



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DEL
CONDominio WORLD TRADE
CENTER DE VALENCIA**

San Diego, junio 2019.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE
LAS CUENTAS POR COBRAR DEL CONDOMINIO WORLD TRADE
CENTER DE VALENCIA**

Proyecto de Trabajo de Grado para Optar Por el Título de Licenciada En
Administración de Empresas.

Autor (a)

Adriana Morillo.

V-20.383.281.

Tutor (a)

Oneida Jiménez.

San Diego, junio 2019.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

San Diego, junio 2019.

ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DEL CONDOMINIO WORLD TRADE CENTER DE VALENCIA**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre Tutor Académico

Firma

Fecha

ANEXO M

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, _____, portador(a) de la cédula de identidad N° _____, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el(la) ciudadano(a) **Morillo Acosta Adriana Isabel**, portador(a) de la cédula de identidad N° **V-20.383.281**, titulado **Manual de Normas y Procedimientos Para el Control de las Cuentas Por Cobrar del Condominio World Trade Center de Valencia**, presentado como requisito parcial para optar al título de **Licenciada en Administración de Empresas**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 15 días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

(Firma autógrafa)

Nombres y apellidos

N° de la Cédula de Identidad

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	P.P
DEDICATORIA.....	VII
AGRADECIMIENTOS.....	VIII
ÍNDICE DE CUADROS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	X
RESUMEN INFORMATIVO.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULOS	
I. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Objetivos.....	4
1.4. Justificación.....	4
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas.....	11
2.3. Bases legales.....	22
2.4. Definición de términos.....	25
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Diseño y tipo de la investigación.....	27
3.2. Fases metodológicas.....	28
Fase I. Diagnóstico de la situación.....	29
Fase II Identificar Causas y efectos.....	30
Fase II Diseño del manual de normas y procedimientos.....	31

IV. RESULTADOS	
4.1. Análisis y presentación de los resultados.....	32
4.2. Diagnóstico de los procedimientos.....	33
4.3. Diagrama de Ishikawa.....	45
V. LA PROPUESTA.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS.....	67
Anexo A.....	68

DEDICATORIA

Señor, una vez más estoy viviendo una profunda alegría, he vivido un momento maravilloso al saber que tú me permites llegar a realizar cada uno de mis sueños.

Tu luz ha penetrado mi camino, dándome la fuerza y la sabiduría que necesito para vencer mis debilidades.

Tu amor por mí es el que guía hoy cada uno de mis pasos y lentamente me comunicas tus deseos.

En ti señor están todas mis fuerzas, para cada una de las metas que deseo alcanzar, siendo tú la espuma de alegría y garantía de estabilidad.

Este trabajo de grado va dedicado con profundo amor a mis padres Deidy y Andrés por su tiempo, su fuerza, su templanza, amor y apoyo que me han acompañado cada día.

A mis hermanos Andrés, te abrazo cada día a la distancia eres mi ejemplo de fortaleza. Gabriel, por la compañía y el amor que me brindas cada día. Los Amo infinito.

A Carlos, por siempre impulsarme a continuar este camino y verme culminar, por su dedicación, tiempo, su amor y paciencia.

Los Morillo, por ser siempre parte de todos nuestros momentos.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento va dirigido al “Condominio World Trade Center de Valencia”. Por haber aceptado que se realizara mi tesis.

A mi tutora, Licenciada Oneida Jiménez, quien me oriento y apoyo durante este arduo trabajo. Gracias por su paciencia.

A todo el personal directivo, docente y obrero de esta prestigiosa casa de estudio, como lo es la Universidad José Antonio Páez (UJAP), quienes son los hombres y mujeres capaces y preparadas para un desempeño laboral en el mundo.

A todas aquellas personas, que de una u otra forma estuvieron directa e indirectamente involucradas en el desarrollo de mi formación profesional, quienes me motivaron a seguir por una profesión.

Muchas Gracias a Todos

Adriana Morillo.

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Definición de normas y procedimientos.....	34
Cuadro N°2 Existencia de un departamento de cuentas por cobrar.....	35
Cuadro N°3 Control efectivo en los procesos de las cuentas por cobrar.....	36
Cuadro N°4 Existen políticas en el condominio.....	37
Cuadro N°5 Proponer un sistema de estructuración	38
Cuadro N°6 Implementación de un manual de normas y procedimientos.....	39
Cuadro N°7 Conocimientos de procedimientos a seguir.....	40
Cuadro N°8 Motivación de la empresa.....	41
Cuadro N°9 Talento humano y los recursos financieros y técnicos.....	42
Cuadro N°10 Trabajar bajo normas y procedimientos.....	43

LISTA DE GRAFICOS

Grafico N°1.....	34
Grafico N°2.....	35
Grafico N°3.....	36
Grafico N°4.....	37
Grafico N°5.....	38
Grafico N°6.....	39
Grafico N°7.....	40
Grafico N°8.....	41
Grafico N°9.....	42
Grafico N°10.....	43

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE
LAS CUENTAS POR COBRAR DEL CONDOMINIO WORLD TRADE
CENTER DE VALENCIA**

Autor (a): Adriana Morillo

Tutor(a): Oneida Jiménez

Fecha: Junio, 2019.

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue proponer un manual de normas y procedimientos que permitan controlar las cuentas por cobrar del condominio, donde se han venido observando dificultades para lo cual será necesario realizar un análisis de la situación actual. El estudio realizado se enmarca en la modalidad de proyecto factible, debido a que propone una solución viable a un problema tipo práctico y se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. Los objetivos planteados se desarrollan mediante una investigación de campo utilizando el instrumento de cuestionario tomando como población y muestra al personal del condominio, luego se realizó un diagrama de Ishikawa para identificar con exactitud las posibles causas que generan el problema. Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de datos se procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos con el fin de establecer los lineamientos necesarios que conlleven al desarrollo de la propuesta, a partir de este punto se realizó la aplicación del manual de normas y procedimientos que tenían como objetivo principal buscar y aportar una solución para el crecimiento, eficiencia organizacional y solución del problema existente en el Condominio World Trade Center de Valencia.

Descriptor: Manuales, control, cuentas por cobrar, condominio

INTRODUCCIÓN

Un Manual de Normas y Procedimientos, es el documento principal para la puesta en marcha de un sistema de trabajo dentro de una determinada institución o departamento de la misma, ya que cubre todos los aspectos, desde la filosofía o política de la empresa hasta los procedimientos implicados en cada uno de los procesos.

El Manual de Normas y Procedimientos que se propone desarrollar en la presente investigación, tiene como fin único servir de herramienta guía para el óptimo desempeño de las funciones administrativas del personal que compone el Condominio World Trade Center de Valencia específicamente en el proceso de control de las cuentas por cobrar; la carencia de este instrumento trae como consecuencia descontrol en los pagos, dificultad en la cobranza, falta de políticas y normas de trabajo, y una serie de irregularidades que indudablemente ocasiona demoras y bajos niveles de capacidad de respuesta.

Las cuentas por cobrar constituyen en todos los condominios el monto principal de su funcionamiento, la buena o mala administración de las cuentas por cobrar afectan directamente la liquidez del condominio. Para una buena administración de las cuentas por cobrar es necesario llevar un control en el proceso de registro de los propietarios e inquilinos, contando con información veraz y oportuna, para que así le permita tomar decisiones a la junta de condominio, administración y operarios todos los días.

Así mismo se pretende establecer de forma clara y precisa las actividades de cada uno de los trabajadores que la componen el condominio; ya que el funcionamiento efectivo de una organización, se genera a partir del buen entendimiento y conocimiento pleno de actividades y funciones de cada uno de los individuos que la integran.

Por lo anteriormente expuesto esta investigación estar dirigida a la elaboración de un manual de normas y procedimientos que permita tener un control en las cuentas por cobrar dentro de la administración del Condominio World Trade Center de Valencia. Dicha investigación está enmarcada en cinco capítulos, los cuales están estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I: se expone el problema, formulación, objetivos de la investigación y justificación.

Capítulo II: detalla los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos los cuales sustenta la investigación.

Capítulo III: presenta las fases metodológicas las cuales muestran las etapas para la realización de la investigación.

Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos.

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta, las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad los condominios no solo dependen simplemente de realizar un buen trabajo, tienen que hacer un trabajo excelente, si quieren tener éxito donde la eficiencia es una fortaleza muy importante, es a través de ellas que se demuestra el rendimiento y buen desempeño de las actividades ejecutadas por la junta de condominio y la administración.

En otras palabras, si no cuentan con una eficiente herramienta administrativa, se corre el riesgo de sufrir consecuencias como las sobrecargas de actividades, descontrol y bajo rendimiento en las actividades, lo que acarrearía retraso en las labores asignadas y falta de veracidad en la información administrativa del condominio.

El Condominio World Trade Center de Valencia formado desde el año 2012 para contribuir al mantenimiento y mejora de todos los propietarios e inquilinos ha fijado dentro de sus valores y creencias la responsabilidad y enfocándose en todo momento en la mejora continua de los procesos.

Sin embargo, a pesar de todos los esfuerzos de mejora, actualmente se han evidenciado significativos retrasos en sus operaciones diarias, razón por la cual se consideró pertinente iniciar un estudio de diagnóstico para identificar los posibles puntos débiles de la gestión, con la finalidad de poder atacar oportunamente la problemática y darles continuidad y cumplimiento a los compromisos adquiridos.

Después de analizar el proceso que aplica el condominio se puede evidenciar que los procedimientos administrativos se llevan de manera automatizada a pesar de esto, el condominio no tiene un control adecuado, inconsistencia en la base de datos, falta de preparación del personal, registro de cobros errados, incumplimiento de los compromisos de pago por parte de los propietarios, una deficiente labor de cobranza, aumento del saldo de cuentas por cobrar y de propietario sin identificar, manejo incorrecto del sistema.

Asimismo, se pudo comprobar que en varias oportunidades que la información suministrada en reuniones de trabajo o de junta de condominio, la información suministrada no sea real y confiable. Adicionalmente pese a los esfuerzos por ejercer una planificación no se lograba cumplir con la agenda pautada que era realizar los pagos puntualmente con un flujo de efectivo sano en el condominio.

Por cada una de estas razones surge la necesidad de implementar un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que permitan el crecimiento, conocimiento, experiencia y destreza desarrollada y aplicadas por sus colaboradores, en cuanto las gestiones y buen desempeño de sus tareas. En algunos condominios muchas de las funciones son ejecutadas de acuerdo a normas y procedimientos establecidos por las líneas de mando, lo que permite cumplir sus labores de manera concreta, evitando así la pérdida de tiempo y desvío de los objetivos.

Según Catacora (1996); Afirma: Los manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizadas para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consiste en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

1.2. Formulación del Problema

¿Qué beneficio traería para el Condominio World Trade Center Valencia, el manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar del Condominio World Trade Center Valencia.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procedimientos existentes en el departamento de administración.
- Identificar las causas y los efectos de los procedimientos en el registro de los pagos de los inmuebles.
- Proponer un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar, que permita reducir la cuenta.

