos de servicios del condominio Las Condes, distrito de Lurigancho-2018”** constituye la memoria que presenta el **Bachiller Manuel Vargas Piñan** para aspirar al título de Profesional de Contador Público, el cual ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los cinco días del mes de julio del año 2018.



Mg. Iván Apaza Romero

“Propuesta de un sistema de cobranzas a los propietarios para el mejor control de los gastos de servicios del condominio Las Condes, distrito de Lurigancho – 2018”

INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentada para optar el título profesional de Contador Público

JURADO CALIFICADOR




Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva
Presidente



Mg. Rubén Leonard Apaza Apaza
Secretario



CPC. Adolfo William Lavallo Gonzáles
vocal



Mg. Pedro Orlando Vega Espilco
vocal



Mg. Iván Apaza Romero
Asesor

Ñaña, 19 de julio de 2018

Dedicatoria

A mi esposa por su apoyo incondicional, por animarme a continuar en mi vida universitaria, por su paciencia, amor y por estar en los momentos más felices logrando juntos nuestras metas.

A mi madre, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi vida, por sus consejos, su amor, su comprensión e inculcarme desde muy pequeño los valores cristianos, que guiaron siempre mi vida, para convertirme en un profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, por concederme la vida y la fortaleza que me da para culminar una etapa más en mi vida profesional.

A mí querida familia por sus oraciones, por su comprensión y apoyo incondicional hacia mi vida.

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad – PROESAD, por sus enseñanzas valiosas, aportes, consejos en el transcurso de mi vida universitaria, los cuales contribuyeron y fortalecieron mis conocimientos en mi formación profesional.

Y de manera especial a mis tutores de este trabajo, por sus sabios aportes e invalorables consejos.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de figuras	x
Índice de tablas	xi
Índice de anexos	xii
Resumen	xiii
Capítulo I. Contexto Profesional.....	15
1.1. Trayectoria profesional.....	15
1.2. Contexto de la experiencia.....	16
1.2.1. Datos generales de la empresa.....	16
1.2.1.1. Razón social.	16
1.2.1.2. Visión.....	17
1.2.1.3. Misión.	17
1.2.1.4. Objetivos.....	18
1.2.1.5. Valores.	18
1.2.1.6. <i>Organización</i>	18
1.2.2. Experiencia profesional realizada	19
Capítulo II. El Problema	21
1.2. Objetivos del informe de suficiencia.....	22
1.2.1. Objetivo general.....	22
1.2.2. Objetivos específicos.....	23
1.3. Justificación	23
1.4. Presuposición filosófica.....	24
Capítulo III. Revisión de la Literatura	25
3.1. Antecedentes de la investigación.....	25
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	25
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	26
3.2. Fundamentos teóricos.....	27
3.2.1. Cobranzas.	27
3.2.2. Importancia de la cobranza.	28
3.2.3. Sistema de cobranzas.	28

3.2.4. Políticas de cobranza.	29
3.2.5. Normas de cobranza	30
3.2.6. Procedimientos de cobranza.	31
3.2.7. Proceso de la cobranza.	33
3.2.8. Objetivos de la cobranza	34
Capítulo IV. Marco metodológico	37
3.1. Método para el abordaje de la experiencia	37
3.2. Población y muestra de la empresa	37
3.3. Operacionalización de la temática abordada	38
3.3.1. Desarrollo de la temática abordada.	39
Capítulo V. Resultados.....	40
5.1. Resultados descriptivos.....	40
Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	47
6.1. Conclusiones	47
6.2. Recomendaciones	48
Referencias	48
Anexos	51

Índice de figuras

Figura 1. Datos generales de la empresa.	17
Figura 2. Organigrama del condominio Las Condes.	18
Figura 3. Cuadro de los procesos actuales.	37
Figura 4. Formato de cobranzas en excel 2017.	37
Figura 5. Cuadro de los procesos posteriores.	38
Figura 6. Proceso del software del sistema de cobranza.	39
Figura 7. Inicio del sistema de cobranzas.	39
Figura 8. Pestaña de registro.	40
Figura 9. Pestaña de cobranzas.	41
Figura 10. Pestaña de reportes.	45
Figura 11. Pestaña de balance.	42

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable.....	38
---	----

Índice de anexos

Anexo 1. Constancia de trabajo.	52
Anexo 2. Certificado de trabajo.	52
Anexo 3. Sistema de cobranza en Excel.	52
Anexo 4. Recibo del condominio Las Condes.	52

Resumen

El objetivo de este trabajo de suficiencia profesional es presentar una propuesta, de cómo mejorar el sistema de cobranzas de dicho condominio. En este sentido dicha idea, está basada en como la administración debe hacer frente al problema de cobranzas, de las cuotas mensuales de cada propietario, la aplicación y la determinación de los procedimientos es de vital importancia, para reducir la morosidad y cumplir con las metas presupuestales del condominio. Por lo tanto, el trabajo de suficiencia profesional está desarrollado bajo la metodología aplicativa descriptiva, por lo que estamos buscando en mejorar el control de cobranzas, el lugar de la ejecución será desarrollado en el condominio “Las Condes” distrito de Lurigancho-Chosica. De igual manera el sistema propuesto, es un sistema trabajado en criterios como contador, mirando las necesidades que tiene el área contable del condominio “Las Condes”. Visto desde la perspectiva, entre las estrategias para mejorar el proceso de cobranza, se establece el desarrollo de un sistema contable de cobranzas como una herramienta de implementación contable, para dar solución a los problemas de las cobranzas del condominio, en el que habrá una comunicación constante y transparente, entre la junta del condominio para que el sistema funcione.

Palabras clave: Cobranzas, condominios, recaudación, propietarios.

Abstract

The objective of this work of professional proficiency is to present a proposal, how to improve the collection system of said condominium. This proposal is based on how the administration should face the problem of collecting the monthly installments of each owner, the application and the determination of the procedures is of vital importance to reduce delinquency and comply with the budgetary goals of the condominium. The work of professional proficiency is developed under the descriptive application methodology so we are looking to improve the control of collections, the place of execution will be developed in the condominium of the district of Lurigancho - Chosica. The proposed system is a system worked on criteria as an accountant looking at the needs of the accounting area of the condominium the counts. Among the strategies to improve the collection process is the development of a collection accounting system as an accountant implementation tool to solve the problems of the condominium payments, where there will be a constant and transparent communication between the boards of the condominium for that the system works.

Keywords: Collections, condominiums, collection, owner

Capítulo I.

Contexto Profesional

1.1. Trayectoria profesional.

Para atraer al lector en el desarrollo de este informe, se hace una breve cronología de los hechos, en una pequeña línea de tiempo. Mis inicios en la carrera de la contabilidad comenzaron como auxiliar de créditos y cobranzas en productos unión, en agosto del 2014 hasta diciembre del 2015, cumpliendo funciones de suma importancia en el cobro a clientes morosos.

Al mismo tiempo, a comienzos del año 2016 hasta el 2017; me incorporo a trabajar en el estudio contable New Millennium E.I.R.L como asistente contable, teniendo bajo mi responsabilidad el manejo del programa contable CONTASIS y el SISCONT, preparando los registros de compra, registro de ventas, declaraciones mensuales en el manejo PDT 621, declaraciones del PLAME, y libros electrónicos, realizando los balances y las conciliaciones bancarias de los clientes.

Siguiendo este orden de ideas, en abril del 2017 hasta diciembre del 2017; llego a trabajar como asistente administrativo y contable en la empresa Diagnostools SAC, dedicada a la importación de escáner para el área automotriz, manejando el sistema contable SIIGO contador, preparando los registros mensuales para las declaraciones, pagando los servicios básicos, conciliaciones bancarias y caja chica. Igualmente en la empresa Diagnostools SAC, pude ganar la experiencia necesaria, para mejorar mi profesionalismo en la carrera de contabilidad.

