

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS



ESCUELA DE POSGRADO

DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PROBLEMÁTICA DE LA JUNTA DE PROPIETARIOS Y
ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DESDE LA ADMINISTRACIÓN DE
EDIFICIOS: CASO EDIFICIO ITALFLORES**

PRESENTADO POR:

MARCO ANTONIO MONTES DE OCA CONDORI

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

2019

Dedicatoria

Dedico esta Tesis:

A mis padres que me dieron la vida, educación, consejos e hicieron un sacrificio para sacarme adelante, a mi hermano por su apoyo y compañía.

De manera muy especial a mi hijo quien es mi mayor orgullo y alegría.

Agradecimientos

A la Universidad y sus catedráticos, que me permitieron adquirir conocimientos y crecer profesionalmente.

ÍNDICE

CARÁTULA	1
DEDICATORIAS	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
Capítulo I: Fundamentos Teóricos	11
1.1. Marco Histórico	11
1.2. Marco Teórico	13
1.3. Investigaciones	23
1.4 Marco Conceptual	25
Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables	30
2.1. Planteamiento del problema	30
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	30
2.1.2 Definición del problema	31
2.1.2.1 Problema General	32
2.1.2.2 Problemas Específicos	32
2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación	32
2.2.1 Finalidad	32
2.2.2 Objetivos: General y Específicos	33
2.2.2.1 Objetivo General	33
2.2.2.2 Objetivos Específicos	33

2.2.3 Delimitación de la Investigación	33
2.2.4 Justificación e Importancia del estudio	34
2.3 Hipótesis y variables	34
2.3.1 Supuestos Teóricos	34
2.3.2 Hipótesis General y Específicas	35
2.3.2.1 Hipótesis General	36
2.3.2.2 Hipótesis Específicas	36
2.3.3 Las Variables e Indicadores	36
Capítulo III: Método, técnica e instrumentos	38
3.1 Población y Muestra	38
3.1.1 Población	38
3.1.2 Muestra	38
3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de investigación	38
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	39
3.4 Procesamiento de datos.	40
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados	41
4.1 Presentación de resultados.	41
4.2 Contrastación de Hipótesis	63
4.3 Discusión de resultados	68
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	71
5.1 Conclusiones	71
5.2 Recomendaciones	71

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	73
ANEXOS	78
Anexo N° 1.- Instrumento de Recolección de Datos	79
Anexo N° 2.- Matriz de coherencia interna	80

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores.

La metodología utilizada para la investigación, indica que el tipo de investigación fue aplicada y el nivel descriptivo.

Respecto a la población, estuvo conformada por los 32 vecinos del edificio Italflores.

La muestra fue de tipo probabilística y ascendió a 30 personas, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 15 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Luego se realizó la contrastación de hipótesis, para ello se utilizó la correlación de spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores.

Palabras Claves: problemática, junta, propietarios, estrategias, edificio, gestión.

ABSTRACT

The thesis had as main objective to determine the relationship of the problems of the owners' meeting with the solution strategies from the administration of the Italflores building.

The methodology used for the investigation indicates that the type of research was applied and the descriptive level.

Regarding the population, it was made up of the 32 neighbors of the Italflores building.

The sample was probabilistic and amounted to 30 people, to whom the instrument that consisted of 15 questions was applied, using the likert scale with multiple response alternatives.

Then the hypothesis test was performed, for this the spearman correlation was used, because the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the problem of the owners' board is directly related to the solution strategies from the administration of the Italflores building.

Keywords: problematic, board, owners, strategies, building, management.

INTRODUCCIÓN

El ser humano, es bastante complejo, cada persona es particular en cuanto a su personalidad y forma de vivir.

El compartir en un edificio diferentes costumbres de los vecinos, puede resultar difícil y en muchos casos originar una problemática para una sana convivencia.

Existen administradores de edificios, que se encargan de todo el servicio de mantenimiento, contabilidad, entre otros.

Es por esta razón que la tesis pretende determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores.

El trabajo está estructurado en varios capítulos, buscando la coherencia en el desarrollo de toda la tesis.

El primer capítulo, está relacionado al marco histórico, marco teórico, marco conceptual y algunas investigaciones relacionadas al objeto de estudio.

En el capítulo segundo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En capítulo tercero se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En capítulo cuarto, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION

1.1. Marco Histórico

La necesidad de regular la convivencia y las competencias de los propietarios al interior de los complejos de vivienda horizontales datan del siglo XIX, como se puede apreciar en el código civil francés de 1804, conocido como código Napoleón, que en su artículo 664 hizo la primera referencia legal a la propiedad horizontal al señalar que “distintos pisos de un edificio pertenecen a diferentes propietarios” (Coloma, 2001).

En aquel entonces ya existía una preocupación por establecer reglas que, aunque rudimentarias, estaban referidas a las obligaciones de los propietarios respecto de las mejoras y el mantenimiento del edificio: “las paredes maestras y el techo están a cargo de todos los propietarios, en proporción al valor del piso que les pertenece.

El propietario de cada piso hace el pavimento sobre el cual anda. El propietario del primer piso hace la escalera que conduce al mismo; el propietario del segundo hace, a partir del primero, la escalera que conduce a su casa y así sucesivamente”. Este documento podría considerarse como un antecedente de los reglamentos internos que hoy regulan la vida al interior de edificios de departamentos.

En los años sesenta resaltó la construcción de propiedad por pisos, horizontal o apartamentos; en los ochenta el lote o terreno mutó a lofts (tipo de vivienda con pocas divisiones, con mucha luz y aspecto fabril), flats (departamento de un solo nivel construido dentro de un edificio), dúplex (departamento con dos niveles), de uno-dos-tres dormitorios que brinde comodidad.

La expansión inmobiliaria fomentó la economía, aumento de empleos, creación de puestos de trabajo, entre otros, además promovió la paz social porque posibilitó el acceso a una vivienda digna a un mayor número de personas y acceder a la titulación de un mayor número de unidades inmobiliarias, generando con ello la sensación de bienestar y progreso. La propiedad además de servir de morada, viene a ser un activo y valor de cambio (Cárdenas et al., 2015).

A partir del código civil francés se fueron elaborando en el tiempo diferentes reglamentaciones referidas a la propiedad horizontal en diferentes países. Por ejemplo, en Argentina, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2014) estableció que la propiedad horizontal es el derecho real que se ejerce sobre un inmueble propio que otorga a su titular facultades de uso, goce y disposición material y jurídica que se ejercen sobre partes privativas y sobre partes comunes de un edificio, de conformidad con lo establece el código civil y comercial de la nación argentina y el respectivo reglamento de propiedad horizontal.

En Colombia, la Secretaría General del Senado (2001), en un afán por legislar en torno a este tema, expidió la ley del régimen de propiedad horizontal que regula los derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica de los inmuebles.

En Chile, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (1997) aprobó la ley sobre copropiedad inmobiliaria que regula el régimen de propiedad inmobiliaria, con el objeto de establecer condominios donde existen uno o más bienes comunes a favor de los propietarios. Asimismo, se indica que el órgano supremo en materia de administración del condominio será resuelto por los copropietarios reunidos en asamblea.

En Perú, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (1999) aprobó la ley de Regularización de Edificaciones, del procedimiento para la declaratoria de fábrica y del régimen de unidades inmobiliarias de propiedad exclusiva y de propiedad común que establece los procedimientos del saneamiento de la titulación y de unidades inmobiliarias en las que coexisten bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común, tales como departamentos en edificios, quintas, casas en copropiedad, centros y galerías comerciales o campos feriales, otras unidades inmobiliarias con bienes comunes y construcciones de inmuebles de propiedad exclusiva, así como el procedimiento para la tramitación de la declaratoria de fábrica y el régimen de unidades inmobiliarias que comprenden bienes de propiedad exclusiva y de propiedad común.

En resumen, el código civil francés de 1804 inspiró a diferentes reglamentaciones referidas a la propiedad horizontal, especialmente en los países latinos.

1.2. Marco Teórico

Administración

Robbins y Decenzo (2002) señalaron que el término administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas. Donde la eficiencia significa hacer una tarea correctamente y se refiere a la relación que existe entre los insumos y los productos. Los gerentes manejan insumos en forma de recursos escasos (dinero, personas y equipo) les interesa emplearlos con eficiencia; la administración busca reducir al mínimo los costos de los recursos. Por otro lado, la eficacia busca hacer la tarea correcta, es decir alcanzar las metas. Henri señaló que todos los gerentes llevan a cabo cinco actividades administrativas, que se conocen como el proceso administrativo, definió la función del administrador como planeación (vislumbrar el futuro y trazar el programa de acción), organización (construir las estructuras social y

material de la empresa), dirección (guiar y orientar el personal), coordinación (enlazar y armonizar los actos y esfuerzos colectivos) y control (verificar que las reglas y ordenes establecidas se cumplan).

