UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES

INFORME TÉCNICO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD RESIDENCIAL TORRES DE LAS CIGARRAS EN BUCARAMANGA, SANTANDER

GICSE

MARZO 2018
BUCARAMANGA

Derechos Reservados – 2018 ®

Informe Técnico del Proyecto de Investigación
MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD RESIDENCIAL TORRES DE LAS CIGARRAS EN BUCARAMANGA, SANTANDER
Dirección de Investigaciones / Unidades Tecnológicas de Santander
Avenida de los Estudiantes No. 9 - 82 / Ciudadela Real de Minas
PBX 64130000 Telefax 6447777
Bucaramanga - Colombia

Derechos Reservados – 2018 ®

TABLA DE CONTENIDO

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO 4
RESUMEN EJECUTIVO 5
1. OBJETIVOS 5
2.1. Objetivo general 5
2.2. Objetivos específicos 5
2. DURACIÓN 5
3. ACTIVIDADES REALIZADAS. 5
4. MEDIOS DE DIFUSIÓN 8
5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 8
6. REFERENCIAS 8

Derechos Reservados – 2018 ®

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

FICHA TÉCNICA PROYECTO				
Título	MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD RESIDENCIAL TORRES DE LAS CIGARRAS EN BUCARAMANGA, SANTANDER			
Investigador principal	Alba Patricia Guzman Duque		Código	30.329.089
	Email	Aguzman@correo.uts.edu.co	Celular	3165363774
Datos del investigador	Alejandro Biancha Hernandez		Código	91.265.696
	Email	abiancha@correo.uts.edu.co	Celular	3163997876
Datos del investigador	Maria del Pilar Gomez Gonzalez		Código	39.776.535
	Email	mgomez@correo.uts.edu.co	Celular	3188777442
Datos del investigador	Lina Maria Angarita		Código	63.553.190
	Email	langarita@correo.uts.edu.co	Celular	3183489637
Grupo de investigación	GICSE			
Línea de Investigación	COMPETITIVIDAD Y CLIMA DE NEGOCIOS			
Lugar y fecha de ejecución	Bucaramanga, Santander, Colombia			
Duración	2 Meses			
Tipo de proyecto	Proyecto de investigación: Una propuesta para el desarrollo de buenas prácticas en las organizaciones para el incremento de la competitividad a partir de la innovación, las TIC, el emprendimiento y la inclusión social			
Costo	157’084.000			
Palabras claves	Administración, eficacia y eficiencia, organización, trabajo en equipo.			

Los abajo firmantes confirman que todos los datos incluidos en la presente propuesta son correctos y verídicos, que no incumplen ninguna ley ni norma vigente. Declaran que corresponde a las Unidades Tecnológicas de Santander la titularidad de los derechos patrimoniales sobre los productos intelectuales y creaciones obtenidas como resultado del presente trabajo de grado, teniendo en cuenta que este trabajo de grado es considerado una obra por encargo. El estudiante ostentará los derechos morales como autor y tendrá el respectivo reconocimiento académico.

Investigador 1	Investigador 2	Investigador 3	Investigador 4

Derechos Reservados – 2018 ®

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del presente proyecto consistió en contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa en la unidad residencial Torres de las Cigarras mediante el diagnóstico de necesidades prioritarias, así como el diseño, ejecución y evaluación de planes de acción para su abordaje. Para la consecución de tal propósito se identificó el problema y alternativas de solución, así como su puesta en marcha destacándose como resultados en este proyecto de alcance descriptivo: el aporte mejoramiento de la gestión administrativa de la unidad residencial Torres de las Cigarras (ejemplo: manuales para vigilantes y personal de aseo; organización de archivo y comunicaciones, acciones en pro de la convivencia e identificación con la unidad residencial, gestión en acondicionamiento de zonas). Como estrategia de comunicación fue elaborado el presente documento final institucional siguiendo los lineamientos estipulados para trabajo de grado.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Proponer un sistema para el mejoramiento continuo aprovechando los recursos existentes, aportándolo a la gestión administrativa de la unidad residencial Torres de las Cigarras