En este sentido, desde el 02 de abril de 2018, me encuentro trabajando como administrador contable en el condominio “Las Condes”, confiando en mi persona los cobros mensuales de los propietarios, elaboración de contratos del personal, realización de liquidaciones, cálculo de sus beneficios sociales, liquidación de caja chica, declaración de la planilla y velando por el cumplimiento de los reglamentos del condominio.

1.2. Contexto de la experiencia.

1.2.1. Datos generales de la empresa.

1.2.1.1. Razón social.

- Junta de propietarios condominio Las Condes
- **Fecha de inscripción:** 20/06/2017
- **Fecha de inicio de actividad:** 01/07/2017
- **Estado del contribuyente:** Activo
- **Dependencia SUNAT:** 0023 - Intendencia Lima
- **Condición del domicilio fiscal:** Habido

**FICHA RUC : 20602229085
 JUNTA DE PROPIETARIOS CONDOMINIO LAS CONDES**

Número de Transacción : 321649879
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: JUNTA DE PROPIETARIOS CONDOMINIO LAS CONDES
Tipo de Contribuyente	: 52-JUNTA DE PROPIETARIOS NO INSCRITA
Fecha de Inscripción	: 20/06/2017
Fecha de Inicio de Actividades	: 01/07/2017
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: -
Comprobantes electrónicos	: -

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 9499 - ACTIVIDADES DE OTRAS ASOCIACIONES N.C.P.
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: -
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 1 - 997059045
Teléfono Móvil 2	: 1 - 936862603
Correo Electrónico 1	: juntadirectiva.lascondes@gmail.com
Correo Electrónico 2	: consultas.lascondes@gmail.com

Domicilio Fiscal

Actividad Económica	: 9499 - ACTIVIDADES DE OTRAS ASOCIACIONES N.C.P.
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: LURIGANCHO
Tipo y Nombre Zona	: ---- PARCEL DEL FUNDO ÑAÑA
Tipo y Nombre Vía	: AV. BALAGUER SN EDIF 6
Nro	: SN
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: 302
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: OTROS.

Figura 1. Datos generales de la empresa.

Fuente: www.sunat.gob.pe

1.2.1.2. Visión.

Queremos ser reconocidos como un ejemplo de condominios socialmente responsable, y en la buena convivencia de vecinos buscando la tranquilidad y la paz.

1.2.1.3. Misión.

Basándonos en las necesidades del mercado, desarrollamos proyectos y prestamos servicios inmobiliarios con alto valor agregado.

1.2.1.4. Objetivos.

- Calidad de vida de los residentes.
- Defensa de las áreas verdes.
- Desarrollo de trabajadores.

1.2.1.5. Valores.

- **Compromiso:** cumplir con un compromiso abnegado, y con un espíritu de servicio.
- **Esfuerzo:** dar lo mejor de nosotros con disciplina.
- **Libertad:** tener el derecho de elegir, pensar con el compromiso responsable de cada uno de nuestras acciones.
- **Verdad:** es una actitud sincera con nosotros mismos y los demás.

1.2.1.6. Organización.

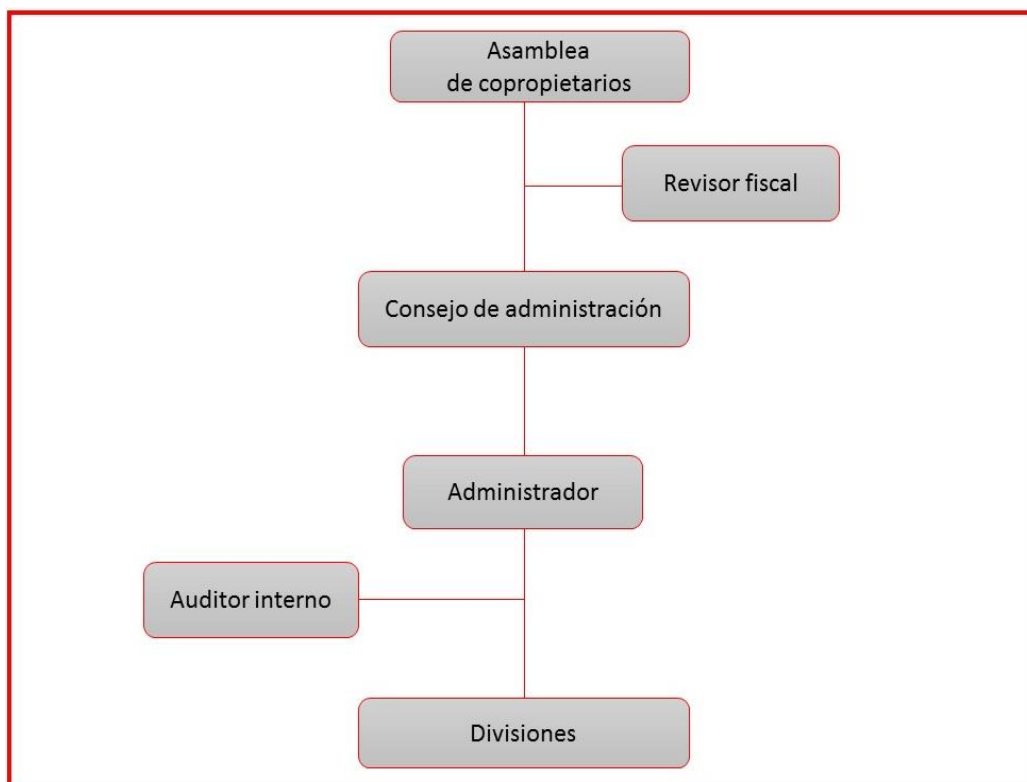


Figura 2. Organigrama del condominio Las Condes.

1.2.2. Experiencia profesional realizada

Dentro de este marco mi experiencia profesional como contador, empezó como auxiliar en créditos y cobranzas, cumpliendo funciones importantes como el cobro a clientes, que mantenían deudas atrasadas con la empresa, posterior a ello comencé a trabajar como asistente contable, en la cual aprendí a manejar un sistema contable registrando tanto compras como ventas, presentando declaraciones mensuales en el formato 621, elaborando estados financieros recurrentes a la empresa establecida. En este sentido, en cada trabajo pude ganar experiencia, para hacer frente a nuevos retos y uno de ellos fue cuando llegué a trabajar en una empresa, ocupando un cargo sumamente importante como administrador contable, fue un reto para mí como contador asumir tal responsabilidad.

Sobre la base de las ideas expuestas, si hay resultados es por la experiencia que se tiene, en cada centro de trabajo que pude estar me ayudo a crecer en lo profesional, trabajando como asistente contable para mí fue muy agradable pude apreciar sistemas contables y llevando la contabilidad de empresas industriales.

Uno de las empresas que mostré mucho empeño es cuando asumí una responsabilidad como administrador y contable, llevando la contabilidad en su totalidad y aprendiendo un sistema contable muy nuevo, prácticamente fue un gran reto, yo creo que eso es lo que te enseña solidificarte en la vida profesional asumiendo desafíos.

Es importante resaltar en cierto modo, que aunque me encuentro trabajando en un condominio prácticamente en el área administrativa, no se deja de lado lo

aprendido con el correr de los años, uno de los problemas que observé en el condominio como contador, es que no tienen un sistema de cobranzas.

Por esta razón en este trabajo de suficiencia profesional, estoy proponiendo un sistema de cobranzas, que estará dirigido al condominio Las Condes, que será manejado por el administrador, facilitando el trabajo y ganando tiempo para trabajos oportunos.

Capítulo II.

El Problema

1.1. Identificación del problema

Es importante resaltar en cierto modo, que uno de los problemas identificados, es al momento de hacer efectivo el cobro por el mantenimiento, pues dichos propietarios no pagan en las fechas programadas, generando morosidad y falta de liquidez lo que ha creado un problema. Por consiguiente, la necesidad de contar con un sistema de cobranza, es de suma importancia, ya que permite un mejor control en cada uno de los métodos en desarrollo y ejecución de los procesos operativos del condominio Las Condes.

