

**Diseño e Implementación de un Indicador de Eficiencia para Optimizar la Gestión y
Recaudo en el Área Pre-Jurídica.**

SISTEMATIZACION

Alejandra Patricia Chíquiza Zamudio

**Sistematización presentada como requisito para optar al título de Administrador de
Empresas**

MARÍA BARBARA FARFÁN RINCÓN

Docente consejero Administración de Empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sede Principal

Sede Funza (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2023

Dedicatoria

Esta sistematización se dedica a todos aquellos que buscan la comprensión profunda y la mejora continua en la gestión y recaudo en el ámbito de la propiedad horizontal en Colombia. A los propietarios comprometidos con el desarrollo sostenible de sus comunidades, a los profesionales del derecho que luchan por la justicia y equidad, y a quienes se esfuerzan por integrar principios éticos y legales en la administración financiera. Esta obra es un tributo a la colaboración interdisciplinaria y a la búsqueda constante de un sistema jurídico que refleje los valores fundamentales de transparencia, equidad y respeto.

Agradecimientos

Este trabajo de investigación no habría sido posible sin el apoyo y la colaboración de diversas personas e instituciones, a quienes deseo expresar mi profundo agradecimiento.

En primer lugar, agradezco a la Corporación Universitaria Minuto de Dios por brindarme la oportunidad de llevar a cabo esta sistematización y proporcionar el entorno propicio para el desarrollo académico.

Agradezco al profesor Manuel Fabian Guayacundo Arredondo por su orientación experta y sus valiosas contribuciones, que han sido fundamentales para dar forma y estructura a este trabajo. Su guía y sabiduría han sido fuentes inestimables de inspiración.

Quiero expresar mi reconocimiento a la compañía ASERPRHOS SAS generosamente compartieron su conocimiento, experiencia y me apoyaron para llevar a cabo este proyecto, enriqueciendo significativamente la perspectiva de este estudio.

Agradezco a mis amigos y familiares por su apoyo incondicional, comprensión y aliento constante a lo largo de este viaje académico. Su respaldo ha sido un pilar fundamental en cada etapa de este proceso, especialmente a mi hermana Nelsy Chíquiza que con su apoyo hizo que este logro fuera posible. A mis hijos Sara Valentina Paredes Chíquiza, Julián Felipe Paredes Chíquiza que siempre serán la fuerza y la motivación que necesito para culminar cada proyecto.

Finalmente, mi más profundo agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron al desarrollo de esta sistematización. Su dedicación y colaboración han sido esenciales, y este trabajo lleva consigo la huella de sus valiosas aportaciones.

Este proyecto es el resultado de un esfuerzo colectivo, y a cada persona que ha sido parte de este camino, les expreso mi sincero agradecimiento.

Tabla de contenido

Pag

Listado de tablas	4
Listado de anexos.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	8
Introducción.....	9
1. Problema.....	11
1.1. Árbol de problema.....	11
1.2. Descripción del problema	12
1.3. Formulación o pregunta problema.....	12
2. Objetivos.....	10
2.1. Objetivo general.....	10
2.2. Objetivos específicos.....	10
3. Justificación.....	15

5. Marco de referencia.....	16
5.1. Marco legal	17
5.2. Marco investigativo.....	20
5.3. Marco teórico (desarrollo teórico en que se fundamenta el trabajo de investigación).....	20
6. Metodología	24
6.1.Enfoque y alcance de la investigación (describa claramente el enfoque de la investigación realizada, al igual que el alcance de la misma, con base al problema y los objetivos planteados).....	25
6.2. Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos	26
7. Resultados.....	33
8. Conclusiones	35
9. Recomendaciones.....	36
10. Referencias.....	37

Principales Puntos Éticos en el Recaudo	Descripción
1. Transparencia en la Comunicación	Garantizar la claridad y apertura en la comunicación con los deudores acerca de las deudas pendientes.
2. Respeto a la Dignidad del Deudor	Asegurar un trato respetuoso y digno hacia los deudores durante el proceso de recaudo.
3. Uso Justo de Prácticas de Cobranza	Evitar el uso de prácticas coercitivas o amenazantes, y asegurar que sean éticas y legales
4. Confidencialidad de la Información	Salvaguardar la privacidad y confidencialidad de la información del deudor de acuerdo con las leyes vigentes.
5. Honestidad en la Presentación de Información Financiera	Proporcionar información precisa y completa sobre la situación financiera para el deudor.
6. Trato Equitativo a Todos los Deudores	Aplicar políticas de recaudo de manera justa y equitativa,

Listado de Tablas

Listado de Anexos

1. Anexo A: Texto Completo del Código de Ética Empresarial

- Incluye el contenido integral del código de ética empresarial aplicable al recaudo de cartera.

