

PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN EN LA
PROPIEDAD HORIZONTAL

PAULA VIVIANA LONDOÑO MARÍN

410215162

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ
2019

PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN EN LA
PROPIEDAD HORIZONTAL

PAULA VIVIANA LONDOÑO MARÍN

410215162

MONOGRAFÍA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS

Director

RICHARD FAJARDO VERGARA

MAGISTER RELACIONES Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACATATIVÁ
2019

Nota de Aceptación

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

Facatativá, Noviembre 2019

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres Wilmar y Liliana, por ser los principales motores de mis sueños, por creer y confiar en mis expectativas, por los valores, consejos y principios que me han inculcado.

AGRADECIMIENTOS

Se expresan el agradecimiento a:

Todo el equipo de docentes de la Universidad de Cundinamarca Extensión Facatativá, al Dr. Juan de Jesús Rojas, Director de Programa y a los directivos en general, que estuvieron involucrados en el proceso de formación tanto personal como profesional y brindaron sus conocimientos, que son para el futuro un gran tesoro.

De igual manera al Docente Richard Fajardo Vergara, director de proyecto, por su disposición de asesoramiento, amplios conocimientos y apoyo constante e incondicional desde la aceptación de la dirección de este trabajo hasta la culminación del mismo.

A todos los docentes que con su gran experiencia aportaron notoriamente a tener una visión diferente de todo lo que se debe tener en cuenta para aplicar en desarrollo de un proyecto en cada uno de los temas de sus clases. Y no por último a mis compañeros, con los cuales compartí este proceso.

Tabla de contenido

GLOSARIO.....	7
INTRODUCCIÓN.....	11
1. TÍTULO.....	13
2. PROBLEMA.....	14
2.1 PLANTEAMIENTO PROBLEMA.....	14
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
3. JUSTIFICACIÓN.....	16
4. OBJETIVOS.....	18
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
5. METODOLOGÍA.....	19
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	19
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	19
5.3 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS.....	19
5.4 FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIAS.....	20
5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	20
6. MARCO DE REFERENCIA.....	25
6.1 MARCO TEÓRICO.....	25
6.2 MARCO CONCEPTUAL.....	29
6.3 MARCO LEGAL.....	32
7. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO A LA LEY.....	35
7.1 REVISORÍA FISCAL.....	35
7.2 CONTABILIDAD.....	36
7.3 ADMINISTRACIÓN.....	37
7.4 MANTENIMIENTO.....	40
7.5 SEGURIDAD.....	40
7.6 ASEO.....	41

7.7 RECIBO ZONAS COMUNES.....	42
8. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO A LA LEY.	45
8.1 ENCUESTA APLICADA.....	45
8.2 PREGUNTA 1: ¿EN DÓNDE SE ENCUENTRA UBICADO SU CONJUNTO RESIDENCIAL?.....	47
8.3 PREGUNTA 2: CUÁL ES SU OPINIÓN RESPECTO A LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE SU CONJUNTO RESIDENCIAL.	49
8.4 PREGUNTA 3: ORGANICE, SEGÚN SU OPINIÓN SIENDO 5 LA MÁS GRAVE Y 1 LA MÁS LEVE, LOS PROBLEMAS QUE PRESENTE SU CONJUNTO RESIDENCIAL..	58
9. DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMO ALTERNATIVA DE MEJORAMIENTO PARA LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL.	66
9.1 ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS.....	67
9.2 ESTRATEGIAS DE MANTENIMIENTO Y ASEO	69
9.3 ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	71
10. PROPUESTA MODELO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL”.....	74
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	81

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tabla conjuntos población a estudiar.....	21
Tabla 2. Tabla conjuntos población a estudiar.....	47
Tabla 3. Calificación para el área de revisoría fiscal.....	50
Tabla 4. Calificación para el área de contabilidad.....	51
Tabla 5. Calificación para el área de administración.....	52
Tabla 6. Calificación para el área de mantenimiento.....	53
Tabla 7. Calificación para el área de aseo.....	54
Tabla 8. Calificación para el área de seguridad.....	55
Tabla 9. Calificación para el área de recibo zonas comunes.....	56
Tabla 10. Calificación Problema cartera morosa.....	59
Tabla 11. Calificación Problema Conflictos de Convivencia.....	60
Tabla 12. Calificación Problema de Aseo y Mantenimiento.....	62
Tabla 13. Calificación Problema seguridad.....	63
Tabla 14. Calificación Otros.....	64
Tabla 15. Plan mantenimientos conjunto.....	70
Tabla 16. Matriz de Estrategias Conjunto.....	72

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1 Encuesta aplicada google.	46
Ilustración 2 Porcentaje ubicación conjuntos.....	48
Ilustración 3 Respuesta calificación servicios.	49
Ilustración 4 Porcentaje calificación servicios.	57
Ilustración 5 Respuestas problemas del conjunto residencial.	58
Ilustración 6 Porcentaje clasificación problemas del conjunto residencial.....	65
Ilustración 7 Organigrama de un conjunto residencial.	67
Ilustración 8 Modelo de gestión PHVA.	78

GLOSARIO

RÉGIMEN DE PROPIEDAD HORIZONTAL: sistema jurídico que regula el sometimiento a propiedad horizontal de un edificio o conjunto, construido o por construirse. (Congreso de la República, 2001).

REGLAMENTO DE PROPIEDAD HORIZONTAL: estatuto que regula los derechos y obligaciones específicas de los copropietarios de un edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal. (Congreso de la República, 2001).

EDIFICIO: Construcción de uno o varios pisos levantados sobre un lote o terreno, cuya estructura comprende un número plural de unidades independientes, aptas para ser usadas de acuerdo con su destino natural o convencional, además de áreas y servicios de uso y utilidad general. Una vez sometido al régimen de propiedad horizontal, se conforma por bienes privados o de dominio particular y por bienes comunes. (Actualicese, 2014)

CONJUNTO: desarrollo inmobiliario conformado por varios edificios levantados sobre uno o varios lotes de terreno, que comparten, áreas y servicios de uso y utilidad general, como vías internas, estacionamientos, zonas verdes, muros de cerramiento, porterías, entre otros. Puede conformarse también por varias unidades de vivienda, comercio o industria, estructuralmente independientes. (Congreso de la República, 2001).

EDIFICIO O CONJUNTO DE USO RESIDENCIAL: inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados a la vivienda de personas, de acuerdo con la normatividad urbanística vigente. (Actualícese, 2014).

EDIFICIO O CONJUNTO DE USO COMERCIAL: inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados al desarrollo de actividades mercantiles, de conformidad con la normatividad urbanística vigente.

EDIFICIO O CONJUNTO DE USO MIXTO: inmuebles cuyos bienes de dominio particular tienen diversas destinaciones, tales como vivienda, comercio, industria u oficinas, de conformidad con la normatividad urbanística vigente.

BIENES PRIVADOS O DE DOMINIO PARTICULAR: inmuebles debidamente delimitados, funcionalmente independientes, de propiedad y aprovechamiento exclusivo, integrantes de un edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal, con salida a la vía pública directamente o por pasaje común.

BIENES COMUNES: partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal perteneciente en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular. (Actualícese, 2014).

BIENES COMUNES ESENCIALES: bienes indispensables para la existencia, estabilidad, conservación y seguridad del edificio o conjunto, así como los imprescindibles para el uso y disfrute de los bienes de dominio particular. Los demás tendrán el carácter de bienes comunes no esenciales. Se reputan bienes comunes esenciales, el terreno sobre o bajo el cual existan construcciones o instalaciones de servicios públicos básicos, los cimientos, la estructura, las

circulaciones indispensables para aprovechamiento de bienes privados, las instalaciones generales de servicios públicos, las fachadas y los techos o losas que sirven de cubiertas a cualquier nivel. (Congreso de la República, 2001).

EXPENSAS COMUNES NECESARIAS: erogaciones necesarias causadas por la administración y la prestación de los servicios comunes esenciales requeridos para la existencia, seguridad y conservación de los bienes comunes del edificio o conjunto. Para estos efectos se entenderán esenciales los servicios necesarios, para el mantenimiento, reparación, reposición, reconstrucción y vigilancia de los bienes comunes, así como los servicios públicos esenciales relacionados con estos. En los edificios o conjuntos de uso comercial, los costos de mercadeo tendrán el carácter de expensa común necesaria, sin perjuicio de las excepciones y restricciones que el reglamento de Las expensas comunes diferentes de las necesarias tendrán carácter obligatorio cuando sean aprobadas por la mayoría calificada exigida para el efecto en la presente ley. (Congreso de la República, 2001).

COEFICIENTES DE COPROPIEDAD: índices que establecen la participación porcentual de cada uno de los propietarios de bienes de dominio particular en los bienes comunes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal. Definen además su participación en la asamblea de propietarios y la proporción con que cada uno contribuirá en las expensas comunes del edificio o conjunto, sin perjuicio de las que se determinen por módulos de contribución, en edificios o conjuntos de uso comercial o mixto. (Congreso de la República, 2001).

MÓDULOS DE CONTRIBUCIÓN: índices que establecen la participación porcentual de los propietarios de bienes de dominio particular, en las expensas causadas en relación con los bienes y servicios comunes cuyo uso y goce

corresponda a una parte o sector determinado del edificio o conjunto de uso comercial o mixto. (Actualícese, 2014).

PROPIETARIO INICIAL: titular del derecho de dominio sobre un inmueble determinado, que por medio de manifestación de voluntad contenida en escritura pública, lo somete al régimen de propiedad horizontal.

ÁREA PRIVADA CONSTRUIDA: extensión superficiaria cubierta de cada bien privado, excluyendo los bienes comunes localizados dentro de sus linderos, de conformidad con las normas legales.

ÁREA PRIVADA LIBRE: extensión superficiaria privada semi descubierta o descubierta, excluyendo los bienes comunes localizados dentro de sus linderos, de conformidad con las normas legales.

INTRODUCCIÓN

La propiedad horizontal en Colombia está establecida mediante la Ley 675 de Agosto de 2001, y tiene un objeto unificar bajo un solo régimen legal la actividad de administración de los bienes inmuebles como propiedad horizontal, así, la persona jurídica integrada por los propietarios de los bienes de dominio particular, se vieron obligados a adecuar los reglamentos a las normas de la mencionada ley, considerando, las particularidades y características especiales de cada edificio o conjunto residencial.

Estos cambios en el ordenamiento jurídico generaron un nuevo esquema de responsabilidad administrativa, económico, social y patrimonial, y han generado especial interés en realizar estudios que determinen las necesidades de gestión que requiere, para quien administra una entidad sometida al régimen de propiedad horizontal.

Por lo que realizar una propuesta de modelo de gestión para la administración en la propiedad horizontal, se ajusta como herramienta administrativa de apoyo gerencial para mejorar las posibilidades de eficacia bajo situaciones de incertidumbre y conflicto en este tipo de organizaciones.

La estructura del presente documento desarrolla en primer lugar, una exposición sobre los servicios ofrecidos por la administración en la propiedad horizontal de acuerdo a la ley, como segundo elemento, evalúa los servicios ofrecidos por la administración en la propiedad horizontal y en tercer lugar, el diseño de

estrategias como alternativa de mejoramiento para los servicios ofrecidos por la administración en la propiedad horizontal.

1. TÍTULO

“PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL”

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y REGIONAL

La línea de investigación que se va a emprender, está contenida en el desarrollo organizacional y regional, en el contexto departamental que debe darse dentro de un marco social y económico, que permita contribuir al desarrollo empresarial, industrial de los municipios que componen la Región Sabana del Occidente, centro y Bogotá.

EL TRABAJO PERTENECE AL GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE LA
EXTENSIÓN DE FACATATIVÁ DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE
CUNDINAMARCA.
“DEMCUN”

2. PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO PROBLEMA

Según la Ley 675, los bienes inmuebles ya sean edificios o conjuntos de vivienda residencial están sometidos al régimen de propiedad horizontal, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.

Regularmente la gestión de estos inmuebles como característica principal es que no cuentan con modelos de gestión, o si los tienen no son adecuados o carecen de herramientas gerenciales que les permitan organizarse adecuadamente para su funcionamiento según la normativa.

Para citar un ejemplo es normal que una copropiedad bajo régimen de propiedad horizontal tenga cartera elevada por la ineficiente gestión de la misma, así como problemas sociales de convivencia y de seguridad, eso sin contar con los problemas con la misma constructora que luego de entregar las unidades se desentiende de las zonas comunes.

El problema se genera por no existir modelos que permitan una adecuada gestión de los recursos físicos, financieros y humanos dentro de los conjuntos residenciales que estén ajustados a la Ley 675 de régimen de propiedad horizontal, y esta es la principal causa que motiva desarrollar la investigación.

Los efectos de un problema de estas condiciones generan que existan deficientes administraciones dentro de un conjunto, toda vez que se gestionan recursos financieros con los cuales se deben cubrir las necesidades de aseo, vigilancia y mantenimiento y propender por una sana convivencia dentro de los mismos.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la gestión de la propiedad horizontal se presentan inconvenientes con la administración, por lo que se requiere de un modelo de gestión para la administración de acuerdo a la Ley 675.

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿El cobro de la cuota de administración hace de acuerdo a los coeficientes de copropiedad?