En concreto, la misma tendrá incidencia de manera positiva en la disponibilidad de efectivo, para hacer los pagos correspondientes propios del condominio, entrega efectiva de información importante para la toma de decisiones y elaboración de planes estratégicos, así como la eficiencia en la gestión organizacional. Como complemento, la propuesta de un sistema de cobranzas, se da con la finalidad de tener un mejor control por parte de la administración y sea contemplada por los propietarios para su buen uso.

De acuerdo con los las ideas anteriores, la implementación adecuada de un sistema de cobranzas, permitirá proporcionar información adecuada al presidente, a la junta directiva y a todos los propietarios para fines de conveniencia.

Finalmente se puede resumir que esta propuesta de sistema de cobranzas, será factible porque existe el compromiso del nivel directivo, de aportar con documentos y datos necesarios, que sirvan de base para el desarrollo del modelo como una herramienta para la correcta toma de decisiones para la junta directiva.

Una vez dicho esto, considerando la identificación del problema, surge la pregunta que expresa el problema principal de este informe de suficiencia:

- ¿De qué manera la propuesta de un sistema de cobranza a los propietarios mejorará el control de los gastos de servicios del Condominio “Las Condes”, distrito de Lurigancho – 2018?

Problemas específicos

- ¿Cuáles son los procedimientos del sistema de cobranzas que se utilizarán para mejorar el control de los gastos de los servicios del condominio “Las Condes”, distrito de Lurigancho - 2018?
- ¿Qué estrategias pueden mejorar los procesos del sistema de cobranzas que se utilizarán para el control de los gastos de los servicios del condominio “Las Condes”, distrito de Lurigancho - 2018?

1.2. Objetivos del informe de suficiencia.

1.2.1. Objetivo general.

- Proponer un sistema de cobranzas a los propietarios que permitirá ayudar a mejorar el control de los gastos de servicios del condominio “Las Condes”, distrito de Lurigancho - 2018.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Evaluar los procedimientos del sistema de cobranzas utilizados para la administración contable del condominio Las Condes, distrito de Lurigancho - 2018.
- Plantear las estrategias que mejoran los procesos del sistema de cobranzas para el control de los gastos de los servicios del condominio “Las Condes”, distrito de Lurigancho – 2018.

1.3. Justificación

En principio las razones que me motivaron a desarrollar dicha propuesta del presente trabajo de suficiencia profesional, es porque se dará a conocer un sistema de cobranza necesario para el condominio las condes, porque permitirá mejorar la administración, teniendo un mejor control en las cuotas mensuales que cada propietario paga, teniendo así un sistema con una base de datos con sus respectivos códigos la cual hace más fácil buscar y hacer el abono correspondiente.

Ante esta situación, la gestión de cobranza para que se haga efectiva, debe tomar en cuenta la comunicación, esto debe ser bien administrado y rápidamente canalizado para producir efectividad, dando una mejor formalidad en el momento del cobro de las cuotas mensuales. De esta forma se guardará en el sistema y nos mostrará reportes de las deudas de algunos propietarios, la cual se le mandara vía correo y notificándole de la condición que se encuentran.

1.4. Presuposición filosófica

En la biblia encontramos versículos que dice:

No debáis a nadie nada, si no los amaros unos a otros; porque el que ama al prójimo, ha cumplido la ley. Romanos 13: 8-10.

A este respecto, devolver a cada uno lo que le corresponde, no gastando desmesuradamente, debemos de priorizar con el dinero que tenemos, en esta se construye esa regla de oro, de hacer lo que quisieras que hicieran contigo.

Pero es necesario citar en romanos 13:7, que nos dice también: paguen a cada uno lo que le corresponda: si deben impuestos, paguen los impuestos; si deben contribuciones, paguen las contribuciones; al que deban respeto, muéstrenle respeto; al que deban honor, ríndanle honor.

Finalmente este es un gran consejo que no debemos de estar involucrados en fraudes, si tenemos que pagar paguemos, no podemos dañar nuestra imagen. Todo lo que es fraude, todo lo deshonesto, y lo que es truco no ayudan a mejorar la calidad de persona que somos, más bien traen consecuencias para un futuro inmediato.

Capítulo III.

Revisión de la Literatura

3.1. Antecedentes

Para la realización de los antecedentes de la investigación, se indagó el estudio de algunos autores nacionales e internacionales, relacionados con el informe en curso y a continuación se presentan alguno de ellos

3.1.1. Antecedentes internacionales.

Una vez hecho el estudio, desde la perspectiva más general, según el trabajo realizado por Angueta, (2012), de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo Facultad de Ciencias Empresariales, Quevedo – Ecuador, en su tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A: “Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón La Mana año 2012”, Concluye, según los resultados, que la institución presentó un rendimiento financiero muy bajo, los porcentajes fueron utilizados para cubrir los gastos operativos.

En este sentido, la cooperativa incrementará su rentabilidad y dará resultados a futuros, para seguir ofreciendo a los clientes préstamos que a largo plazo, puedan tener liquidez para sus pagos mensuales.

Sobre el asunto para Aguilar, (2013), en su investigación “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala”, cuyo planteamiento del problema era, establecer procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de cuentas por cobrar, en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir. Del análisis efectuado, se concluyó

que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009, era del 21.67% y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento del 15.78%; dato significativo, que demuestra que las cuentas por cobrar, merecen especial atención. También se concluyó, a través de un estudio de escenarios factibles, en el que se calculan rubros importantes para optimizar la gestión de cuentas por cobrar; que es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio. Al finalizar, se presentó como resultado de esta investigación, una propuesta de procedimientos y políticas expresados en conclusiones y recomendaciones para el perfeccionamiento de la gestión administrativa de cuentas por cobrar.

3.1.2. Antecedentes nacionales.

Para el estudio, es importante subrayar los aportes de Aguilar, (2013), en su tesis titulada: “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera SAC, Lima”. Realizó un estudio basado en el método deductivo, de diseño no experimental, transaccional, llegando a su principal conclusión: la institución carece políticas de crédito eficientes, pues en la evaluación de los posibles clientes sólo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva muchas veces como Corporación Petrolera SA.C, al contratar a las empresas para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.

Es importante resaltar en cierto modo el trabajo realizado por Lizarraga, (2010), en sus tesis tituladas: “Gestión de Cuentas por Cobrar en la Administración del Capital de Trabajo de la Empresa de Fabricación de Plástico del Distrito de Ate”, cuya investigación es de tipo aplicativo, de nivel descriptivo, explicativo, correlacional; siendo su objetivo principal establecer una buena gestión de cuentas por cobrar, impacta favorablemente en la administración de capital de trabajo. Se concluyó que sin una buena política de créditos, no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito.

3.2. Fundamentos teóricos.

3.2.1. Cobranzas.

Cabe considerar para el estudio a profundidad, los fundamentos teóricos que soportan el estudio. Por eso en toda organización, debe existir una cobranza, tanto efectiva como rápida, ya que esto agiliza su proceso y de esta manera se obtienen los objetivos propuestos. De este modo, se puede afirmar que hoy en día, para las organizaciones mantener un margen de utilidad, es factible para una empresa, ya que aumenta la eficiencia y la eficacia de los procesos operativos, flujo de efectivo, que deben entrar por las ventas realizadas.

Se hace necesario resaltar a Aldas & Yáñez, (2014), una primera definición corta sería “la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo”. En resumidas cuentas, muchas veces a esta definición se le añade la idea de costo adicional y de pérdidas. No necesariamente la empresa se encontrará en situación de no disponer de los fondos necesarios, pero los tendrá pagando tasas de interés

mucho más elevadas, o teniendo que vender activos a precios inferiores a su costo, es decir que tendrá sobrecostos o pérdidas por ello. Entonces el riesgo de liquidez, no necesariamente significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse en esa situación”.

Por consiguiente para Ettinger y Goliet, (2000), la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. De acuerdo con lo anterior, se puede determinar que la cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinan la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión.

3.2.2. Importancia de la cobranza.

En esta perspectiva según Ettinger, (2000), explica que “los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes”.