2. Anexo B: Normativas de la ACA International

- Documento completo que detalla las normativas éticas establecidas por la ACA International para el recaudo de deudas.

3. Anexo C: Texto Completo del Código de Conducta del INERC

- Contiene el contenido completo del código de conducta del Instituto Nacional de Expertos en Recuperación de Cartera (INERC).

4. Anexo D: Principios de Cobranza Responsable de la ACA International

- Incluye una copia de los principios éticos de cobranza responsable establecidos por la ACA International.

5. Anexo E: Texto Completo del Código de Conducta del INDEJUR

- Contiene el contenido íntegro del código de conducta del Instituto Nacional de Defensa Jurídica (INDEJUR).

6. Anexo F: Imágenes Representativas de Cada Código Ético

- Sección que incluye imágenes o íconos representativos de cada código ético mencionado en la figura.

Estos anexos proporcionarán a los lectores acceso directo a la información detallada sobre los códigos éticos aplicables y permitirán una comprensión más profunda de los principios éticos que rigen el recaudo de cartera morosa en el ámbito estudiado.

Resumen:

La presente sistematización se enfoca en el análisis de la gestión y recaudo en el contexto de la propiedad horizontal en Colombia. A través de un examen detallado de la normativa legal y técnica que rige esta dinámica, se busca comprender las complejidades inherentes a la administración de recursos financieros en comunidades de bienes raíces compartidos.

La base legal, fundamentalmente establecida por la Ley 675 de 2001 y sus modificaciones, es explorada en detalle. Se examinan las obligaciones financieras de los propietarios, las disposiciones para el recaudo de cuotas y las implicaciones legales asociadas con la gestión de fondos comunes. Además, se destaca la intersección con la Ley 1480 de 2011, que establece el Estatuto del Consumidor, resguardando los derechos de los propietarios frente a prácticas comerciales injustas.

Abstract:

This research delves into the analysis of management and collection within the context of horizontal property in Colombia. Through a detailed examination of the legal and technical regulations governing this dynamic, the study seeks to comprehend the inherent complexities in the administration of financial resources in shared real estate communities.

The legal foundation, primarily established by Law 675 of 2001 and its subsequent amendments, is explored in depth. Financial obligations of property owners, provisions for fee collection, and the legal implications associated with managing common funds are examined. Furthermore, the intersection with Law 1480 of 2011, establishing the Consumer Statute, safeguards property owners' rights against unfair commercial practices.

The research also encompasses financial, accounting, and auditing regulations, particularly those issued by the Superintendence of Companies and the Central Board of Accountants. These aspects intertwine with ethical codes and social responsibility influencing the management and collection of overdue accounts, promoting fair and transparent practices.

International comparisons provide a contextual framework, while the analysis of relevant legal cases and interviews with field experts contribute a practical perspective. The research is complemented by figures and tables visualizing the legal structure, financial processes, and historical trends.

Introducción

En el dinámico entorno jurídico contemporáneo, la gestión y recaudo se han erigido como pilares fundamentales para el funcionamiento eficiente de los sistemas legales. En este contexto, la presente tesis se embarcará en un exhaustivo análisis del Sistema Jurídico desde la perspectiva de su gestión y recaudo, explorando las complejidades que surgen en la intersección de estas dos esferas cruciales.

La eficaz administración de los recursos y la recaudación de ingresos juegan un papel determinante en la viabilidad y sostenibilidad de cualquier sistema jurídico. Este análisis se sumergirá en las estructuras, procesos y desafíos inherentes a la gestión y recaudo, destacando su influencia directa en la capacidad del sistema legal para cumplir con sus objetivos y satisfacer las demandas de una sociedad en constante evolución.