¿La administración de propiedad horizontal es susceptible de aplicar el modelo de Fayol?

¿Se requiere de un manual de convivencia completo y bien articulado con el código de Policía que evite problemas de convivencia y seguridad?

¿Por qué los residentes son reacios a pagar por los servicios prestados y hay algunos que desde un inicio no lo hacen?

3. JUSTIFICACIÓN

La propiedad horizontal en Colombia está establecida por un grupo de bienes inmuebles que tiene un objeto o salida en común y con la expedición de la ley 675 de Agosto de 2001, se logró unificar bajo un solo régimen legal la actividad. Así, la persona jurídica integrada por los propietarios de los bienes de dominio particular, conllevó a esas entidades, adecuar los reglamentos a las normas de la mencionada ley, considerando, las particularidades y características especiales de cada edificio o conjunto residencial. (Solano & Sánchez, 2008)

Estos cambios en el ordenamiento jurídico, la abstracción que se hace sobre la misma ley, en cuanto acreditar la idoneidad de quien administra y poder ejercer la representación legal del ente jurídico bajo un esquema de responsabilidad administrativo, económico, social y patrimonial, han suscrito el interés de la academia para realizar estudios que determinen las necesidades de tipo administrativas, que requiere, quien administra una entidad sometida al régimen de la propiedad horizontal. (Solano & Sánchez, 2008)

Con la propuesta a desarrollar en este trabajo se pretende ayudar a comprender la forma en que la propiedad horizontal está siendo administrada, basándose específicamente en la Ley 675 de 2001, desde varios aspectos como la convivencia, cartera y seguridad, resaltando los aspectos más relevantes de cada una.

Y por ello proponer un modelo de gestión pretende servir como apoyo al administrador de un condominio para que su gestión sea efectiva, con lo que se busca cumplir con las fases del proceso administrativo en su parte superior,

llevando las intenciones de la asamblea de copropietarios mediante el vínculo de las facultades ejecutivas a una fase de planeación de carácter estratégico, que cumplirán en forma compartida el consejo de administración al encargarse de guiar la filosofía y los principios generales como la misión y la visión, ya la administración propiamente dicha se le atribuirá la conversión de estos preceptos en estrategias, objetivos, políticas y procedimientos.

Así realizar una propuesta de modelo de gestión para la administración en la propiedad horizontal, lo que busca es que sirva como herramienta administrativa y de apoyo gerencial para mejorar las posibilidades de la misma gestión de un administrador de un conjunto o de una propiedad bajo el régimen de propiedad horizontal.

Exponiendo los servicios ofrecidos, evaluándoles y diseñando estrategias dentro del modelo de gestión como alternativa de mejoramiento para los servicios ofrecidos por la administración en la propiedad horizontal.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés en generar en la gestión de la propiedad horizontal un modelo de gestión para la administración, a fin de solventar los inconvenientes con la administración, con el beneficio que trae para cualquier estructura organizacional contar con un adecuado modelo que garantice la correcta administración de recursos existentes.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Formular una propuesta de modelo para la gestión de la administración en propiedad horizontal.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar los servicios ofrecidos por la administración en la propiedad horizontal de acuerdo a la ley.

Evaluar los servicios ofrecidos por la administración en la propiedad horizontal de acuerdo a la ley.

Diseñar las estrategias como alternativa de mejoramiento para los servicios ofrecidos por la administración en la propiedad horizontal.

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación a desarrollar es investigación descriptiva tomando como estudio transversal de los entes participativos de la propiedad horizontal como son los conjuntos residenciales, y al área administrativa de una compañía de administración de propiedad horizontal, con base en la Ley 657 del 2001.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método empleado en el diseño de la investigación es el deductivo por cuanto permite que verdades universales se vuelvan explícitas, es decir que a partir de situaciones de carácter general se llegue a identificar explicaciones de carácter particular contenidas explícitamente en la situación general.

Es así como de la teoría general de Ley 657 del 2001, por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal, se pretende formular una propuesta de modelo para la gestión de la administración en propiedad horizontal.

5.3 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS

La fuente de información primaria utilizada para la realización del presente resumen consolidado son los datos que provienen de diversas fuentes, que dan

aplicación a Ley 657 del 2001, por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal, específicamente se tomó como modelo la empresa GRANN EXPRESS INVERSIONES S.A.S, quienes amablemente facilitaron y colaboraron con la información de sus clientes con la única condición de mantener bajo reserva su nombre y la de los mismo en el trabajo a desarrollar.

5.4 FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIAS

Las fuentes de información secundarias utilizadas serán la consulta académica que se deriven de los textos existentes y los diferentes documentos en especial de aquellos que traten de propiedad horizontal que servirán de plataforma de apoyo e inicio del trabajo.

Adicional habrá información que será obtenida por entrevistas con los diferentes involucrados en la medida que permitan un nivel de acceso para los investigadores.

5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La empresa GRANN EXPRESS INVERSIONES S.A.S, tienen los siguientes conjuntos ubicados en varias ciudades, y se relacionan con el número total de unidades habitacionales u oficinas para alguno de los casos, con 4.171 unidades contratadas con tres servicios incluyendo aseo, mantenimiento, administración y 5.227 solo aseo con mantenimiento en algunos casos.

A continuación la fórmula que determina el tamaño de la muestra para la población finita y conocida, de acuerdo a la información suministrada por la empresa y que sirvió de fuente de información y donde se aplicaran las encuestas.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

N = es el tamaño de la población total.

σ : Varianza 0.5.

Z: Nivel de confianza

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

Para realizar una encuesta de satisfacción a los residentes de los conjuntos que son objeto de estudio como población se tienen 9.398 unidades (N), en la que queremos una confianza del 90% que determina que $p= 2,06$ deseamos un error muestra del 5%.

$$n = \frac{9,398 * 0,5^2 * 2,06^2}{(9.398 - 1) * 0,5^2 + 0,5^2 * 2,06^2} = 406,067$$

Tabla 1. Tabla conjuntos población a estudiar.

CLIENTES	SERVICIOS PRESTADOS	UNIDADES	CIUDAD
Conjunto residencial Monteclaro etapas 1 y 2	Administración y asistente administrativa	694	Facatativá
Conjunto Residencial Hacienda la Quinta 2	Administración y asistente administrativa	448	Zipaquirá
Parque Residencial Arrayan de Novaterra	Servicio de administración y aseo	270	Mosquera
Parque Residencial Nogal de Novaterra	Servicio de administración	172	Mosquera

Senderos de Funza Etapa II	Servicio de administración aseo y contabilidad.	270	Funza
Agrupación residencial Azulejo	Servicio de administración y aseo	288	Mosquera
Conjunto residencial Andria Casas	Servicio de administración	80	Mosquera
Agrupación de vivienda Petrel	Servicio de administración, aseo y contabilidad.	720	Mosquera
Conjunto residencial Senderos de San Andrés	Servicio de administración y aseo.	120	Funza
Conjunto residencial Zuame 1 casas	Servicio de administración y aseo.	321	Funza
Ciudadela Cafam II Superlote 1 - Suba	servicio de administración, aseo y contabilidad	520	Bogotá
Centro comercial Gerona plaza locales	servicio de administración, aseo y contabilidad	29	Funza
Agrupación residencial Torres de San Felipe	servicio de administración, aseo y contabilidad	240	Mosquera
Urbanización Parque Residencial San Rafael	Aseo y mantenimiento	432	Zipaquirá
Hacienda La Quinta 2	Aseo, y mantenimiento,	448	Zipaquirá
Parque Residencial Arrayan De Novaterra	Aseo y mantenimiento	564	Mosquera

Agrupación De Vivienda Petrel	Aseo y mantenimiento	720	Mosquera
Conjunto Residencial Andria Casas	Aseo y mantenimiento	74	Mosquera
Conjunto Residencial Jardín	Aseo y mantenimiento	196	Mosquera
Conjunto Residencial El Trébol Mz 6	Aseo y mantenimiento	250	Mosquera
Conjunto Residencial Pinares	Aseo	240	Madrid
Edificio San Sebastián	Aseo y mantenimiento	74	Madrid
Conjunto Residencial Tarento Apartamentos	Aseo y mantenimiento	528	Madrid
Conjunto Residencial Naranjos Del Edén	Aseo y mantenimiento	345	Funza
Conjunto Residencial La Estancia Iii	Aseo y mantenimiento	308	Funza
Urbanización Las Mangas Etapa Ii Manzana 9 A La 14	Aseo	380	Funza
Conjunto Residencial El Pinar	Aseo y mantenimiento	162	Funza
Conjunto Residencial San Sebastián	Aseo y mantenimiento	39	Funza
Conjunto Residencial Senderos De San Andrés	Aseo	120	Funza
Conjunto Residencial Villas De Alcalá	Aseo	214	Bogotá

Edificio Toscana Cedro	Aseo	29	Bogotá
Edificio Tekto	Aseo y mantenimiento	104	Bogotá

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO TEÓRICO

El marco teórico del trabajo corresponde a las teorías y definición de un modelo de gestión para la administración, las cuales serán aplicadas a la propiedad horizontal, en concordancia con la Ley 657 del 2001 que establece el régimen de propiedad horizontal,

Es por ello que a continuación se realiza una revisión general de la bibliografía de los modelos de gestión para la administración, que permitan dar solución a gestión en la propiedad horizontal.

El modelo de gestión sirve de guía en la ejecución de los procesos para incrementar la eficiencia y la calidad de los servicios que presta una organización o una unidad de negocios; por tal razón, la propuesta del diseño del modelo de gestión que en este trabajo se plantea, hace referencia a un modelo flexible de fácil adaptación e implementación.

Como primera medida el poder estructurar el diseño del modelo acorde a los principios de gestión de calidad internacionalmente reconocidos, que se encuentran en la norma ISO 9001:2015 y que hacen referencia a la mejora continua de los sistemas de gestión de calidad (SGC) y su aplicación a los procesos de una organización, buscan mejorar la oportunidad en los servicios ofrecidos por la misma, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios en relación a los aspectos identificados en la Ley 657 del 2001.

De acuerdo a lo anterior el diseño de este modelo, permitirá mantener y aumentar positivamente el impacto en el servicio al usuario. Para lo cual a continuación se analizarán algunos modelos relacionados con la gestión administrativa. Es importante resaltar la proposición y los diferentes enfoques de los autores que describen las teorías de calidad, para proveer de herramientas el proceso de reestructuración administrativo en temas como calidad, justo a tiempo entre otros.

La calidad de la prestación de servicios si bien es cierto, no tiene un valor representativo alto en los costos de la organización, pero si puede constituirse en una fuente de diferenciación y de ventaja competitiva en el mercado que refleja que lo que realmente cuesta es ofrecer servicios sin ella.

En la actualidad las organizaciones se han dado cuenta lo rentable que resulta contar con sistemas de calidad, tarea que no es fácil adoptarla a la vez que representa un desgaste administrativo o financiero, además de demandar atención y relevancia desde la alta dirección hasta los cargos operativos.

Por lo anterior en aras de contar con una base sólida y clara de Calidad en el servicio al cliente con lo que implica acogerla, se conocerá el concepto y el enfoque dado por algunos autores. Jurán (2004), propone lo que actualmente es muy difundido el control de calidad, puesto que todo sistema debe seguir un control de calidad para asegurar que sus productos o servicios tengan un mínimo de calidad. También menciona que dependiendo del propio sistema, de sus elementos laborales o de sus objetivos, dependerá el tipo de control de calidad.

Algo que es muy importante es que este autor contempla repetidamente considerar las necesidades y exigencias de los consumidores. Por lo regular los autores que hablan sobre calidad proponen el fomentar la idea de control de calidad y la búsqueda de los métodos que mejoran, Juran no es la excepción.

Además plantea, validar todo tipo de acciones para alcanzar los objetivos de calidad e involucrar a los trabajadores en la dinámica del sistema. Por último, propone la trilogía de Juran, basada en la gestión financiera de aquella época y que sirve para la gestión de calidad en todo sistema, planeación y control. Philip B. Crosby (2004), propone el plan “cero defectos”.

Se trata de hacer bien las cosas a la primera, ahorrando así costos futuros en una posible reproducción del producto, además menciona que la calidad empieza en la gente y no en las cosas; es decir, que no es necesario instituciones y elementos de evaluación de calidad, es recomendable procurar a calidad desde un principio y desde el origen.

Igualmente, propone catorce pasos de la administración para la calidad. Estos se resumen, en establecer compromisos entre los elementos del trabajo, así como la capacitación laboral, evaluación de productos, equipos de trabajo, planificación de días laborales, eliminar causas en los errores, formar consejos de la calidad y ofrecer estímulos a los integrantes; todo ello en pro de la calidad.

Edwards (1989) estableció que utilizando técnicas estadísticas, una compañía puede graficar la manera de cómo está funcionando un sistema, de manera que se pueda identificar con facilidad los errores y encontrar maneras para mejorar dicho proceso. Se ha logrado establecer que al utilizar los principios de Deming la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor. Cuando los clientes obtienen productos de calidad las compañías logran aumentar sus ingresos y al lograr esto la economía crece.

Kaoru Ishikawa (1997) Establece que la Calidad Total se logra cuando un producto, es económico, útil y satisfactorio para el consumidor. La mayor contribución de

Ishikawa, fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para el control de calidad en la industria a nivel general.