1.4. Justificación de la Investigación

Todos los condominios al momento de realizar sus funciones deben hacerlo de acuerdo a los procedimientos previamente establecidos, con el propósito de mejorar cualquier falla que se presente en la misma. Es fundamental llevar a cabo una planificación apropiada de los objetivos a desarrollar, ya que estos son primordiales para alcanzar las metas propuestas, estos objetivos contribuyen a la mejora de los procesos internos de la administración, y así poder realizar la función que les corresponde a través de los recursos que dispone. Debido a lo antes expuesto, se considera necesario que uno de los proyectos esenciales que debe emprender el condominio, es la preparación de un manual, que permita al personal conocer o aclarar los procedimientos a seguir al encontrarse frente a diversas situaciones en el área de

cobranza, para ello una entidad debe tener un sistema administrativo de forma eficiente, para que al momento de la toma de decisiones sean claras y no haya errores. Así mismo, con esta investigación se propone un manual de procedimientos para el condominio del World Trade Center de Valencia.

El mismo, le servirá a la administración para obtener mayor eficiencia y productividad en el área estudiada; además el diseño de esta manual cuenta con un importante aporte académico, ya que servirá de apoyo para los futuros Administradores de Empresas, y así, al momento de diseñar un manual tengan el conocimiento y la habilidad. Asimismo, para la investigadora beneficios que alcanzó como el aprendizaje académico, resolución de problemas, conocimientos, el estudio se desarrolla conforme a la línea de investigación de costo de producción y control interno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según Arias (2006:14) los antecedentes “reflejan los avances y el Estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones.” Los antecedentes están constituidos por los estudios que otros investigadores han ejecutado y que son similares a los planteados. Están constituidos por las tesis de grado, conferencias, seminarios y publicaciones realizadas previamente, y como señalo Fidias, sirven de modelo para futuras investigaciones.

Para efectos de esta investigación, se tomó como antecedentes los siguientes:

Ruiz Andrade 2015, En su trabajo final de grado para optar al título de ingeniería comercial la Universidad Católica del Ecuador, denominado **“Elaboración de propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol CIA LTDA”**. Cuyo objetivo general es la mejora de la empresa. Para esta investigación el autor hizo uso de la combinación de tres métodos, que son: la observación, la inducción y el analítico, lo que brindo una clara versión de la situación objeto de estudio.

El objeto de estudio estuvo conformado por un total veinte (20) personas; de las cuales existe un gerente general, administrador, auxiliar contable, vendedores, cajeros y como el universo fue finito, no se escogió ninguna muestra y se investigó todo el personal de la empresa, se encontró una debilidad en el control interno que se aplica en

esta institución, debido a la carencia de una adecuada estructura organizacional que muestre los diferentes estratos, una de las recomendaciones del autor fue la de enfocarse en una reestructuración total del personal tanto administrativo como operativo para que se creen los departamentos necesarios para coordinar las actividades propias al servicio.

El trabajo de investigación del que se hizo referencia anteriormente, mantiene una vinculación con la actual investigación, debido a que la situación presentada en la ferretera es similar a la situación que se presenta actualmente en el condominio World Trade Center de Valencia y por lo tanto los objetivos son parecidos. Ahora bien, el aporte de dicho antecedente a la investigación, es que ayuda a identificar las debilidades en los registros y algunos procedimientos administrativos, debido a fallas de control interno, y también, a la ausencia de un manual de procedimientos.

Sánchez (2015), en su trabajo de grado **“Propuesta de un manual de normas y procedimientos administrativos de útil aplicación en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Granjacosco, C.A.”** Para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo. El objetivo general de esta esta investigación fue proponer un manual de normas y procedimientos administrativos de útil aplicación en el proceso de cuentas por en la empresa Granjacosco, C.A. Ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

El informe se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación de campo, a su vez las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta y la observación directa. Además, se empleó un cuestionario de dieciséis ítems a una muestra de seis (06) personas. De la misma manera, este instrumento se sometió a un proceso de validación de juicios de expertos, representados por profesores de la Universidad de Carabobo. Se pudo concluir que la empresa Granjacosco, C.A. no existe lineamientos claramente definidos para llevar a cabo sus operaciones, lo cual dificulta llevar un adecuado manejo de la administración y

contabilidad. Para el presente estudio se tomará en consideración el proceso de compras y cuentas por pagar, este proceso es vital para todas las empresas porque está relacionado a la adquisición de toda la mercancía necesaria para que desarrollen sus actividades cotidianas. Sé que no existe ningún tipo de control sobre la cantidad de mercancía que se compra y el monto que se le adeuda a cada proveedor, lo que puede ocasionar que en los balances se refleje un monto sobreestimado en los inventarios y cuentas por pagar, por otro lado, se evidenció que existen documentos que no se registran oportunamente, dejando de reconocer compras o gastos efectuados. La relación que guarda el mencionado estudio con el objeto de este trabajo es la importancia de utilizar manuales de normas y procedimientos, a fin de mejorar y controlar el manejo de las cuentas por cobrar en una organización.

Bencomo, Hernández, y Mayorga (2014), elaboraron una investigación denominada **“Diseño de estrategias gerenciales que conlleven a optimizar el capital de trabajo en cuentas por cobrar en el condominio del Centro Comercial Cristal, Municipio Naguanagua del Estado Carabobo”**. Para optar por el título de Licenciados en Administración de Empresas de la Universidad de Carabobo. Para cumplir con el objetivo general, el estudio realizó un diagnóstico de la situación actual del condominio desde el punto de vista financiero en cuentas por cobrar, para lo cual fue necesario el uso y análisis de razones financieras y así como también la elaboración de entrevistas a dos personas del condominio, que están relacionadas con la gestión de cobranzas.

En base al diagnóstico y a las entrevistas, se desarrolló una matriz DOFA que permitió detectar debilidades, oportunidades y amenazas existentes, lo cual permitió desarrollar estrategias dirigidas a la optimización del capital de trabajo en cuentas por cobrar. Metodológicamente, la investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño documental y de campo, es decir, un diseño de fuente mixta.

Como conclusión se establece que para que un condominio opere con eficiencia, es necesario que se supervise y controle con cuidado las cuentas por cobrar, pues dichos fondos representan reembolsos de gastos que deben ser cubiertos para lograr un excelente mantenimiento de las áreas comunes del centro comercial, sin tener que asumir compromisos de financiamiento. Este trabajo sirve de base para la investigación debido a que muestran estrategias, a través de la capacitación eficiente de su capital humano.

Sindy Puerto (2014), en su trabajo de grado **“Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Venefrenos, C.A.”** Para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública En la Universidad José Antonio Páez. El objetivo general de esta investigación fue Proponer lineamientos que permitan optimizar el control interno de las cuentas por cobrar.

El estudio realizado se encuentra designado en un proyecto de tipo factible, El diseño de esta es una investigación es de campo, ya que se implantó directamente en la empresa, Para realizar un diagnóstico acerca de la situación actual de la empresa, obteniendo información relacionada con la gestión de cobranza, es un conjunto finito en este caso, la población estuvo conformada por las personas involucradas en el proceso de gestión de cobranzas, que consta de seis (6) personas.

Cabe destacar que los controles actuales que maneja la empresa en el departamento de administración, específicamente en el área de cuentas por cobrar, poseen debilidades en cuanto a sus registros y duplicidad de documentos, esto se genera desde el momento que se registra la cobranza, la asistente administrativa recibe cobranza, luego procesa el depósito recibido junto con el recibo de cobro, esta información luego de ser procesada es llevada por un contador externo quien presta sus servicios, y luego el de un lapso de tiempo de 1 mes a 2 meses presenta la conciliación, esto trae como consecuencia que si existen duplicidad de documentos no se detecta en el momento y el saldo en la cuenta el banco no es real, y permite

descontrol en las cuentas por cobrar ya que se le está rebajando una cobranza a un cliente cuando el depósito en algún momento ya fue presentado y registrado.

Por tales razones este trabajo sirve de gran beneficio para la realización de esta investigación ya que trata de implementar normas para el mejoramiento continuo en los procesos administrativos y las cuentas por cobrar, en vista de que la necesidad básica de este estudio es facilitar el desarrollo de las funciones administrativas y operativas siguiendo métodos actualizados.

Brito (2014), en su trabajo especial de grado “**Manual de Normas y Procedimientos Para el Control de las Cuentas Por Pagar en el Departamento Administrativo de la Empresa Inversiones Quiroven, C.A.**” para optar por el título de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad José Antonio Páez, el objetivo general de esta investigación fue diseñar un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas para el mejoramiento del departamento administrativo. En relación a la metodología de investigación, fue una investigación de tipo campo, por cuanto la información fue recabada directamente de la empresa y fue de carácter descriptivos, correlacionales y explicativos cuyo objeto de estudio fue intencional al escoger una población finita de 20 personas la cual dados a las características finitas se considera, por lo tanto, no amerita selección de muestra porque todos sus elementos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Se encontró un descontrol en el área de las cuentas por pagar, debido a que las facturas son pagadas después de la fecha vencimiento, se cancelan doblemente, o se traspapelan las facturas, trayendo como consecuencias molestias por parte de los proveedores y pérdidas monetarias a la empresa. En este trabajo se empleó la entrevista y observación documental para obtener como resultados la necesidad de diseñar e implementar un manual de normas y procedimientos para el control de inventarios.

Esta investigación sirve de guía y apoyo ya que, aunque está orientado al área de contabilidad de la empresa, posee documentación suficiente y relevante para la

elaboración de un manual de normas y procedimiento, por lo tanto, va a ser de gran ayuda para el desarrollo de esta investigación.

2.2. Bases Teóricas

Cuentas por Cobrar.

La cuenta por cobrar registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe programas para llevar a cabo las operaciones.

Según Brito (2005) explica que las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.

Vallado (2002) define que las cuentas por cobrar “Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

En este sentido se toma en consideración la antigüedad de cuentas por cobrar: el cual consiste en el análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la Factura o la fecha de vencimiento. Considerando lo expuesto las cuentas por cobrar representan un activo circulante respectivamente líquido, el cual se hace efectivo en un período de tiempo de treinta (30) a sesenta (60) días.

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

De ahí la importancia de controlar y de auditar las “Cuentas por Cobrar” el auditor establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas. Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas al departamento que corresponda.

Control interno

Catacora, (1998) expresa que el control interno. Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Clasificación del control interno

Tomando en cuenta los distintos conceptos de control interno puede dividirse en dos grandes grupos: Administrativos y contables.

- Control interno administrativo es el plan de organización, y todos los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa (planes y presupuestos).
- Control interno contable se puede decir que comprende métodos y procedimientos relacionados con la autorización de transacciones, tal es el caso de los registros financieros y contables.

Objetivos del Control Interno

- Custodia de los activos.
- Captura y proceso de la información en forma completa y exacta

Los dos primeros objetivos generales conducen a objetivos específicos, que son los siguientes:

- **Integridad:** Los objetivos de integridad permiten asegurar que se registren todas las transacciones en el período al cual corresponden.
- **Existencia:** Los objetivos de existencia permiten asegurar que sólo se registren operaciones que afecten la entidad. El objetivo de existencia de los controles internos minimiza el riesgo de que los registros contables contengan información que no corresponde a transacciones reales de la entidad.
- **Exactitud:** El objetivo de exactitud establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se derivan de ellas.
- **Autorización:** Desde el punto de vista de un sistema manual, un objetivo de autorización debe establecer límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base en políticas y procedimientos establecidos. Las autorizaciones de un sistema contable deben establecerse como una necesidad para sentar las bases de la confiabilidad del sistema como un todo.
- **Custodia:** Los objetivos de custodia se establecen para tratar de controlar el uso o disposición no autorizada de los activos de la empresa

Control interno de las Cuentas por Cobrar

Por lo general las cuentas por cobrar se registran en cuanto se emite la factura, se entrega el bien o se presta el servicio, lo que ocurra primero, para ello es necesario tener cuidado a este planteamiento ya que es importante ya que es en ese instante donde se genera el hecho imponible, que afecta los estados financieros.