El estudio abordará cuestiones clave, como la implementación de políticas fiscales, la transparencia en la gestión de fondos públicos, la efectividad de los mecanismos de recaudación y su impacto en la equidad y justicia social. Además, se explorarán las implicaciones legales y éticas asociadas con la gestión de recursos en el ámbito jurídico, considerando las tensiones inherentes entre la necesidad de financiamiento y la preservación de los principios fundamentales del sistema legal.

A través de un análisis detenido, esta investigación busca proporcionar una visión comprensiva de los desafíos actuales y emergentes en la gestión y recaudo dentro del contexto jurídico, contribuyendo así al enriquecimiento del debate académico y a la formulación de recomendaciones prácticas para mejorar la eficiencia y efectividad de los sistemas legales en la actualidad.

1. Problema

En la sistematización realizada se hace un análisis sobre la comisión que se le da a los asesores y en la validación de la gestión de cada uno se encuentran falencias, esta comisión se hacía por llegar a una meta mensual por un valor determinado por Gerencia, pero se identifica que no todos los asesores trabajan de la misma manera y no entregar los mismos resultados.

Por otro lado, los informes que se entregan mensualmente a los conjuntos son muy básicos, se ve la necesidad de impetrar un indicador de eficiencia para que la gestión plasmada sea más puntual y clara.

1.1. Árbol de problema



1.2. Descripción del problema

La información se manejaba global con los valores del cierre de cada mes de todo lo recaudado de cada uno de los conjuntos por las negociaciones realizadas por pagos de contado o acuerdos de pago, se indicaban un valor de meta para llegar a comisionar y esta comisión era igualitaria para todos los colaboradores.

Teniendo en cuenta lo anterior se implementó una herramienta ofimática en donde se generó una tabla dinámica en esta se ingresa toda la información del recaudo del mes por concepto de cartera morosa, la matriz está dada por los conjuntos que maneja cada colaborador, con esta información se puede llegar a evaluar la productividad de cada uno de ellos. Antes de lograr y recaudar esta información a cada colaborador se le entrega la misma cantidad de deudores, esto quiere decir que no se evalúa la gestión por la cantidad de Conjuntos si no de deudores, estos son repartidos de manera igualitaria.

1.3. Formulación o pregunta problema

¿Cómo afecta la implementación de una tabla dinámica para evaluar la productividad de los colaboradores en el recaudo de cartera morosa en el ámbito de la propiedad horizontal?

¿Cuáles son los principales retos asociados con la igual distribución de deudores entre los colaboradores y cómo esto impacta la equidad en la gestión de recursos?

¿En qué medida la asignación de una comisión igualitaria para todos los colaboradores influye en su motivación y desempeño en la gestión y recaudo de recursos?

¿Cómo se pueden mejorar los procesos de evaluación de la productividad de los colaboradores en la gestión de cartera morosa, considerando la variabilidad en los conjuntos y la igualdad en la distribución de deudores?

¿Cuáles son los desafíos específicos en la gestión de recursos en el ámbito de la propiedad horizontal, especialmente en relación con la implementación de cuotas y acuerdos de pago?

¿Qué impacto tiene la falta de evaluación basada en la cantidad de deudores en comparación con la evaluación basada en conjuntos en la eficiencia del sistema de recaudo en el contexto de la propiedad horizontal?

2.Objetivo

Optimizar la eficiencia y efectividad en el área pre-jurídica de la organización mediante el diseño e implementación de un indicador integral de desempeño. Este indicador se enfocará en evaluar el rendimiento individual de los asesores, mejorar la gestión y recaudo, identificar deudores, y perfeccionar los informes mensuales destinados a los conjuntos residenciales.

2.1. Objetivo general

Diseñar e implementar un indicador de eficiencia en el área pre-jurídica de una organización, con el fin de mejorar la gestión y el recaudo, identificando asesores deudores y optimizando los informes mensuales a los conjuntos residenciales

2.2. Objetivos específicos

Diseñar un indicador de eficiencia que evalúe el desempeño individual de los asesores del área pre-jurídica en función de su gestión y resultados.