En el nivel técnico, su trabajo enfatizó en la buena recolección de datos, en los diagramas de espina Pescado y de Causa y Efecto. Propone los diagramas de causa y efecto como una herramienta que ayuda a los grupos de trabajo que se dedican mejorar la calidad. Creó que la comunicación abierta es fundamental para desarrollar dichos diagramas y que resultan útiles para encontrar, ordenar y documentar las causas de la variación de calidad en producción.

El control de calidad es responsabilidad de toda la organización. - No se deben confundir los medios con los objetivos. Se debe poner en primer lugar la calidad, los beneficios financieros vendrán como consecuencia.

La mercadotecnia es la entrada y éxito de la calidad la alta administración no debe mostrar resentimientos cuando los hechos son presentados por sus subordinados. El 95% de los problemas de la compañía pueden ser resueltos con las siete herramientas para el control de la calidad. Los datos sin dispersión son falsos. Practicar el Control de Calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor (Kotler, 1998).

Para diseñar un modelo de gestión administrativo, se hace necesario identificar el flujo de información para evaluar los resultados de los procesos, teniendo en cuenta lo que nos describen los autores antes mencionados en relación a: Definir, es decir realizar un diagnóstico, identificando cuáles son los elementos que participan en el proceso. Medir se deben determinar cuáles son las características críticas que influyen sobre las variables resultantes del proceso y medirlas. Analizar, se realiza un estudio profundo de toda la información recolectada.

Mejorar una vez que se han identificado las causas, se desarrolla el plan para implantar que aporte soluciones sólidas para disminuir los errores que presenta el proceso. Controlar se comprueba la validez de las soluciones propuestas, se ponen en marcha y finalmente se deben establecer controles, en el desarrollo de todo el proceso (Kotler, 1998).

Este flujo de información lo consideramos como parte fundamental en la construcción del sistema de información que va a soportar el modelo de gestión administrativo, el cual consta de un conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurados según las necesidades, recopilan, procesan y distribuyen la información o parte de ella necesaria para las operaciones diarias y para las actividades de dirección y control correspondientes que permiten desempeñar de forma óptima las actividades alineadas a la estrategia de negocio de la empresa GRANN EXPRESS INVERSIONES S.A.S..

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Inicio a desarrollarse en el siglo XIX, teniendo antecedentes históricos como institución desde épocas remotas. Bastaría revisar unos fragmentos del Digesto, atribuidos al gran Papiano, para encontrar la copropiedad sobre los elementos comunes del inmueble, principio vigente en la conocida propiedad por pisos, por apartamentos o llamada también Propiedad Horizontal.

Según antecedentes históricos la propiedad Horizontal tuvo su origen en Roma cuando a través de la Ley de Sicilia en el año 298 de la fundación de Roma, se dio el aval a los plebeyos para utilizar y habilitar el Monte Aventino, por lo que muchas familias que no tenían recursos suficientes para construir sus propias viviendas, se unieron para construir casas para su bien común, dividiéndose luego los pisos.

La transformación y evolución de la propiedad horizontal se ve afectada en tres periodos, surgió la concepción absoluta, conforme a la cual las facultades dominicas del propietario llegaban hasta el cielo por arriba y hasta el infierno por debajo. Posteriormente aparece la división de casas por pisos o planos, que estableció ciertas limitaciones al concepto tradicional y después se alcanzó el concepto propiedad horizontal.

La primera sentencia que se cita en la doctrina fue la dictada en París en 1672, en la cual se evidencia que "Cuando un edificio es poseído por dos propietarios distintos, de los cuales uno es de la parte baja y el otro de la de arriba, cada uno puede hacer lo que le plazca en la porción suya, siempre que con su actitud no se ocasionen perjuicios e inconvenientes, bien en la comodidad, bien en la solidez del edificio.

En el momento de la creación del código de Napoleón en 1804, en su artículo 604, admitió la posibilidad de que los diferentes pisos de una casa pertenecieran a diversos propietarios e incorporó a su texto el concepto de las áreas comunes o pertenecientes a todos los propietarios en proporción al valor de sus respectivos pisos.

Así cuando los diferentes pisos de una casa pertenecen a diversos propietarios, si los títulos de propiedad no regulan la manera de hacer las reparaciones y reconstrucciones, deben ser hechas de la manera siguiente: las paredes maestras y el tejado están a cargo de todos los propietarios, en proporción al valor del piso que le pertenece. El propietario del primer piso hace la escalera que a él le conduce; el propietario del segundo piso hace, a partir del primero, la escalera que le conduce a su casa, y así sucesivamente".

La primera ley que reguló esta institución con sus características actuales se promulgó en Bélgica en el año 1924, y en el continente americano, el país pionero fue Brasil el que proclamó su Ley especial del 25 de junio de 1928, la que contiene una de las regulaciones más completas sobre la Propiedad Horizontal.

En Cuba surge el primer intento de regulación a través del Decreto Presidencial No. 2890, de 28 de agosto de 1950, que reglamentó la propiedad por pisos o apartamentos pertenecientes a más de un titular, haciendo énfasis en la inscripción de los inmuebles correspondientes en el Registro de la Propiedad, haciendo fuerza en el dominio exclusivo del piso, subordinándolo a la copropiedad de los elementos comunes.

En el año 1951, la Asociación Interamericana de abogados celebró en Montevideo una conferencia a la que fue invitada la Asociación Nacional de Registradores, cuya tarea a desarrollar fue la Propiedad Horizontal, acordándose en dicha conferencia varias resoluciones las que fueron antecedentes directos de la Ley Decreto No. 407 del 16 de septiembre de 1952 llamada Ley de Propiedad Horizontal.

En Colombia hacia 1940 importantes ciudades del país mostraron un rápido proceso urbanístico, ante lo que se hizo importante la necesidad de acudir al sistema de Propiedad Horizontal. Que concluye con la presentación de un proyecto de ley sobre “propiedad de pisos y departamentos de un mismo edificio”.

Después de los sucesos del 9 de abril de 1948 que dejaron la capital de la República casi destruida, en virtud de los poderes del estado de sitio el gobierno de Mariano Ospina Pérez expidió el decreto 1286 de 1948, cuya finalidad fue acudir a realizar nuevos proyectos que reemplazara las antiguas edificaciones afectadas.

Como una respuesta al acelerado crecimiento de las ciudades y a los altos costos tanto de la tierra como de la construcción, cada día la vivienda unitaria y separada cede paso a las agrupaciones en edificios o conjuntos, llegando a formar enormes conglomerados, en donde inclusive se combinan las copropiedades dando lugar a la integración con actividades comerciales, industriales y recreativas, con características de ciudadelas.

Por último la Ley 675 del 3 de agosto de 2001 viene a ordenar bajo un solo régimen la actividad de la propiedad horizontal e incorpora en una sola persona los derechos individuales exclusivos y los comunes e inseparables de estos. Surgió así una persona jurídica de derecho privado cuyas actividades tienen que desarrollarse con propósitos puramente sociales y que procuren el bien común de todos los involucrados, lo que las enmarca dentro de las organizaciones civiles sin ánimo de lucro, con obligaciones de tipo contable y tributario señaladas por la ley para las entidades así creadas.

6.3 MARCO LEGAL

La normatividad legal vigente es la Ley 675 del 8 de agosto de 2001 la cual regula los inmuebles donde concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes.

Su fin es el de garantizar la seguridad y la sana convivencia a través de una normatividad caracterizada por la convivencia pacífica y la solidaridad social.

La ley también regula lo relacionado con las actas de juntas, las funciones de los órganos de la comunidad, del administrador, régimen de convocatorias, ejercicio

del derecho de voto y renuncia al cargo de presidente, entre otros items. Con lo anterior, la Ley de Propiedad Horizontal gana flexibilidad, dinamismo y eficacia.

Su contenido principal está compuesto de la siguiente manera:

Nombre del edificio o conjunto.

Identificación de cada uno de los bienes de dominio particular (Casa, apartamento, local, oficina etc.) De acuerdo a lo estipulado por Planeación Municipal o quien haga sus veces.

Nombre e identificación de cada uno de los propietarios.

Determinación del terreno(s) donde se halla ubicado el edificio o conjunto, por su nomenclatura, área y linderos, indicando la forma de adquisición del terreno, así como los números de matrícula inmobiliaria correspondientes.

El destino que se le va a dar a los bienes de dominio particular que conforman el edificio o conjunto (residencial o comercial).

Determinación de los bienes comunes, precisando cuáles tienen el carácter de esenciales y cuáles el de ser de uso exclusivo de ciertos sectores de la copropiedad.

Coeficientes de copropiedad y módulos de contribución, según el caso, es decir la participación que cada unidad tiene dentro del edificio según el caso en particular.

Regulaciones relacionadas con la administración, control, dirección del Edificio o Conjunto que luego de la inscripción en la Oficina de instrumentos públicos, deberá constituirse en persona jurídica.

Código Nacional de Policía y Convivencia expedido por la Ley 1801 del 2016 está en vigencia y muchas de sus disposiciones trazan la ruta para el comportamiento de los residentes en los conjuntos y edificios.

En ausencia de una normatividad determinante en materia contable para este tipo de organizaciones y tratando de llenar ese vacío, el Consejo Técnico de la Contaduría Pública atendiendo frecuentes consultas formuladas por distintos usuarios, ha dictado las orientaciones profesionales #S. 003 de septiembre 25 de 2001, derogada por la 007 de septiembre 30 de 2003, reemplazada a su vez por la 010 de diciembre 26 de 2006, hasta llegar al compendio actual con la 002 de febrero 26 de 2008.

Sentencia T-630 de 1997 Corte Constitucional, expone la permisión que tienen los conjuntos residenciales para realizar todas las acciones necesarias para cobrar a sus habitantes las cuotas a que están obligados para el mantenimiento del inmueble.

7. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO A LA LEY.

A continuación se presenta la identificación de los servicios ofrecidos por una administración de una propiedad horizontal de acuerdo Ley 675 del 8 de agosto de 2001 la cual regula los inmuebles donde concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes. (Solano & Sánchez, 2008)

Los servicios que regularmente se prestan son la revisoría fiscal, la contabilidad, la administración como tal, el mantenimiento de toda la infraestructura para que el conjunto opere, la seguridad con un contrato adicional con una empresa especializada, el aseo de las zonas comunes y al inicio de la operación del conjunto o propiedad el recibimiento de las zonas comunes, cada uno de estos servicios se identificaran al amparo de la ley de propiedad horizontal. (Finca Raiz, 2015)

7.1 REVISORÍA FISCAL

Según lo dispuesto por la Ley 675, a la asamblea le corresponde nombrar al revisor fiscal y a su suplente, a los miembros del consejo y a quienes conformarán el comité de convivencia.

Los conjuntos de uso comercial o mixto estarán obligados a contar con revisor fiscal, contador público titulado, con matrícula profesional vigente e inscrito a la Junta Central de Contadores, elegido por la asamblea general de propietarios.

El revisor fiscal no podrá ser propietario o tenedor de bienes privados en el edificio o conjunto respecto del cual cumple sus funciones, ni tener parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, ni vínculos comerciales, o cualquier otra circunstancia que pueda restarle independencia u objetividad a sus conceptos o actuaciones, con el administrador y/o los miembros del consejo de administración, cuando exista.

Al revisor fiscal, como encargado del control de las distintas operaciones de la persona jurídica, le corresponde ejercer las funciones previstas en la Ley 43 de 1990 o en las disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen, así como las previstas en la ley.

Esta función no es delegable en razón de que el revisor es un órgano de control y además por cuanto la norma citada advierte que la asamblea puede delegar la atribución de designar a los miembros del comité de convivencia, pero omite tal posibilidad en cuanto al consejo y al revisor fiscal.

7.2 CONTABILIDAD

Los conjuntos de uso comercial o mixto estarán obligados a contar con un contador, y debe ser un contador público titulado, con matrícula profesional vigente e inscrito a la Junta Central de Contadores, contratado por la administración.

El contador no podrá ser propietario o tenedor de bienes privados en el edificio o conjunto respecto del cual cumple sus funciones, ni tener parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, ni vínculos comerciales, o cualquier otra circunstancia que pueda restarle independencia u

objetividad a sus conceptos o actuaciones, con el administrador y/o los miembros del consejo de administración, cuando exista.

7.3 ADMINISTRACIÓN

La representación legal de la persona jurídica y la administración del edificio o conjunto corresponderán a un administrador designado por la asamblea general de propietarios en todos los edificios o conjuntos, salvo en aquellos casos en los que exista el consejo de administración, donde será elegido por dicho órgano, para el período que se prevea en el reglamento de copropiedad. Los actos y contratos que celebre en ejercicio de sus funciones se radican en la cabeza de la persona jurídica, siempre y cuando se ajusten a las normas legales y reglamentarias.

Los administradores responderán por los perjuicios que por dolo, culpa leve o grave, ocasionen a la persona jurídica, a los propietarios o a terceros. Se presumirá la culpa leve del administrador en los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o del reglamento de propiedad horizontal.

Para efectos de suscribir el contrato respectivo de vinculación con el administrador, actuará como representante legal de la persona jurídica el presidente del consejo de administración o, cuando éste no exista, el presidente de la asamblea general.