El administrador tiene entre sus roles: fijar los objetivos de la organización, manejar los recursos humanos, materiales, financieros y de mercado, con el fin de lograr las metas proyectadas, donde usualmente tendrá limitantes como esfuerzo, tiempo y costos. Es decir, se encarga de la planeación, organización, dirección y control de los recursos disponibles de la empresa, tanto humanos, materiales, económicos, técnicos y tecnológicos, todo esto con el fin de proporcionarle a la empresa la seguridad de cumplir con todos los objetivos de manera eficiente según lo señalado por la Corporación Universitaria Asturias (s.f.).

Administración de Edificios.

Zambra (2011) sostuvo que en la administración de edificios la mayor complejidad son las relaciones humanas, porque la gente piensa que uno es milagroso y debe arreglar todos los problemas, pero no es así; es en este momento que se generan diversas dificultades.

Según este autor, la demanda por administradores de edificios profesionalizados ha aumentado en vista que las comunidades exigen que estas personas tengan certificados que respalden sus estudios específicos.

En Chile, por ejemplo, el primer curso de administración de edificios y condominios se realizó en Santiago en 1982, donde el énfasis de la enseñanza estaba puesto en los aspectos administrativos, contables y legales. Sin embargo, años más tarde se incorporaron nuevos conocimientos como el de manejo de conflictos dentro de las comunidades, donde en algunos casos estos módulos fueron impartidos por psicólogos y sociólogos.

Además, se incluyeron módulos relacionados con el funcionamiento de piscinas y ascensores, poniéndose el mayor énfasis en los sistemas de

ahorro de agua, gas y energía con la finalidad de que la administración de edificios vaya a la par de los cambios tecnológicos.

Para Zambra, la administración de edificios es un negocio de servicios donde el manejo con el cliente es fundamental, por lo hay que tener mucha empatía y paciencia con los mismos.

Tomando el caso de Santo Domingo, República Dominicana, Santana (2014) señaló que el oficio de administrador de condominio surgió con el crecimiento vertical de la ciudad con la finalidad de ser un enlace que garantice el bienestar de la infraestructura donde suelen habitar más de un ciento de personas.

En ese sentido, la persona que ejerza este cargo debe ser honesto, creativo, buen líder y hasta conciliador familiar. Al mismo tiempo, debe ser organizado, tener un plan estratégico y ser una persona que sabe lo que tiene que hacer cuando aparecen nuevas circunstancias.

Por su parte, Jácome (2014) indicó que el administrador es quien mantiene en orden y en funcionamiento un conjunto habitacional; además, es quien carga sobre sus hombros las complicaciones que implica la convivencia. Si el conjunto habitacional fuese una ciudad, el administrador sería, sin duda, el alcalde.

Este autor señaló, además, que un administrador de edificios es importante al considerar a este complejo como una empresa que necesita que alguien esté dirigiéndola. Visto de ese modo, un administrador es quien encabeza las reuniones de la junta de propietarios, presenta un balance de gastos y demás, como lo realizaría el gerente de una compañía. Jácome añadió que un vecino por más buena voluntad que tenga, no puede darse el tiempo para fijarse en cada problema; de ahí la necesidad de contar con una

persona que pueda hacerse cargo de los inconvenientes que puedan surgir en la convivencia al interior de los edificios.

No obstante, se trata de un trabajo en algunos casos ingrato, ya que a diario es requerido por decenas de personas (propietarios) para darles quejas. Su misión es encontrar solución a todas ellas.

En el caso del Perú, Gómez (2015) señaló que en los últimos años se desarrollaron grandes construcciones y la parte compleja estuvo referida a quién se encargaría de la administración de estos edificios. Durante muchos años el presidente de la junta de propietarios era una persona “buena gente” que veía que todo funcione correctamente, pero la realidad hoy en día es otra: los edificios son bastante más grandes con una mayor cantidad de viviendas.

Es decir, ya no sólo es el tema de la cobranza de la cuota de mantenimiento, sino otros problemas que van surgiendo en el camino y que vuelven a la administración un proceso mucho más complejo. El boom de la construcción generó muchos negocios colaterales, entre los cuales destaca la administración de edificios.

Según la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (2017) Miraflores, Magdalena y Pueblo Libre fueron los distritos con mayor cantidad de proyectos inmobiliarios en el 2016 concentrando la mayoría del nivel socioeconómico A y B de Lima.

Administración de condominio.

Montoya y Montoya (1997) indicaron que la administración de condominio debe plantearse objetivos a largo plazo, tiene la misión de tener “habitantes felices de vivir en la unidad multifamiliar”, lo cual significa que debe proporcionar servicios eficaces (mantenimiento y reparaciones, limpieza, seguridad, etc.), cuotas de mantenimiento razonables y cómodas

de pago por el servicio de administración, servicios complementarios (comerciales, deportivos, etc.) a bajo precio, valorización y facilidades para vivir mejor (conservación del ambiente, parques para recreación, seguridad de los niños, etc.).

La visión podría ser “la unidad multifamiliar, condominio o copropiedad buscará prolongar y ampliar hacia el futuro los productos y servicios que ofrece a sus clientes externos y la satisfacción de sus clientes internos para garantizarles la conservación de las condiciones que actualmente gozan. Así estará cumpliendo con su misión social de hacer habitantes felices”.

La estructura orgánica de un condominio sería de la forma siguiente: (a) asamblea de copropietarios, considerado el órgano fundamental de la organización por la cual se manifiesta la voluntad de los propietarios y sus resoluciones son de cumplimiento obligatorio, es acá donde se aprueban todas las normas, tiene entre sus funciones primordiales la elección del consejo de administración (junta directiva), elección del administrador, nombramiento del revisor fiscal, modificaciones al reglamento y control sobre su cumplimiento.

Donde el Revisor fiscal, junto con la auditoría interna tiene como labor la de verificar los actos de la administración mediante la confrontación de la información presentada. El Consejo de administración, es nombrado por periodos anuales por la asamblea de copropietarios, generalmente cuenta con un presidente, un secretario, un revisor fiscal y sus respectivos suplentes; tiene como labor la de vigilar y dirigir al administrador y a la vez actúa como asesor.

Auditoría interna y control interno, es una asesoría a la administración que le permite favorecer la vigilancia y los controles apropiados, con ella se puede efectuar una revisión completa y permanente de las operaciones contables y financieras que llevaría a evitar errores y mejorar continuamente.

Conflictos

Boada (1999) definió conflicto como un proceso en el que las partes se enfrentan entre sí para alcanzar objetivos y actividades percibidas como incompatibles (p. 28). Por su parte, Touzard (1981) consideró que el conflicto es una situación en la cual unos actores (individuos, grupos, organizaciones, naciones) o bien persiguen objetivos o defienden valores opuestos, o bien persiguen simultáneamente y competitivamente el mismo objetivo (p. 341).

Según Fernández (1996) para que una situación determinada sea calificable o no de conflicto deben aparecer cinco elementos básicos: (a) interacción entre dos o más participantes, (b) existencia de conductas internas y/o externas incompatibles subjetivamente, (c) intencionalidad de perjudicar al otro o atribución de tal intencionalidad, (d) utilización directa o indirecta del poder, y (e) ineficacia normativa que permite su transgresión.

De acuerdo a Boada (2009), para que exista un conflicto deben aparecer una serie de aspectos: (a) una situación social de enfrentamiento que conlleva a estados emocionales entre las partes (hostilidad o tensión), estados cognitivos (percepción de antagonismo) y conductas de rechazo, enemistad o violencia; (b) los objetivos que las partes esperan conseguir aparecen como incompatibles; y (c) la relación entre las partes es interdependiente (p. 29).

Para Munduate y Martínez (2004), las partes entran en conflicto cuando al menos una de ellas experimenta frustración ante la obstrucción o irritación causada por la otra parte; esto implica que el conflicto es una experiencia subjetiva y no tiene por qué tener necesariamente una base objetiva, y que es tanto intrapersonal como social porque se hallan implicadas otras personas y otros grupos (p.37).

En el caso de los edificios multifamiliares, según Pérez (2013, 29 de diciembre) los conflictos pueden ser resueltos a través de la junta de

propietarios, cuya función es representar a todos los propietarios del edificio y buscar una buena administración de las áreas comunes de estos, tales como pasadizos, escaleras, fachadas y jardines.

En el 2013, Pérez ya señalaba que el 70% de edificios multifamiliares de Lima presentaba conflictos de relación entre sus vecinos debido a la falta de información de las normas, deberes y derechos de convivencia por el departamento.

Los propietarios manifestaban que habían adquirido un departamento, pero en realidad habían comprado un porcentaje del condominio. Esto implica un pago por su vivienda y otro por las áreas comunes y exclusivas, como estacionamiento y depósito. Es decir, al comprar una vivienda se adquiere un compromiso con las decisiones de la junta de propietarios para la conservación de todo un condominio o edificio, mantenimiento y la seguridad del mismo.

Gutiérrez (2009) indicó que independientemente de la idiosincrasia de cada país y de la normativa de cada caso, los problemas son exactamente los mismos, en vista que somos humanos y la historia nos lleva a la repetición de los mismos errores. Por tal motivo, catalogó los problemas en un condominio en tres: arquitectónicos, económicos y sociales. Para este autor, los problemas arquitectónicos y económicos son minoritarios.