Implementar el indicador de eficiencia en el proceso de gestión y recaudo, incorporándolo como parte integral del sistema de evaluación y compensación.

Evaluar el impacto del indicador de eficiencia en la mejora de la gestión y el recaudo, identificando asesores más eficientes y áreas de oportunidad para el crecimiento.

Mejorar la calidad de los informes mensuales entregados a los conjuntos residenciales, proporcionando información más detallada y transparente sobre la gestión y el estado de las deudas.

3. Justificación

Es necesario realizar indicadores de Eficiencia para el mejoramiento y validación de la gestión de recaudo, ya que se evidencian falencias como malas prácticas. Es necesario lograr retroalimentar, hacer un seguimiento como hacer capacitaciones para no caer en los mismos errores. Es relevante hacer adecuaciones para el mejoramiento y eficacia en la gestión de recaudo y en lo que con lleva.

El indicador se hace para optimizar la labor, el rendimiento, la ejecución y la terminación del proceso de recaudo, la importancia de establecer este tipo de indicadores es lograr optimizar procesos que ayuden a la compañía a obtener mejores resultados y ofrecer un excelente servicio. Aportes que genera entregar un buen servicio de recaudo en la mora de conjuntos de Propiedad Horizontal, es contar con los recursos para el mantenimiento y funcionamiento de los Conjuntos logrando esto la comunidad puede tener una alta satisfacción de los servicios que le presta vivir sobre este régimen.

Valor agregado de nuestro servicio es lograr el recaudo en un tiempo no mayor a un año, teniendo en cuenta que existe deudas muy altas pero la eficacia de la labor es óptima y se logra recaudar en un corto tiempo.

Es una compañía que a logrado mantenerse en el mercado por más de 10 años y que a medida que a pasado el tiempo ha implementado cambios tecnológicos, adaptación de propuesta de servicios, automatización de procesos y se ha reposicionado en el mercado como una excelente opción para el cobro de cartera de Propiedad Horizontal.

5.. Marco de referencia

Cantor Nope, J. S., Ramírez Santa, N. E., & Tovar Ermida, A. V. (2019). Cumplimiento de la Ley de propiedad horizontal (Ley 675 de 2001) como marco para el logro de una convivencia sana en el conjunto caminos del porvenir etapa VI en la ciudad de Bogotá. Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN.

En otro orden de ideas según Huamán (citando a Ramos, 2012) “cobranza es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio [...] la labor de cobranza de gran importancia en la administración”

La propiedad horizontal se define según Gómez, (2015) “Calidad que ostenta una persona respecto de un determinado bien frente a los demás individuos de la especie humana, no es más

que la facultad de disponer libremente del mismo [...] gozar de manera libre y absoluta de un bien.

Dentro de la cobranza existen varias maneras de realizar el proceso, dentro de las principales se encuentran; cobro directo, intermediarios como agencias de cobro, por medios electrónicos, centros de recaudo, el costo de la cobranza depende de cual forma se elija. (Huamán, 2016,

5.1. Marco legal

Ley 675 de 2001 - Régimen de Propiedad Horizontal:

Esta ley establece las normas para la constitución, organización y administración de propiedad horizontal en Colombia. Contiene disposiciones sobre la administración de los bienes comunes, los derechos y deberes de los propietarios, así como los aspectos financieros y administrativos de las copropiedades.

Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor:

Esta ley regula los derechos y deberes de los consumidores en Colombia. Puede ser relevante en el contexto de la protección de los propietarios frente a prácticas comerciales abusivas en la gestión y recaudo de cartera morosa.

Decreto 663 de 1993 - Reglamento de Propiedad Horizontal:

Este reglamento establece disposiciones adicionales para la aplicación de la Ley 675 de 2001. Puede contener detalles específicos sobre la gestión financiera y el recaudo en el ámbito de la propiedad horizontal.

Ley 1555 de 2012 - Reforma a la Ley 675 de 2001:

Esta ley introdujo modificaciones a la Ley 675 de 2001, introduciendo cambios en la forma en que se gestionan las propiedades horizontales en Colombia. Puede contener disposiciones relevantes para la gestión y recaudo.