Es necesario llevar estados de cuentas al menos mensualmente y enviar a los clientes para que cotejen con sus libros, en caso de disparidad, se debe proceder a la evaluación del mismo. Se suelen aplicar controles previos a la definitiva contabilización de las cuentas por cobrar, pero también se hace sobre el desarrollo de las actividades, lo que permite efectuar correcciones oportunamente.

El control interno tiene en su contenido gran cantidad de aportes, ya que de él dependerá la evaluación de las cuentas por cobrar una vez que ya hayan sido escogidas las diferentes estrategias, que colaboraran es el mejoramiento de las mismas.

Gestión de Cobranza

Según la revista acción Insight (2008), la gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Acciones de la gestión de cobranza

- Análisis del caso: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.
- Contacto con el cliente: ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
- Diagnóstico: ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?
- Generación de alternativa: ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.
- Obtención de compromisos de pago: ¿Realizamos una buena negociación? Se debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito?

- Cumplimiento de compromisos de pago: ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.
- Registro de Acciones: ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.

Mejores Prácticas en la Gestión de Cobranza

Práctica No. 1: Adoptar Estrategias Proactivas para Tratar la Morosidad antes que comience:

Tratar el problema antes que surja ha sido una de las mejores estrategias para reducir la morosidad. Actividades preventivas son menos costosas y la mejor cobranza es la buena administración de los clientes al día. Existen varias medidas proactivas que la IMF puede adoptar con los clientes que aún están al día.

Práctica No. 2: Fomentar la Alta Productividad en el Área de Cobranza:

Se podría decir que la calidad de la unidad de cobranza no supera la calidad de su personal. Una estrategia de cobranza bien-diseñada define los aspectos positivos y negativos de cuestiones generales, tales como si manejar la cobranza de manera interna o externamente vía un tercero, al igual que las medidas a tomar para asegurar la capacitación, motivación, y la medición adecuada del desempeño del personal.

Todo condominio debe contar con documentos que contengan en forma ordenada y sistemática información o instrucciones sobre historia, organización, políticas y procedimientos que se consideren necesarios para la ejecución de un trabajo, es por ello que los manuales de normas y procedimientos vienen a constituir una de las herramientas que sirven de control, ya que en ellos quedan establecidos los

procedimientos que se siguen en la empresa. A través de ellos se pueden comparar y controlar todas las actividades.

Definiciones de Manuales:

Se entiende que un manual es todo cuerpo sistemático que indica las actividades a ser cumplidas por la organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea de manera conjunta o separada según Alonzo (1998) (p 25). Es decir, los manuales son guías que se elaboran para mantener actualizados los distintos procesos que realiza la empresa.

Duhalt (1977) lo define como “Un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre la historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Características de los Manuales:

Entre las características de los manuales tenemos:

- Son la base del control operacional contable; ya que en ellos se describe la información referida a normas, políticas, y procedimientos contables de los cuales se evaluará el desarrollo operacional.
- Su lenguaje debe ser sencillo para el uso de terceras personas para que al leerlo las instrucciones sean bien interpretadas.
- Son flexibles debido que se elaboraran considerando la posibilidad de cambios, es decir, deben ser diseñados de forma flexible que permitan amoldarse a diversas eventualidades, con el fin de enfrentar los cambios que se produzcan en el entorno empresarial.

Los manuales deben mantener uniformidad en los criterios de redacción en las secciones, puesto que este conllevara a un mejor entendimiento. Un alto grado de confianza, orden y consistencia en las acciones a ejecutar.

Ventajas de los Manuales:

Según Duhalt (1977) el uso de Manuales ofrece cuantiosas ventajas entre las cuales se puede mencionar:

- Facilita la revisión constante de las políticas y procedimientos revelando las diferencias o debilidades.
- Permite conocer detalladamente todas las actividades de un área de la organización, la responsabilidad individual y la de los procedimientos.
- Hace más eficaz y eficiente el trabajo del personal, el registro de las operaciones, evitando que se alteren arbitrariamente. (p. 26)
- Sirven uniformar y controlar las rutinas de trabajo evitando su alteración arbitraria.
- Al estar por escrito, quedan claramente establecidas las funciones a ejecutar a cada trabajador, controlando así las actuaciones de cada uno.
- Ahorra tiempo a las organizaciones, ya que evita repetir información, explicaciones o instrucciones similares.
- Asegura la continuación de las operaciones de la empresa, durante las ausencias de alguno de los responsables de un cargo en particular.
- Facilita la coordinación del trabajador y a su vez reduce la duplicación de funciones.
- Son una fuente permanente de información.
- Permiten el mejor entendimiento de las normas de la empresa, así como la responsabilidad individual y en los procedimientos, de cada trabajador. (p. 26)

Desventajas de los Manuales:

Entre las desventajas de los manuales más resaltantes según Duhalt (1977) se encuentran:

- Requieren de una gran cantidad de tiempo en su elaboración por su gran volumen.
- QUITAN discrecionalidad al personal lo que se traduce en un freno para la iniciativa individual.
- El costo de conformación y revisión de ser elevado.
- El trabajo se centra exclusivamente al dispuesto en el manual.
- Pierden vigencia con mucha rapidez, lo que implica actualizarlo con el tiempo.
- Reprimen el pensamiento creativo o individual del personal.
- Requieren del personal capacitado para su elaboración.
- Una redacción errónea puede dar lugar a la distorsión de sus objetivos. (p. 28)

Objetivos de los Manuales:

Según Duhalt (1977)

- Presentar en forma adecuada y sistemática las normas y procedimientos de cada área o de una en especial.
- Facilitan el aprendizaje al personal de nuevo ingreso a la empresa.
- Facilitar el pronunciamiento actualizado, conciso y claro de las funciones exactas de cada fase de la empresa.
- Dotar a la empresa de una herramienta que indique la forma de proceder y la continuidad de su procedimiento.
- Reducir errores, omisiones y desperdicio de insumo.
- Facilita en un momento determinado los pasos a seguir para el cumplimiento de sus funciones.
- Facilita la continuidad de los procedimientos aun cuando se sucedan cambios.
- Minimizar la labor de los supervisores para que dediquen más tiempo a las planificaciones (p. 28)

Contenido de los Manuales:

El autor Duhalt (1977:) considera que: “Los manuales contienen en su forma específicas, políticas, normas, procedimientos, organización, historias, aspectos legales y principios específicos del área a la cual se destinan, así como formularios, organigramas, flujo gramas, modelos de informes y en algunos casos, estándares para medir en desenvolvimiento operacional entre otros”. (p. 27).

Importancia de los Manuales:

El autor Duhalt (1977): “Su importancia radica en que es una herramienta que sirve para el manejo y planificación de los recursos organizacionales, sean estos recursos humanos o materiales a su vez, constituyen un medio para agilizar los procesos contables y aumenta el logro de sus objetivos”.

Por otra parte, el manual ofrece al personal una guía para la ejecución de sus labores, que resultan particularmente valiosos para instruir al personal de reciente ingreso, y es de gran utilidad para evitar errores o pasar por alto aspectos elementales. Un manual le permite a la empresa contar con un medio de consulta sobre la realización de las operaciones que en él se contempla, contribuye a mejorar la calidad y oportunidad de la información, así como también minimizar los errores humanos que pudieran existir por la falta de un material de información d ese tipo.

La idea de implantar manuales en la empresa es que esta continúa el trabajo en la misma eficiencia durante la ausencia de algunos de los responsables de un cargo en particular. Los manuales son una fuente importante de información escrita y son un instrumento de acción para el control global de la organización. Además, son medios viables para comunicar política, aclarar el entendimiento de los nuevos empleados y recopilar decisiones pasadas de la administración, lo que permitirá por una parte la continuidad de sus futuras decisiones y por otra, decidir sobre los cambios a implementarse. (p.27).

Procesos:

El autor Lopez (2011) Señala que un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. (p. 149).

Tipos de procesos:

Los procesos pueden ser clasificados en función de varios criterios. Pero quizá la clasificación de los procesos más habitual en la práctica es distinguir entre: estratégicos, claves o de apoyo.

- Los procesos clave son denominados operativos y son propios de la actividad de la empresa, por ejemplo, el proceso de aprovisionamiento, el proceso de producción, el proceso de prestación del servicio, el proceso de comercialización, etc.
- Los procesos estratégicos son aquellos procesos mediante los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define los objetivos. Por ejemplo, el proceso de planificación presupuestaria, proceso de diseño de producto y/o servicio. (p.150).
- La correcta elaboración de y utilización de los manuales de procesos pueden llevar a una empresa a obtener una gran variedad de ventajas entre las cuales se pueden destacar:
 - Ayudan al incremento de la eficiencia la calidad y la productividad.
 - Son un elemento importante de revisión y evaluación objetiva de las prácticas de trabajo institucionalizadas.
 - Son una fuente importante y constante de información sobre los trabajos en la empresa.
 - Aumenta la predisposición de la persona para asumir responsabilidades.
 - Representan una restricción a la improvisación que aparece en la empresa de las más variadas formas.

- Constituyen un instrumento efectivo de consulta, orientación y entrenamiento.
- Facilitan el proceso de hacer efectivas las normas, procesos y funciones administrativas.
- Evitan discusiones innecesarias y equívocos.
- Ayudan a fijar criterios y patrones, así como la inconformidad en la terminología técnica. Con esto se facilita la normalización de las actividades administrativas y productivas. Constituyen una memoria institucional. (p. 151).

Diagrama de Ishikawa:

El Diagrama Causa-Efecto es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Se conoce también como diagrama de Ishikawa (por su creador, el licenciado en química japonés Dr. Kaoru Ishikawa, 1943), ó diagrama de Espina de Pescado y se utiliza en las fases de diagnóstico y solución de la causa.

El Diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de causa-efecto o diagrama causal, se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pez, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha. Es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios.

Este diagrama causal es la representación gráfica de las relaciones múltiples de causa-efecto entre las diversas variables que intervienen en un proceso. En teoría general de sistemas, un diagrama causal es un tipo de diagrama que muestra gráficamente las entradas y las salidas de un sistema (causa-efecto), con su respectiva retroalimentación para el subsistema de control. Gráficamente está constituido por un eje central horizontal que es conocido como "línea principal o espina central". Posee varias flechas inclinadas que se extienden hasta el eje central, al cual llegan desde su parte inferior y superior, según el lugar donde se haya colocado el problema que se estuviera analizando o descomponiendo en sus propias causas o razones.

Cada una de ellas representa un grupo de causas que inciden en la existencia del problema. Cada una de estas flechas a su vez son tocadas por flechas de menor tamaño que representan las "causas secundarias" de cada "causa" o "grupo de causas del problema".

2.3. Bases Legales

La presente investigación está sustentada en elementos jurídicos que se relacionan con el tema. Este instrumento es el documento de condominio Su razón de ser radica en la necesidad de regular el inmueble en general y su uso, a los fines de establecer normas de para la vida común, que faciliten la convivencia de los propietarios.