En los casos de conjuntos residenciales y edificios y conjuntos de uso mixto y comercial, quien ejerza la administración directamente, o por encargo de una persona jurídica contratada para tal fin, deberá acreditar idoneidad para ocupar el

cargo, que se demostrará en los términos del reglamento que para el efecto expida el Gobierno nacional.

La administración inmediata del edificio o conjunto estará a cargo del administrador, quien tiene facultades de ejecución, conservación, representación y recaudo. Sus funciones básicas son las siguientes:

Convocar a la asamblea a reuniones ordinarias o extraordinarias y someter a su aprobación el inventario y balance general de las cuentas del ejercicio anterior, y un presupuesto detallado de gastos e ingresos correspondientes al nuevo ejercicio anual, incluyendo las primas de seguros.

Llevar directamente, o bajo su dependencia y responsabilidad, los libros de actas de la asamblea y de registro de propietarios y residentes, y atender la correspondencia relativa al edificio o conjunto.

Poner en conocimiento de los propietarios y residentes del edificio o conjunto las actas de la asamblea general y del consejo de administración, si lo hubiere.

Preparar y someter a consideración del consejo de administración las cuentas anuales, el informe para la asamblea general anual de propietarios, el presupuesto de ingresos y egresos para cada vigencia, el balance general de las cuentas del ejercicio anterior, los balances de prueba y su respectiva ejecución presupuestal.

Llevar bajo su dependencia y responsabilidad la contabilidad del edificio o conjunto.

Administrar con diligencia y cuidado los bienes de dominio de la persona jurídica que surgen como consecuencia de la desafectación de bienes comunes no

esenciales y destinarlos a los fines autorizados por la asamblea general en el acto de desafectación, de conformidad con el reglamento de propiedad horizontal.

Cuidar y vigilar los bienes comunes, y ejecutar los actos de administración, conservación y disposición de los mismos de conformidad con las facultades y restricciones fijadas en el reglamento de propiedad horizontal.

Cobrar y recaudar, directamente o a través de apoderado, cuotas ordinarias y extraordinarias, multas y, en general, cualquier obligación de carácter pecuniario a cargo de los propietarios u ocupantes de bienes de dominio particular del edificio o conjunto, iniciando oportunamente el cobro judicial de las mismas, sin necesidad de autorización alguna.

Elevar a escritura pública y registrar las reformas al reglamento de propiedad horizontal aprobadas por la asamblea general de propietarios e inscribir ante la entidad competente todos los actos relacionados con la existencia y representación legal de la persona jurídica.

Representar judicial y extrajudicialmente a la persona jurídica y conceder poderes especiales para tales fines, cuando la necesidad lo exija.

Notificar a los propietarios de bienes privados, por los medios que señale el respectivo reglamento de propiedad horizontal, las sanciones impuestas en su contra por la asamblea general o el consejo de administración, según el caso, por incumplimiento de obligaciones.

Hacer efectivas las sanciones por incumplimiento de las obligaciones previstas en esta Ley, en el reglamento de propiedad horizontal y en cualquier reglamento

interno, que hayan sido impuestas por la asamblea general o el consejo de administración, según el caso, una vez se encuentren ejecutoriadas.

Expedir paz y salvo de cuentas con la administración del edificio o conjunto cada vez que se produzca el cambio de tenedor o propietario de un bien de dominio particular.

Las demás funciones previstas en la presente Ley en el reglamento de propiedad horizontal, así como las que defina la asamblea general de propietarios.

7.4 MANTENIMIENTO

Las unidades inmobiliarias tendrán a su cargo la obligación de realizar el mantenimiento, reparación y mejoras de las zonas comunes como las zonas verdes, pasillos, ascensores, escales, terrazas y del espacio público interno de las unidades inmobiliarias, que serán pagados por los copropietarios.

Así mismo dentro de las expensas que se recaudan se debe realizar el mantenimiento de los siguientes sistemas de las unidades, para el sostenimiento y normal funcionamiento de la copropiedad.

Sistema de alcantarillado y aguas negras, sistema hidráulico, sistema eléctrico y planta de soporte eléctrico, sistema de iluminación de las zonas comunes, sistema de vigilancia que compone cámaras y monitores, sistema de drenajes de aguas lluvias del conjunto.

7.5 SEGURIDAD

Los conjuntos de uso comercial o mixto estarán obligados a contar con un sistema de seguridad física de una empresa de vigilancia inscrita a la superintendencia de vigilancia, con todos los permisos exigidos para el porte o no de armas de fuego, así mismo dispondrán de las unidades de vigilancia por el número de turnos que se especifique en la asamblea.

Esto garantiza la integridad de las personas y sus familias, su apreciación del patrimonio y el cuidado de sus bienes muebles ubicados en las unidades residenciales, mencionada seguridad se hará al ingreso o portería del mismo y se podrá prestar con personas que constantemente estén haciendo recorrido cumpliendo las actividades de vigilancia.

7.6 ASEO

Las unidades inmobiliarias cerradas dispondrán de vías de acceso vehicular y áreas de circulación peatonal para acceder a los inmuebles, con la debida iluminación y señalización. Las áreas de circulación interna y común de los edificios deberán cumplir normas higiénicas, de aseo y ventilación.

Todas las unidades inmobiliarias dispondrán, proporcionalmente a su tamaño y al uso predominante, de áreas comunes suficientes para actividades recreativas, culturales y deportivas. Tales exigencias podrán disminuirse cuando se garantice de otra manera el derecho a la práctica del deporte y a la recreación.

La utilización de las áreas comunes de recreación se someterá a la reglamentación interna que expida la asamblea de copropietarios y la junta administradora de la unidad inmobiliaria cerrada.

Las unidades inmobiliarias deben disponer de áreas específicas destinadas al uso social de todos sus moradores y visitantes, como lugares de encuentro y reunión, y su utilización estará sometida a la reglamentación de la junta administradora y a las decisiones del administrador de la respectiva unidad.

Las unidades inmobiliarias tendrán áreas adecuadas y suficientes para atender los servicios de portería, seguridad, instalaciones de energía, acueducto, alcantarillado, comunicaciones y otros servicios, las cuales deben mantener aseadas y en perfecto estado de mantenimiento.

Las normas municipales de urbanismo y construcción establecerán exigencias mínimas de celdas de parqueo por cada propiedad para los moradores y visitantes de las unidades inmobiliarias; así como espacios de maniobra de vehículos y los necesarios para las operaciones de cargue y descargue para el comercio y la industria.

7.7 RECIBO ZONAS COMUNES

Es importante señalar que la figura de propiedad horizontal se puede interpretar como una respuesta a la necesidad de planeación territorial que permite la construcción de vivienda doméstica y local comercial que inste a la optimización de espacio, teniendo siempre presente que las características más relevantes de la propiedad horizontal es el concepto de las zonas comunes. (Montejo, 2016)

Regularmente los proyectos de construcción se entregan en la medida que va avanzando, allí la propiedad horizontal estipula que se puede nombrar a un administrador provisional mientras se completa el 51% de todo el proyecto entregado y así citar a la primera asamblea donde se nombra un consejo y de allí

se hace cargo, sin embargo es normal que quienes conforman este consejo no sean idóneos para recibir las zonas comunes.

Allí entran las administradoras a ayudar y facilitar este proceso sin traumatismos mediante el conocimiento de los bienes comunes que debe entregar el constructor, los propietarios y administradores tienen que consultar el reglamento de la copropiedad, los planos arquitectónicos y de propiedad horizontal, y el cuadro de áreas o proyectos de división aprobados por una de las curadurías urbanas o entidad municipal respectiva, según el caso.

Los últimos documentos citados se pueden consultar en la notaría donde se constituyó el régimen de propiedad horizontal de cada inmueble; además, se deben tener en cuenta las reformas hechas. En cuanto a los antecedentes, es posible encontrarlos en el archivo de la Secretaría Distrital de Planeación (en Bogotá), en las curadurías urbanas donde se haya expedido la licencia o en el archivo de la entidad competente.

Según la Ley 675 del 2001, el terreno, los accesos, las cubiertas y la estructura, entre otros, se entregan para el uso y goce de los bienes privados de manera simultánea, mediante acta.

En esta categoría se encuentran la zona de recreación y deporte, y los salones comunales, estos se entregan a quien la asamblea designe; en su defecto, al administrador definitivo, a más tardar, cuando se haya terminado la construcción y la enajenación de un número de bienes privados que represente por lo menos el 51 por ciento de los coeficientes de copropiedad.

El constructor es el propietario inicial del inmueble y este es el encargado de redactar el reglamento de propiedad horizontal, debidamente protocolizado

mediante escritura pública y registrada ante la oficina de Registro de Instrumentos Públicos de la localidad, adicional es de su competencia entregar las zonas comunes y privadas y de asumir por un tiempo la función de administrador, aunque, según la Ley, puede contratar a un tercero que lo represente.

Otros de los documentos que debe recibir el propietario por parte del constructor, son las garantías y el manual de funcionamiento de los ascensores, los citófonos, los equipos, la planta eléctrica, la antena comunal y el listado de contratistas.

En síntesis los servicios que regularmente se prestan al amparo de la ley de propiedad horizontal son la revisoría fiscal, la contabilidad, la administración, el mantenimiento de toda la infraestructura para que el conjunto opere, la seguridad con un contrato adicional con una empresa especializada, el aseo de las zonas comunes y al inicio de la operación del conjunto o propiedad el recibimiento de las zonas comunes, todos ellos estipulados en su forma de proceder en el reglamento de propiedad horizontal.

Con la evaluación que se le hará a mencionados servicios en el capítulo siguiente se podrá obtener la percepción de los residentes sobre los mismos.

8. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL DE ACUERDO A LA LEY.

El siguiente capítulo trata de la evaluación de los servicios ofrecidos por la administración en la propiedad horizontal de acuerdo a la ley, esta evaluación se realizó al personal residente de los conjuntos que son objeto del estudio, en esta encuesta se solicitaba amablemente cinco minutos de tiempo para completar la encuesta.

Y buscaba primordialmente conocer su percepción sobre la administración y los servicios que presta de acuerdo a la ley, para determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de la Ley 675 de propiedad horizontal.

El alcance de la misma era obtener información real de la percepción que tienen los residentes, toda vez que la intención es mejorar aquellos aspectos en los que se encuentren oportunidades de mejora, su aplicación fue personalizada y los resultados se presentan a continuación.

8.1 ENCUESTA APLICADA

A continuación se muestra como evidencia la encuesta aplicada a los residentes de los conjuntos, que se realizó por medio electrónico haciendo uso de las nuevas tecnologías.

ENCUESTA PERSONAL RESIDENTE

Estimado Residente: Amablemente, le solicitamos que destine cinco (05) minutos de su tiempo para completar esta encuesta. Es importante conocer su percepción sobre la administración y los servicios que presta.

OBJETIVO GENERAL Conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de la Ley 675 de propiedad horizontal.

ALCANCE Esta encuesta se realiza con el propósito de obtener información real de la percepción que tienen los residentes, toda vez que la intención es mejorar aquellos aspectos en los que se encuentren oportunidades de mejora. Su aplicación será de manera personalizada y la calificación será como aparece en la tabla.

¿En donde se encuentra ubicado su conjunto residencial? *

- Madrid
- Funza
- Facatativá
- Mosquera
- Bogotá
- Zipaquirá

¿Cuál es su opinión en cuanto a los siguientes servicios que se prestan en su conjunto residencial? *

	Excelente	Bueno	Regular	Por mejorar	No sabe/ No res...
Revisoría fiscal	<input type="radio"/>				
Contabilidad	<input type="radio"/>				
Administración	<input type="radio"/>				
Mantenimiento	<input type="radio"/>				
Aseo	<input type="radio"/>				
Seguridad	<input type="radio"/>				
Recibo zonas co...	<input type="radio"/>				

Organice, según su opinión siendo 5 la más grave y 1 la más leve, los problemas que presente su conjunto residencial *

	1	2	3	4	5
Cartera morosa	<input type="radio"/>				
Conflictos de con...	<input type="radio"/>				
Aseo y mantenim...	<input type="radio"/>				
Seguridad	<input type="radio"/>				
Otros	<input type="radio"/>				

Ilustración 1 Encuesta aplicada google.

Una vez relacionado el instrumento de aplicación para hallar la percepción del servicio percepción sobre la administración y los servicios que presta de acuerdo a la ley, se procede a realizar el análisis de los resultados de todas y cada una de las preguntas de la encuesta realizada a los 406 residentes que respondieron el cuestionario y que corresponde a la muestra propuesta.

8.2 PREGUNTA 1: ¿EN DÓNDE SE ENCUENTRA UBICADO SU CONJUNTO RESIDENCIAL?

Tabla 2. Tabla conjuntos población a estudiar.

UBICACIÓN CONJUNTO RESIDENCIAL	TOTAL	%
BOGOTÁ	105	26%
FACATATIVÁ	85	21%
FUNZA	36	9%
MADRID	82	20%
MOSQUERA	69	17%
ZIPAQUIRÁ	29	7%
TOTAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

A partir de seis ciudades anteriores puestas como opción en la encuesta, la que mayor tuvo respuestas fue Bogotá con 105 unidades que corresponden al 26%, seguida de Facatativá con 85 21%, Madrid con 82 unidades 20%, Mosquera con 69 unidades 17%, Funza con 36 unidades 9% y finalmente Zipaquirá con 29 unidades siendo la menor con el 7%, las respuestas por ubicación fueron homogéneas.