En edificios recién construidos suelen presentarse reclamos de los compradores por la edificación y, en el caso de edificaciones antiguas, por los gastos que implican mantenerlos o repararlos. Con relación a los problemas económicos, comúnmente se presentan cuando la justicia es lenta para resolver casos de morosidad en condominios, cuyo principal problema es la liquidez.

Según Gutiérrez, los problemas sociales constituyen el problema predominante en casi todos los condominios y es en este escenario en el que el administrador de edificios juega un papel fundamental de conciliador en los conflictos entre copropietarios al facilitar el logro de acuerdos con el fin de evitar un litigio judicial innecesario que implicaría la existencia de vencedores y vencido. Ello crearía un clima de crispación que haría inhabitable el condominio, lo cual implicaría la dimisión del administrador del edificio.

En ese sentido, Gutiérrez (2009) sostuvo que los copropietarios de un edificio esperan que el administrador del mismo resuelva sus problemas de forma inmediata, eficaz y eficientemente, por lo que hay que tener presente que ellos valoran cuando están informados de las acciones que se toman al respecto. Lo descrito refuerza la importancia que reviste la administración de edificios en los tiempos actuales.

Negociación.

Munduate y Martínez (2004) manifestaron que la negociación es una situación en la que dos o más partes interdependientes reconocen divergencias en sus intereses y deciden intentar un acuerdo por medio de este mecanismo; es decir, las partes tienen, por un lado, sus propios recursos, pero, por otro, necesitan los recursos de los demás y están dispuestas a intercambiarse entre sí estos recursos, a pesar de que no se hallen de acuerdo, en principio, en la relación de intercambio (p. 51).

Por su parte, Bellenger (1984) indicó que la negociación se presenta como una confrontación entre protagonistas estrecha y fuertemente interdependientes, ligados por una cierta relación de poder, y presentando una mínima voluntad de llegar a un acuerdo y de reducir las diferencias para lograr una solución aceptable en función de sus objetivos y del margen de maniobra que se hubiesen otorgado (p. 63).

Dasí y Martínez (2015) manifestaron que en las negociaciones para la resolución de quejas y conflictos se debe tener en cuenta lo siguiente: (a) un cliente puede manifestar una queja o reclamación de forma no amistosa, ante lo cual se le debe facilitar el acercamiento indicándole la fecha más pronta posible y escucharlo sin interrumpirlo, ayudándole a expresar su queja de la forma más completa posible, con esto se podrá conocer los deseos y sentimientos que lo impulsan para actuar de esa forma; el cliente al ver que sus razones son comprendidas, el clima de tensión disminuirá. (b) evitar restar importancia a la queja de un cliente que considera que su demanda es trascendental, para lo cual se recomienda que éste sugiera formas de satisfacer su queja, luego determinar una solución satisfactoria a ambas partes y posteriormente controlar que se hayan producido los resultados esperados. (c) la queja en algunos casos puede provenir de alguno de sus mejores clientes, por lo que sería un error no aceptar la responsabilidad y no mostrar especial atención en solucionarla, luego de comprobar que el error fue de la empresa se recomienda agradecer por la oportunidad hacerle notar lo que hacía mal y que no volverá a suceder con esto se ganará respeto profesional ante el cliente y éste se lo agradecerá. (d) en algún momento es posible que la empresa se dé cuenta, antes que el cliente, de que se va a producir una queja motivada por el incumplimiento de algún punto del acuerdo que tomaron en la negociación, por lo cual se recomienda anticiparse antes que la otra parte se dé cuenta, es mejor avisarle personalmente o mediante el teléfono (evitar el correo electrónico por ser impersonal) sobre el problema y las posibles alternativas de solución. (e) si en algún momento le plantean una queja de forma hostil o airada, se sugiere no dejarse impresionar y evitar actuar de la misma forma porque empeoraría más la situación; lo mejor es mantener la calma para poder ordenar mejor sus ideas y manejar la situación; con un volumen de voz adecuado indicar al interlocutor que, si le transmite la queja de forma más tranquila, podrá conocer mejor las razones del problema, ante lo cual es muy posible que quien reclama cambie de actitud al observar que Usted intenta comprender sus razones. (f) cuando afronte un conflicto, lo primero es identificar el

problema, fundamentalmente analice los motivos que generaron dicho conflicto, sin dejarse influir por la persona ni por la forma que lo expone, luego buscar posibles alternativas de solución que aporten algún tipo de concesión por ambas partes para llegar a un acuerdo, para lo cual se deben conocer los intereses de ambas partes.

En líneas generales, la negociación es un proceso de comunicación dinámico en el cual dos o más partes intentan resolver diferencias y defender intereses en forma directa a través del diálogo con el fin de lograr una solución o un acuerdo satisfactorio (Interconsulting Bureau S.L., 2015, p.61). El administrador de edificios al requerírsele resolver problemas de convivencia al interior de los edificios debe contar con recursos de negociación para alcanzar soluciones que puedan satisfacer a las partes y evitar que el conflicto escale.

Comunicación.

La comunicación es el proceso por el que se envían y reciben mensajes. La precisión de la comunicación requiere que el emisor emita el mensaje con claridad y que el receptor reciba el mensaje de forma no distorsionada, según refirieron Munduate y Martínez (2004, p.85).

Salas (2013), por su parte, señaló que la comunicación no se trata sólo de hablar, sino que, tan igual o más importante, es el escuchar; muchas veces la gente habla por turnos, primero uno y después el otro, pero en realidad no se escuchan, y cuando sucede esto no se pueden coordinar acciones.

Es por ese motivo que sostuvo que en la comunicación el movimiento del otro da información en un 55%, en un 38% su voz y en un 7% las palabras. Ello explica por qué se arman problemas con mensajes de texto o correos electrónicos, ya que cuando uno lee las frases le pone emociones que no siempre coinciden con las del que escribió el texto.

Vega (2017) indicó que para un buen diálogo el primer paso es escuchar para poder conectar nuestro mensaje con la persona a la que queremos llegar. El escuchar con atención proyecta una buena imagen, respeto e inteligencia porque transmite interés en quien habla logrando que la relación sea cordial y amigable. Añadió que los negociadores exitosos escuchan mucho más que los negociadores promedio.

De ahí radica la importancia que un administrador de edificios que interactúa con personas maneje la comunicación verbal y no verbal, así como los canales de comunicación. Cuando un propietario se siente escuchado, percibe que es atendido, lo cual suele evitar malas interpretaciones que conlleven a incrementar los desacuerdos.

1.3. Investigaciones

A continuación, se muestran algunas investigaciones relacionadas con la presente investigación:

Espinoza-Culleré, Rodríguez y Vergara (2010), en su investigación **Planeamiento estratégico para las empresas administradoras de edificios en Lima Metropolitana**, señalaron que en el primer bimestre del 2010 el sector inmobiliario creció 6% como consecuencia de la mayor demanda de viviendas motivada por el crecimiento económico, la mayor generación de empleo y las buenas condiciones de financiamiento de vivienda ofrecidas por el sector financiero.

La carencia de espacios amplios que permitan el desarrollo de proyectos de vivienda unifamiliares impulsó el desarrollo de edificios multifamiliares que sumados a los preexistentes requerirán de empresas especializadas en la administración de edificios.

Entre las conclusiones del estudio se señaló que las empresas administradoras de edificios de Lima Metropolitana no están aprovechando el potencial de mercado existente, generado por el cambio en los estilos de vida de los propietarios y el incremento de la capacidad económica de la población.

Asimismo, la administración de edificios multifamiliares por empresas especializadas incrementa y mejora la preservación de las viviendas, trasladando valor a los propietarios; desarrolla la calidad de vida de sus habitantes, asegura un entorno saludable, logrando que el valor de las viviendas se mantenga o mejore en el tiempo, así como fomenta el respeto al medio ambiente.

Gutiérrez, Saira y Orna (2013), en su investigación **Plan de negocios para servicio de administración de condominios en los segmentos B y C de Lima Metropolitana usando tecnología de redes virtuales como enfoque socio-cultural para agregar valor**, manifestaron que los sectores económicos B y C eran los de mayor crecimiento y expansión en términos inmobiliarios, generando que algunas empresas no puedan satisfacer las necesidades de cantidad y calidad.

Además, resaltaron que los conflictos entre propietarios, la escasa comunicación y la baja recepción de cobranza eran los principales problemas que enfrentaba la administración de condominios. Finalmente, resaltaron que el crecimiento en este rubro conlleva, a su vez, al surgimiento de la necesidad de resolver la problemática de administración de estas unidades inmobiliarias en términos de mantenimiento, seguridad y la propia convivencia.