3.2.3. Sistema de cobranzas.

Un sistema de cobranzas es utilizado para tener un orden en las cuentas por cobrar. Siguiendo este orden de ideas Montañó (2000), establece que “un sistema de cobranzas se define como, el proceso administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento, de las cuales dependen los ingresos para las empresas”. Por lo tanto, un buen sistema de cobranza permite a las empresas ser más eficientes en cuanto a su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas, es decir por medio de un sistema

donde se identifiquen cuentas vencidas y luego se clasifican de acuerdo con la duración que han estado por cobrarse. Además la cobranza, es vista como un sistema cuando se conforma por políticas, normas, procedimientos y estrategias de cobro, dichos elementos al aplicarse eficientemente hacen que el sistema tenga un buen funcionamiento.

3.2.4. Políticas de cobranza.

. En realidad, este número depende también de las políticas de crédito, en las cuales la empresa se basa para conceder créditos a los clientes. Por lo tanto, desde esta óptica Ettinger y Goliet, (2000), quienes mencionan que el gerente de crédito, debe de hacer todos los esfuerzos posibles, no solo para cobrar lo que deben a su compañía, sino para realizar el cobro con rapidez. En este sentido, existen cuatro motivos necesarios para hacer los cobros:

1. Cuanto más se retrasen en los pagos los clientes, mayor será la probabilidad de que con el tiempo, se convierta en una pérdida por cuentas incobrables.
2. La lentitud de los cobros hace perder ventas, por lo cual el cliente honrado que está retrasado en sus pagos, siente aversión a seguir aumentando su deuda.
3. Una política de cobranza sencilla pero firme, contribuye a conservar el respeto de los clientes, que pueden reflejarse a sus reacciones, a los esfuerzos de la empresa.
4. El prestigio de una compañía por sus políticas de cobro, eficiente y alerta, contribuye en sí mismo un formato importante que influye en

la puntualidad de los pagos. Estas políticas van hacer especificadas y determinadas como un patrón de acuerdo a las necesidades que se presenten en las diversas organizaciones y estarán plasmada en ellas las normas a seguir y al momento más oportuno para ser ejecutadas.

3.2.5. Normas de cobranza

Al establecer la relación comercial de compra - venta, bajo la modalidad de crédito, se determina el proceso de cobranza, el cual también tiene que regirse por unas normas que garanticen a la empresa la seguridad que se logrará el pago del producto o servicio.

Siguiendo este orden de ideas, una empresa bien organizada según Villaseñor (2000), “Se determina que división de ella asumirá la responsabilidad de la cobranza y procederá a establecer una clara norma que cubra el trabajo de cobro, estas normas se someterán al análisis periódico de acuerdo con las condiciones necesarias de la compañía.”

Por lo general se distribuyen las normas a las diferentes personas que laboran en la empresa que interrelacionan con finanzas, contabilidad, venta y a quienes realizan el trabajo de cobro de manera tácita, pero claramente entendidas por políticas de trabajo fluyen del personal de mayor experiencia al nuevo a fin de perpetuar las diferentes técnicas cuya aplicación es fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida.

3.2.6. Procedimientos de cobranza.

Generalmente se aplican varios procedimientos de cobranzas, cuando una deuda se vence por largo tiempo, el proceso de cobro es más estricto y más personal. Sucede pues que Rubio (2011), señala que existen varias técnicas de procedimientos fundamentales de cobranza, en el orden normalmente aplicado en los procesos de cobro:

3.2.6.1. Notificación por escrito. Después de ciertos números de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos formales, recordando al cliente su adeudo. Si se hace caso omiso de dicha carta, se envía otra más exigente; en caso necesario, puede remitirse otra más. Las notificaciones por escrito son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

3.2.6.2. Llamadas telefónicas. Si las notificaciones por escrito no dan ningún resultado, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle al pago inmediato; si el cliente presta una explicación adecuada, se puede convenir la prórroga del periodo de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado.

3.2.6.3. Visitas personales. Esta técnica es mucho más comuna nivel de crédito del consumidor, pero también puede utilizarla los proveedores. El envío de un cobrador, o incluso del vendedor encargado a requerir el pago al cliente, puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto.

3.2.6.4. Mediante agencias de cobranza. Una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se

encarguen de ellas. Normalmente los horarios por esta clase de gestión son altos, ya que la empresa puede recibir menos del 50% del importe de las deudas así cobradas.

3.2.6.5. Recurso legal. Esta es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros. Este procedimiento no es solamente oneroso, si no que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reuniéndose así la posibilidad de futuros negocios con el sin que garantice el pago final de los adeudos vencidos. En líneas generales, los procedimientos de cobranza varían de acuerdo a la morosidad que presente el cliente, direccionando los esfuerzos desde una llamada amistosa a través del teléfono, hasta una gestión más fuerte por parte del abogado de la empresa que lo motive a honrar sus compromisos. Lógicamente esta última acción deteriora la relación acreedor-deudor y limita los créditos.

3.2.7. Proceso de la cobranza.

Este proceso puede ser muy costoso, en términos de los gastos que se requieran y del crédito que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del periodo de cobranza y minimizar las pérdidas.

Por consiguiente Rubio, (2011), menciona que el proceso usual de cobranza involucra diversos puntos:

- La función de cuentas por cobrar turna un estado de cuentas de clientes al departamento de crédito y cobranzas.
- Con los datos incluidos en el estado de cuentas, el departamento de créditos y cobranzas envía estados de cuenta a todos los clientes deudores y se encarga de cobrarles el día adecuado.
- De acuerdo a la antigüedad de las cuentas por cobrar y a la importancia de cada una, se deben llevar a cabo ciertas actividades. Las alternativas en cada caso deben implementarse de acuerdo a las políticas y procedimientos preestablecidos.
- Hasta 30 días de atraso, se hace una llamada al cliente, seguida de tres cartas escalonadas, bien pensadas y perfectamente redactadas, firmadas por el funcionario encargado de cobros.
- Hasta 60 días de atraso, un funcionario de mayor importancia debe visitar al cliente previa cita hora tramitar el pago.
- Hasta 90 días de atraso, el caso deberá transferirse al departamento legal.

3.2.8. Objetivos de la cobranza

El objetivo primordial de la gestión de cobranza, es el de recuperar la mayor cantidad de créditos encontrados en estado de atraso, evitando en lo posible que esta gestión trascienda a los abogados.

Como complemento Villaseñor (2000), afirma que el principal objetivo para la cobranza será “alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquiridas y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira”. Por esta razón, la realización de la cobranza busca lograr las metas básicas, la primera de ellas es, la de cobrar oportunamente y la segunda varía dependiendo de los intereses de la empresa, la cual puede clasificarse en: Cobrar el dinero: cuando la empresa quiere recuperar la deuda sin importar el costo de la cobranza, ni la pérdida del cliente. Conservar al cliente: cuando la empresa busca la recuperación de la deuda en forma tolerable tratando de conservar al cliente.

En relación con las implicaciones anteriores Vera (2013), en la gestión de crédito y cobranza para prevenir y Recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil, en el periodo antes mencionado, indica que para recuperar la cartera vencida y que esto se vuelva un cobro imposible para el banco, sugiere que se equilibre el correcto manejo de la cartera por cobrar.

Evidentemente González (2012), señala en su obra “Estrategias Financieras para la Optimización de la Gestión de Cuentas por Cobrar en las Empresas importadoras de Mármol y Granito, Ubicadas En Maracay Estado Aragua De la Universidad de Carabobo”, que para mantenerse en un nivel competitivo en el mercado, tenemos que mejorar en las cuentas por cobrar, que sirven de marco de referencia para analizar el crecimiento de la empresa con

fines de ganancias, solventar liquidez mediante las cuentas que se tienen por cobrar. Esta indicación que hace González en su investigación, es de suma importancia para cada empresa que se maneja en el mercado de la importación de mármoles, ya que no se puede producir sabiendo que hay cuentas por cobrar que son muy importantes al área de créditos y cobranzas.