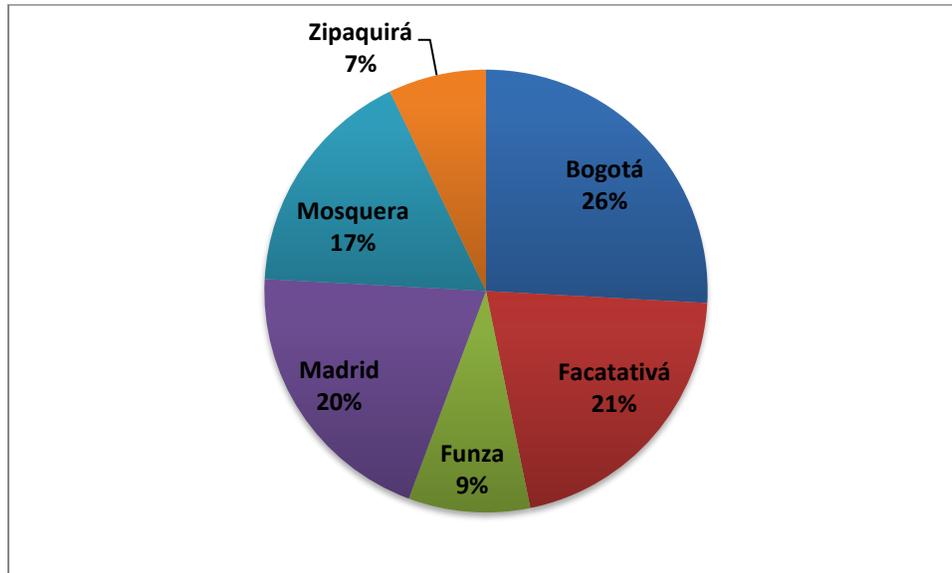


Ilustración 2 Porcentaje ubicación conjuntos.

Fuente: Encuesta realizada.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se evidencia que la población no está concentrada en su mayoría en una sola ciudad, sino en varias ciudades cercanas a la capital, lo que demuestra su crecimiento en los últimos años con las múltiples oportunidades de vivienda a partir de subsidios, cesantías, ahorros ofertados por fondos de pensión, además corresponden a los sitios donde la empresa tiene clientes, los cuales son el objeto de la encuesta.

Uno de los principales motivos por el que las personas deciden adquirir vivienda en ciudades diferentes a Bogotá es por el bajo costo de vida que esto implica y el crecimiento que la mayoría de los municipios presenta en la actualidad, es así como los conjuntos residenciales son una opción.

Y todos ellos se encuentran bajo la Ley 675 de propiedad horizontal y por parejo se les ofrecen los servicios, algunos con el paquete completo y algunos solo administración.

8.3 PREGUNTA 2: CUÁL ES SU OPINIÓN RESPECTO A LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE SU CONJUNTO RESIDENCIAL.

De cada servicio se obtuvieron 406 respuestas en las que calificaban los servicios que se mostraran a continuación entre: excelente, bueno, regular, por mejorar, no sabe/ no responde, cada uno de ellos se clasificó y analizó de forma que se pudiera realizar la evaluación de los servicios de una propiedad horizontal de acuerdo a la Ley 675. .

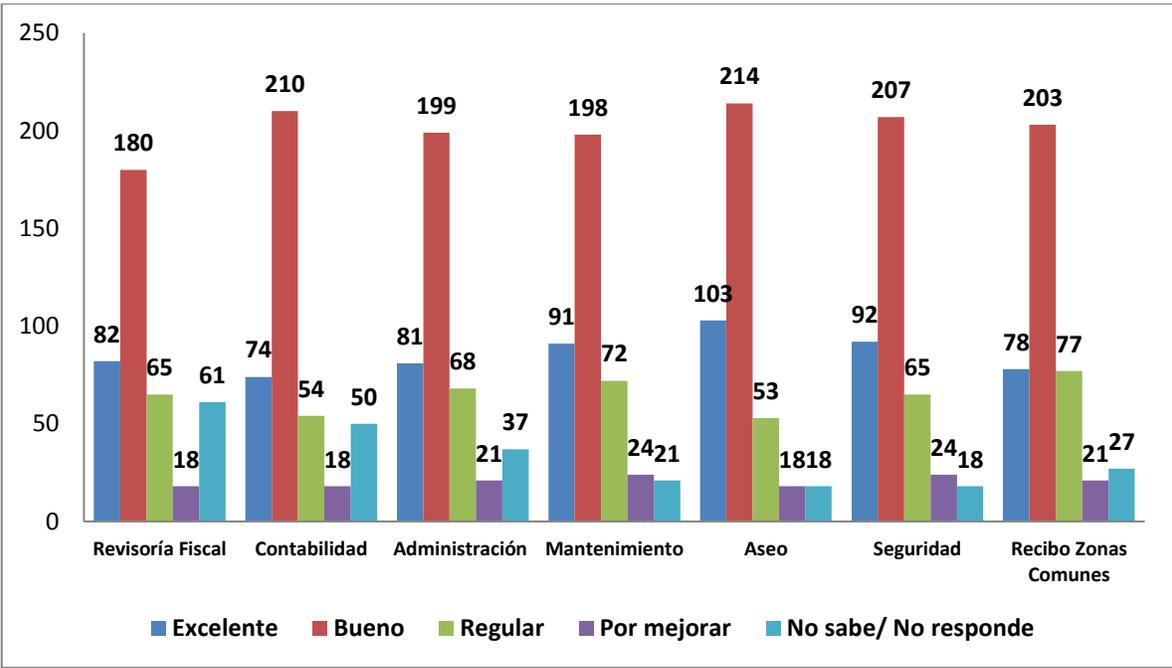


Ilustración 3 Respuesta calificación servicios.

Fuente: Encuesta realizada.

Los resultados mostrados en la gráfica anterior demuestran que en su mayoría los servicios que prestan los conjuntos residenciales son calificados como buenos esto se debe a la contratación de personal especializado en estos sectores para ejecutar los servicios.

Sin embargo existe una parte que no se encuentra conforme con los servicios de su conjunto residencial, uno de ellos y quizás es el más importante es el que atañe al tema de seguridad debido al aumento de delincuentes en la mayoría de sectores, lo que genera intranquilidad para los habitantes, esta condición y las demás serán analizadas de acá en adelante de forma separada para mejor comprensión, cada área irá con su respectiva calificación dada por las encuestas.

La calificación para el área de revisoría fiscal en general obtuvo los siguientes resultados obtenidos por la encuesta a los residentes de los conjuntos que amablemente colaboraron con la misma.

Tabla 3. Calificación para el área de revisoría fiscal.

REVISORÍA FISCAL	TOTAL	%
EXCELENTE	82	20%
BUENO	180	44%
REGULAR	65	16%
POR MEJORAR	18	4%
NO SABE/ NO RESPONDE	61	15%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

La calificación con mayor número de respuestas fue la categoría “bueno” con 180 respuestas que corresponde a un 44%, seguida de “excelente” con 82 y un 20%, “regular” con 65 de un 16%, “No sabe no responde” con 61 y finalmente “por mejorar” con 18 con un 4%.

Se entiende entonces que las personas consideran que el servicio de revisoría fiscal que corresponde a auditar las cuentas y el manejo fiscal de los recursos financieros tiene buena percepción dentro de los residentes.

La calificación para el área de contabilidad en general obtuvo los siguientes resultados obtenidos por la encuesta a los residentes de los conjuntos que amablemente colaboraron con la misma.

Tabla 4. Calificación para el área de contabilidad.

CONTABILIDAD	TOTAL	%
EXCELENTE	74	18%
BUENO	210	52%
REGULAR	54	13%
POR MEJORAR	18	4%
NO SABE/ NO RESPONDE	50	12%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

La calificación con mayor número de respuestas fue la categoría “bueno” con 210 respuestas lo que corresponde a un 52% más de la mitad, seguida de “excelente” con 74 y un 18%, “regular” con 54 que corresponde a un 13%, “No sabe no responde” con 50 con un 12% y finalmente “por mejorar” con 18 con un 4%.

Se entiende entonces que los resultados altos en cuanto a la contabilidad aprecian de algún modo la labor de los contadores, quienes tienen la responsabilidad de llevar los registros de las propiedades, donde se registra el pago de la cuota de

administración y de allí sale las erogaciones para los diferentes servicios contratados en cada conjunto.

La calificación para el área de administración en general obtuvo los siguientes resultados obtenidos por la encuesta a los residentes de los conjuntos que amablemente colaboraron con la misma.

Tabla 5. Calificación para el área de administración.

ADMINISTRACIÓN	TOTAL	%
EXCELENTE	81	18%
BUENO	199	52%
REGULAR	68	13%
POR MEJORAR	21	4%
NO SABE/ NO RESPONDE	37	12%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

La calificación con mayor número de respuestas fue la categoría “bueno” con 199 respuestas lo que corresponde a un 52%, seguida de “excelente” con 81 18%, “regular” con 68 13%, “No sabe no responde” con 37 y finalmente “por mejorar” con 21 lo que corresponde a un 4%.

Se entiende entonces que los resultados altos en cuanto a la administración quienes tienen la responsabilidad de llevar el día a día de las propiedades, es muy común ver que el administrador sea del propio conjunto, lo que genera una afinidad con los mismo residentes que consideran que esta persona está más cerca de ellos.

La calificación para el área de mantenimiento en general obtuvo los siguientes resultados obtenidos por la encuesta a los residentes de los conjuntos que amablemente colaboraron con la misma.

Tabla 6. Calificación para el área de mantenimiento.

MANTENIMIENTO	TOTAL	%
EXCELENTE	91	22%
BUENO	198	49%
REGULAR	72	18%
POR MEJORAR	24	6%
NO SABE/ NO RESPONDE	21	5%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

La calificación con mayor número de respuestas fue la categoría “bueno” con 198 respuestas que corresponde a un 49%, seguida de “excelente” con 91 un 22%, “regular” con 72 18%, “por mejorar” con 24 6%, y finalmente No sabe no responde” con 21 5%.

Se entiende entonces que los resultados altos en cuanto al área de mantenimiento son buenos toda vez que los conjuntos contratan para su mantenimiento de primer nivel que se realiza a diario, a muchos de los sistemas a un todero, este y el servicio de aseo tienen bastante contacto con los residentes, lo que mejora sus percepción.

La calificación para el área de aseo en general obtuvo los siguientes resultados obtenidos por la encuesta a los residentes de los conjuntos que amablemente

colaboraron con la misma y que se muestran a continuación con los resultados y el porcentual en cada ítem.

Tabla 7. Calificación para el área de aseo.

ASEO	TOTAL	%
EXCELENTE	103	25%
BUENO	214	53%
REGULAR	53	13%
POR MEJORAR	18	4%
NO SABE/ NO RESPONDE	18	4%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

La calificación con mayor número de respuestas fue la categoría “bueno” con 214 respuestas lo que corresponde a un 53%, seguida de “excelente” con 103 encuestas que equivalen a un 25%, “regular” con 53 13%, “por mejorar” 18 y un 4% y “No sabe no responde” con 18 cada una con el mismo porcentaje de 4%.

Se entiende entonces que los mejores resultados de todos los servicios corresponden al aseo toda vez que los conjuntos contratan para su aseo diario a personas de género mujer, casi siempre son personas muy colaboradoras y afables con los residentes y al igual que el todero tienen bastante contacto con los residentes.

La calificación para el área de seguridad en general obtuvo los siguientes resultados obtenidos por la encuesta a los residentes de los conjuntos que

amablemente colaboraron con la misma y que se muestran a continuación con los resultados y el porcentual en cada ítem.

Tabla 8. Calificación para el área de seguridad.

SEGURIDAD	TOTAL	%
EXCELENTE	92	23%
BUENO	207	51%
REGULAR	65	16%
POR MEJORAR	24	6%
NO SABE/ NO RESPONDE	18	4%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

La calificación con mayor número de respuestas fue la categoría “bueno” con 207 respuestas que corresponde a un 51%, seguida de “excelente” con 92 23%, “regular” con 65 16%, “por mejorar” con 24 6% y finalmente “No sabe no responde” con 18, 4%.

Los mejores resultados en todos los servicios corresponden a las personas que están en contacto permanente con los residentes, el ase, el mantenimiento y ahora el servicio de seguridad que se componen de los vigilantes que prestan sus servicios por turno rotativos.

Esto no excluye que se presenten conflictos, pero la percepción en general es que si las personas asignadas al área tienen trato con los residentes el servicio es calificado de buena manera.

La calificación para el área de recibo zonas comunes en general obtuvo los siguientes resultados obtenidos por la encuesta a los residentes de los conjuntos que amablemente colaboraron con la misma y que se muestran a continuación con los resultados y el porcentual en cada ítem.

Tabla 9. Calificación para el área de recibo zonas comunes.