Por otra parte, al hacer referencias a aspectos legales se encuentra La ley de Propiedad Horizontal es una institución jurídica que hace alusión al conjunto de normas que regulan la división y organización de diversos inmuebles, como resultado de la segregación de un edificio o de un terreno común.

De igual manera se hace referencia al artículo 28 contenido en la ley de propiedad horizontal que expresa: La Junta de Condominio tendrá las atribuciones sobre vigilancia y control en la administración del Edificio y en todo caso, tendrá las siguientes competencias: Convocar en caso de urgencia a la asamblea de copropietarios, proponer a la asamblea de copropietarios la destitución del administrador, ejercer las funciones del administrador en caso de que la asamblea de copropietarios no hubiere procedido a designarlo, velar por el uso que se haga sobre las cosas comunes y adoptar la reglamentación que fuere necesaria, Velar por el correcto manejo de los fondos por parte del administrador.

La L.P.H establece en su artículo 19, que la Asamblea de Copropietarios designará por mayoría de votos una persona natural o jurídica para que desempeñe las funciones de Administrador por un período de un (1) año, sin perjuicio de revocarla en cualquier momento o reelegirla por períodos iguales.

De la misma manera la Ley de Propiedad Horizontal en su artículo 14, el Recibo de Condominio tiene fuerza ejecutiva; es decir, ante situaciones de impagos o retrasos en los pagos de algún o algunos propietarios, el administrador o la junta de condominio podrán ejercer acciones legales contra el moroso o los morosos que incurrieran en estos hechos. Por eso la importancia de pagar a tiempo el Recibo, ya que la morosidad es un enemigo mortal que atenta contra la conservación de las cosas comunes.

Por otra parte, todo propietario de apartamento o local, tiene la obligación de contribuir a los gastos comunes, de acuerdo al porcentaje que se haya establecido a su inmueble en el respectivo documento de condominio (Arts. 7 y 12). Esta obligación recae directamente sobre el inmueble y por esto la obligación de pagar, incluye los gastos comunes que se pudieran haber generado aun antes de comprar el apartamento o local. (Art. 13) Los gastos comunes son exigidos por el administrador del Edificio y tienen la misma tarifa legal que una letra de cambio, es decir, tienen fuerza ejecutiva.

(Art. 14 LPH) En caso de falta de pago por parte de algún propietario, el Administrador puede intentar una acción judicial contra el deudor (demanda), pero para poder tramitarla, debe estar autorizado por la Junta de Condominio conforme a lo que señale el Documento de Condominio, mediante acta inscrita en el libro de actas de Junta de Condominio. (Art. 20, literal “e”).

Lo antes comentado es lo único que señala la Ley de Propiedad Horizontal con relación a la forma de cobrar las deudas de gastos comunes, por lo que, en lógica consecuencia, cualquier otra acción distinta a la “demanda”, no se encuentra avalada, autorizada o prevista en la ley. Medidas contra propietarios morosos como el corte de agua, prohibición de uso de algunas áreas comunes, etc., aunque parecieran justas, no tienen, repito, base legal y lo que es peor, pudieran constituir el delito de hacerse justicia por sí mismo.

Lo dicho no significa, que de manera extrajudicial se puedan implantar mecanismos de presión para que los propietarios morosos cumplan con su obligación de pago, tales gestiones pueden ser, por ejemplo, la visita directa por parte de la junta de condominio al propietario deudor con la finalidad de realizar el cobro personal y directo, o la contratación de algún abogado para que efectúe la cobranza extrajudicial, pero si estas gestiones no resultaran exitosas, la única vía legal que quedaría para la recuperación de la deuda sería demandar judicialmente al propietario moroso.

2.4. Definición de Términos

Administrador: es muy responsable y buen administrador de su tiempo. m. y f. Persona que administra y tiene a su cargo determinados bienes, negocios o intereses ajenos: administrador de una finca o heredad. ECON. En una sociedad, persona que ejerce las funciones de gestión y representación de la misma: administrador de una sociedad anónima. (Diccionario de la Real Academia Española, Edición N°23, 2014).

Ciente: Individuo u organización que realiza una operación de compra. (Rosemberg 1996, p.71)

Ciente Sin identificar: Es una cuenta donde se registran depósitos que no son reportados por los clientes en el momento que los realizan (depósitos sin identificar)

Cobranzas: Es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documento para que los pague o acepte. ([http:// www monografía.com/glosario](http://www.monografía.com/glosario) de contabilidad. Consulta 01/10/2004)

Cobro: Presentación para el pago de una obligación. (Rosemberg 1996, p.73)

Cuentas: Es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos. (Sisk & Sverdlik 1979).

Cuenta por cobrar: Cualquier importe adeudado como resultado de una compra de bienes o servicios en términos de crédito. (Sisk & Sverdlik 1979).

Control interno: Es la función que tiene la gerencia de salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. (Holmes. 1999, p.84)

Proceso: Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. (Sisk & Sverdlik 1979).

Proceso contable: Es el ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas. (Sisk & Sverdlik 1979).

Manual: Es un documento que mantiene en forma ordenada, información y/ instrucciones sobre historia, organización y procedimientos de una empresa; que se consideran necesarios para una mejor ejecución del trabajo. (Sisk & Sverdlik 1979).

Manual de procedimiento: Describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en la orden secuencial. (Sisk & Sverdlik 1979).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En toda investigación se hace necesario que el objeto de estudio se someta a pruebas y evidencias, al respecto Ballestrini. (2012.) destaca que el marco metodológico “se alude al conjunto de procedimientos lógicos, técnicos–operacionales que envuelven a los procesos de investigación con el propósito de descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos desde los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados”. (p. 105). De acuerdo a esto, en este capítulo se desarrollará el tipo de investigación a realizar, tipo de estudio, diseño de la investigación, unidades de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y las técnicas de análisis de datos.

3.1. Diseño y Tipo de la Investigación

De acuerdo al tipo de investigación, el presente trabajo de grado es un proyecto factible basado en una investigación de campo de tipo descriptivo, se va a dar la solución viable para la problemática realizada; debido a que nos dirigimos diseñar un manual que nos ayude con el control de las cuentas por cobrar, de esta manera, la Universidad Pedagógica experimental libertador (2006), destaca en su manual de trabajo de grado de especialización, maestría y tesis Doctorales que define como proyecto factible:

La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos, sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una

investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades entres. (p.7).

Este trabajo está enmarcado bajo los lineamientos de una investigación de campo, ya que la información fue recolectada en forma directa de la realidad, por cuanto los datos se obtendrán de primera fuente como es la administración del Condominio World Trade Center de Valencia.

Arias (2006) define que el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder el problema planteado (p.26). Entonces empieza el proceso basado en la búsqueda, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos de distintas fuentes.

El nivel de esta investigación es descriptivo, ya que según Tamayo y Tamayo (1998), quien afirma que la información descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos, de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo, institución o cosas que se conducen o funcionan en el presente” (p. 54).

Es por ello que el presente estudio se va emplear para describir la situación actual existente en la administración del condominio World trade center específicamente en las cuentas por cobrar ya que presenta debilidades.

3.2. Fases de la investigación.

El proceso de la investigación, debe ir de forma relacionada con los objetivos propuestos mencionados de forma anterior, ya que estos se establecen en fases, a continuación, se desarrollan exponiendo lo que se intenta conseguir con cada uno de ellos, las herramientas que se utilizarán, así como los individuos que se encuentran como responsables de la ejecución de las actividades de compras, con la finalidad de diseñar las estrategias administrativas. Cabe resaltar que para la realización del

presente trabajo de investigación se desplegaron tres (03) fases metodológicas, que se enuncian seguidamente:

Fase I: Diagnostico de los procedimientos existentes en el departamento de administración.

Esta investigación, toma los datos de la realidad de estudio, es decir del Condominio World Trade Center de Valencia, ya que el mismo no cuenta con un control interno sobre el control de las cuentas por cobrar. El contacto directo con la realidad, donde se diagnosticarán los procesos llevados a cabo actualmente por la administración con el objetivo de identificar la problemática existente.

Es así que, en cuanto a la observación directa Arias (2006), opina es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática cualquier hecho que se produzca en la naturaleza o sociedad.

En esta fase se utilizará la técnica del cuestionario que según Tamayo y Tamayo (1998), lo define como “aquel que permite dar respuesta a los problemas en términos descriptivos como la relación de las variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p. 124).

Según Tamayo y Tamayo (1998) afirma que: “la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación”, es decir está determinada por su característica definitoria, por lo tanto, en el conjunto de elemento que posea una característica se denomina población o universo. También expresa que la muestra es “cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a muestra, la cual descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que definen la población” (p. 114).

Es así que, para diagnosticar realmente cual es la problemática existente acerca del control las cuentas por cobrar se diseñará un cuestionario, tomando como base los datos recolectados, donde el mismo estará estructurado por preguntas dicotómicas SI - NO, dirigido al personal que labora en el condominio que está conformado por 6 trabajadores descritos a continuación: 1 presidente, 1 Vicepresidente, 1 administrador, 1 analista administrativo, 1 tesorero, 1 analista de tesorería, quienes representaran la población y a su vez la muestra de la investigación a quien se le aplicara la encuesta.

Fase II: Identificación de las causas y los efectos de los procedimientos en el registro de los pagos de los inmuebles.

Esta fase se orientará a analizar los datos recabados y convertirlos en conclusiones determinando a su vez las fallas u omisiones actuales que trae como consecuencia el mal registro de los pagos y un ingreso en la cuenta bancaria que no es real, es por eso que se realiza una descripción de todas las causas y los efectos en el área de cuentas por cobrar haciendo uso del diagrama de Ishikawa, o también llamado Diagrama Causa y Efecto.

El diagrama de Ishikawa Es una de las herramientas más eficaces y más utilizadas en acciones de mejoramiento y control de calidad en las organizaciones, ya que permite, de una forma sencilla, agrupar y visualizar las razones que han de estar en el origen de un cualquier problema o resultando que se pretenda mejorar.

La elaboración de estos diagramas se hace, habitualmente, en grupos de trabajo envolviendo todos los agentes del proceso en análisis. Tras identificar claramente el problema a estudiar se va componiendo una lista de las distintas causas que hayan podido producir tal efecto, empezando por un nivel más general y enfocando con más y más detalle las sub-causas. El diagrama causa – efecto representa gráficamente las causas de un suceso. De esta manera se realizó el diagrama, con información recolectada de los empleados involucrados en el departamento, acerca de los procesos administrativos que aplican para realizar las actividades cotidianas.

Fase III: Propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que permita reducir la cuenta.

Luego de recopilar la información, se procederá a diseñar la propuesta de un manual para el control de cuentas por cobrar del Condominio World Trade Center, por medio de asignaciones de responsabilidades a cada uno del departamento, la propuesta tiene como finalidad elevar y mejorar la efectividad en el proceso de cobranza, fueron presentados en el capítulo de los resultados en forma de propuesta abarcando el área, estableciéndose las mejoras y de esta forma dando cumplimiento a la tercera fase metodológica.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis y presentación de los resultados

En este capítulo se presenta el tipo de datos recogidos y la forma como se analizaron, detallando de manera específica los resultados encontrados. Eyssautier. (2006), sostiene que el análisis e interpretación de los resultados: “Es la síntesis de la información recopilada que se traducirá en conclusiones que deberán ser enunciadas con mucha precisión, es decir, deberán tener una interpretación científica y un alto nivel de abstracción y generalización”. (p.255)

El análisis se realizó de acuerdo a los criterios preestablecidos en el capítulo anterior, en concordancia con el objetivo general. En esta etapa, el investigador identifica el problema objeto de estudio, escoge y procesa las informaciones referentes al mismo. En este orden de ideas, se usó en primer lugar la observación directa y el cuestionario. Se realizó un cuestionario conformado por diez preguntas cerradas (SI/NO), el cual fue aplicado a la muestra seleccionada para describir las características del desempeño laboral actual de los trabajadores de la empresa.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, una vez codificados y tabulados, con lo que se persigue obtener información relevante que conlleve a la obtención del objetivo general. La aplicación de los instrumentos permitió recabar información confiable para así poder proponer un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar del Condominio World Trade Center de Valencia.