Cabe considerar, por otra parte a Sarabia (2010), quien señala en su trabajo titulado “Estrategias para el Fortalecimiento de la Gestión Financiera de Ventas a Crédito y Seguimiento de Cobranza, Caso Empresas Proveedoras de Alimentos Ubicadas en Maracay, Estado de Aragua”, que el área de créditos y cobranzas juegan un papel importante, por lo tanto, no se puede dejar de cobrar después del plazo establecido. Sarabia afirma, además, que tenemos que dar seguimiento a las cobranzas porque son los fondos para gastos posteriores.

Visto de esta forma Guevara & Villadiego (2010), quienes elaboraron una investigación denominada “Estrategia para Optimizar el proceso de Cuentas por Cobrar en la Empresa Súper Repuestos Diésel, C.A.”, en donde dan un alcance a la empresa y buscan dar solución al problema que mediante sugerencias puedan optimizar el proceso de las cuentas por cobrar. También sugirieron tener un manual de normas y procedimientos y con un plan estratégico que permita agilizar el proceso de las cuentas por cobrar.

En esta perspectiva Toro (2011), en su obra “Modelo estratégico para la optimización del sistema de crédito y cobranza de las clínicas privadas ubicadas en el Municipio Naguanagua del Estado de Carabobo”, señala que las aseguradoras se tardan un promedio de tres meses en liquidar la deuda con la clínica cosa que no da ningún beneficio. Lo que sugiere Toro es poner políticas definidas en el área de créditos y cobranzas.

En este sentido se comprende a Galofre & González (2012), en su investigación denominada “Estrategias para Mejorar el Control Interno de las Cuentas Por Cobrar en los Procesos Contables de la Empresa Alcovén, C.A.”, cuyo objetivo general de esta investigación fue, proponer estrategias que permitan mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la empresa Alcovén, C.A.

Finalmente Whittington & Pany, (2000), afirman que “las cuentas por cobrar incluyen, no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también de una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarios, derechos frente a diversas firmas, derechos por reembolsos de impuesto y avances a proveedores”.

Capítulo IV.

Marco metodológico

3.1. Método para el abordaje de la experiencia

El trabajo de suficiencia profesional está desarrollado bajo la metodología aplicativa descriptiva, por lo que estamos buscando en mejorar el control de cobranzas.

3.2. Lugar de ejecución y temporalidad

El lugar de la ejecución será desarrollado en el condominio “Las Condes”, distrito de Lurigancho-Chosica, el tiempo de duración es de 2 meses.

3.3. Población y muestra de la empresa

En el presente estudio de caso, la población es el condominio “Las Condes” y la muestra utilizada es la información de los 60 FLATS como departamentos, los 30 Dúplex como departamentos, y las 78 casas, que son un total de 168 propietarios.

3.4. Operacionalización de la temática abordada

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿De qué manera la propuesta de implementación de un sistema de cobranza a los propietarios mejorara el control de los gastos de servicios del condominio “Las Condes”, distrito de Lurigancho – 2018?</p>	<p>Proponer la implementación de un sistema de cobranzas a los propietarios que permitirá ayudar a mejorar el control de los gastos de servicios del condominio “Las Condes”, distrito de Lurigancho - 2018.</p> <p>Evaluar los procedimientos del sistema de cobranzas que se utilizaran para mejorar el control de los gastos de los servicios del condominio “Las Condes”, distrito de Lurigancho – 2018.</p> <p>Evaluar las estrategias que pueden mejorar los procesos del sistema de cobranzas que se utilizaran para mejorar el control de los gastos de los servicios del condominio “Las Condes”, distrito de Lurigancho – 2018.</p>	<p>Sistema de cobranzas</p>	<p>Procedimientos de control del sistema de cobranzas.</p> <p>Estrategias para mejorar los procesos del sistema de cobranzas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibos de mantenimiento. • Redes sociales. • Visitas personalizadas.

Tabla 1. Operacionalización de la variable.

3.4.1. Desarrollo de la temática abordada.

La gestión de cobranzas viene de tiempos muy antiguos y en la actualidad no es la excepción, en el condominio Las Condes identifiqué una necesidad y es en la administración de cómo llevar un mejor control en las cobranzas realizadas a los propietarios. En este sentido haciendo un análisis de los años 2016 y 2017, podemos ver que la administración no cuenta con un sistema de cobranzas, a pesar que eran administrados por la empresa Innova SAC, empresa dedicada a la administración de condominios, mantienen las cobranzas en un formato de Excel.

Por consiguiente el sistema propuesto, es un sistema trabajado a base de mi criterio como contador, mirando las necesidades que tiene la administración del condominio Las Condes, este prototipo ha sido presentado a la junta directiva del condominio para poder dar proceso al sistema y desarrollarlo con la programación de un ingeniero, los resultados que se pueden dar mediante un sistema de cobranzas son buenas porque te permite optimizar tiempo,

Ahora bien, la propuesta es un sistema de cobranzas donde vamos a llevar un control detallado del propietario, registrándole en forma correcta sus datos, accediendo a sus cuentas en las oportunidades necesarias que lo soliciten, será un sistema muy práctico para cualquier persona en el manejo, un elemento muy importante que permite diferenciar será las capacitaciones que el condominio las condes brinde a su personal con respecto al manejo del sistema y así poder conseguir efectivos compromisos de pagos.

En lo esencial, este sistema de cobranzas es un sistema de indicadores y el diseño de procesos que optimicen los recursos y mejore las cobranzas bajo el control necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Capítulo V. Resultados

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1 Evaluación del procedimiento del sistema de cobranzas actual.

En este orden de ideas prácticamente manejando el sistema de Excel, podemos encontrar que en los procesos actuales los tiempos son excesivamente altos, llegando a totalizar 880 minutos, podemos decir que no brindamos la debida atención a las cobranzas, por atender estos procesos que quitan tiempo. Estos son los procesos actuales que se manejan con el sistema de Excel, observemos los ítems calculados en tiempos, tal como se observa en la figura 3

PROCESO ACTUAL			
Ítems	Tiempo (minutos)		
		MINIMO	30
Revisar correos	60	MAXIMO	480
Actualizar pago	60		
Enviar correos de alerta	40		
Emitir recibos	480	MODA	60
Atencion de ocurrencias	120	MEDIA	125.71
Conciliación bcp	90	MEDIANA	60
Atencion de proveedores	30		
Total	880		

Figura 3. Cuadro de los procesos actuales.

Como se puede observar con este sistema que se maneja actualmente, se analiza que el tiempo determinado para hacer las cobranzas eran altos, lo que se busca también es, optimizar el tiempo necesario para poder hacer otras obligaciones en el trabajo.

Consolidado cuotas de mantenimiento MAYO 2018 - Excel (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR FOXIT READER PDF