RECIBO ZONAS COMUNES	TOTAL	%
EXCELENTE	78	19%
BUENO	203	50%
REGULAR	77	19%
POR MEJORAR	21	5%
NO SABE/ NO RESPONDE	27	7%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

La calificación con mayor número de respuestas fue la categoría “bueno” con 203 respuestas lo que corresponde a un 50%, seguida de “excelente” con 78 19%, “regular” con 77 igual que el anterior con 19%, “No sabe no responde” con 27 7% y finalmente “por mejorar” con 21 con 5%.

Es de entender que en este servicio al igual que los demás se vea en la administración de la propiedad un valor agregado al asesorar al consejo de administrado de propietarios sobre el recibo de las zonas comunes por parte de la constructora, ya que a veces se presentan serios inconvenientes que pueden derivar en líos jurídicos y demandas contra quien construyo el proyecto.

En términos generales la percepción de los servicios que se prestan al amparo de la Ley 675 de propiedad horizontal son calificados bien, de eso se puede deducir que las personas ahora conocen mejor todo lo que concierne a la propiedad horizontal o en su efecto la administración y las personas que desarrollan esta labor se encuentran mejor preparadas y el contacto con los residentes mejora la percepción de los servicios.

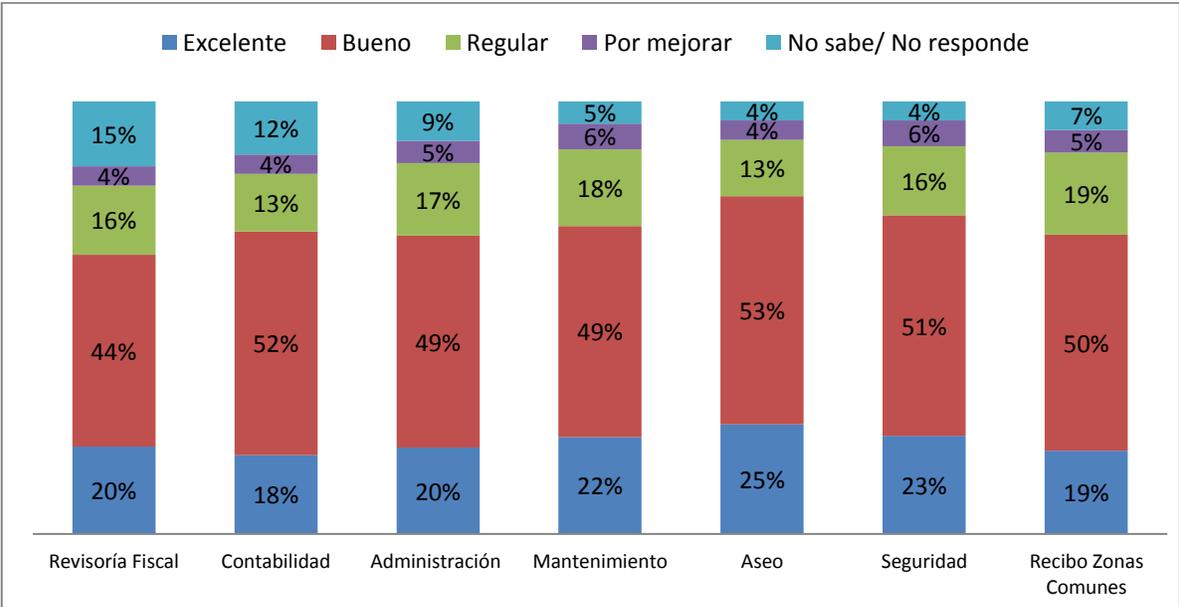


Ilustración 4 Porcentaje calificación servicios.

Fuente: Encuesta realizada.

Si se observa la calificación de bueno es amplia en todos los servicios y sumado a excelente que es menor, da una cobertura mucho más amplia que significa que los residentes están satisfechos y con calificaciones altas en los servicios que se prestan, donde menos sabe la gente es en la revisoría fiscal.

8.4 PREGUNTA 3: ORGANICE, SEGÚN SU OPINIÓN SIENDO 5 LA MÁS GRAVE Y 1 LA MÁS LEVE, LOS PROBLEMAS QUE PRESENTE SU CONJUNTO RESIDENCIAL.

Se obtuvieron 406 respuestas en las que los residentes respondieron entre 1 y 5 siendo 5 la más grave y 1 la más leve según los criterios mencionados en la pregunta para los problemas que más se presentan en el conjunto.

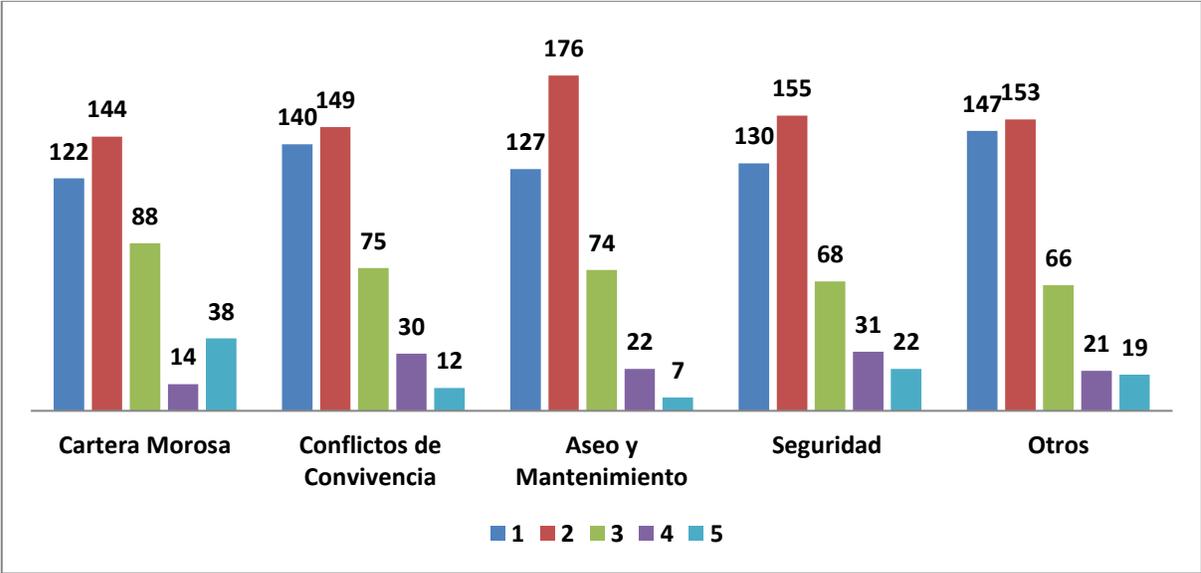


Ilustración 5 Respuestas problemas del conjunto residencial.

Fuente: Encuesta realizada.

Según la gráfica anterior los problemas de los conjuntos residenciales están clasificados entre 1 y 2, que darían como leves sin embargo se demuestra que existen inconvenientes, el primero está relacionado a una cartera morosa por parte de los residentes, la falta de pago en cuotas establecidas para servicios en común y en la administración son solo algunas fallas que se pueden presentar, a continuación el análisis de cada una de las respuestas.

La calificación de la pregunta sobre la cartera morosa, donde según la opinión de cada uno se debía ponderar de 1 a 5, siendo 5 la más grave y 1 la más leve, sobre los problemas que presentan en los diferentes conjuntos residenciales, en general se obtuvieron los siguientes resultados tabulados por la encuesta a los residentes que amablemente colaboraron con la misma.

Tabla 10. Calificación Problema cartera morosa

CARTERA MOROSA	TOTAL	%
1	122	30%
2	144	35%
3	88	22%
4	14	3%
5	38	9%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Los residentes que respondieron a la pregunta demuestran en su mayoría que el problema de cartera está entre leve y muy leve con mínimas diferencias entre las dos suman 65%, sin embargo 38 personas respondieron con una calificación de 5 aunque es solo el 9%, que indica la gravedad de la cartera morosa y que de alguna forma los afecta a nivel financiero.

De acuerdo con estos resultados el cobro de cartera morosa es el conflicto más común dentro del régimen de propiedad horizontal, cuando varios residentes o propietarios no pagan la administración u otros cobros, el conjunto entra en crisis, pues se genera un desequilibrio en las finanzas y en la prestación de servicios a

cargo de las administraciones como son el mantenimiento de las áreas comunes, el pago de servicios de vigilancia y aseo, entre otros.

La calificación de la pregunta sobre los conflictos de convivencia, donde según la opinión de cada uno se debía ponderar de 1 a 5, siendo 5 la más grave y 1 la más leve, sobre los problemas que presentan en los diferentes conjuntos residenciales, en general se obtuvieron los siguientes resultados tabulados por la encuesta a los residentes que amablemente colaboraron con la misma.

Tabla 11. Calificación Problema Conflictos de Convivencia.

CONFLICTOS DE CONVIVENCIA	TOTAL	%
1	140	34%
2	149	37%
3	75	18%
4	30	7%
5	12	3%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

La mayoría de residentes identificaron este problema entre leve y muy leve entre los dos suman 61%, y una pequeña parte de los encuestados respondieron a un conflicto de convivencia grave solo un 3%, pero problema es problema por más insignificante que parezca y se genera por la ausencia de una dirección y control en asambleas de participación, o en las que es difícil llegar a acuerdos que permitan el bienestar integral de los habitantes.

Los conflictos de convivencia se catalogan como uno de los problemas más críticos en la gran mayoría de propiedades de este tipo, ya que las personas normalmente presentan diferencias desde su cultura y hasta su forma de pensar, para lo cual se establecen comités en donde se trata de definir criterios básicos para la mejora y el bienestar común, aun así la poca asistencia y participación genera el poco acuerdo de los habitantes.

El Código Nacional de Policía y Convivencia expedido por la Ley 1801 del 2016 está en vigencia y muchas de sus disposiciones trazan la ruta para que el día a día en los conjuntos y edificios sea más llevadero, ya que algunas conductas que estaban por fuera de la ley se incluyeron, tales como la elaboración de grafitis en las fachadas internas y externas, y las riñas.

Adicional a esto se suman acciones como lanzar objetos, agredir o amenazar a los residentes, ubicar objetos en los inmuebles que al caerse afecten la integridad de los residentes como materas, y portar armas, entre otras, que no se contemplaban anteriormente y que debido a la dinámica social se viene presentando ahora.

Generalmente la tenencia de animales domésticos, el uso de parqueaderos de visitantes y parqueaderos comunales, la violencia intrafamiliar, niños sin supervisión de los padres, consumo de drogas y micro tráfico, riñas, faltas al reglamento de propiedad horizontal, son los aspectos que más quejas generan en los conjuntos.

Para el caso de la presencia de mascotas caninas que causen perturbación en la copropiedad, las normas del Código de Policía son muy concretas: si se trata de problemas con perros considerados potencialmente peligrosos, los daños y perjuicios que se causen por esta situación generan responsabilidad a sus propietarios, al administrador y a los consejeros permisivos.

Por lo anterior es importante crear los comités de convivencia y que estos cumplan su función, ya que la Ley de Propiedad Horizontal los estipula, pero la gente no sabe ni para qué sirven, y no saben que son mecanismos alternos de solución de conflictos y que desempeñan la función de mediador entre las partes.

La calificación de la pregunta sobre el aseo y el mantenimiento, donde según la opinión de cada uno se debía ponderar de 1 a 5, siendo 5 la más grave y 1 la más leve, sobre los problemas que presentan en los diferentes conjuntos residenciales, en general se obtuvieron los siguientes resultados tabulados por la encuesta a los residentes que amablemente colaboraron con la misma.

Tabla 12. Calificación Problema de Aseo y Mantenimiento.

ASEO Y MANTENIMIENTO	TOTAL	%
1	127	31%
2	176	43%
3	74	18%
4	22	5%
5	7	2%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

La mayoría de residentes identificaron este problema entre leve y muy leve entre los dos suman 74%, y una pequeña parte de los encuestados respondieron a un problema de aseo y mantenimiento grave solo un 2%, esto va en concordancia con la calificación dada en la pregunta anterior donde las personas calificaron muy bien este servicio.

El aseo y mantenimiento como problemática va de la mano del problema de cartera ya que en ocasiones no hay recursos suficientes para la óptima administración del conjunto, de igual forma la seguridad.

La calificación de la pregunta sobre los asuntos de seguridad, donde según la opinión de cada uno se debía ponderar de 1 a 5, siendo 5 la más grave y 1 la más leve, sobre los problemas que presentan en los diferentes conjuntos residenciales, en general se obtuvieron los siguientes resultados tabulados por la encuesta a los residentes que amablemente colaboraron con la misma.

Tabla 13. Calificación Problema seguridad.

SEGURIDAD	TOTAL	%
1	130	32%
2	155	38%
3	68	17%
4	31	8%
5	22	5%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Los residentes identifican el problema como leve, la suma entre las respuestas de 1 y 2, suman 68%, sin embargo existe una población que se identifica con la gravedad y ausencia de seguridad con un 5%.

La seguridad por una parte es prestada por una empresa de vigilancia que debe estar inscrita en la Superintendencia de Vigilancia para poder prestar el servicio, a estas se les piden pólizas de seguro que cubren el riesgo de posibles hechos de

hurto, sin embargo actualmente los índices de inseguridad en la ciudad están incrementándose, esto debido en parte a la inmigración de venezolanos que se dedican a delinquir, elevados índices de indigencia y delitos asociados al consumo de drogas en lo que han llamado las ollas de micro tráfico, hay una percepción de seguridad hacia adentro, las personas por naturaleza se sienten resguardadas en sus conjuntos.