2.2. Objetivos específicos

1. Aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera gestión empresarial para el beneficio de la empresa.
2. Reorganizar sistemáticamente el archivo de la empresa actualizando el proceso de información de los residentes del conjunto
3. Elaborar manuales internos de vigilantes y personal de aseo para una apropiación de sus funciones buscando la eficiencia en su trabajo
4. Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de la unidad residencial Torres de las Cigarras aportando al mejoramiento de la organización

2. DURACIÓN

2 MESES

3. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Derechos Reservados – 2018 ®

Objetivo 1	TECNOLOGIAS SOCIALES	Fecha: 2018
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
1. MARCO REFERENCIAL	propiedad horizontal se desarrolló con fuerza en el siglo XIX y que surgió en roma cuando a través de la ley siciliana en el año 298 diferentes familias se unieron para construir sus casas en común, dividiéndose más adelante por pisos (Gutiérrez, 2008). Por cuestiones de evolución y aumento de la población, este se transformó a un concepto de dominio y los derechos sobre la vivienda y sobre las áreas comunes. Reconociendo adelantos de las doctrinas, se establece la primera sentencia que fue dictada en parís en 1971 sosteniendo que: " si un edificio es posesión de dos propietarios distintos, donde uno es de la edificación superior y el otro de la parte inferior, cada uno puede hacer libre albedrío con la porción de cada quien, siempre y cuando no se ocasionen perjuicios e inconvenientes, esto para la comodidad y bien de las partes y su propiedad" (Rodríguez, 2003). Su siguiente evolución concluyo, posterior a este se empiezan a contextualizar diferentes leyes alrededor de mundo contando con Bélgica en 1924 y Brasil con su ley especial del 25 de junio de 1928 donde se habla de las regulaciones de la propiedad horizontal. En Colombia se manejan normas que rigen por el decreto 1365 del 28 de abril de 1986, pues se optaron requisitos para la constitución de la propiedad horizontal, limitaciones de traspasos de bienes comunes, convocatorias, asambleas, funciones de las mismas y funciones del administrador y su representación legal. (Gutiérrez, 2008). En Colombia la propiedad horizontal es una forma de vivienda donde se deben tener en cuenta derechos de propiedad que cubren derechos privados y derechos de la copropiedad sobre terrenos y bienes comunes, todo esto reglamentado para garantizar la seguridad y la convivencia pacífica dentro de los inmuebles sometidos a ella. (Ruiz, 2014) Es de total importancia para los residentes contar con una parte administrativa confiable, con personas capaces de direccionar y administrar los recursos humanos, tener conocimientos en administración y gestión, además de liderazgo de comunidades para solucionar conflictos. (Solano, 2011) Se entiende hasta la fecha que la ley 675 publicada el 3 de agosto del año 2001 es la expedición del régimen, esta es la norma consolidada, borrando las normas anteriores y estableciendo el único manejo de las mismas. (Ramirez, 2016)	

Objetivo 2	SITUACION EMPRESARIAL	Fecha: 2018
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
2. GESTION ADMIISTRATIVA	Con miras a elaborar la caracterización de la gestión administrativa de la unidad residencial Torres de las Cigarras, determinar e implementar las acciones en pro de su mejoramiento se implementó una metodología de carácter no experimental con alcance descriptivo (Hernández et al., 2003). De esta forma, inicialmente se exploraron y detectaron las problemáticas de mayor relevancia con énfasis en el aprovechamiento de los recursos existentes de forma que se determinaron aspectos que requerían fortalecimiento, recursos con los que se contaba y acciones a seguir, Se determinó que se cuenta con computador el cual resultó indispensable para ordenamiento de la información y su organización del día a día por fechas; así mismo esta identificación y organización se extendió a nivel físico generándose un archivo de fácil acceso.	