	C	D	E	F	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
	Nº VIVIEN	Nº COCH.	PROPIETARIO	Lectura M3 11-03	Lectura M3 11-04	CONS. MES. M3	CONS. AGUA INDIV	CUOTA DEL MES	PERIODO 2017	DEUDA 2017	DEUDA ENERO	PAGADO	F/P	
A	01		LÍDER GRUPO CONSTRUCTOR	49.524	61.917	12.39	S/. 33.62	S/. 198.19		1,809.17	159.95			
	02	164	QUISPI TONGO PIANO LORENZO	113.617	121.165	7.55	S/. 20.48	S/. 196.75	D	0.00	183.74	178.18	02/02/20	
	03	162	ROJAS GARRIDO MILAGROS ARACELI	258.851	278.070	19.22	S/. 52.14	S/. 228.91		0.00	199.08	199.08	14/01/20	
	04	165	CHAVEZ RICHARDO EDY CASIMIRA	229.766	239.793	10.03	S/. 27.20	S/. 203.97		0.00	194.86	194.86	26/01/20	
	05	163	PIÑEDA INOFUENTE ROSA MARIA	54.334	56.232	1.90	S/. 5.15	S/. 181.42		-0.32	171.39	171.39	24/01/20	
	00	91	GUTIERREZ AZCARZA DORIS EDITH	11.317	33.784	22.47	S/. 60.96	S/. 238.10		0.00	168.00	168.00	07/03/20	
	07	132	LAURA ASILLO RAQUEL	508.493	508.822	0.33	S/. 0.89	S/. 177.91		0.00	168.53	168.54	13/02/20	
	08	8	IBÁÑEZ AVALOS JOSE GERMAN	46.633	48.598	1.97	S/. 5.33	S/. 182.10		0.22	169.99	170.22	26/01/20	
	09	151	AROHUANCA LAGOS EMILSE RUTH	256.217	264.223	8.01	S/. 21.72	S/. 198.49		0.00	186.71	186.71	05/02/20	
	10	124	GARCIA SEGURA HIPOLITO LAZARO SEG	27.698	33.158	5.46	S/. 14.81	S/. 190.99		-0.17	176.28	176.30	05/02/20	
	11	02	BAYONA INCHE DAVID RUBEN	31.162	32.920	1.76	S/. 4.77	S/. 181.54		0.00	172.72	172.72	15/01/20	
	12	98	VILLÉNA CHACA HUGO	67.965	73.025	5.06	S/. 13.73	S/. 191.00		0.00	183.60	200.00	15/01/20	
	13	93	MALLQUI MEDINA JUAN ANTONIO	154.744	170.141	15.40	S/. 41.77	S/. 218.05		0.01	209.81	209.82	09/02/20	
	14	53	ZAPATA RUIZ JHONNY ALEXANDER	265.481	284.973	19.49	S/. 52.88	S/. 229.65		-0.21	219.98	220.00	01/02/20	
B	01	09	CUMPA ANGELES ALEXANDER RICARDO	216.055	227.681	11.63	S/. 31.54	S/. 208.31		0.00	219.36	219.36	03/02/20	
	02	4 / 42	FARFAN LA PUERTA FERNANDO ROBERTO	270.918	292.324	21.41	S/. 58.08	S/. 246.55		0.00	225.21	225.21	27/01/20	
	03		CHAVEZ VIDAL JAIME NICOLAS	204.338	220.973	16.64	S/. 45.13	S/. 209.70		0.00	191.41	191.41	15/03/20	
	04	158	MORALES SALAZAR VICTOR HUGO	229.884	248.763	18.88	S/. 51.22	S/. 228.49		0.00	208.90	208.90	21/01/20	
	05	07	CHAVEZ VELASQUEZ RAUL ROBINSON	447.642	473.690	26.05	S/. 70.67	S/. 246.94		0.00	252.08	252.08	31/01/20	
	06	10	ARRUNATEGUI DEL ROSARIO JUAN FRANCISCO	412.977	421.390	8.41	S/. 22.83	S/. 199.10	D	1,310.73	194.08	194.08		
	07	11	CARBAJAL CURI DE PITANCUR, GRETA MA	55.741	95.501	39.76	S/. 107.87	S/. 284.64		0.00	171.40	171.40	03/02/20	
	08	19	CERNA RUIZ CÉSILIA BASTI	64.310	76.413	12.10	S/. 32.84	S/. 209.61		0.00	172.02	172.00	01/02/20	
	09	20	REYES MELO ELIZABETH	102.139	105.940	3.80	S/. 10.31	S/. 186.58		0.00	181.96	181.96	28/01/20	
	10	21	MEDINA LA PLATA EDISON HUMBERTO	117.949	121.847	3.90	S/. 10.58	S/. 186.85		0.01	291.84	291.85	29/01/20	
	11	17	MOLINA GALINDO CIRO RICARDO	271.815	274.405	2.59	S/. 7.03	S/. 191.76		0.00	175.13	175.13	23/02/20	
	12	125	PONCE LEZCANO DIANA LUCY	40.808	42.165	1.36	S/. 3.68	S/. 180.45		0.00	170.41	170.41	30/01/20	

Figura 4. Formato de cobranza 2017 en Excel

5.1.2 Estrategias de mejora del proceso de cobranza

Seguidamente con el sistema de cobranzas que estamos proponiendo, tratamos de mejorar en los procesos posteriores, porque estaríamos dando más atención a las cobranzas, la cual no se tenía anteriormente y de esta forma estaríamos optimizando el tiempo para trabajos necesarios. Estos son los

procesos posteriores que se manejan con el sistema de cobranzas observemos los ítems calculados en tiempos.

En atención a lo planteado prácticamente manejando el sistema de cobranza, podemos encontrar que en los procesos posteriores los tiempos son sumamente bajos, llegando a totalizar 91 minutos, es bastante la diferencia y podemos decir que sí damos atención a las cobranzas. Tal como se observa en la figura 5

PROCESO POSTERIOR				
Items	Tiempo (minutos)			
Revisar correos	5		MINIMO	0
Actualizar pago	1		MAXIMO	40
Enviar correos de Alerta	40			
Emitir recibos	5			
Atencion de ocurrencias	0		MODA	5
Conciliación bcp	10		MEDIA	13
Atencion de proveedores	30		MEDIANA	5
Total	91			

Figura 5. Cuadro de los procesos posteriores.

Visto de esta forma, este es un sistema propuesto tratando de resolver los problemas dentro de la administración, la cual que no cuentan con un sistema de cobranzas se dará función a las necesidades requeridas de los propietarios, y será de gran ayuda a la junta directiva, para la toma de decisiones al momento de realizar los presupuestos mensuales.

Siendo las cosas así, resulta claro que el sistema de cobranzas, ayudará a optimizar el tiempo para los trabajos que se podrán requerir en el momento de la ejecución; para poder presentar nuestro sistema de cobranzas, es necesario tener un maquetado y saber el proceso del software de cobranzas.

El proceso del software del sistema de cobranzas será ejecutado de la siguiente manera:

ITEM	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Análisis del diseño	Jackeline Chacón
2	Maquetado del software	Miguel Villanueva
3	Desarrollo del software	Alex Llacho
4	Pruebas de calidad	Jackeline Chacón
5	Validación del software	Manuel Vargas
6	Aprobación del software	Eduardo Calderón

Figura 6 *Proceso del software de sistema de cobranza*

Dentro este marco para mejorar las cobranzas, estamos proponiendo un sistema de cobranzas donde vamos a poder llevar un mejor control detallado del propietario y lo primero que se tendrá que hacer, será ingresar con un usuario y contraseña para poder dar inicio al sistema de cobranzas, este será asignado al administrador. Tal como se observa en la figura 7

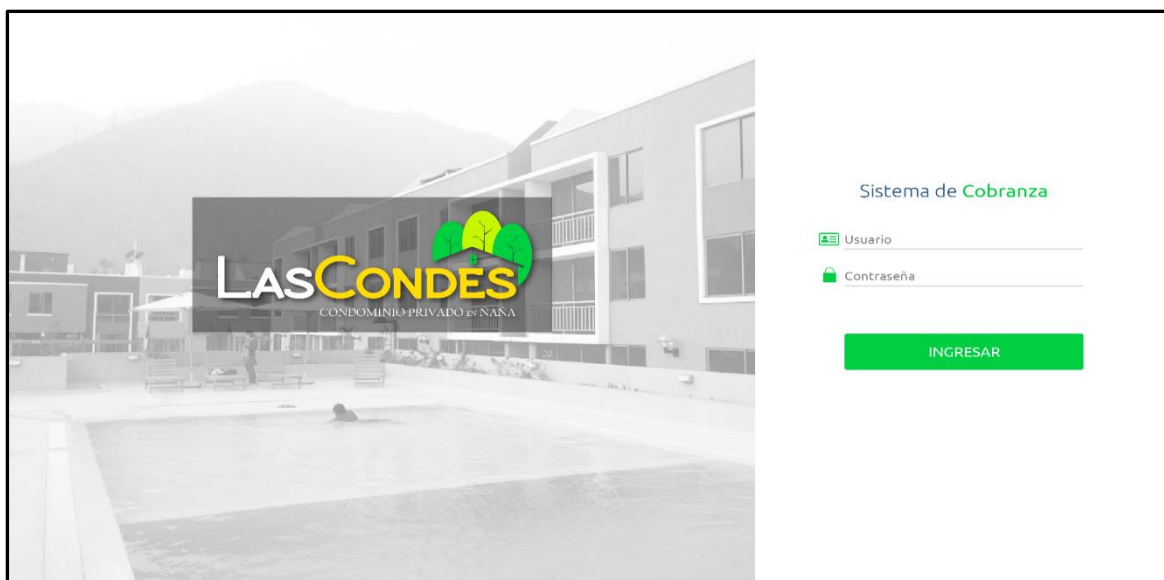


Figura 7 *inicio del sistema de cobranza*

En resumidas cuentas una vez ingresado como administrador iremos en la pestaña registro, donde que podremos registrarlo al propietario, lo primero que

tenemos que hacer es crearle un código a cada propietario, una vez con el código procedemos a pedirle el nombres y apellido, documento nacional de identidad, numero de celular, correo, numero de cochera. Con estos datos procedemos a guardarlo. A continuación, lo veremos en la siguiente figura 8