La calificación de la pregunta otros, donde según la opinión de cada uno se debía ponderar de 1 a 5, siendo 5 la más grave y 1 la más leve, sobre los problemas que presentan en los diferentes conjuntos residenciales, en general se obtuvieron los siguientes resultados tabulados por la encuesta a los residentes que amablemente colaboraron con la misma.

Tabla 14. Calificación Otros

OTROS	TOTAL	%
1	147	36%
2	153	38%
3	66	16%
4	21	5%
5	19	5%
TOTAL GENERAL	406	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Los residentes identifican otros problemas como leves, la suma entre las respuestas de 1 y 2, suman 74%, entre estos otros se pueden categorizar asuntos que por ser específicos o muy generales no tenían incidencia en los demás ítems evaluados.

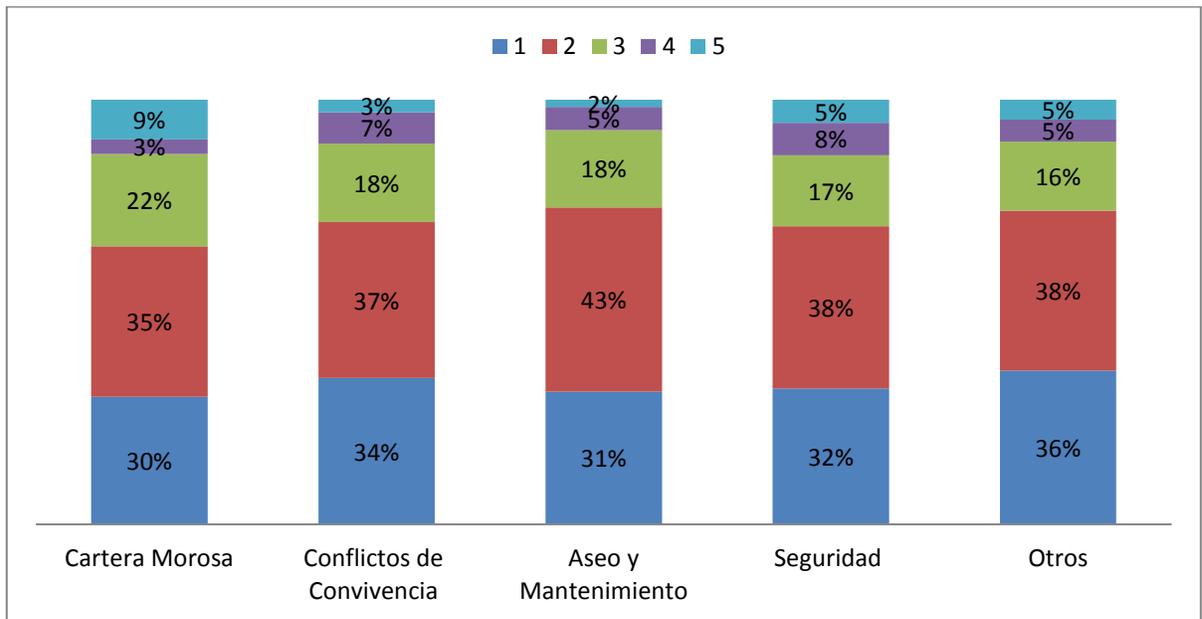


Ilustración 6 Porcentaje clasificación problemas del conjunto residencial.

Fuente: Encuesta realizada.

En términos generales la calificación de los 5 problemas que se presentan en los conjuntos al amparo de la Ley 675 de propiedad horizontal son evaluados entre 1 y 2, categorizados como leves, de eso se puede deducir que las personas al parecer no tienen mayores inconvenientes con el conjunto en donde viven y que bien o mal la administración y los diferentes comités responden bien a cualquier situación que se presente.

9. DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMO ALTERNATIVA DE MEJORAMIENTO PARA LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL.

Los servicios que regularmente se prestan son la revisoría fiscal, la contabilidad, la administración como tal, el mantenimiento de toda la infraestructura para que el conjunto opere, la seguridad con un contrato adicional con una empresa especializada, el aseo de las zonas comunes y al inicio de la operación del conjunto o propiedad el recibimiento de las zonas comunes, cada uno de estos servicios se identificarán al amparo de la ley de propiedad horizontal. (Finca Raiz, 2015).

Con base en la descripción y evaluación de los servicios realizada en capítulos anteriores, se propone en este capítulo realizar el diseño de estrategias como alternativa de mejoramiento para estos servicios ofrecidos por la administración en la propiedad horizontal, contemplados en la Ley 675.

Se agruparían en cuatro grupos dependiendo la naturaleza, el primero grupo sería todo lo administrativo, como lo es la contabilidad, revisoría fiscal y el propio ejercicio de administrar la propiedad horizontal, el segundo grupo lo que corresponde a mantenimiento y aseo, el tercero convivencia y seguridad.

Lo anterior ha permitido la articulación de todo el trabajo con base en los servicios que se prestan en un conjunto residencial de acuerdo a la Ley 675 de propiedad horizontal.

9.1 ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

En el primero grupo se agrupan las estrategias de los servicios de que corresponden a todo lo administrativo, como lo es la contabilidad, revisoría fiscal y el propio ejercicio de administrar la propiedad horizontal, para ello se presentará el organigrama de un conjunto y de allí se formularan las estrategias.

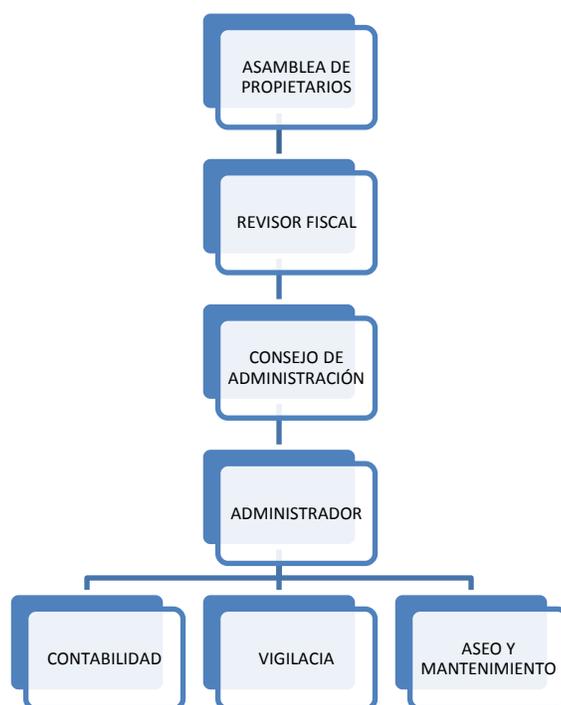


Ilustración 7 Organigrama de un conjunto residencial.

Fuente: Ley 675. (Congreso de la República, 2001).

La dirección y administración de la propiedad horizontal se encuentra a cargo de la Asamblea de Propietarios, integrada por la totalidad de propietarios de los apartamentos o pisos, cuyo representante legal es el administrador señalado en el

reglamento debidamente legalizado, elevado a escritura pública e inscrito en la oficina de instrumentos públicos.

La asamblea general, como órgano de administración y dirección de la unidad residencial se encarga de examinar los aspectos generales, económicos y financieros de la copropiedad, tiene la facultad de adoptar las decisiones que conciernen a la comunidad, las que, si se ajustan a los reglamentos, deben ser acatadas por todos.

La asamblea por Ley 675 debe reunirse una vez en el año, con un quorum suficiente para aprobar las decisiones que en ella se decidan, es de vital importancia que todos o la mayoría de los residentes asistan por la importancia de lo que allí se decida y que es de obligatorio cumplimiento.

Siendo así la primera estrategia es convocar a la mayoría de los copropietarios a la asistencia de la asamblea general, donde se escoge al revisor fiscal, previa presentación de cada uno, se elige al consejo de administración que es el jefe natural del administrador y por último se decide sobre el presupuesto y sobre las cuotas en dinero que ha de ser pagadas por los propietarios, y las cuotas extraordinarias destinadas a asuntos especiales.

La segunda estrategia es desarrollar un trabajo ajustado a lo aprobado en la asamblea en cuanto al presupuesto, toda vez que la función de la revisoría como se expuso en el capítulo siete del trabajo consiste en ejercer el control de las distintas operaciones de la administración como persona jurídica, y sobre las decisiones que en esta materia adopte el consejo.

La tercera estrategia es mantener la información contable al día, de tal manera que a ciencia cierta se tengan los datos de lo que dispone el conjunto para su

funcionamiento frente a los flujos de caja y en especial al pago de la administración, así como determinar la cartera y tomar acciones sobre los morosos mediante un apropiado reglamento de cartera, donde se establecen las acciones para la recuperación de la misma, incluyendo las respectivas acciones legales.

Por ultimo aplicar cualquiera de los modelos administrativos existentes y ampliamente difundidos donde por regla básica se debe planear, verificar y controlar, así la administración es la encargada de aplicar este proceso donde se cumplen reuniones mensuales para determinar en qué estado se encuentra el conjunto y se verifica que se ha cumplido de acuerdo a un plan y que está pendiente, lo cual se deja constancia en un acta que es de público conocimiento.

9.2 ESTRATEGIAS DE MANTENIMIENTO Y ASEO

El segundo grupo de estrategias de acuerdo a la naturaleza, corresponde al mantenimiento y aseo, la administración debe proporcionar servicios eficaces en cuanto al aseo y el mantenimiento y reparaciones, que derivan de las cuotas por pago de la administración.

Y en la cual la administración vela por las facilidades para un vivir mejor en cuanto la conservación del medio ambiente en lo que tiene que ver con los parques para recreación de los niños, las zonas comunes, los salones, la piscina si la hay y los parqueaderos, todo ellos para garantizar la conservación de las condiciones que actualmente gozan y que se requieren para un vivir estándar.

La primera estrategia a lo que corresponde a estos servicios es formular planes de mantenimiento para cada una de las áreas de zonas comunes y equipos

existentes que garanticen que los residentes viva mejor, una tabla como ejemplo de este plan se presenta a continuación.

Los planes contienen el mantenimiento preventivo de los sistemas de funcionamiento del conjunto, y corresponde a los mantenimientos preventivos de los diferentes equipos que componen todos los sistemas para el funcionamiento diario del mismo, en este se incluye cuando se realiza y que presupuesto tiene asignado para el mismo.

Tabla 15. Plan mantenimientos conjunto.

EQUIPO	MANTENIMIENTO	FECHA	PPTO
Eléctrico	Revisión anual de la planta eléctrica y subestación eléctrica, transformadores.		
Sistema de alcantarillado	Mantenimiento de las cajas negras ubicadas en los corredores, en los parqueaderos y bombas extractoras al final de los mismos		
Recreación y deporte	Mantenimiento Equipo del gimnasio y la piscina si la hay, así como la zona de juegos o parques.		
Vigilancia	Sistema de vigilancia, cámaras, cuarto de monitoreo, equipos de grabación, domos exteriores		
Zonas comunes	Mantenimiento zonas comunes y los jardines, dos salones existentes para reuniones, la zona del BBQ, sala de		

	juegos, parqueaderos, lobby		
Hidráulico	Motobombas, tanque de almacenamiento de agua, tuberías, filtros, tanques hidroneumáticos, brakers y sistema eléctrico de las motobombas.		
Aguas Lluvias	Sistema de recolección de las aguas lluvias, canaletas y bajantes		

La segunda estrategia es pasar revista de forma semanal a todo el conjunto, toda vez que los encargados del mantenimiento y el aseo son las personas contratadas para ello, y en muchas ocasiones la administración delega a otra persona por disponibilidad de tiempo y solo se cumple con medio tiempo en los conjuntos por costos.

La tercera estrategias es tercerizar o subcontratar aquellos servicios especializados para el mantenimiento de las zonas comunes y de los equipos que así lo requiera, de tal manera que al hacerlo se garantice el normal funcionamiento de todos los sistemas que requiere el conjunto, en especial con lo eléctrico e hidráulico que suministran la energía y el agua.

9.3 ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

En el último grupo lo que corresponde a seguridad y convivencia, las estrategias se basan en el reglamento de propiedad horizontal y en el manual de convivencia del conjunto aprobado por asamblea.

Como primera estrategia es contratar a una empresa de vigilancia que cumpla con los parámetros exigidos por la Superintendencia de Vigilancia y tenga toda la documentación al día, empresa que debe ser escogida por cualquier modalidad de contratación que de transparencia y legalidad.

Lo segundo formalizar los contratos exigidos por ley para que se determinen las responsabilidades de parte y parte, toda vez que lo más importante de este servicio es que responda en caso de un siniestro, a lo cual se hará uso de las diferentes pólizas de seguro que ampara los hechos.

Tercero consolidar un excelente comité de convivencia que dirima las discrepancias entre los residentes y que permita que quien se sienta agredido pueda contar con un tiempo para formular la queja, y quien sea acusado de una agresión tenga el espacio adecuado a que se pueda defender, y en todos los casos se corrija la acción si hay lugar.

Tabla 16. Matriz de Estrategias Conjunto.