Ruíz (2015), en su investigación **Plan de negocios para una empresa de administración de edificios en ciudad de México**, precisó que el servicio de administración de edificios en dicho lugar aún no era muy

profesionalizado (no tiene requisitos muy complejos ni impedimentos legales), la oferta no era muy masificada (lo cual significaba una oportunidad, pero suponía bajas barreras de entrada) y había un mercado potencial de más de 21 millones de habitantes; a esto se suma que en los últimos años se observa un crecimiento sostenido en el sector inmobiliario y un favorable ambiente para hacer negocios.

Finalmente, determinó que los aspectos más valorados por los clientes en cuanto a los servicios de administración son la limpieza y mantenimiento del edificio, la seguridad, la recaudación y manejo transparente de los recursos.

1.4. Marco conceptual

Administración de edificios: es una disciplina que engloba diversas áreas para asegurar y gestionar el mejor funcionamiento de los inmuebles y servicios asociados, mediante la integración de personas, espacios, procesos y las tecnologías propias de los inmuebles.

Administración de condominios: está compuesta de una serie de tareas muy dinámicas, de mucha responsabilidad y de gran compromiso con el cliente, que implican retos que enfrentar y situaciones que resolver (Rivera, 2016).

Administrador de edificios: es el encargado de cuidar y vigilar los bienes comunes y ejecutar los actos de administración y disposición de los mismos; cobrar y recaudar (directamente a los propietarios, a través de inquilinos o apoderados) las cuotas ordinarias y extraordinarias, y multas, iniciando oportunamente el cobro judicial de las mismas; elevar a escritura pública y registrar las modificaciones al reglamento, entre otras actividades. Un administrador debe tener la habilidad de solucionar conflictos, los cuales siempre se dan dentro de todo grupo humano (Sociedad Peruana de Bienes

Raíces, 2016). Según Montoya y Montoya (1997) puede ser una persona natural o jurídica, elegida por la asamblea de copropietarios, pero su actividad depende del Consejo de administración (junta directiva) correspondiéndole las funciones administrativas, financieras, de seguridad, comerciales y contables.

El reglamento de la Ley 27157 señala que el administrador velará por el adecuado funcionamiento y conservación de los bienes y servicios comunes. La designación será por la Junta de Propietarios y podrá recaer en presidente de la Junta, cualquier propietario o residente, cualquier persona natural o jurídica contratada para dicha función. Entre sus funciones están: velar por el adecuado manejo de los bienes y servicios (mantenimiento, limpieza y preservación); cobrar las cuotas de los gastos comunes; cuidar que los pagos de los servicios comunes estén al día; llevar las cuentas de la administración y/o los libros contables cuando estos sean exigibles por ley; realizar, previo aviso, visitas periódicas a las secciones de propiedad exclusiva, con el objeto de verificar que no se realicen acciones contrarias a las establecidas en el reglamento interno o que afecten los servicios comunes; elaborar y proponer el presupuesto anual de ingresos y gastos ante la Junta de Propietarios, para su aprobación; llevar los libros de actas al día, asumiendo las funciones de Secretario de la Junta; cumplir y hacer cumplir los acuerdos de la Junta de Propietarios y ejercer todas las funciones que la Junta o el reglamento interno le asignen y; las demás que establezca el reglamento interno.

Asamblea de copropietarios: Es el órgano de dirección de toda propiedad horizontal (Gutiérrez, 2010).

Condominio: un condominio implica que cada propietario es dueño absoluto de su terreno y que todos los condóminos (residentes) comparten la propiedad de las zonas verdes, pasos de tránsito, alberca y casa club de manera colectiva e indivisible, llamando a estas últimas áreas: condominales

(Fagoaga, 2016). Por su parte Montoya y Montoya (1997) señalaron que la acepción condominio se deriva del derecho que tiene como significado el dominio de una cosa que pertenece en común a dos o más personas.

Cuota de mantenimiento: el cálculo de esta se basa en lo que indique el reglamento interno del edificio y el acuerdo de la asamblea de junta de propietarios, en la mayoría de casos son producto de la distribución de los gastos de mantenimiento de áreas comunes en base al área ocupada. En los edificios que cuentan con medidores de luz o contómetros de agua se distribuye en función al consumo, adicionalmente se pueden usar criterios como la cantidad de ocupantes del inmueble o montos fijos iguales por departamento sin embargo puede usarse una combinación de ellos dependiendo del tipo de gasto que lo origina (Sociedad Peruana de Bienes Raíces, 2016).

Derecho de propiedad: se define como el derecho singular y exclusivo de propiedad que una persona posee sobre un espacio suficientemente delimitado y susceptible de aprovechamiento independiente, con los elementos arquitectónicos e instalaciones de todas las clases, aparentes o no que estén comprendidas dentro de sus límites y sirvan exclusivamente al propietario, aunque se hallen situados fuera del espacio delimitado, así como sobre aquellos elementos, pertenencias y servicios comunes que han de disfrutar en unión de los demás propietarios (Cárdenas et al., 2015).

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.

Gestión de mantenimiento: tiene como fin planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades necesarias para obtener y conservar un apropiado costo del ciclo de vida de los activos y unas ventajas competitivas adecuadas. (Sociedad Peruana de Bienes Raíces, 2016).

Junta de propietarios: Pozo (2016) señaló que la junta de propietarios es el máximo órgano de administración y dirección en el régimen de propiedad exclusiva y propiedad común. Es el que actúa constantemente para que se cumplan los mandatos de la Asamblea de copropietarios (Gutiérrez, 2010).

El reglamento de la ley 27157 señala que la Junta de Propietarios está constituida por todos los propietarios de las secciones de propiedad exclusiva de la edificación y tiene la representación conjunta de éstos.

Está presidida por uno de sus miembros que tendrá la calidad de asumiendo las funciones y responsabilidades que este reglamento señala. El reglamento interno podrá disponer la constitución de una Directiva cuando lo estime conveniente, señalando su composición y funciones.

Manejo de recursos financieros: está relacionado al control presupuestal y significa llevar a cabo toda la función de tesorería (ingresos y egresos). Es decir, todas las salidas o entradas de efectivo deben estar previamente controladas por el presupuesto.

Mantenimiento: la Federación Europea de Asociaciones Nacionales de Mantenimiento (EFNMS) lo define como el conjunto de actividades técnicas y administrativas cuya finalidad es conservar o restituir un sistema, subsistema, instalación, planta, máquina, equipo, estructura, edificio, conjunto, componente o pieza en o en la condición que la permita desarrollar su función (Sociedad Peruana de Bienes Raíces, 2016).

Normas de convivencia: Documento que tiene por objetivo servir de guía de comportamiento básico al cual se comprometen a cumplir, bajo el espíritu

de mutuo respeto a los derechos y obligaciones de todos los residentes de los departamentos. Las disposiciones en las normas de convivencia son obligatorias para el propietario, poseedor, sus familiares, dependientes, y en general para cualquier persona que visite el condominio. Suele contener acuerdos detallados sobre el uso de las áreas comunes y costos de alquiler.

Propiedad horizontal: Montoya y Montoya (1997) señalaron que el concepto tiene un origen remoto afirmando que sus estudiosos identifican que proviene desde la época de las cavernas cuando el hombre abría cuevas superpuestas unas sobre otras en las laderas de las colinas, las cuales eran utilizadas como viviendas. La propiedad horizontal permite la distribución de un solo objeto material entre varios dueños por partes materiales lo cual implica la existencia de reglamentaciones administrativas y de relaciones jurídicas complejas.

Reglamento interno: instrumento realizado por los propios titulares a partir de sus intereses para establecer obligaciones y responsabilidades, cuya constitución es contemporánea al acto de independización (Cárdenas et al., 2015).

El reglamento de la Ley 27157 señala que un reglamento interno debe contener obligatoriamente lo siguiente: los derechos y obligaciones de los propietarios; las limitaciones y disposiciones que se acuerden sobre los usos y destinos de los bienes comunes, y sobre el uso de las secciones de propiedad exclusiva; la relación de los servicios comunes; el régimen de la Junta de Propietarios, sus órganos de administración y las facultades, responsabilidades y atribuciones que se les confiere; todo lo relativo a las sesiones ordinarias y extraordinarias, quórum, votaciones, acuerdos, funciones y demás, de la Junta de Propietarios; entre otras.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años ciudades como Lima Metropolitana han cambiado radicalmente al pasar de un paisaje de casas a otro de edificios y condominios; esto motivado porque la gente tiende a concentrarse en las áreas urbanas, lo que conllevó al crecimiento de las ciudades hacia arriba por la falta de espacio. Además, las personas buscan zonas tranquilas y seguras donde adquirir un departamento y compartir zonas de esparcimiento. Paredes (2020), indicó que los habitantes de Lima, en su mayoría, prefieren residir en zonas cercanas a sus centros de trabajo y estudios superiores; además, de zonas próximas a centros comerciales, de entretenimiento y que cuenten con servicios básicos porque de esta manera ahorrarán tiempo, energía, dinero y contribuyen a disminuir la contaminación ambiental. Agrega que, Lima tiene el potencial de convertirse en una ciudad con altura, al igual que ciudades de Sudamérica como Santiago (Chile) y Bogotá (Colombia) que siguen la tendencia mundial de construir edificios con numerosos pisos para residir. Por otro lado, Montero (2020) señaló que en los últimos cinco años no existen muchos terrenos a menos que uno vaya a Canta o más allá de Ancón, agrega que distritos como Lince o Jesús María, las normativas aún permiten desarrollar edificios de gran altura a menores precios porque en San Isidro o Surco tienen existencias limitaciones en cuanto a áreas.

La Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (2020) informó en su informe de mercado inmobiliario del mes de julio 2020 que el mayor número de proyectos se encuentra en el distrito de Miraflores (137) seguido de Surco (82) y San Isidro (80). Respecto al precio, Properati

(2020) resaltó que Miraflores, Barranco y San Isidro siguen lideran el ranking de los distritos con el precio de vivienda más elevado, las tres zonas superan los USD 2,480. Mientras que el tipo de vivienda que más se oferta en Lima son los departamentos (58,87%), seguido de casas (16.82%), lotes (11.96%), local comercial (6.82%) y oficinas (5.53%).

El crecimiento de las ciudades trajo como consecuencia que el crecimiento vertical de nuestra ciudad requiera de normas de convivencia, organización, seguridad y mantenimiento de infraestructuras. Ante esta problemática es que la administración de edificios está adquiriendo mayor trascendencia en los últimos años en Perú; sin embargo, esta actividad tiene alrededor de 20 años en Chile, al punto que en 1999 los administradores de edificios y condominios de este país deciden asociarse y fundar el Colegio de Gestión y Administración Inmobiliaria de Chile (CGAI).

Ramírez (2013) señaló que el conocimiento de la copropiedad y de sus dinámicas; la transparencia en el manejo de los recursos tanto económicos como técnicos, y la comunicación eficaz son los elementos que el administrador debe saber conjugar para que los resultados de su gestión sean evidentes y su cliente quede satisfecho. Para poder anticiparse a cualquier novedad, es necesario conocer la cotidianidad y las necesidades de la copropiedad; esto será valorado por los residentes como un buen servicio llegando a crear relaciones cordiales y de confianza. (p. 12).

2.1.2. Definición del Problema

Luego de concebida la idea de investigación, definimos el problema general para posteriormente definir en términos concretos y explícitos los problemas específicos.

2.1.2.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la problemática de la junta de propietarios con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores?

2.1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la problemática de la junta de propietarios con la **gestión de una comunicación efectiva** desde la administración del edificio Italflores?
- b) ¿Cómo se relaciona la problemática de la junta de propietarios con el **manejo de conflictos interpersonales** desde la administración del edificio Italflores?
- c) ¿Cómo se relaciona la problemática de junta de propietarios con el **manejo de recursos financieros** desde la administración del edificio Italflores?

2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

Identificar los problemas comunes de la junta de propietarios del edificio Italflores y establecer las estrategias de solución desde la administración de edificios, que incluyen tareas como: manejo de conflictos entre propietarios debido a la convivencia, organización de los mantenimientos a la infraestructura y equipos, administración de recursos financieros, cobranza de cuotas de mantenimiento, entre otras.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

Teniendo en cuenta el problema de investigación planteado, el propósito de esta investigación se reflejará en el objetivo general y para contribuir a éste se plantearon objetivos específicos, teniendo en cuenta los problemas específicos planteados anteriormente (Hernández et al., 2014).

2.2.2.1. Objetivo General:

Determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con la **gestión de una comunicación efectiva** desde la administración del edificio Italflores.
- b) Determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con el **manejo de conflictos interpersonales** desde la administración del edificio Italflores.
- c) Determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con el **manejo de recursos financieros** desde la administración del edificio Italflores.

2.2.3 Delimitación de la investigación

La presente investigación con fines metodológicos tiene delimitado los siguientes aspectos:

- **Delimitación Temporal**

El periodo que abarcó el presente estudio fue de enero a junio del año 2019.

- **Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en el edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores.

- **Delimitación Social**

Se trabajó con los vecinos del edificio Italflores.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

2.3.4.1 Justificación

La importancia del estudio radica en que en los últimos años la venta de departamentos en Lima se incrementó, lo cual originó que, en diversos distritos, entre los cuales se encuentra Miraflores, la demanda de viviendas se elevara.

Esto ha conllevado a que los edificios y condominios necesiten de un administrador, en vista que los residentes por motivos laborales o de otra índole no dispongan de tiempo suficiente para dedicarle a esta actividad, motivo por el cual requieren de una persona que se encargue de gestionar los activos y los recursos financieros que poseen.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

Existe un gran crecimiento en la construcción de viviendas en Lima, en particular en el distrito de Miraflores, donde existe una gran cantidad de edificios.

Sin embargo, el manejo o administración de los mismos no es una tarea fácil, por que se suscitan diferentes problemas para el adecuado uso y funcionamiento de los edificios.

Zambra (2011) sostuvo que en la administración de edificios la mayor complejidad son las relaciones humanas, porque la gente piensa que uno es milagroso y debe arreglar todos los problemas, pero no es así; es en este momento que se generan diversas dificultades.

Según este autor, la demanda por administradores de edificios profesionalizados ha aumentado en vista que las comunidades exigen que estas personas tengan certificados que respalden sus estudios específicos.

En base a estos supuestos, se han definido las siguientes hipótesis:

2.3.2 Hipótesis General y Específicas

Esta investigación tratará de probar una hipótesis general y para guiar el estudio se plantearon tres hipótesis específicas que fueron formuladas como proposiciones para dar una explicación tentativa, donde a través de la investigación se evaluarán su aceptación o rechazo de estas.

2.3.2.1 Hipótesis General

La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores.

2.3.2.2 Hipótesis Específicas

- a) La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con la **gestión de una comunicación efectiva** desde la administración del edificio Italflores.
- b) La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con el **manejo de conflictos interpersonales** desde la administración del edificio Italflores.
- c) La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con el **manejo de recursos financieros** desde la administración del edificio Italflores.

2.3.3 Variables e Indicadores

Las dos variables tienen la propiedad de ser medidas u observadas a través de los indicadores que se plantearon.

Clasificación de variables

- a. Problemática de la junta de propietarios (variable independiente).
- b. Estrategias de solución (variable dependiente).

Cuadro N°1
Variables e Indicadores

Variables	Indicadores
<u>Independiente:</u> Problemática de la Junta de Propietarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Morosidad. • Conflictos entre vecinos. • Mantenimiento de equipos.
<u>Dependiente:</u> Estrategias de solución desde la administración de edificios.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de una comunicación efectiva. • Manejo de conflictos interpersonales. • Manejo de recursos financieros.

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

Población

La población estará compuesta por los 32 propietarios del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores.

Muestra: Para determinar la muestra de trabajadores a investigar se utilizó la siguiente fórmula, representada por el estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

- p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume p = 50%)
- q : Proporción de fracaso (Se asume 1-p = 50%)
- d : Margen de error 5% seleccionado por el investigador
- N : Población (32)
- n= Tamaño de la muestra
- Z= Distribución Estándar

$$n = 30$$

Se procederá a encuestar a 30 propietarios del edificio Italflores.

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1. Tipo

3.2.3.1 Método

El tipo fue el aplicado porque se utilizó instrumentos para recolectar datos y comprobar las hipótesis de estudio.

3.2.2. Nivel

El nivel de la investigación fue el Descriptivo.

3.2.3 Método y Diseño

El método utilizado fue el Descriptivo.

3.2.3.2 Diseño

Se tomó una muestra en la cual:

$$M = O_{x_1} r O_y$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

X₁ = Problemática de la junta de propietarios.

y = Estrategias de solución.

r = Índice de correlación entre las variables.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.4 Procesamiento de Datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creó una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 25.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como correlación de spearman.

Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 30 propietarios del edificio Italflores, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,778$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 15 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro N°2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro N°2
Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	30	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	30	100,0

Resultado Estadístico

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,778	15

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas realizadas a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - octubre 2019, la misma tiene por finalidad determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores.