The screenshot displays the 'Sistema de Cobranza' interface. On the left is a navigation menu with options: REGISTRO (highlighted), FLAT, DUPLEX, CASA, COBRANZAS, PAGOS, REPORTES, and BALANCE. The main content area is titled 'Registro Dúplex' and contains a form with the following fields and values:

Registro Dúplex	
Código	T6-301
Nombres	Lizeth Magaly
Apellidos	Chacón Terrones
DNI	12345678
Celular	98989898
Correo	licht@gmail.com
N° Cochera	50

At the bottom of the form are two buttons: 'MODIFICAR' and 'GUARDAR'. The footer of the page reads: '©2018 Todos los derechos reservados. Las Condes Condominios Privados en Ñaña'.

Figura 8. Pestaña de registro.

Siguiendo este orden de ideas, para poder hacer las cobranzas nos vamos a la pestaña cobranzas, en la cual visualizamos sub menús cobranzas mensuales y servicios múltiples, lo principal que tiene que saber el administrador es el código del propietario, en caso de no saberlo preguntarle para mayor referencia, ingresado el código al sistema de cobranza se hace la búsqueda automáticamente aparecerá los datos del propietario la cuota mensual confirmamos y damos guardar, como vemos en la siguiente figura 9



Figura 9. Pestaña de cobranzas.

En esta perspectiva, para poder generar reportes nos vamos a la pestaña reporte general, donde podremos visualizar los sub menús que tiene mensual y general, para ello será necesario también ingresar el código, damos buscar y automáticamente aparecerá el nombre del propietario, se podrá generar su estado de cuenta y saber en la condición que se encuentra, tal como podemos ver en la figura 10



Figura 10. Pestaña de reportes.

En la pestaña de balances podemos visualizar los sub-menús mensual y anual, esto es para brindar información eficiente de cómo van los movimientos y ver los gastos realizados en el condominio y también será necesario para ver la liquidez, tal como podemos ver en la figura 11



Figura 11. Pestaña balance.

Capítulo VI.

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones.

De acuerdo con el diagnóstico analizado, después de realizar el trabajo de suficiencia profesional se concluye:

1. En la evaluación de los procedimientos del sistema de cobranzas actual que es un Excel, encontramos que los procesos en tiempos son excesivamente altos, la que con este sistema no mostramos la información real de cada socio con respecto a sus ingresos y gastos, y no mostramos las cuentas en tiempo real.
2. La estrategia de mejora es un sistema de cobranzas, que busca optimizar el tiempo y mostrar la información real. Con respecto a los movimientos del condominio, esta mejora es dar solución al problema dentro de las finanzas, mostrando las cuentas reales tanto de los ingresos como los gastos y mostrará los balances para una información fidedigna en la situación financiera, que se encuentra el condominio.
3. Las estrategias que evaluamos mediante el sistema de cobranzas se vio que da solución a un mejor control financiero de las cuentas del condominio.

6.2. Recomendaciones

Las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones obtenidas son las siguientes:

1. La junta directiva del condominio Las Condes debe instalar un sistema de cobranzas para el mejor control de sus ingresos y gastos.
2. El sistema de cobranzas será de mucha ayuda para el análisis contable para presentar los balances del condominio.

Referencias

- Aldas, I, & Yanez, D. (2014). Analisis del rubro cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa J.M Palau Agencia de vapores CIA LTDA. Universidad tecnica de Babahyo.
- Aguilar, V. H. (2013). "Gestión de cuentas por Cobrary su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C – Año 2012". Lima - Peru.
- Angueta, J. A. (2012). Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y créditocámara de comerciodel cantón lamana año 2012". Quevedo - Ecuador.
- Ettinger. (2002). Procedimientos para las cobranzas.
- Galofre, & Gonzales, y. (2012). Estrategias para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en los procesos contables.
- Gonzales. (2012). Estrategias Financieras para la optimización de la gestion de cuentas por cobrar en las empresas importadoras de marmol y granito.
- Guevara, A., & Villadiego, K. (2010). Estrategias para optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa super repuestos diesel C.A.
- K, T. (2011). Modelo Estratégico para la optimización del sistema de creditos y Cobranzas de las Clinicas Privadas. Carabobo.
- Lawrence, J. y. (212). Administración financiera, desimosegunda edicion. Mexico: Pearson Prentice Hall.

- Lizarraga, K. E. (2010). "Gestión de cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de la empresa de fabricación de Plástico del distrito de Ate",. Lima - Peru: Universidad San Martín de Porres.
- Noriega. (2011). Administración de cuentas por cobrar un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Universidad San Carlos de Guatemala.
- Sarabia. (2010). Estrategias para fortalecimiento de la gestión financiera de ventas a crédito y seguimiento de cobranza. Maracay.
- Vera, E. (2013). Gestión de Créditos y Cobranzas para Prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha. Guayaquil.
- Villaseñor. (2000) Gestión por procesos, cuarta edición. España: Esic Editorial.
- Wittlinger, Carranza, & Mori. (2008). Mejores prácticas estratégicas de cobranza, 26, 1-23.

Anexos

Anexo 1. Constancia de trabajo.



Lima 29 de mayo del 2018

Señor(es):
Universidad Peruana Unión

CONSTANCIA DE TRABAJO

El Presidente de la Junta de Propietarios del Condominio Las Condes, Sr. Eduardo Calderón Ramírez, quien suscribe:

*Que el Señor **Manuel Vargas Piñan**, identificado con D.N.I. N° 40741782, labora en el condominio las condes, desde el 2 de abril del 2018 desempeñándose actualmente en el área de la administración.*

Se extiende la constancia a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Lurigancho, 29 de mayo del 2018.

LASCONDÉS
CONDOMINIO PRIVADO EN NAÑA

Presidente
Eduardo Calderón Ramírez

Anexo 2. Certificado de trabajo.



Lima 15 de mayo del 2018

Señor(es):	_____
A QUIEN CORRESPONDA	_____
Presente. -	_____
De nuestras consideraciones	_____
El condominio las condes:	_____

CERTIFICA:

Que el Señor Manuel Vargas Piñan, identificado con D.N.I. N° 40741782, es trabajador del condominio las condes, desempeñándose actualmente en el puesto de administrador, por lo que se le autoriza la implementación de un sistema de cobranzas, con la finalidad de elaborar su trabajo de suficiencia profesional para optar su título profesional.

Se extiende la constancia a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Atentamente,



Presidente
Eduardo Calderón Ramírez

Av. Bernardo Balaguer S/N Condominio Las Condes, Ñaña Lurigancho-Chosica
Juntadirectiva.lascondes@gmail.com

Anexo 3. Sistema de cobranza en Excel.