PROPIEDAD HORIZONTAL LEY 675					
MATRIZ DE ESTRATEGIAS					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Establecer planes de acción.	Ejecución optima de presupuesto de inversión y de gastos.	Proyección de recaudo de cartera e ingresos.	Implementación del reglamento de cartera.	Monitoreo y evaluación financiera, así como auditoría fiscal.
GESTIÓN ASEO Y MANTENIMIENTO	Establecimiento de planes de aseo y mantenimiento.	Ejecución de presupuesto eficiente, adecuado y oportuno.	Programación de actividades rutinarias.	Monitoreo de las actividades de aseo y mantenimiento.	Mantenimiento preventivo para equipos que soportan el conjunto.
GESTIÓN SEGURIDAD Y	Contratación optima de	Empoderar al comité de	Monitoreo de las	Reuniones periódicas	Pólizas de seguro contra

CONVIVENCIA	la empresa de vigilancia.	convivencia para cumplir su función.	actividades de los residentes.	del comité de convivencia	siniestros, especialmente hurtos.
-------------	---------------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------------

10. PROPUESTA MODELO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL”

Los conjuntos de propiedad horizontal como organización a la cual se le puede aplicar un modelo de gestión se ha utilizado ya en varios experimentos que bien han dado algunos resultados pese a la alta informalidad que los profesionales de la misma ejercen. (Montejo, 2016)

El concepto utilizado en la propiedad horizontal se ha aplicado de forma que los administradores realizan sus tareas con base en su experiencia en sus capacidades profesionales, o en su efecto en la delegación en las mismas copropiedades. (Solano & Sánchez, 2008)

En general la teoría expuesta de la propiedad horizontal ofrece un nuevo paradigma para el estudio de las organizaciones que varios autores lo definen como un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar un conjunto de objetivos. (Velásquez, 2005).

Permitirá entonces la teoría en la propiedad horizontal de manera conjunta con el modelo de planeación estratégica, aplicar, clarificar y proponer un punto de vista diferente sobre la realidad administrativa en este tipo de organizaciones, Chiavenato (2004) plantea que una organización es como una coalición de grupos de interés que comparten una base común de recursos, con una misión común y que dependen de un contexto mayor para su legitimidad y desarrollo. (Marcha, 2018).

Es decir la misma define el conjunto de componentes que se interaccionan entre sí para el logro de un objetivo común y la organización vendría a ser ese conjunto formado por partes que constituyen un todo coherente y desarrolla un marco sistemático de convivencia para el mismo conjunto. (Arroyo & Berrocal, 2009)

Por tanto al describir una organización de propiedad horizontal que interactúa de manera constante con el medio ambiente, y recibe insumos que luego son transformados, para, finalmente generar una serie de productos, que se utilizan para satisfacer necesidades, utilizando el medio como proceso de retroalimentación y de control para el mejoramiento de la gestión de la organización. (Moreno, 2006).

En síntesis y con el fin de ir estructurando la propuesta en un conjunto residencial como organización sometida al régimen de propiedad horizontal, se definiría como un todo organizado y unitario, compuesto de dos o más partes interdependientes, y el cual requiere ser apoyado por elementos del proceso administrativo. (Luna, 2015).

El modelo propuesto busca cumplir con las fases de un proceso administrativo en sus 4 partes, cuales son la planeación, el hacer, la verificación, y el actuar, llevando las intenciones de la asamblea de copropietarios mediante el vínculo de las facultades ejecutivas a un nivel de carácter estratégico, que cumplirán en forma compartida el consejo de administración y la administración propiamente con un alcance, un objetivo y unas políticas.

El alcance del modelo se estipula para los conjuntos residenciales que se encuentren en propiedad horizontal bajo la ley 675 e incluye las unidades residenciales, las zonas comunes, el perímetro del conjunto y sus alrededores.

Los principios que enmarcan el modelo se basan en la economía y eficiencia en el gasto, reflejado en la correcta planeación y ejecución de los dineros que mensualmente se recogen por cuotas de administración. Así mismo en el mantenimiento preventivo de los sistemas de funcionamiento del conjunto.

Además del trabajo en equipo, conformado por el consejo de administración, la administración, el contador, revisor fiscal, la empresa de vigilancia y la empresa de aseo, con los comités que se creen y los estipulados por la Ley 675.

Y por último la transparencia para que todas las actuaciones y decisiones que sobre el conjunto se tomen se encuentren enmarcadas en los elementos éticos de honestidad y transparencia, en donde prevalece el bienestar comunal sobre el particular.

El objetivo del modelo busca estandarizar la administración del conjunto, de tal manera que quien se contrate para esta función tenga los lineamientos de operación en el desarrollo de su trabajo, cumpliendo los principios enunciados anteriormente.

Y como funciones, para cada uno de los entes directos de la administración, primero el consejo de administración, que le corresponderá tomar las determinaciones necesarias en orden a que la persona jurídica cumpla sus fines, de acuerdo con lo previsto en el reglamento de propiedad horizontal, decisiones que se discutirán en el seno del mismo y que buscan cumplir con los principios del modelo de gestión.

Y para la administración, ser el representante legal del conjunto y Cumplir con las funciones previstas en el Artículo 51 de la Ley 675 de 2001. Adicional a esto realizar el plan de administración del conjunto. En este plan debe quedar

consignada las actividades anuales y las que se realizan frecuentemente para mantener las zonas comunes en excelente estado de presentación y el correcto funcionamiento de todos los equipos de conjunto.

Presentar un informe mensual de administración donde se especifique, ingresos, egresos, ejecución presupuestal, estado de la cartera y acciones coactivas que se tomaron para su recuperación, así como administrar la cartera del conjunto y cumplir con el reglamento de cartera que se encuentra aprobado para el debido cobro de las cuotas que no se pagan de forma cumplida.

Realizar los contratos correspondientes a la vigilancia tanto interna como externa, servicio de aseo, póliza de seguro y mantenimientos, el cumplimiento de los contratos y la supervisión de los mismos será de entera responsabilidad de la administración quien dará reporte mensual al consejo de administración.

Presentar mensualmente en reunión de consejo los estados financieros del conjunto y la ejecución presupuestal, con los correspondientes porcentajes de ejecución, así como el flujo de caja mes por mes del mismo.

Organizar la asamblea general de propietarios para la segunda semana de febrero, tal y como lo estipula la Ley 6756 de régimen de propiedad horizontal, así como las que se deriven por solicitud del Consejo, de los residentes o del revisor fiscal.

A continuación se presenta el modelo de gestión PHVA propuesto para la administración de las propiedades horizontales, ajustado a lo ordenado en la Ley 675, este modelo se plantea con base en las teorías administrativas del ciclo Demming.

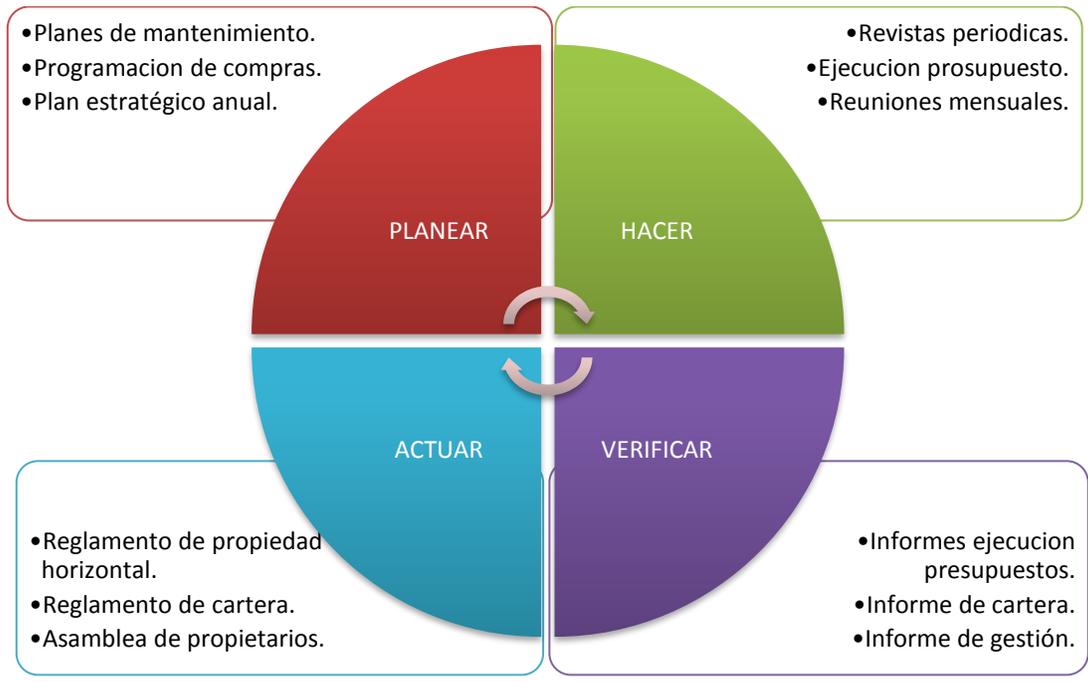


Ilustración 8 Modelo de gestión PHVA.

CONCLUSIONES

El estudio posibilitó la discusión y construcción conceptual alrededor de la gestión de la propiedad horizontal y el diseño de un modelo de gestión con base en el ciclo del PHVA de Edward Deming y este debe servir como herramienta administrativa en apoyo a la administración de conjuntos residenciales.

Los resultados obtenidos a la gestión de los conjuntos dentro de la muestra arrojan que si bien todos conocen los servicios que prestan las administraciones, existen algunos mejor evaluados que otros, y muchas veces el contacto directo con las personas encargadas hacen que la percepción de estos mejore frente a los demás servicios.

Partiendo de lo que exige la Ley 675 que corresponde al régimen de propiedad horizontal, se logra formular las estrategias para poder mejorar la gestión en los conjuntos, las estrategias están por áreas de gestión como son la administrativa, la de seguridad y convivencia y lo que corresponde al mantenimiento y el aso, que se presentaron de forma matricial.

Cada vez con mayor exigencia, se reclama un alto nivel de capacitación en los administradores de los conjuntos y de aquellos que tienen injerencia en los procesos de administración de la propiedad horizontal, así como de los residentes que viva bajo el régimen de propiedad horizontal, esto teniendo en cuenta los recursos que se administran y la incidencia dentro del patrimonio de los propietarios.

RECOMENDACIONES

Poner en práctica el modelo propuesto de la gestión de la propiedad horizontal con base en el ciclo del PHVA de Edward Deming y que este sirva como herramienta administrativa en apoyo a la administración de conjuntos residenciales que administra la empresa que se tomó como modelo de aplicación.

Buscar aumentar la eficiencia en el manejo de los recursos de las copropiedades dado que estas se cancelan por cada una de las unidades que conforman el conjunto, y muchas veces una ineficiente administración de la cartera genera líos en los flujos de caja generando pagos extemporáneos a las empresas de vigilancia y aseo.

Lograr aumentar la eficiencia en el manejo de los recursos bajo situaciones de incertidumbre y conflicto con el propósito de que los administradores alcancen desarrollar competencias y sean capaces de ver la organización como un todo y de poder integrar su propia función a la copropiedad, manteniendo de esta manera un constante conocimiento de la copropiedad y de los factores que la afectan.

Con base en el estudio sería posible disminuir la informalidad de los administradores de propiedad horizontal al ofrecerles capacitaciones por medio de la universidad en un experimento amplio para todos los conjuntos cercanos o del área de cobertura de la misma universidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Actualicese. (2 de 12 de 2014). *Cartilla Práctica Régimen de Propiedad Horizontal en Colombia*. Obtenido de <https://actualicese.com/cartilla-practica-regimen-de-propiedad-horizontal-en-colombia/>
- Arroyo, C., & Berrocal, A. (2009). *Estudios sobre la propiedad horizontal*. México: La Ley.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría General de la Administración Séptima edición*. . Bogotá: Editorial Mc. Graw Hill.
- Congreso de la República. (03 de 08 de 2001). Ley 675. (03, Agosto, 2001). Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal. *Diario Oficial*, pág. 1.
- Finca Raiz. (16 de 02 de 2015). *Finca raiz*. Obtenido de Reglamento de propiedad horizontal: <https://encolombia.com/vida-estilo/fincaraiz/reglamento-de-propiedad-horizontal/4/>
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Marcha, B. E. (2018). *Código completo de la propiedad horizontal*. Irlanda: Parkstone International.
- Montejo, C. J. (2016). *Manual de propiedad horizontal en Colombia: una herramienta de consulta para quienes habitan casas o apartamentos o explotan comercialmente locales u oficinas ubicados en inmuebles sometidos al sistema*. Bogotá: Librería Ediciones del Profesional.
- Moreno, J. (2006). *Procedimiento y proceso administrativo práctico*. Madrid: La Ley.
- Portafolio, D. (22 de 05 de 2019). 'El problema está en las viviendas de más de 360 millones de pesos'. págs. <https://www.portafolio.co/mis->

finanzas/vivienda/el-problema-esta-en-las-viviendas-de-mas-de-360-
millones-de-pesos-529852.

Solano, O., & Sánchez, X. (2008). *La administración en la propiedad horizontal, un enfoque estratégico*. Cali: Universidad Libre Seccional Cali.

Velásquez, J. L. (2005). *La propiedad horizontal en Colombia: conforme con la ley 675 de 2001*. Medellín: Editorial Leyer.