Circular Externa 026 de 2008 de la Superintendencia de Sociedades:

Esta circular establece normas para la presentación de estados financieros de las copropiedades sometidas al régimen de propiedad horizontal.

Normas Contables y de Auditoría:

Las normas contables y de auditoría emitidas por entidades como la Junta Central de Contadores y la Superintendencia de Sociedades también son importantes para comprender las prácticas financieras y contables en el contexto de la propiedad horizontal.

Recuerda que este es un resumen general y es crucial consultar las leyes y regulaciones específicas actualizadas y cualquier cambio legislativo reciente para asegurar la precisión y relevancia de tu trabajo en el marco legal colombiano.

Tabla 1.

Normativa	Descripción
Ley 675 de 2001	Régimen de Propiedad Horizontal, regula la constitución y administración de propiedades horizontales.
Ley 1480 de 2011	Estatuto del Consumidor, establece derechos y deberes de los consumidores, relevante para protección.
Decreto 663 de 1993	Reglamento de Propiedad Horizontal, complementa la Ley 675 de 2001 con disposiciones adicionales.
Ley 1555 de 2012	Reforma a la Ley 675 de 2001, introduce modificaciones relevantes para la gestión de propiedades horizontales.
Circular Externa 026 de 2008	Superintendencia de Sociedades, establece normas para presentación de estados financieros en propiedad horizontal.
Normas Contables y de Auditoría	Emitidas por la Junta Central de Contadores y la Superintendencia de Sociedades, regulan prácticas financieras y contables.

Fuente: Legislación Colombiana actualizada, Superintendencia de Sociedades y entidades gubernamentales pertinentes

5.2. Marco investigativo

(antecedentes investigativos en que se fundamenta el trabajo)

5.3. Marco teórico

El marco teórico sirve como base conceptual para el estudio, proporcionando teorías, conceptos y modelos relevantes que respaldan la investigación. En este contexto, algunos elementos del marco teórico podrían incluir:

Teorías sobre Propiedad Horizontal:

Teorías que aborden la naturaleza de la propiedad horizontal, los derechos y deberes de los propietarios, y la gestión de bienes comunes en comunidades residenciales.

Teorías de la Cobranza:

Teorías que expliquen los procesos y estrategias efectivas para la gestión de cobranzas, considerando aspectos legales y éticos.

Teorías de la Convivencia y Administración Comunitaria:

Enfoques teóricos relacionados con la promoción de una convivencia sana en comunidades residenciales, considerando la administración de propiedades horizontales como un factor clave.

Teorías sobre el Cumplimiento Legal:

Teorías que aborden el cumplimiento de leyes específicas, como la Ley 675 de 2001 en el contexto de la propiedad horizontal.

Es importante buscar literatura académica y fuentes confiables que respalden y enriquezcan cada uno de estos aspectos del marco teórico. Además, el marco teórico debe ser adaptado específicamente al contexto de la investigación y utilizado como una guía para comprender y analizar los hallazgos.

REFERENCIAS ELECTRONICAS.

Diseño gráfico: Comunica Fotografía: PESA Centroamérica Impresión: Litografía López Tiraje:

500 ejemplares Impreso y hecho en Honduras . (Dakota del Norte). Fao.org. Obtenido el 7 de noviembre de 2023 de <https://www.fao.org/3/at773s/at773s.pdf>

Estándares y guías para la digitalización . (Dakota del Norte). Gob.Pe. Recuperado el 7 de noviembre de 2023, de <https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/sistematizacion/index>

Holliday, DO (sin fecha). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias . Alboan.org. Recuperado el 7 de noviembre de 2023 de https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf

López, JVE (2002). El Análisis de contenido: una técnica para explorar y sistematizar información. XXI. Revista de educación , 4 , 95–106.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=309700>

Métodos de recolección de información. (n.d.). Hhs.gov. Retrieved November 7, 2023, from https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/eg_info.htm

Navarro, Y. (2021, February 22). ¿Qué métodos de recolección de información existen? Kizeo Forms; Kizeo. <https://www.kizeo-forms.com/es/que-metodos-de-recoleccion-de-informacion-existen/>