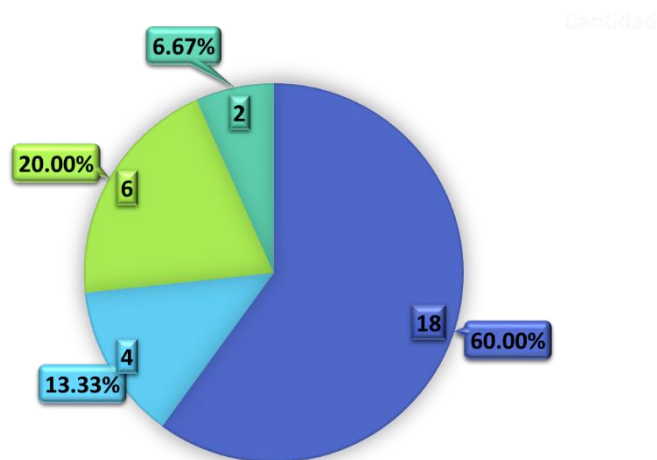
Tabla N°1

NIVEL DE MOROSIDAD ELEVADO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	60.00%
De acuerdo	4	13.33%
Indeciso	6	20.00%
En desacuerdo	2	6.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

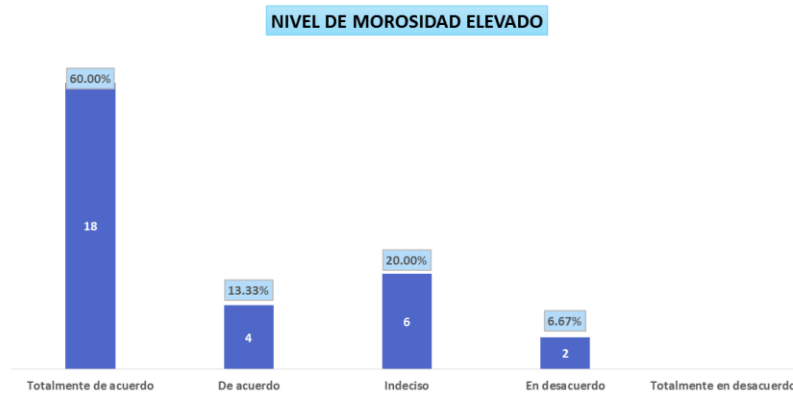
Gráfico N°1

NIVEL DE MOROSIDAD ELEVADO



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 1, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que el nivel morosidad es elevado; 18 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 60.00%, 6 vecinos que están indecisos, lo que representa el 20.00%, 4 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.33% y 2 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 6.67%.

Es decir, el 73.33% está en desacuerdo respecto a si considera que el nivel morosidad es elevado.

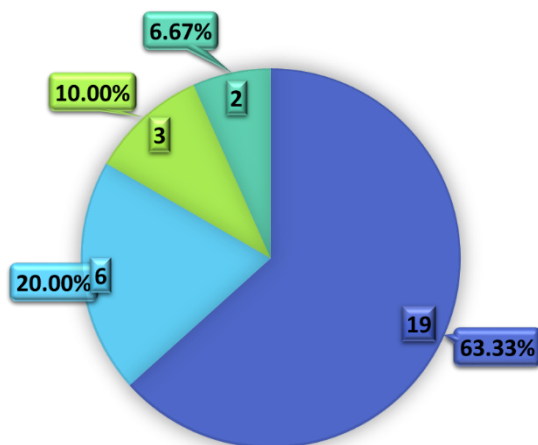
Tabla N°2

NIVEL DE MOROSIDAD Y MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	63.33%
De acuerdo	6	20.00%
Indeciso	3	10.00%
En desacuerdo	2	6.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

Gráfico N°2

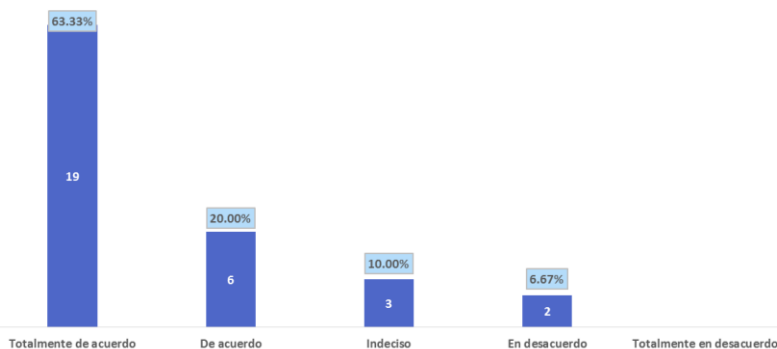
NIVEL DE MOROSIDAD Y MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019

NIVEL DE MOROSIDAD Y MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO



Como se aprecia en la tabla N° 2, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que el nivel de morosidad perjudica el mantenimiento del edificio Italflores; 19 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 63.33%, 6 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 3 vecinos que están indecisos, lo que representa el 10.00% y 2 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 6.67%.

Es decir, el 83.33% está en desacuerdo respecto a si considera que el nivel de morosidad perjudica el mantenimiento del edificio Italflores.

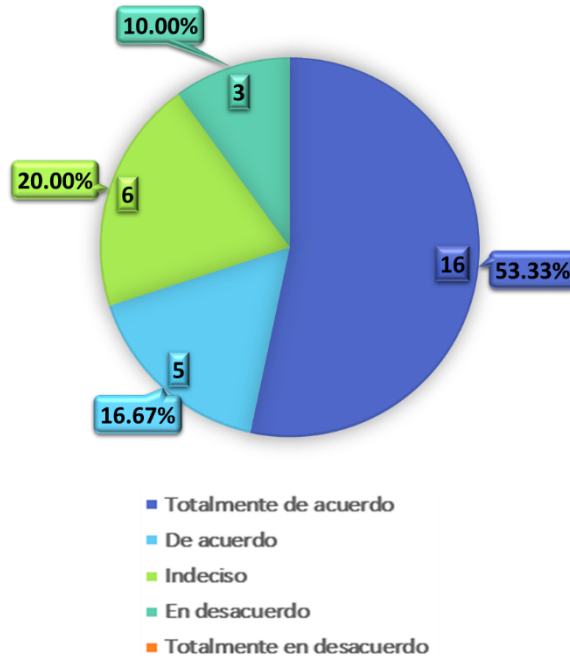
Tabla N°3

SE PUEDE DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	53.33%
De acuerdo	5	16.67%
Indeciso	6	20.00%
En desacuerdo	3	10.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

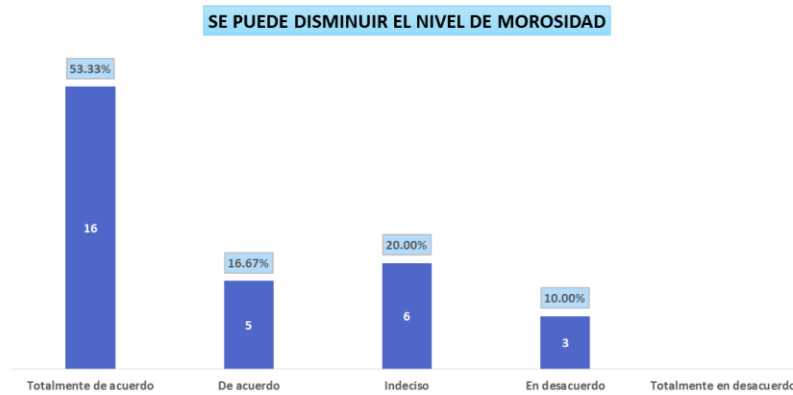
Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

Gráfico N°3

SE PUEDE DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD



Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 3, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que se puede disminuir el nivel de morosidad; 16 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 53.33%, 6 vecinos que están indecisos, lo que representa el 20.00%, 5 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.67% y 3 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 70.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se puede disminuir el nivel de morosidad.

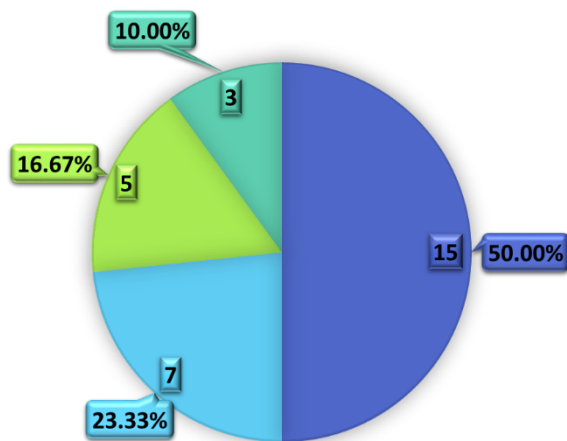
Tabla N°4

EXISTE CONFLICTO ENTRE VECINOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	50.00%
De acuerdo	7	23.33%
Indeciso	5	16.67%
En desacuerdo	3	10.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

Gráfico N°4

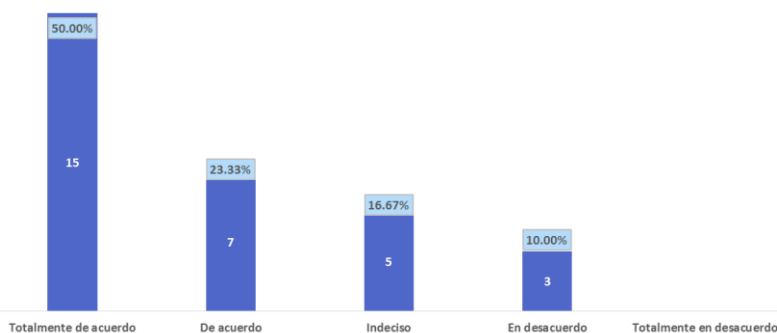
EXISTE CONFLICTO ENTRE VECINOS



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019

EXISTE CONFLICTO ENTRE VECINOS



Como se aprecia en la tabla N° 4, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que se existe conflictos entre vecinos; 15 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 50.00%, 7 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 23.33%, 5 vecinos que están indecisos, lo que representa el 16.67% y 3 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 10.00%.