En segundo lugar, se realizó un diagrama de Ishikawa en el mismo se consideraron los aspectos más importantes vinculados que permitió de una manera sencilla, agrupar y visualizar razones por las cuales se podría estar generando el problema en la administración del condominio y resultando acciones de mejoramiento y control.

4.2. Diagnóstico de los procedimientos existentes en el departamento de administración

En esta fase se realizó el análisis de los resultados obtenidos en el instrumento diseñado para obtener información respecto al condominio, aplicados a través de un cuestionario, el mismo proporciono una visión general sobre el problema que viene confrontando la administración del condominio,

Los gráficos son presentados en el orden en que se encuentran ubicados los ítems dentro del instrumento aplicado a los trabajadores del condominio igualmente son los suficientemente explícitos para entender de una manera clara y precisa lo que se quiere transmitir con dicha presentación.

Ítem 1.- ¿Cree usted que el condominio tiene definidas normas y procedimientos para el control del sistema de Cuentas por Cobrar?

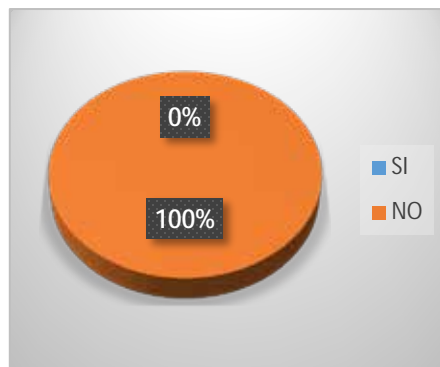
Cuadro N°1

Alternativa	SI	NO	Total
Porcentaje	0%	100%	100%
Elementos	0	6	6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del condominio (2019).

Grafica N°1

Definición de normas y procedimientos



Análisis

En el gráfico N°1 Desde este contexto se considera sumamente conveniente que el condominio evalúe el proceso del sistema de cuentas por cobrar porque es uno de los rubros más importante para toda entidad económica; además se puede analizar todos los ingresos obtenidos en un periodo determinado y analizar efectivamente el grado de morosidad.

Fuente: Cuadro N°1

Ítem 2.- ¿Cree usted que en el condominio existe un departamento de Cuentas por Cobrar?

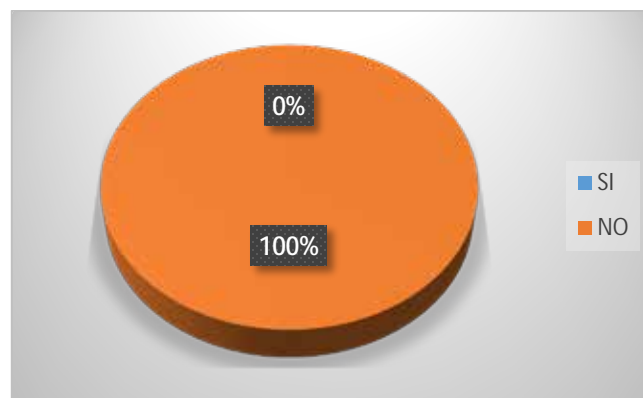
Cuadro N°2

Alternativa	SI	NO	Total
Porcentaje	0%	100%	100%
Elementos	0	6	6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del condominio (2019)

Grafica N°2

Existencia de un departamento de cuentas por cobrar



Análisis

En el gráfico N°2 de en las personas encuestadas el 100% respondió que no existe un departamento de cuentas por cobrar debido a que es un condominio y que actualmente está en crecimiento originando con consecuencia la necesidad de crear departamentos separados y así lograr una perfecta distribución y segregación de funciones persiguiendo la búsqueda el éxito.

Fuente: Cuadro N°2

Ítem 3.- ¿Cree usted que exista un control efectivo en los procesos de las cuentas por cobrar?

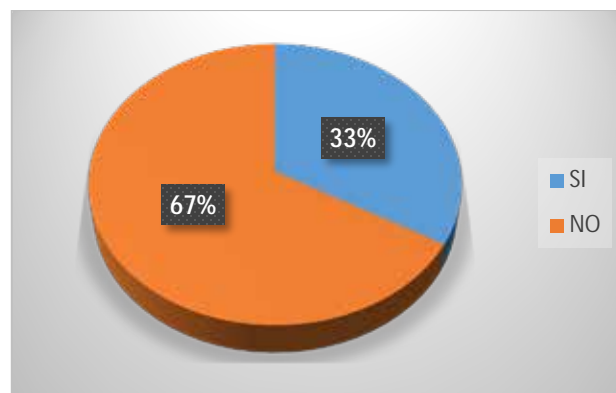
Cuadro N°3

Alternativa	SI	NO	Total
Porcentaje	33%	67%	100%
Elementos	2	4	6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del condominio (2019)

Grafico N° 3

Control efectivo en los procesos de las cuentas por cobrar



Análisis

En el gráfico N°3 De los resultados obtenidos no existe un control en los procesos de cuentas por cobrar que es de suma importancia ya que las cuentas por cobrar mantienen el condominio en funcionamiento.

Fuente: Cuadro N°3

Ítem 4.- ¿Cree usted que existen políticas definidas en el condominio referidas a los límites de vencimiento de los recibos?

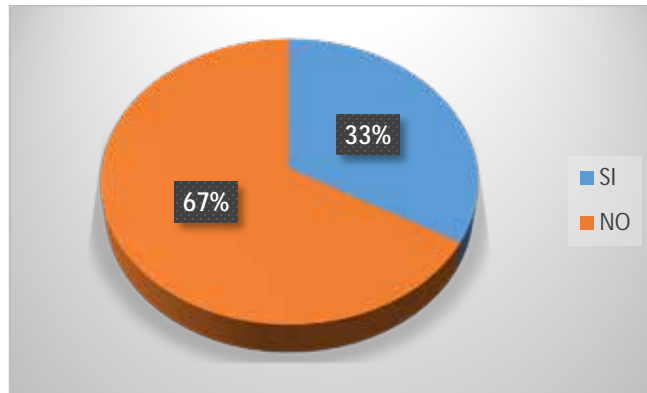
Cuadro N°4

Alternativa	SI	NO	Total
Porcentaje	33%	67%	100%
Elementos	2	4	6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del condominio (2019).

Grafico N°4

Existen políticas en el condominio referidas al vencimiento de los recibos



Análisis

En el gráfico N°4 de los resultados obtenidos el 33% de las muestras encuestadas dice que el actualmente si existen políticas que están referidas a los límites del vencimiento de los recibos de condominio, mientras que el 67% dice que no hay políticas en el condominio, que están referidas a los límites del vencimiento de los recibos de condominio por lo tanto se debe dejar estipulado las diferentes políticas que existen dentro del departamento.

Fuente: Cuadro N°4

Ítem 5.- ¿Cree usted que con proponer un sistema de estructuración integral que permita controlar las actividades dentro del proceso de recibos cuentas por cobrar mejorara el ciclo?

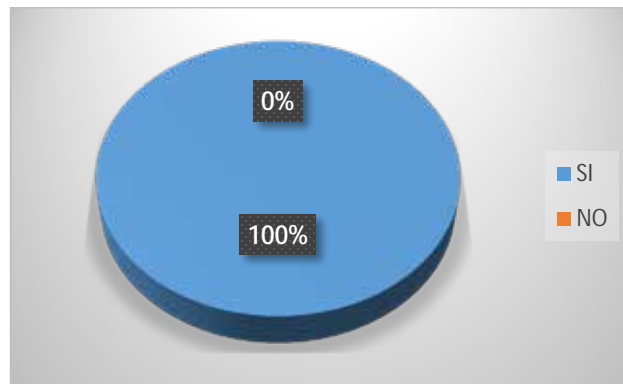
Cuadro N°5

Alternativa	SI	NO	Total
Porcentaje	100%	0%	100%
Elementos	6	0	6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del condominio (2019)

Grafica N°5

Proponer un sistema de estructuración del proceso de recibos cuentas por cobrar mejorara el ciclo



Análisis

En el gráfico N° 5 De los encuestados el 100% considero la implementación de un diseño de estructuración pueda mejorar la función de las cuentas por cobrar, porque permitirá al condominio tener una mayor efectividad, señalando que es indispensable la creación e implementación de un sistema de estructuración integral que presente la manera clara la descripción.

Fuente: Cuadro N°5

Ítem 6.- ¿Cree usted que la implementación de un manual de normas y procedimientos ayudaría a mejorar los procesos de cuentas por cobrar en el departamento?

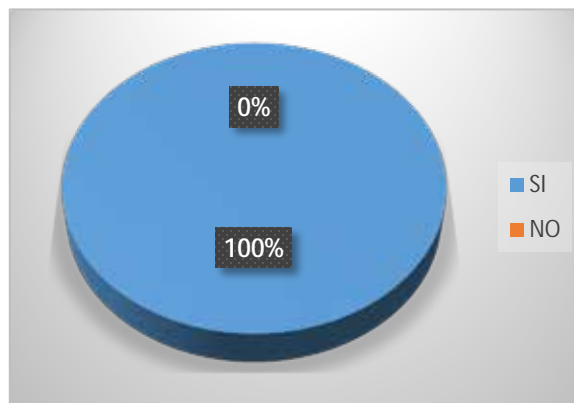
Cuadro N°6

Alternativa	SI	NO	Total
Porcentaje	100%	0%	100%
Elementos	6	0	6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del condominio (2019)

Grafico N°6

Implementación de un manual de normas y procedimientos ayudaría a mejorar los procesos de cuentas por cobrar en el departamento



Análisis

En el gráfico N°6 los resultados registrados se evidencia que el 100% de los encuestados opinan que la implantación de un manual de normas y procedimientos administrativos si ayudaría a mejorar los procesos de cuentas por cobrar en el condominio.

Fuente: Cuadro N°6

Ítem 7.- ¿Cree usted que el personal encargado de la cobranza tiene los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir?

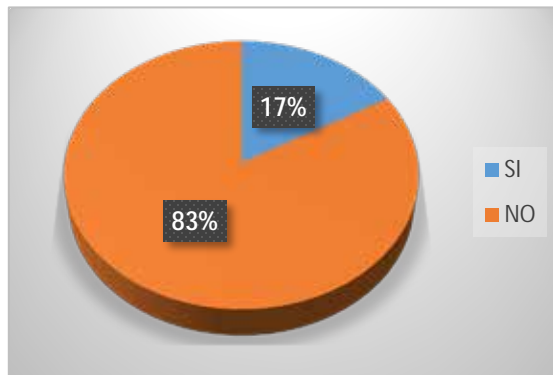
Cuadro N°7

Alternativa	SI	NO	Total
Porcentaje	17%	83%	100%
Elementos	1	5	6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del condominio (2019)

Grafica N°7

Conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir



Análisis

En el gráfico N° 7 tomando en consideración los datos registrados se pueden acotar que el 83% de los encuestados sostiene que el personal encargado de las cobranzas no tiene los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir, ya que no existe, mientras que el 17% afirma que si existen los conocimientos.