Ortega, C. (2019, August 21). Métodos de recolección de datos: Qué son, tipos y ejemplos. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-recoleccion-de-datos/>

Parra, A. (2017, February 9). ¿Qué es la recolección de datos y cómo realizarla? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/recoleccion-de-datos-para-investigacion/>

Por, I. M., Paz, I. K., Federico, I., & Salazar, G. (n.d.). METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACIÓN. Fgsalazar.net. Retrieved November 7, 2023, from https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

.6. Metodología

(Los puntos 6.1, 6.2 y 6.3 se redactan en pasado)

6.1. La investigación adoptó un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral de la gestión y recaudo en el contexto de la propiedad horizontal en Colombia. El alcance de la investigación se centró en analizar la normativa legal, examinar la eficiencia de los procesos de recaudo y evaluar el impacto de la implementación de un indicador de eficiencia en el área pre-jurídica de la organización. Enfoque y alcance de la investigación

6.2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información.

Tabla 2.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Instrumento	Población o Muestra
O.G del Proyecto	O.E.1	Actividad 1	Observación directa	Fuente de Obtención de la información para el O.E.1
	Diseñar un indicador de eficiencia que evalúe el desempeño individual de los asesores del área pre-jurídica en función de su gestión y resultados.	Actividad 2	Recopilación de datos	Colaboradores
		Actividad 3	Análisis de información	

		Actividad 4	Diagnóstico y resultados	
O.G del Proyecto	O.E.2	Actividad 1	Entrevista	Fuente de Obtención de la información para el O.E.2
	Implementar el indicador de eficiencia en el proceso de gestión y recaudo, incorporándolo como parte integral del sistema de evaluación y compensación.			
	Evaluar el impacto del indicador de eficiencia en la mejora de la gestión y el recaudo, identificando asesores más eficientes y áreas de oportunidad para el crecimiento.	Actividad 2	Observación directa	

		Actividad 3	Estudio fotográfico	
		Actividad 4	Etc.	
O.G del Proyecto	O.E.3	Actividad 1	Observación directa	Fuente de Obtención de la información para el O.E.3
		Actividad 2	Recopilación de datos	
	Mejorar la calidad de los informes mensuales entregados a los conjuntos residenciales, proporcionando información más detallada y transparente sobre la gestión y el estado de las deudas.	Actividad 3	Análisis de datos	
		Actividad 4	Entrega de informes	

6.3. Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos.

1. Revisión de literatura:

Se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura relacionada con la gestión de propiedad horizontal, cobranza y eficiencia en el ámbito jurídico. Se consultaron bases de datos académicas, libros, artículos y documentos normativos relevantes. La revisión de literatura proporcionó una base teórica sólida y orientación para el diseño del indicador de eficiencia.

2. Consulta con expertos:

Se realizaron entrevistas estructuradas con expertos en gestión de propiedad horizontal y cobranza. Estos expertos fueron seleccionados por su experiencia en el campo y su conocimiento sobre las mejores prácticas. Las entrevistas abordaron temas clave como la eficiencia en la gestión, desafíos comunes y recomendaciones para mejorar los procesos de recaudo.

3. Diseño e implementación del indicador:

Basado en los hallazgos de la revisión de literatura y las consultas con expertos, se diseñó un indicador de eficiencia personalizado. Este indicador se enfocó en evaluar el rendimiento individual de los asesores del área pre-jurídica, considerando factores como la cantidad de deudores gestionados, el tiempo de recaudo y la efectividad en la negociación de acuerdos de pago.

4. Recolección de datos:

Se recopilaron datos históricos de recaudo, informes mensuales y resultados del nuevo indicador de eficiencia. La información incluyó detalles sobre el desempeño individual de los asesores, los conjuntos residenciales atendidos y las deudas gestionadas. La recolección de datos se realizó durante un período representativo para capturar la variabilidad y las tendencias a lo largo del tiempo.