Consolidado cuotas de mantenimiento MAYO 2016 - Excel (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR FOXIT READER PDF Iniciar sesión

	C	D	E	F	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
	N° VIVIE	N° COCH.	PROPIETARIO	Lectura M3 11-03	Lectura M3 11-04	CONS. MES. M	CONS. AGUA INDIV	CUOTA DEL MES	PERIODO 2017	DEUDA 2017	DEUDA ENERO	PAGADO	F/P	
1														
2	01		LÍBER GRUPO CONSTRUCTOR	49.524	61.917	12.39	S/. 33.62	S/. 198.19		1,809.17	159.95			
3	02	164	QUISPIONGO PIANTO LORENZO	113.617	121.165	7.55	S/. 20.48	S/. 196.75	D	0.00	188.74	178.18	02/02/20	
4	03	162	ROJAS GARRIDO MILAGROS ARACELI	258.851	278.070	19.22	S/. 52.14	S/. 228.91		0.00	199.08	199.08	14/01/20	
5	04	165	CHAVEZ RICHARDO EDY CASIMIRA	229.766	239.793	10.03	S/. 27.20	S/. 203.97		0.00	194.86	194.86	26/01/20	
6	05	163	PINEDA INFUENTE ROSA MARIA	54.334	56.292	1.90	S/. 5.15	S/. 181.42		-0.32	171.39	171.39	24/01/20	
7	00	91	GUTIERREZ AZCARZA DORIS EDITH	11.317	33.784	22.47	S/. 60.96	S/. 238.10		0.00	168.00	168.00	07/03/20	
8	07	132	LAURA ASILLO RAQUEL	508.493	508.822	0.33	S/. 0.89	S/. 177.91		0.00	168.53	168.54	13/02/20	
9	08	8	IBÁÑEZ AVALOS JOSE GERMAN	46.633	48.598	1.97	S/. 5.33	S/. 182.10		0.22	169.99	170.22	26/01/20	
10	09	151	AROHUANCA LAGOS EMILSE RUTH	256.217	264.223	8.01	S/. 21.72	S/. 198.49		0.00	186.71	186.71	05/02/20	
11	10	124	GARCIA SEGURA HIPOLITO LAZARO SEG	27.698	33.158	5.46	S/. 14.81	S/. 190.99		-0.17	176.28	176.30	05/02/20	
12	11	02	BAYONA INCHE DAVID RUBEN	31.162	32.920	1.76	S/. 4.77	S/. 181.54		0.00	172.72	172.72	15/01/20	
13	12	98	VILLENA CHACA HUGO	67.965	73.025	5.06	S/. 13.73	S/. 191.00		0.00	183.60	200.00	15/01/20	
14	13	93	MALLOQUI MEDINA JUAN ANTONIO	154.744	170.141	15.40	S/. 41.77	S/. 218.05		0.01	209.81	209.82	09/02/20	
15	14	53	ZAPATA RUIZ JHONNY ALEXANDER	265.481	284.973	19.49	S/. 52.88	S/. 229.65		-0.21	219.98	220.00	01/02/20	
16	01	09	CUMPA ANGELES ALEXANDER RICARDO	216.055	227.681	11.63	S/. 31.54	S/. 208.11		0.00	219.36	219.36	03/02/20	
17	02	4 / 42	FARFAN LA PUERTA FERNANDO ROBERTO	270.918	292.324	21.41	S/. 58.08	S/. 246.55		0.00	225.21	225.21	27/01/20	
18	03		CHAVEZ VIDAL JAIME NICOLAS	204.338	220.973	16.64	S/. 45.13	S/. 209.70		0.00	191.41	191.41	15/03/20	
19	04	158	MORALES SALAZAR VICTOR HUGO	229.884	248.763	18.88	S/. 51.22	S/. 228.49		0.00	208.90	208.90	21/01/20	
20	05	07	CHAVEZ VELASQUEZ RAUL ROBINSON	447.642	473.690	26.05	S/. 70.67	S/. 246.94		0.00	252.08	252.08	31/01/20	
21	06	10	ARRUNATEGUI DEL ROSARIO JUAN FRANCISCO	412.977	421.390	8.41	S/. 22.83	S/. 199.10	D	1,310.73	194.08	194.08		
22	07	11	CARBAJAL CURI DE PITANCUR, GRETA MA	55.741	95.501	39.76	S/. 107.87	S/. 284.64		0.00	171.40	171.40	03/02/20	
23	08	19	CERNA RUIZ CESILIA BASTI	64.310	76.413	12.10	S/. 32.84	S/. 209.61		0.00	172.02	172.00	01/02/20	
24	09	20	REYES MELO ELIZABETH	102.139	105.940	3.80	S/. 10.31	S/. 186.58		0.00	181.96	181.96	28/01/20	
25	10	21	MEDINA LA PLATA EDISON HUMBERTO	117.949	121.847	3.90	S/. 10.58	S/. 186.85		0.01	291.84	291.85	29/01/20	
26	11	17	MOJINA GALINDO CIRO RICARDO	271.815	274.405	2.59	S/. 7.03	S/. 191.76		0.00	175.13	175.13	23/02/20	
27	12	125	PONCE LEZCANO DIANA LUCY	40.808	42.165	1.36	S/. 3.68	S/. 180.45		0.00	170.41	170.41	30/01/20	

2016 2017 CUOTA MES PARA CORRESPONDENCIA PAGOS NO RECONOCIDOS A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7

LISTO 100%

Anexo 4. Recibo del condominio Las Condes.



Condominio Privado "Las Condes"
Av. Bernard Balaguer S/N, Lurigancho – Chosica

N° DE RECIBO

N° 18050A002

PERIODO: MAYO '2018

DATOS DEL PROPIETARIO	
Nombre / Razón Social: QUISPITONGO PIANO LORENZO	DNI / RUC: 43420537
Domicilio: Av. Bernard Balaguer S/N, Lurigancho – Chosica	Interior: BLOQUE A-2
Cochera N°: % de participación total:	164 0.708

DETALLE		
Deuda Anterior Total (*)	S/.	6.11
Periodo Actual		
Cuota de Presupuesto por % Participación	S/.	144.92
Cuota del Consumo de Agua Común 554.61 m ³	S/.	10.65
Cuota de Consumo de Energía Eléctrica de Áreas Comunes	S/.	20.69
Consumo de Agua Individual (**)	S/.	20.48
Consumo de Energía Eléctrica por Torre (Solo para departamentos)	S/.	-
Mora por Retraso de Pago (Acuerdo Asamblea 10/09/2016)	S/.	-
Multa por Inasistencia a Asamblea (Acuerdo Asamblea 02/05/2017)	S/.	-
Total del periodo actual	S/.	196.75
TOTAL A PAGAR		S/. 202.86

NOTAS IMPORTANTES:

1. Los montos de Cuota de Mantenimiento han sido modificados por la JD en base a que se rescindió contrato con IMOVEL el 31/05/2017.
2. En caso cuente con el aviso de tener una deuda pendiente, y Usted haya realizado el pago correspondiente, por favor enviar la evidencia del pago realizado indicando el periodo abonado y los datos de la propiedad (Bloque o Torre y N°)

(*) Períodos pendientes:		
PERIODO 2017	S/.	6.11
PERIODO 2018	S/.	0.00
MARZO 2018 (% Participación)	S/.	-5.32
ABRIL 2018 (% Participación)	S/.	11.45
MAYO 2018 (% Participación)	S/.	-

Fecha de Emisión:

02/06/2018

(**) Consumo de agua por propiedad		
Lectura Inicial (11/03/2018)	m ³	113.6173
Lectura Final (11/04/2018)	m ³	121.165
Consumo del período	m ³	7.5477

Fecha de vencimiento:

31/05/2018

Sírvase realizar el pago al siguiente número de cuenta BCP:
Cuenta de Ahorros en Soles BCP N° **193- 37570487-0-85 / CCI N° 002 193 137570487085 11**
A nombre de: **EDUARDO CALDERON RAMIREZ (DNI: 10150843) / KARIN GONZALES RIQUEZ (DNI: 40682023)**
Solicitamos realizar los pagos a través de los agentes BCP o vía transferencia. Los abonos por ventanilla están sujetos al cobro de comisión adicional afectando los fondos de nuestro Condominio.

Después de realizar el pago por favor enviar su comprobante al siguiente correo:
CUENTAS.LASCONDES@GMAIL.COM, indicando en el asunto: **PAGO DE CUOTA DE MANTENIMIENTO "PERÍODO Y PROPIEDAD"**