Fuente: Cuadro N°7

Ítem 8.- Cree usted que con la implementación del manual de normas y procedimientos el condominio podría motivarse para la elaboración de manuales en otras áreas?

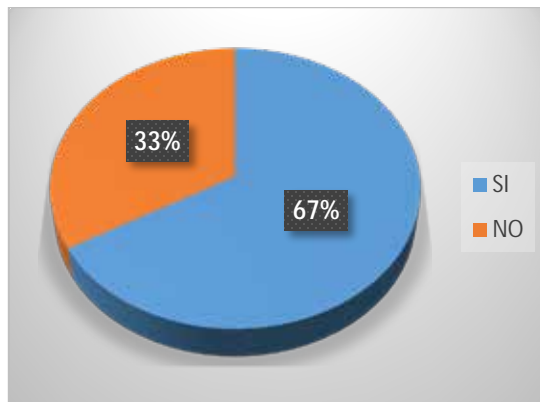
Cuadro N°8

Alternativa	SI	NO	Total
Porcentaje	67%	33%	100%
Elementos	4	2	6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del condominio (2019)

Grafico N°8

Motivación de la empresa en la elaboración de manuales de normas y procedimientos.



Análisis

En el gráfico N° 8 se puede apreciar que el 33% de la muestra encuestada afirma no cree que la empresa se motive a la elaboración de manuales en otras áreas, mientras que el otro 67% de los encuestados considera que, con la implementación del manual en el área administrativa, la empresa podría motivarse a la elaboración de manuales en otras áreas.

Fuente: Cuadro N°8

Ítem 9.- ¿Cree usted que el condominio cuenta con el talento humano y los recursos financieros y técnicos para la aplicación de un manual de normas y procedimientos para los procesos de cuentas por cobrar?

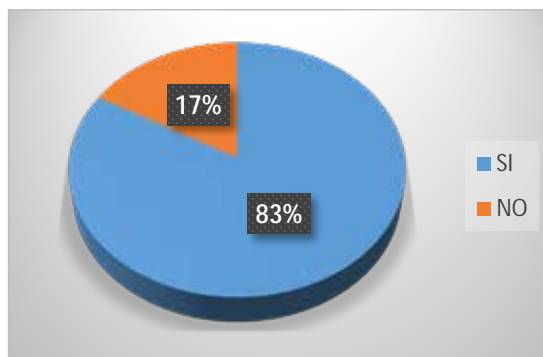
Cuadro N°9

Alternativa	SI	NO	Total
Porcentaje	67%	33%	100%
Elementos	5	1	6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del condominio (2019)

Grafica N° 9

Talento humano y los recursos financieros y técnicos para la aplicación de un manual de normas y procedimientos



Análisis

En el gráfico N° 9 Tomando en consideración los datos registrados se pueden acotar que el 83% de los encuestados señalan que si existen en el condominio el talento humano y los recursos financieros y técnicos para la aplicación de un manual de normas y procedimientos para los procesos de cuentas por cobrar.

Fuente: Cuadro N°9

Ítem 10.- ¿Estaría usted dispuesto a trabajar bajo normas y procedimientos que se establezcan a través de un manual?

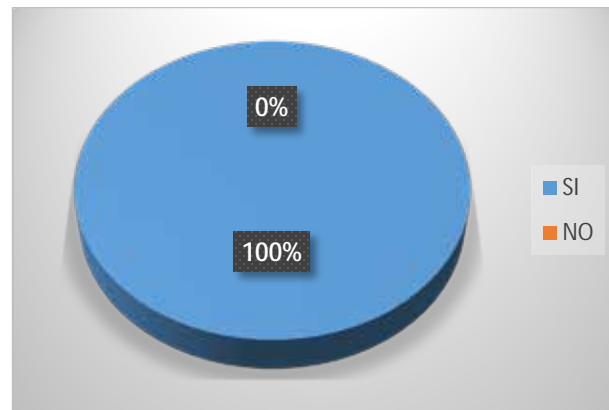
Cuadro N°10

Alternativa	SI	NO	Total
Porcentaje	100%	0%	100%
Elementos	6	0	6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del condominio (2019)

Grafica N° 10

Trabajar bajo normas y procedimientos que se establezcan a través de un manual



Análisis

En el grafico N° 10 Al observar los datos registrados y gráfico 10 se puede apreciar el 100% de los encuestados consideran que si estarían dispuestos a trabajar bajo normas y procedimientos que se establezcan a través de un manual. En efecto, los trabajadores dispuestos a apoyar la propuesta por cuanto consideran que la implementación permitirá mejorar las cuentas por cobrar.

Fuente: Cuadro N°10

Análisis General

Tomando en cuenta la información arrojada por medio del cuestionario aplicado al personal del condominio se pudo determinar mediante el que los procedimientos que llevan a cabo, carecen de efectividad por no tener un manual que sirva de guía para la ejecución de las actividades. Esto basado en los resultados del grafico N°1 donde nos indica que se debe evaluar el proceso de cuentas por cobrar ya que es el rubro más importante para un condominio ya que de este depende su buen funcionamiento además que se puede analizar y detectar efectivamente el grado de morosidad.

Se detectó la necesidad de tener una guía práctica con lineamientos a seguir que sirva como herramienta de soporte a esta área y que motive la elaboración de distintos manuales en otras áreas del condominio basado en los resultados del grafico N°8 ya que los manuales sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información, para así corregir los puntos con mayores fallas.

Así como también el personal que allí labora en el grafico N°9 este manual serviría de desenvolvimiento, ya que conocerán los objetivos, normas, políticas y procedimientos del condominio además que sea de mucha utilidad para lograr una eficiente administración, ya que cuentan con los recursos necesarios para alcanzar la meta.

Pero gracias al alto compromiso que prestan los trabajadores en el condominio, han logrado mantener una importante comunicación que permite que sigan desarrollándose las mejoras y en efecto estarían dispuesto en equipo apoyar la propuesta porque consideran que la implementación de un manual de normas y procedimientos permitirán las mejoras y además un eficiente y satisfactorio ámbito laboral tal como lo indica el grafico N°10.

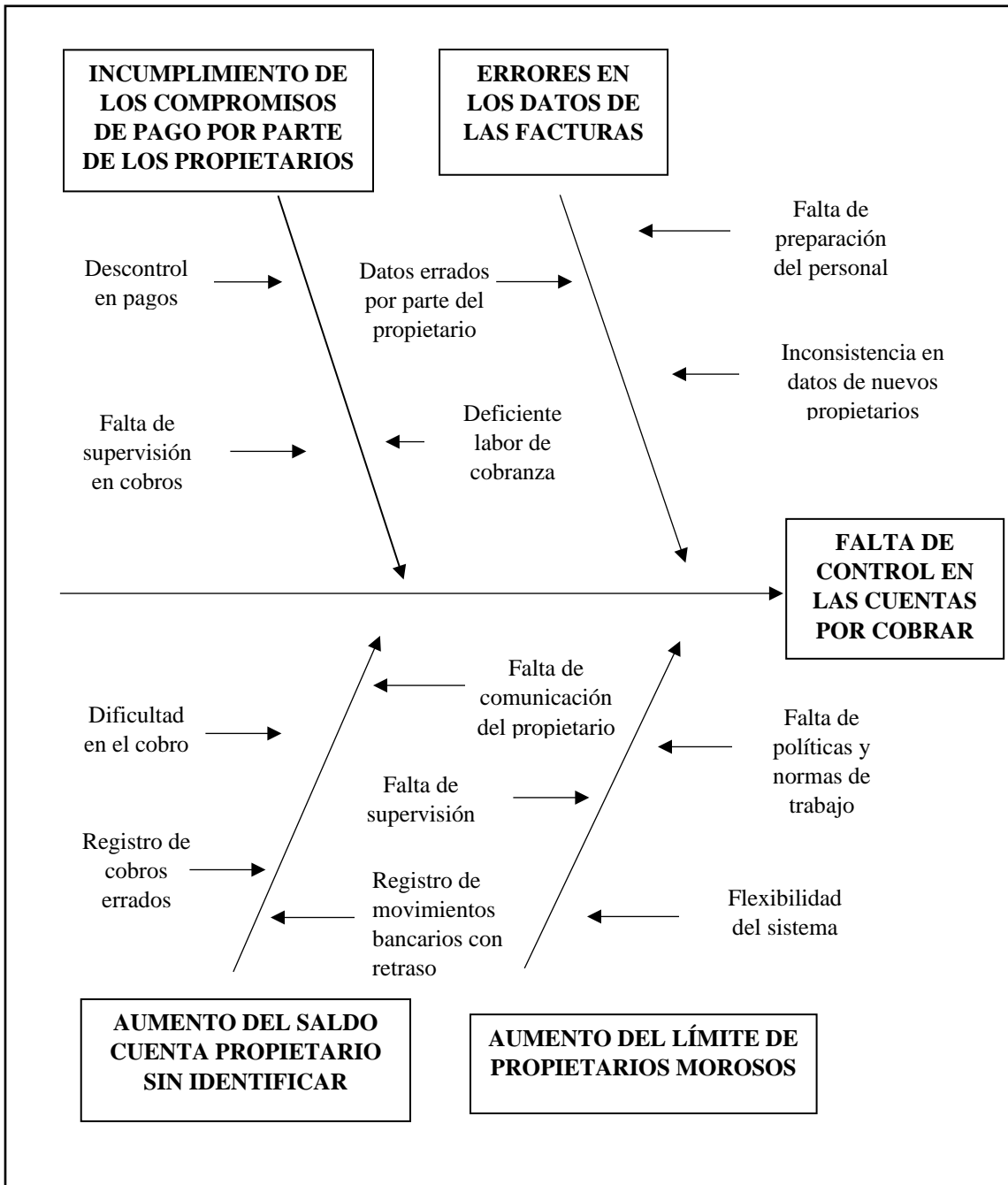
Es por eso la importancia que tiene la recolección de datos para llegar a la raíz del problema y así poder solucionarla a tiempo para que no presente las mismas fallas en reiteradas ocasiones. La estrategia adecuada permite que el proceso sea más eficiente y dinámico para los involucrados; por eso las personas que acepten el reto deben tener un alto compromiso para que pueda ocurrir un verdadero cambio.

Con respecto a lo antes mencionado debemos recalcar que los procesos fundamentales se encuentran vulnerables, existe la necesidad de mejorar el proceso que se lleva a cabo en el área de cuentas por cobrar, en vista de la falta de control en las cuentas por cobrar que se vienen presentando en el condominio. Las debilidades que muestra el área se vienen desarrollando por no poseer un control interno de dichos registros, estableciendo control de los procesos de cuentas por cobrar se disminuirían los errores humanos, los procedimientos lentos y engorrosos y posible re trabajo, dichas debilidades las podemos observar de manera directa en el diagrama de Ishikawa que se desarrollara en la siguiente fase.