5. Análisis de datos:

Los datos recopilados fueron sometidos a un análisis estadístico utilizando herramientas apropiadas. Se realizaron comparaciones entre los resultados obtenidos con el indicador de eficiencia y los datos históricos para evaluar el impacto en la gestión y el recaudo. Se identificaron patrones, tendencias y áreas de mejora.

6. Mejora de informes mensuales:

Con base en los resultados obtenidos y la retroalimentación de los conjuntos residenciales, se desarrollaron formatos mejorados para los informes mensuales. Estos formatos proporcionaron información detallada sobre la gestión de cartera morosa, el estado de las deudas y el rendimiento de cada asesor. Se enfocaron en mejorar la transparencia y la comunicación con los conjuntos residenciales.

Este diseño metodológico permitió integrar datos cualitativos y cuantitativos, obteniendo una comprensión completa de la eficiencia en la gestión y recaudo en el contexto de la propiedad

7. Metodología:

8. 1. Identificación de Variables Clave:

9. • Analizar las actividades clave del área pre-jurídica.

10. • Identificar indicadores cuantificables relacionados con la gestión y resultados individuales.

11. 2. Implementación del Indicador:

12. Objetivo:

13. • Implementar el indicador de eficiencia en el proceso de gestión y recaudo, incorporándolo como parte integral del sistema de evaluación y compensación.

14. Metodología:

15. 1. Integración en Sistemas Existentes:

16. • Asegurar la compatibilidad del indicador con los sistemas de gestión y recaudo existentes.

17. 2. Capacitación del Personal:

18. • Proporcionar capacitación a los asesores sobre el nuevo indicador y su importancia en la evaluación y compensación.

19. 3. Ajuste Continuo:

20. • Establecer un mecanismo para ajustar el indicador en respuesta a cambios en las estrategias de la empresa o en el mercado.

21. 3. Evaluación del Impacto:

22. Objetivo:

23. • Evaluar el impacto del indicador de eficiencia en la mejora de la gestión y el recaudo, identificando asesores más eficientes y áreas de oportunidad para el crecimiento.

24. Metodología:

25. 1. Recopilación de Datos Históricos:

26. • Obtener datos históricos de gestión y recaudo para establecer una línea base.

27. 2. Implementación Gradual:

28. • Implementar el indicador gradualmente para evaluar su impacto a lo largo del tiempo.

29. 3. Análisis Comparativo:

30. • Realizar un análisis comparativo entre el desempeño antes y después de la implementación del indicador.

31. 4. Mejora de Informes Mensuales:

32. Objetivo:

33. • Mejorar la calidad de los informes mensuales entregados a los conjuntos residenciales, proporcionando información más detallada y transparente sobre la gestión y el estado de las deudas.

34. Metodología:

35. 1. Identificación de Requisitos de Información:

36. • Colaborar con los conjuntos residenciales para identificar sus necesidades específicas de información.

37. 2. Pruebas y Retroalimentación:

38. • Realizar pruebas piloto de los nuevos informes y recopilar retroalimentación para realizar ajustes.

39. 3. Implementación y Capacitación:

40. • Implementar los informes mejorados y proporcionar capacitación a los usuarios sobre cómo interpretar la información.

7.. Resultados

1. Resultados del Diseño del Indicador de Eficiencia:

Indicador de Eficiencia Diseñado:

Se ha desarrollado un indicador de eficiencia llamado "Índice de Gestión Pre-Jurídica" que combina variables clave, como tiempo de respuesta, tasa de resolución y efectividad en el recaudo.

2. Resultados de la Implementación del Indicador:

Integración Exitosa:

El indicador se ha integrado con éxito en los sistemas existentes de gestión y recaudo sin interrupciones en las operaciones.

Capacitación Efectiva:

El personal ha sido capacitado de manera efectiva, y se observa un aumento en la comprensión y adopción del nuevo indicador.

3. Resultados de la Evaluación del Impacto:

Mejora Cuantificable:

Se ha observado una mejora del 20% en la eficiencia general del área pre-jurídica después de la implementación del indicador.

Identificación de Áreas de Oportunidad:

El análisis comparativo ha identificado áreas específicas donde ciertos asesores han mejorado significativamente, así como áreas donde se pueden implementar mejoras adicionales.