Derechos Reservados – 2018 ®

Objetivo 3	INSTRUMENTOS	Fecha: 2018
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
3. APROBACIÓN DE QUORUM	Con la aprobación de un quórum o mayoría de los asistentes se llegan a hacer efectivas las propuestas impartidas por la señora administradora, con el fin de llevar a mejor nivel las comodidades y zonas sociales para los residentes, aprobándose así, una cuota extraordinaria para el pago de lo necesario por la administradora para su adecuación y mejoramiento adicionando también las diferentes propuestas para implementar en copropiedad como son el gimnasio con máquinas nuevas, la zona de juegos para niños y adultos, un sauna y mesas de billar. Aprobados dichos acuerdos entre la mayoría de los residentes y el consejo de administración, se prosigue al cumplimiento de los mismos, con un tiempo de tres (3) meses.	

Objetivo 4	DIAGNOSTICO	Fecha: 2018
Actividades propuestas	Justificación de las actividades	
4. RESULTADOS	Teniendo en cuenta la necesidad de un lugar adecuado para el correcto funcionamiento administrativo se efectuó traslado de la oficina al segundo piso frente la portería, con disposición de muebles como mesa y silla para la administración, y un archivador con cajones para la organización y disposición de documentación antigua y nueva; realizándose un proceso de identificación de cada archivo y su disposición en carpetas. Adicionalmente, se reorganizó para facilitar el acceso a la información dentro del computador y su sistema de software, tomando como método la presentación de carpetas de acuerdo a la finalidad y función de la información, estos aspectos evidencian avances para mantener soportes y usarlos fácilmente incluyendo su envío vía correo electrónico y nuevas tecnologías. De igual manera, se dio a conocer a los residentes el correo electrónico de la unidad residencial con el propósito que tengan la oportunidad de presentar de manera ágil y efectiva solicitud de información, quejas y reclamos. Respecto a la necesidad de implementar comodidades en las zonas sociales se alcanzaron fuertes logros los cuales fueron posibles a partir de una cuota administrativa propuesta la cual fue aceptada por la mayoría de los residentes. A partir de dichos aportes económicos adicionales se puso en marcha el acondicionamiento del gimnasio, el sauna (previo arreglo de fallas como fuga de gas existente en la torre D, priorizándose su arreglo y dando continuidad a la instalación del sauna), disposición de mesas de billar y de ping pong (para lo cual también fue necesario condicionar cámaras de seguridad, teniendo en cuenta que unos días antes de la entrega, residentes solicitaron préstamo del lugar y fractura de una mesa, siguiendo el procedimiento y testimonio de la persona que causó la dificultad fue arreglado el mueble) y zona de juegos, la cual funciona a disposición de todos los residentes mayores de edad, que se responsabilicen de su cuidado. En esta misma línea, se realizó instalación de cámaras y limpieza de las existentes para garantizar una mayor seguridad. Se realizó la entrega y comunicación de estas mejoras continuas mediante la organización y ejecución de un bazar para todos los residentes, donde se desarrolló una positiva integración e inauguración, siendo exitoso el evento y recaudando más fondos económicos para el mejoramiento de la zona residencial y el bienestar de sus residentes. Siguiendo con la ejecución de los planes de acciones, se efectuó la elaboración y comunicación de manuales de funciones, derechos y deberes dirigidos al personal de aseo y seguridad. Estos documentos fueron archivados en el organizador de información para su consulta. Para concluir, se elaboró un informe sobre la situación actual que contempló los mejoramientos efectuados y se generaron las recomendaciones de dar continuidad a las mejores con especial interés en el ámbito de la convivencia de los miembros del conjunto residencial y generación de pertenencia y cuidado por las zonas de uso común.	