4.3. Identificación de las causas y los efectos de los procedimientos en el registro de los pagos de los inmuebles.

Con respecto a lo anteriormente mencionado con este diagrama a través de la construcción de este diagrama se pudo plantear de manera gráfica, visualizar y apreciar con claridad las causas y los efectos que pueden estar contribuyendo para que se genere el problema y también poder plasmar las posibles soluciones para el condominio.

Así mismo este diagrama nos permite obtener un sistema que presente una forma práctica de asimilar información interna y permitiendo una forma sencilla de construir un equipo de trabajo que pueda lograr los objetivos, surgiendo ideas para la solución de la problemática propuesta.



CAPITULO V

PROPUESTA

CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Propuesta	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01
			Página: 1

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DEL CONDOMINIO WORLD TRADE CENTER
VALENCIA**

Elaborado Por:	Aprobado Por:
Adriana I. Morillo A.	

CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Índice	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01 Página: 2

Índice	
Objetivo general y objetivos específicos	3
Justificación	4
Alcance	5
Instructivo para el uso del manual	6
Normas de la propuesta	7
Definición de términos	8
Normas para la cobranza	10
Procedimientos	11
Diagrama de Flujo	15
Formato Factura Fiscal	16
Elaborado Por:	Aprobado Por:
Adriana I. Morillo A.	

CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Objetivos	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01 Página: 3

Objetivo General

Establecer y documentar claramente las normas y procedimientos que regirán el desarrollo de las actividades del departamento de las cuentas por cobrar ajustados a las normas y leyes nacionales con el propósito de garantizar transparencia y eficiencia en la administración y control de las cuentas por cobrar.

Objetivos Específicos

- Presentar una Visión Integral de cómo opera el condominio.
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Cooperar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
- Establecer un sistema de información recuperable y accesible.
- Ahorrar tiempo y esfuerzos en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias.
- Establecer una inducción adiestramiento y capacitación del personal.

Elaborado Por:	Aprobado Por:
Adriana I. Morillo A.	

CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Justificación	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01 Página: 4

<p>Justificación</p> <p>Este manual tiene como propósito dirigir los procesos administrativos con el fin de establecer orientación, capacitación y enteramiento al personal, lo que permitirá mejorar la calidad, del proceso administrativo en el condominio World Trade Center Valencia.</p>	
Elaborado Por:	Aprobado Por:
Adriana I. Morillo A.	

CONDOMINIO WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Alcance	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01 Página: 5

<p>Alcance</p> <p>Este manual va dirigido al personal que labora en el departamento de administración, así como también a los propietarios, arrendatarios de la torre empresarial World Trade Center de Valencia y a todas aquellas que intervienen en los procesos y procedimientos para el logro de los objetivos planteados en la administración de la misma.</p>	
Elaborado Por:	Aprobado Por:
Adriana I. Morillo A.	

CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Instructivo para el uso del manual	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01 Página: 6

Instructivo para el uso del manual

Este manual está diseñado de manera que la información resulte accesible, aun para quienes no han tenido un entrenamiento especializado o relacionado con el mismo, sus normas son las siguientes:

- Este manual es propiedad del condominio World Trade Center Valencia, por lo tanto, debe ser cuidado y respetado.
- Este manual es uso exclusivo del condominio por lo tanto no debe salir de las instalaciones.
- Se debe mantener en buen estado
- Solo se debe actualizar si existe algún cambio en los procedimientos.
- Solo será modificado por personas autorizadas.
- Las consultas se deben hacer ante la administración.

Elaborado Por:	Aprobado Por:
Adriana I. Morillo A.	

CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Normas de la propuesta	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01 Página: 7
<p style="text-align: center;">NORMAS DE LA PROPUESTA</p> <ul style="list-style-type: none"> · La aprobación de este manual depende de la administración, la presidencia del condominio y la asamblea general. · La evaluación y modificación del manual de normas y procedimientos está a cargo exclusivamente del área de administración del condominio. · Este manual va dirigido a la administración del condominio, mas no es una limitante para el resto del personal. 			
Elaborado Por:		Aprobado Por:	
Adriana I. Morillo A.			

CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Definición de términos	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01 Página: 8
DEFINICIÓN DE TERMINOS			
<p>Manual: es un documento que mantiene de forma ordenada, información y/ instrucciones sobre, historia, organización y procedimientos de una empresa; que se consideran necesarios para una mejor ejecución del trabajo.</p>			
<p>Manual de procedimientos: describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en la orden secuencial.</p>			
<p>Cuentas por cobrar: son aquellos importes adeudados como resultado de un compromiso.</p>			
<p>Gastos ordinarios: son todos aquellos que se generan constantemente tales como: luz, agua, aseo, vigilancia, mantenimiento, ascensoristas, mantenimientos hidráulicos, áreas verdes, alquileres entre otros.</p>			
Elaborado Por:		Aprobado Por:	
Adriana I. Morillo A.			

CONDOMINIO WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Definición de términos	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01 Página: 9
DEFINICIÓN DE TERMINOS <p>Gastos Variables: son todas aquellas reparaciones o servicios que se genera en el mes y son eventuales.</p> <p>Gatos Individuales: son aquellos gastos que inciden o competen a cada uno de los propietarios, alguna reparación y/o servicio particular.</p> <p>Gastos Extraordinarios: son aquellos gastos sometidos a consideración y aprobación por la junta de condominio para reparaciones mayores.</p> <p>Previsión o fondo de reserva: tiene por objeto cubrir los gastos extraordinarios, el porcentaje por concepto será de 10% de los gastos ordinarios generados en el mes.</p>			
Elaborado Por:		Aprobado Por:	
Adriana I. Morillo A.			

CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Normas para la cobranza	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01 Página: 10

NORMAS PARA EL COBRO DE RECIBO DE CONDOMINIO

- Las condiciones de pago son a 30 días, después de la fecha del recibo de condominio.
- Si el propietario o arrendatario cancela posterior a la fecha de vencimiento del recibo de condominio automáticamente genera intereses moratorios.
- Si el propietario entra en intereses moratorios dos veces seguidas sin siquiera realizar abonos a su cuenta se pasa la cobranza a departamento legal.
- Las formas de pago son cheques conformarles, transferencias o depósitos bancarios.
- el propietario o arrendatario debe entregar su cheque debidamente lleno con todos sus datos, no lo debe hacer el personal del departamento de administración.
- Los cheques deben ser emitidos a nombre de Condominio World Trade Center Valencia no endosable.
- Los depósitos o transferencias deben ser enviados debidamente identificados a la cuenta de correo indicada condominiotwtc@multicorplogistic.com o presentarlo en la taquilla del departamento.
- Una vez el propietario o arrendatario haga el pago y sea verificado se procede a realizar el recibo de pago.
- El recibo de pago debe contener todos los detalles referentes al mismo, meses de condominio que cancela o abona, forma de pago, numero de referencia y monto.
- En caso de que el propietario cancele un monto mayor al indicado en su estado de cuenta se abona al siguiente mes de condominio.
- Bajo ningún concepto se realiza devolución de dinero.

Elaborado Por:

Aprobado Por:

Adriana I. Morillo A.

CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
Departamento: Administración	Descripción: Procedimientos	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01
			Página: 11
RESPONSABLE CARGOS	PASO	ACCIÓN ACTIVIDADES	
Asistente Administrativo	1	a. Debe solicitar las facturas correspondientes al mes en curso verificando que cumplan con los requisitos fiscales vigentes.	
		b. Acusa recibo anotando hora y fecha de recepción.	
		c. identifica a que servicio corresponde cada factura.	
		d. procede a realizar la relación de gastos del mes en curso para la revisión y aprobación del recibo de condominio.	
		e. ya verificados todos los documentos para el mes se procede a ingresar al sistema todos los gastos individuales, ordinarios, variables o extraordinarios generados en el mes.	
		f. se genera el primer recibo de muestra para que sea verificado y aprobado.	
Elaborado Por:		Aprobado Por:	
Adriana I. Morillo A.			

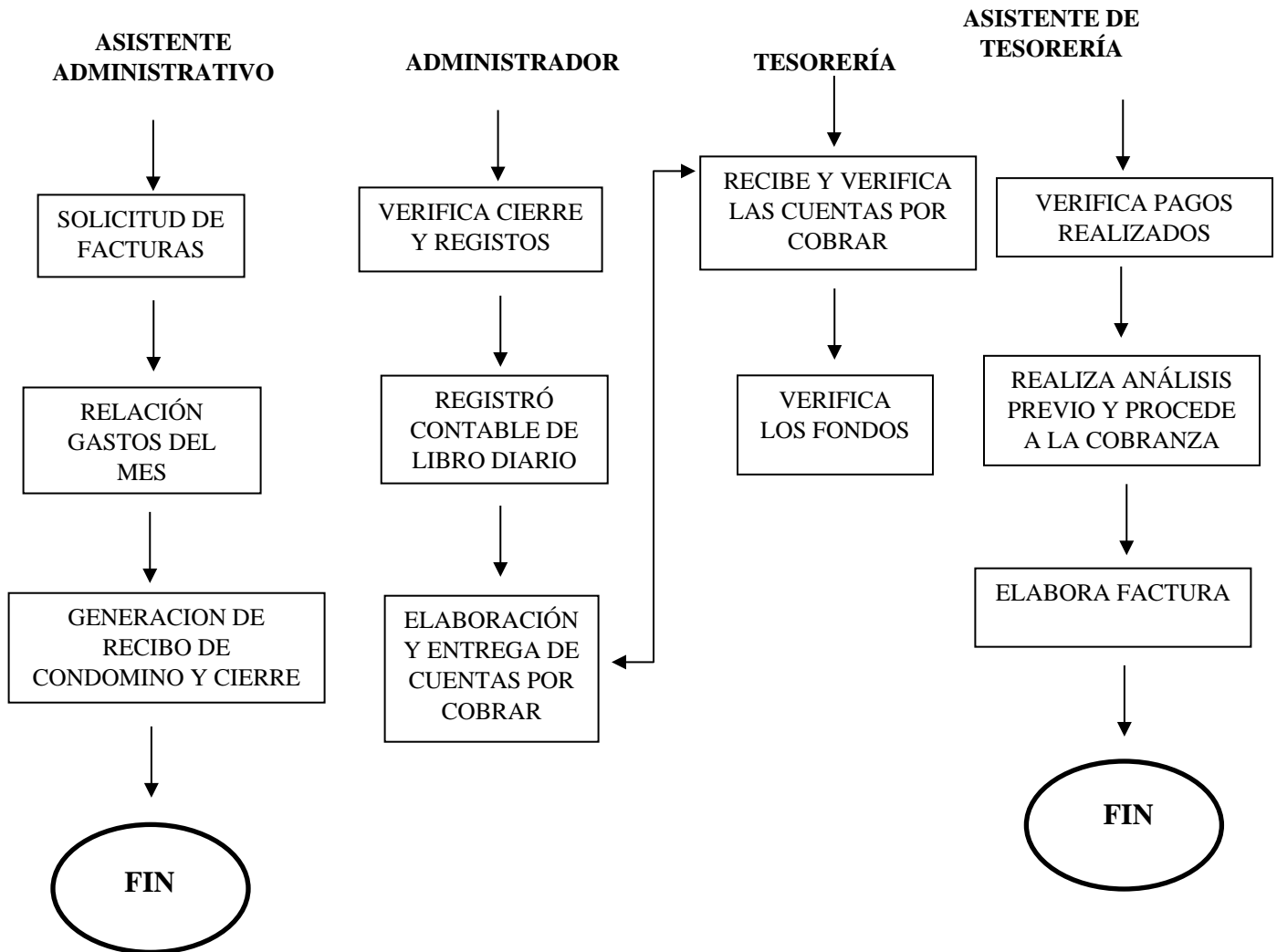
CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
Departamento: Administración	Descripción: Procedimientos	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01
			Página: 12
RESPONSABLE CARGOS	PASO	ACCIÓN ACTIVIDADES	
Asistente Administrativo	2	g. una vez verificada y aprobada se procede a generar el resto de recibos para cada oficina o local.	
		h. generados los recibos de condominio y estado de cuenta se procede hacer él envío personalizado a cada local y oficina.	
		i. generados los recibos y conciliados los bancos, se procede a realizar el cierre mensual.	
		j. asistente administrativo hace entrega del cierre mensual al administrador.	
Administrador	3	a. recibe el cierre mensual y verifica los registros realizados.	
		b. Procede hacer el registro contable de los libros correspondientes diario y mayor analítico.	
Elaborado Por:		Aprobado Por:	
Adriana I. Morillo A.			

CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
Departamento: Administración	Descripción: Procedimientos	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01
			Página: 13
RESPONSABLE CARGOS	PASO	ACCIÓN ACTIVIDADES	
Administrador	4	c. Elabora relación de entrega de las cuentas por cobrar en original y copia para la tesorería, acusa de recibo en copia y archiva.	
Tesorería	5	a. Recibe de administración las cuentas por cobrar, verifica los fondos y procede a entregar al asistente de tesorería los movimientos bancarios para verificar los ingresos.	
Asistente de tesorería	6	a. Recibe los estados de cuenta para la verificación de los pagos realizados y procede con la cobranza.	
		b. Dos veces por semana se debe generar el reporte de cobranza.	
		c. se realiza un análisis previo según las distintas condiciones o situaciones de cada propietario, posteriormente se procede a realizar las llamadas o envíos de correos, según cada caso.	
Elaborado Por:		Aprobado Por:	
Adriana I. Morillo A.			


CONDominio WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Procedimientos	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01
			Página: 14

RESPONSABLE CARGOS	PASO	ACCIÓN ACTIVIDADES
Asistente de tesorería	7	d. Al momento de recibir directamente pagos en la oficina ya sean en cheque o transferencias de otros bancos se deben esperar 2 días hábiles bancarios para solicitar en tesorería los nuevos movimientos bancarios para su verificación.
		e. unas ves efectivas los pagos realizados se procesan en el sistema para generar la factura correspondiente a los meses pagados cumpliendo con todas las formalidades que la ley indica.
		f. si el pago realizado es mayor al adeudado por el propietario o arrendatario se procede a generar un anticipo para el siguiente mes.
		g. los anticipos serán aplicados solo para las cuotas ordinarias y se generara una factura.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		
Elaborado Por:		Aprobado Por:
Adriana I. Morillo A.		

CONDOMINIO WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
	Departamento: Administración	Descripción: Diagrama de flujo Anexo 1	Fecha: Junio 2019



CONDOMINIO WORLD TRADE CENTER VALENCIA J-31207041-2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
Departamento: Administración	Descripción: Formato fiscal de factura Anexo 2	Fecha: Junio 2019	Código: MNP-ADM01 Página: 16

	
Elaborado Por:	Aprobado Por:
Adriana I. Morillo A.	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Uno de los objetivos específicos de este estudio fue realizar un diagnóstico de los procedimientos existentes en el departamento de administración, tomando en cuenta los resultados obtenidos en el cuestionario pudimos llegar a la conclusión que existente oportunidades de mejoras en dichos procesos se pudo evidenciar aspectos positivos como, la disposición de trabajar bajo un manual de normas y procedimientos, el talento humano y la disponibilidad, también se pudo observar aspectos deficientes como por ejemplo la falta de conocimiento y planificación sobre las cuentas por cobrar que son relacionados con el mal registro, detallando que la información no es la correcta.

Así mismo se realizó un diagrama de Ishikawa con el fin de identificar causas y efectos que afecten la realización y control de las cuentas por cobrar, donde se pudo constatar de acuerdo con los resultados obtenidos debilidades tales como: disponibles bancarios erróneo para el momento de la conciliación, descontrol en pagos, falta de supervisión, aumento de saldos. Por último, en el condominio no pasa desapercibido el hecho de que necesitan establecer mejoras para aumentar la eficiencia y solidez de sus operaciones y actividades, con la finalidad de obtener un beneficio, logrando así satisfacer las necesidades colectivas, es por ello que se propuso un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar.

Con el uso del manual se espera la mejora en cuanto a las actividades de eficiencia en el trabajo, el cobro de los recibos a tiempo, el orden y el control. Ofreciendo la mejor aplicación para satisfacer las necesidades dentro del condominio; con ello aumentar la eficacia. Esto con el fin de continuar con los avances diarios que la actualidad nos lleva y cuestionar la manera de cómo se llevan los procesos internos.

Gracias al estudio realizado por la autora, este informe servirá de ayuda para el condominio, ya que muestra los problemas existentes en el condominio y buscando con ello la mejora de los problemas que enfrenta enseñando un camino de beneficios y logros basado en las metas y objetivos para el condominio.

Recomendaciones

Luego de haber abarcado todos los capítulos y culminado la elaboración de este trabajo de grado, es preciso plasmar una serie de recomendaciones finales las cuales servirán de apoyo y complemento para los resultados obtenidos.

Todas las personas involucradas deben conocer el manual, por lo tanto, debe hacerse una inducción de manera constante y con revisiones de las normas a todas las personas que manejaran este manual.

Un sistema informático que ayude a organizar, planificar y auditar de manera eficiente las cuentas contables en este caso las cuentas por cobrar.

Es indispensable la puesta en marcha del manual de normas y procedimientos planteado en función de corregir los problemas de tipo administrativo que presenta el condominio.

Es necesario destacar la importancia de llevar a cabo, cada procedimiento pasó a pasó, con sus respectivas normativas para el buen uso y funcionamiento del manual a utilizar.

Durante la etapa de implementación del manual es necesario llevar un estricto control de cómo se está haciendo uso del manual y si se está cumpliendo cabalmente todos los procedimientos allí plasmados.

Crear un sistema de comunicación efectivo con todos los propietarios/ arrendatarios para que vea su estado de cuenta de manera real para que se informe de su deuda y cuando vence.

REFERENCIAS

Arias Fidias (2016), El proyecto de Investigación. Caracas, Venezuela. Editorial EPISTEME.

Tamayo y Tamayo (1998), El proceso de la investigación Científica. México, DF. Editorial LIMUSA, S.A.

Palella y Martins (2006), Metodología de la investigación cualitativa. Caracas, Venezuela. Editorial FEDUPEL.

Manual de Especialización y Maestrías Tesis Doctorales (2016), Caracas, Venezuela. Editorial FEDUPEL.

Duhalt Miguel (1977), Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas. México, D.F. Universidad Nacional Autónoma de México.

Henry Sisk y Mario Sverdlik (1979), Administración y gerencia de empresas, Editorial Saber, USA.

Maldonado Milton (2004), Auditoria de Gestión, Tercera Edición, Quito Luz de América 2001, Quito.

Catacora Fernando (1996), Sistemas y procedimientos contables, editorial Mc Grawhill, Caracas.

Alonzo J. (1998), Diseño de Sistemas Administrativos y Contables: (22da ed.), Caracas.

López J. (2011) Tipos de Procesos y sus características BuenasTareas.com
www.buenastareas.com › Temas Variados.

Sánchez (2015), en su trabajo de grado “Propuesta de un manual de normas y procedimientos administrativos de útil aplicación en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Granjacosco, C.A.” Para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo.

Ruiz Andrade (2015), En su trabajo final de grado para optar al título de ingeniería comercial la Universidad Católica del Ecuador, denominado “Elaboración de propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol CIA LTDA”. Cuyo objetivo general es la mejora de la empresa.

Sindy Puerto (2014), en su trabajo de grado “Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Venefrenos, C.A.” Para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública.

Brito Thais (2013), En su trabajo especial de grado “Manual de Normas y Procedimientos Para el Control de las Cuentas Por Pagar en el Departamento Administrativo de la Empresa Inversiones Quiroven, C.A.”

Bencomo Hernández Mayorga (2014), “Diseño de estrategias gerenciales que conlleven a optimizar el capital de trabajo en cuentas por cobrar en el condominio del Centro Comercial Cristal, Municipio Naguanagua del Estado Carabobo”.

Arreaza Erika, Guacaran María (2013), “Estrategias dirigidas para el mejoramiento de la gestión de cobranza y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores, S.C”.

González Jordán (2001), Las bases de las Finanzas empresariales (4ta ed.)
Editorial Academia.

Gómez Cejas (1997), Sistemas Administrativos Editorial McGraw Hill.

Hernández, Collado y Baptista (2006-1988), Metodología de la investigación
(4ta ed.) y (2da ed.). México.

Vera L (2003), “Guía práctica para la elaboración de un Manual de Normas y
Procedimientos” Guía de estudio para la Cátedra de Sistemas Administrativo, Facultad
de Ciencias Sociales en la Universidad José Antonio Páez.

Luque E. (1981), Introducción al estudio de la contabilidad. (4ta ed.) Editorial
Editexto.

Acción Insight (2008), Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza, Boston.
Edición número 26

Brito J (2005), Análisis del control interno de las cuentas por cobrar llevados
en la unidad de contabilidad de los organismos oficiales descentralizados de la empresa
SEMDA C. A. Universidad de Oriente. Monagas

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2006), Manual
de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Fondo
Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). Caracas,
Venezuela.

Anexos

Anexo A

Cuestionario para ser aplicado al personal del Condominio World Trade Center de Valencia.

N°	Enunciado
1	¿Cree usted que el condominio tiene definidas normas y procedimientos para el control del sistema de Cuentas por Cobrar? SI () NO ()
2	¿Cree usted que en el condominio existe un departamento de cuentas por cobrar? SI () NO ()
3	¿Cree usted que exista un control efectivo en los procesos de las cuentas por cobrar? SI () NO ()
4	¿Cree usted que existen políticas definidas en el condominio referidas a los límites de vencimiento de los recibos? SI () NO ()
5	¿Cree usted que con proponer un sistema de estructuración integral que permita controlar las actividades dentro del proceso de recibos cuentas por cobrar mejorara el ciclo? SI () NO ()
6	¿Cree usted que la implementación de un manual de normas y procedimientos ayudaría a mejorar los procesos de cuentas por cobrar en el departamento? SI () NO ()
7	¿Cree usted que el personal encargado de la cobranza tiene los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir? SI () NO ()

8	¿Cree usted que con la implementación del manual de normas y procedimientos el condominio podría motivarse para la elaboración de manuales en otras áreas? SI () NO ()
9	¿Cree usted que el condominio cuenta con el talento humano y los recursos financieros y técnicos para la aplicación de un manual de normas y procedimientos para los procesos de cuentas por cobrar? SI () NO ()
10	¿Estaría usted dispuesto a trabajar bajo normas y procedimientos que se establezcan a través de un manual? SI () NO ()

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con una (x) la respuesta que mejor coincida con su opinión con respecto a lo que se plantea en el siguiente instrumento.

Fuente: Morillo (2019)