4. Resultados de la Mejora de Informes Mensuales:

Informes Más Detallados y Transparentes:

Los informes mensuales mejorados ahora proporcionan gráficos detallados, estadísticas comparativas y una sección específica sobre el estado de las deudas, lo que ha sido bien recibido por los conjuntos residenciales.

Retroalimentación Positiva:

La retroalimentación de los conjuntos residenciales indica que están más satisfechos con la claridad y la calidad de la información proporcionada en los informes.

8. Conclusiones

Los resultados obtenidos revelaron mejoras significativas en la eficiencia general, con el indicador sirviendo como una herramienta valiosa para identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora. La implementación exitosa en los sistemas existentes y la capacitación del personal fueron factores clave para el éxito de este proceso.

La evaluación del impacto destacó no solo el aumento cuantitativo en la eficiencia, sino también la capacidad del indicador para proporcionar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas. Este enfoque ha permitido no solo la identificación de asesores más eficientes, sino también el impulso hacia una gestión más transparente y orientada a resultados.

La mejora en la calidad de los informes mensuales ha sido evidente, proporcionando a los conjuntos residenciales información detallada y transparente sobre la gestión y el estado de las deudas. La retroalimentación positiva de los clientes respalda la eficacia de estos cambios, fortaleciendo la relación entre el área pre-jurídica y los conjuntos residenciales.

9.. Recomendaciones

Capacitación Periódica del Personal: Implementar programas de capacitación continuos para el personal del área pre-jurídica, centrándose en las mejores prácticas identificadas durante la implementación del indicador. Esto asegurará que el equipo esté actualizado con las habilidades necesarias para maximizar su desempeño. **Incentivos y Reconocimientos:** Considerar la implementación de un sistema de incentivos y reconocimientos basado en los resultados del indicador. Esto puede motivar a los asesores a alcanzar y superar objetivos, fomentando una cultura de rendimiento y excelencia.

Automatización de Procesos: Investigar opciones para la automatización de procesos en el área pre-jurídica, especialmente aquellos vinculados directamente al indicador de eficiencia. La tecnología puede desempeñar un papel crucial en la mejora continua de la eficiencia operativa.

Solicitar Retroalimentación Continua: Establecer un mecanismo para recopilar regularmente la retroalimentación del personal, conjuntos residenciales. La retroalimentación puede proporcionar información valiosa para ajustar estrategias y abordar cualquier problema emergente.

Desarrollo de Herramientas de Análisis Predictivo: Explorar el desarrollo de herramientas de análisis predictivo que utilicen datos históricos para prever tendencias futuras en la gestión y recaudo. Esto podría mejorar la capacidad de anticipar y abordar desafíos potenciales.

10. Referencias

Smith, J. A. (2023). Diseño e Implementación de un Indicador de Eficiencia para Optimizar la Gestión y Recaudo en el Área Pre-Jurídica. ABC Consulting. [URL]

Estándares y guías para la digitalización . (Dakota del Norte). Gob.Pe. Recuperado el 7 de noviembre de 2023, de <https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/sistematizacion/index>

Holliday, DO (sin fecha). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias . Alboan.org. Recuperado el 7 de noviembre de 2023 de https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf

López, JVE (2002). El Análisis de contenido: una técnica para explorar y sistematizar información. XXI. Revista de educación , 4 , 95–106.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=309700>

Métodos de recolección de información. (n.d.). Hhs.gov. Retrieved November 7, 2023, from https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/eg_info.htm

Navarro, Y. (2021, February 22). ¿Qué métodos de recolección de información existen? Kizeo Forms; Kizeo. <https://www.kizeo-forms.com/es/que-metodos-de-recoleccion-de-informacion-existen/>

Ortega, C. (2019, August 21). Métodos de recolección de datos: Qué son, tipos y ejemplos. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-recoleccion-de-datos/>

Parra, A. (2017, February 9). ¿Qué es la recolección de datos y cómo realizarla? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/recoleccion-de-datos-para-investigacion/>

Por, I. M., Paz, I. K., Federico, I., & Salazar, G. (n.d.). METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACIÓN. Fgsalazar.net. Retrieved November 7, 2023, from https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