Es decir, el 73.33% está en desacuerdo respecto a si considera que se existe conflictos entre vecinos.

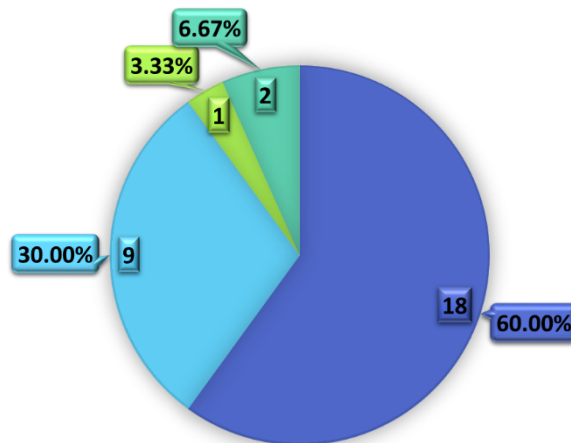
Tabla N°5

SE PUEDE DISMINUIR CONFLICTO ENTRE VECINOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	60.00%
De acuerdo	9	30.00%
Indeciso	1	3.33%
En desacuerdo	2	6.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

Gráfico N°5

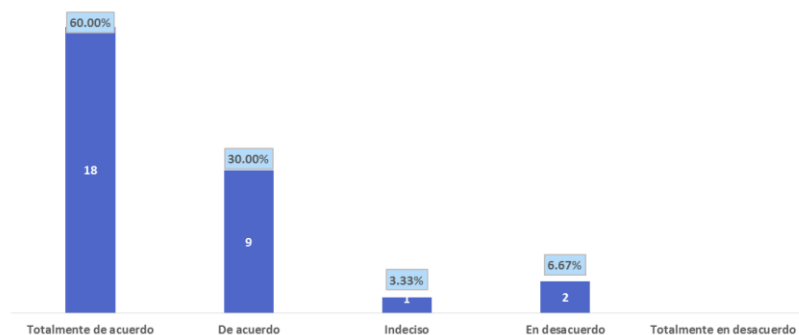
SE PUEDE DISMINUIR CONFLICTO ENTRE VECINOS



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019

SE PUEDE DISMINUIR CONFLICTO ENTRE VECINOS



Como se aprecia en la tabla N° 5, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que se puede disminuir el conflicto entre vecinos; 18 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 60.00%, 9 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 30.00%, 2 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 6.67% y 1 vecinos que están indecisos, lo que representa el 3.33%. Es decir, el 90.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se puede disminuir el conflicto entre vecinos.

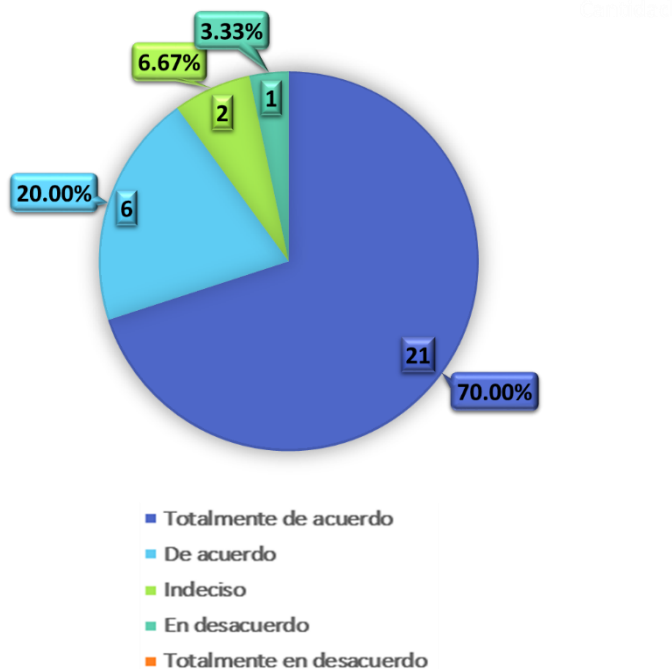
Tabla N°6

SE PUEDEN MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	70.00%
De acuerdo	6	20.00%
Indeciso	2	6.67%
En desacuerdo	1	3.33%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

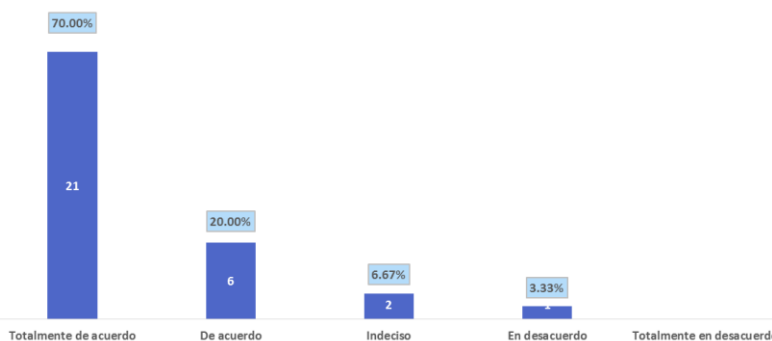
Gráfico N°6

SE PUEDEN MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES



Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019

SE PUEDEN MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES



Como se aprecia en la tabla N° 6, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que se pueden mejorar las relaciones interpersonales entre los vecinos del edificio Italflores; 21 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 70.00%, 6 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 2 vecinos que están indecisos, lo que representa el 6.67% y 1 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 3.33%.

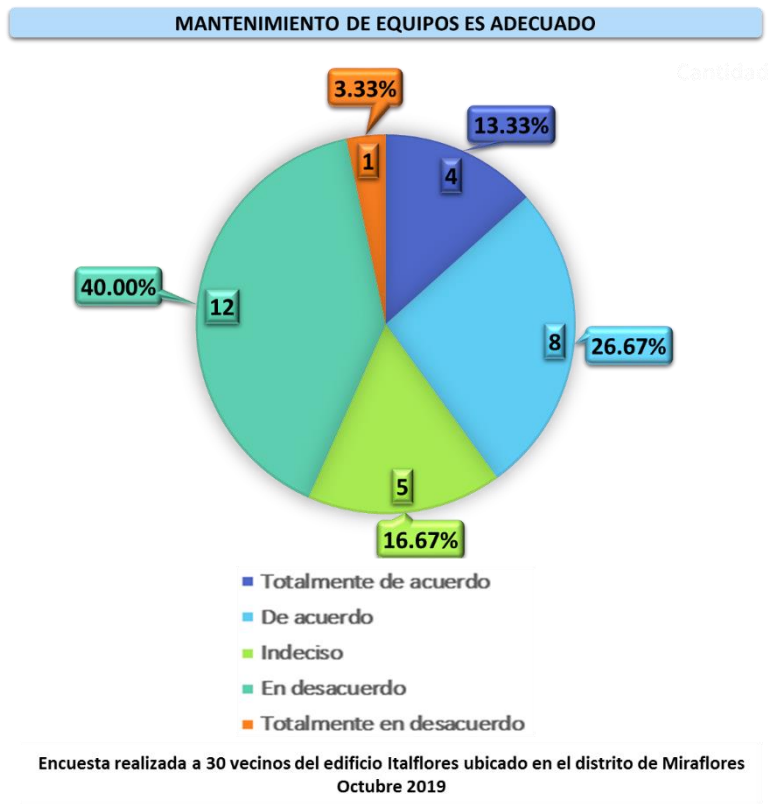
Es decir, el 90.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se pueden mejorar las relaciones interpersonales entre los vecinos del edificio Italflores.

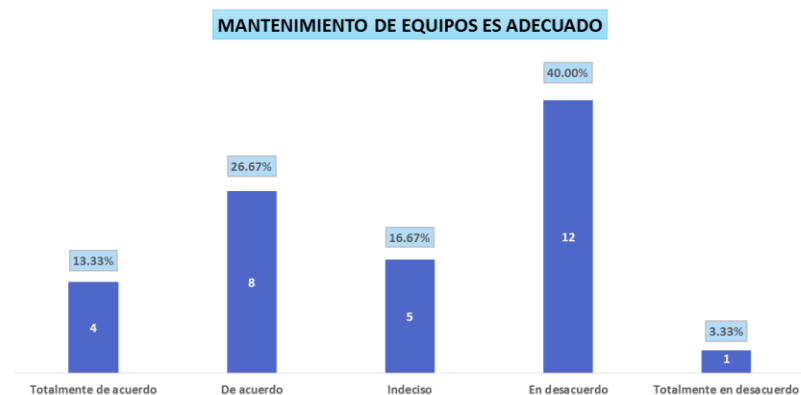
Tabla N°7

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ES ADECUADO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	13.33%
De acuerdo	8	26.67%
Indeciso	5	16.67%
En desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