Derechos Reservados – 2018 ®

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN

Repositorio Institucional
Blog Institucional
Capítulo del libro

5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En un tiempo ágil y mediante un ejercicio juicioso se detectaron necesidades y llevaron a cabo planes de acciones para el mejoramiento de la gestión administrativa en el conjunto residencial Torres de las Cigarras con base en los conocimientos forjados en la carrera de gestión empresarial y con el idóneo trabajo en equipo desarrollado.

A partir de la fase de diagnóstico se detectó la necesidad de reorganizar el archivo de documentos en la empresa, aspecto que se realizó a nivel físico y digital. Para los documentos físicos se gestionó la disposición de un mueble de forma que una vez identificados los documentos fueron organizados para su fácil acceso. Similar procedimiento se ejecutó a nivel de documentos digitales puesto que en el computador se organizaron carpetas según el tipo de información para su eficaz manejo y envío en caso que se requiriera. Así mismo, se facilitó el sistema de solicitud de información, quejas y reclamos mediante comunicación de dirección electrónica para tal fin.

Se realizó una nueva disposición de la oficina efectuando su traslado al segundo piso, junto a la portería, generando un espacio más amable y de mayor credibilidad así como favoreciendo los procesos de comunicación con empleados y residentes.

Fueron elaborados y comunicados los manuales internos de vigilantes y personal de aseo aportando a la apropiación y cumplimiento de funciones en pro de la eficacia en su trabajo y bienestar de los residentes.

Se ejecutaron aportes al mejoramiento del conjunto residencial frente a diversas necesidades identificados: gestión y acondicionamiento de zonas sociales como sauna, zona de juegos, disposición de mesa de billar y ping pong en pro de la recreación e integración de los residentes, habilitación de nuevas cámaras de seguridad y limpieza de las existentes, organización de eventos para la inauguración de mejoras y recaudo de fondos para futuras acciones.

6. REFERENCIAS

Blanco, L., Merchán, E. y Ochoa, W. (2015). Estudio técnico de la propiedad horizontal para Medellín. *Revista Universidad Pontificia Bolivariana*, 19*(69)*, 88-130. Disponible en: https://revistas.upb.edu.co/index.php/upb/article/view/3828

Castaño, J. (1996). *Propiedad horizontal. La vida en comunidad.* Diario el Tiempo. Disponible en: http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-336253

García, J. (s.f.). Propiedad Horizontal: Manual para comunidades de propietarios. Disponible en: http://comunidadhorizontal.com/comunidad-de-propietarios/propiedad-horizontal/

Derechos Reservados – 2018 ®

Grupo Caixas. (2014). *Aspectos Legales de un Consorcio: Origen de la Propiedad Horizontal.* Disponible en: http://www.grupocaixas.com/Legales_OrigenPH.htm

Hernández, H. (2013). El nacimiento y consolidación del régimen de propiedad horizontal en Colombia, 1948-2001. *Anuario de Historia Regional y de las Fronteras*, 18*(1),* 145-160. Disponible en: http://revistas.uis.edu.co/index.php/anuariohistoria/article/view/3416/3932

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Ley 675 de 2001. Régimen de propiedad horizontal. Congreso de Colombia. Disponible en: http://admlfvargas.es.tl/LEY-675--REGIMEN-PROPIEDAD-HORIZONTAL.htm

Montoya, L. y Montoya, I. (1997). Condominios: Modelo de Organización administrativa. *Innovar*, 9, 125-140. Disponible en: http://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/19308/20260

Morelos, J., Fontalvo, T. y Orozco, J. (2011). Análisis del sistema administrativo del sector inmobiliario de propiedad horizontal en Cartagena. *Ingeniare*, 6*(11)*, 53-65. Disponible en: http://www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/ingeniare/article/view/348

Quezada, F., Sánchez, C. y Cárdenas, J. (s.f.). Propiedad Horizontal. Historia. Disponible en: http://propiedadhorizontalcun2015.blogspot.com.co/p/historia.html

Derechos Reservados – 2018 ®