Gráfico N°7





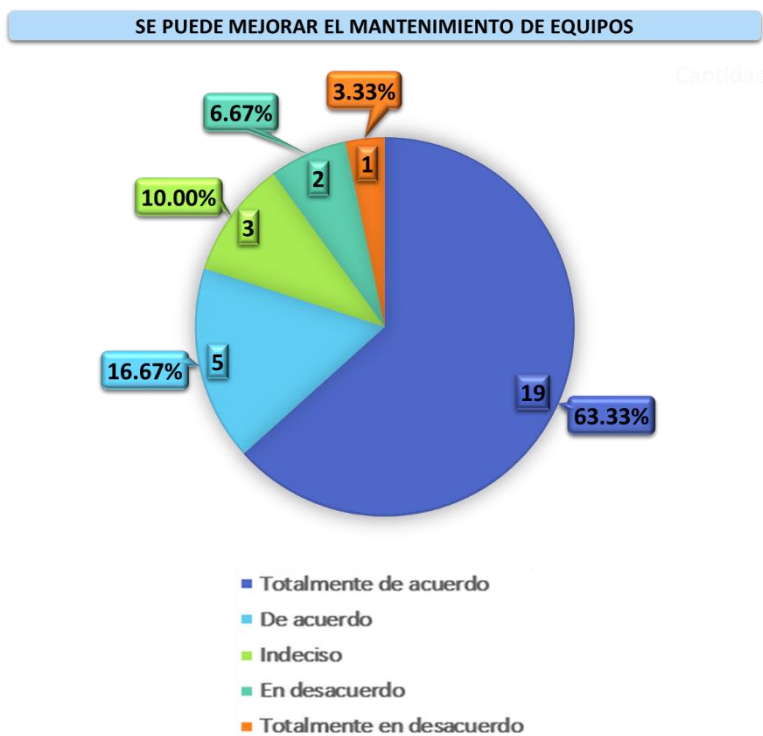
Como se aprecia en la tabla N° 7, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el mantenimiento de equipos; 12 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 8 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 26.67%, 5 vecinos que están indecisos, lo que representa el 16.67%, 4 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 13.33% y 1 vecinos que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 3.33%. Es decir, el 43.33% está de acuerdo respecto a si considera que es adecuado el mantenimiento de equipos.

Tabla N°8

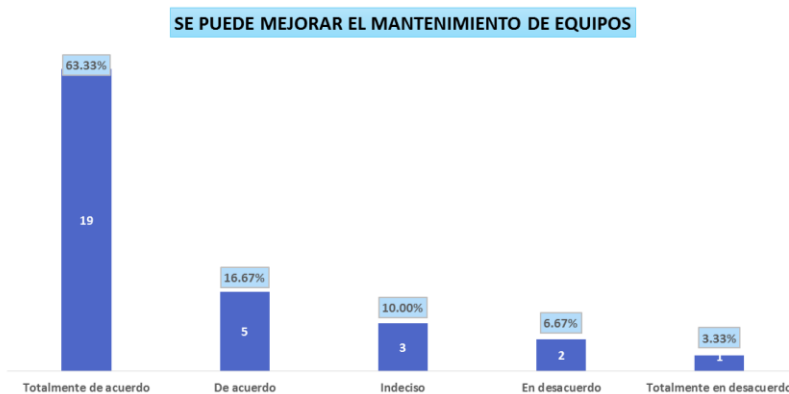
SE PUEDE MEJORAR EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	63.33%
De acuerdo	5	16.67%
Indeciso	3	10.00%
En desacuerdo	2	6.67%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

Gráfico N°8



Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 8, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que se puede mejorar el mantenimiento de equipos; 19 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 63.33%, 5 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.67%, 3 vecinos que están indecisos, lo que representa el 10.00%, 2 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 6.67% y 1

vecinos que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 3.33%.

Es decir, el 80.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se puede mejorar el mantenimiento de equipos.

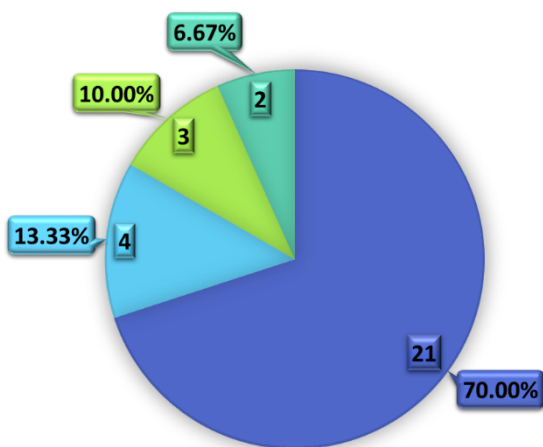
Tabla N°9

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DEBE SER TERCERIZADO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	70.00%
De acuerdo	4	13.33%
Indeciso	3	10.00%
En desacuerdo	2	6.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

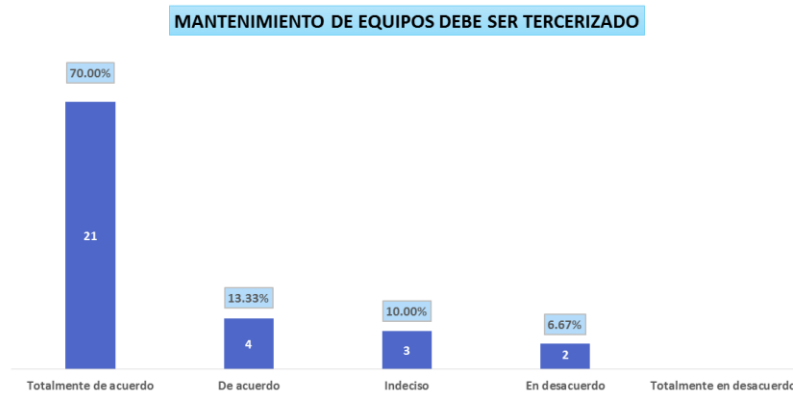
Gráfico N°9

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DEBE SER TERCERIZADO



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 8, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que se puede mejorar el mantenimiento de equipos; 19 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 63.33%, 5 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.67%, 3 vecinos que están indecisos, lo que representa el 10.00%, 2 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 6.67% y 1 vecino que señaló estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 3.33%. Es decir, el 80.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se puede mejorar el mantenimiento de equipos.

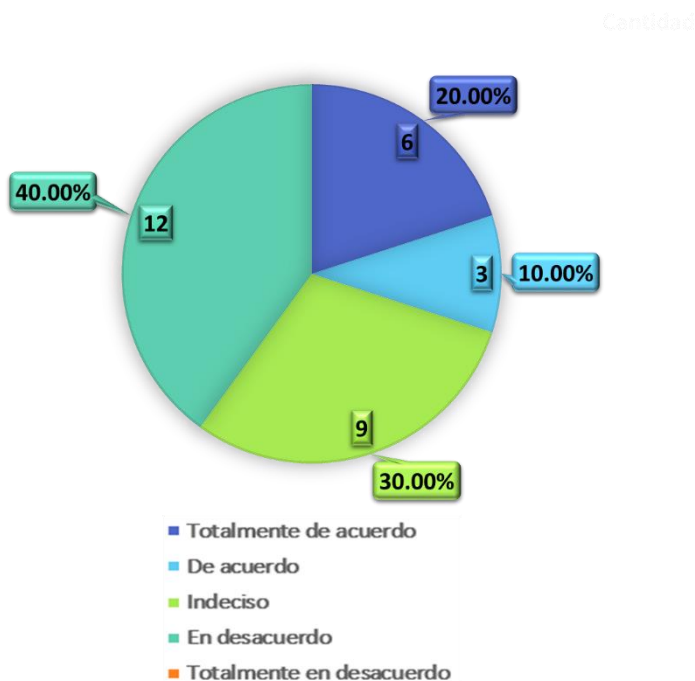
Tabla N°10

EXISTE UNA ADECUADA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	20.00%
De acuerdo	3	10.00%
Indeciso	9	30.00%
En desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

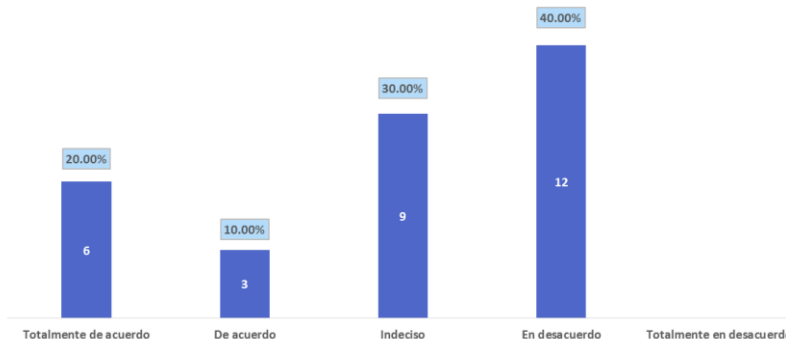
Gráfico N°10

EXISTE UNA ADECUADA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA



Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019

EXISTE UNA ADECUADA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA



Como se aprecia en la tabla N° 10, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que existe una adecuada gestión de comunicación efectiva; 12 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 9 vecinos que están indecisos, lo que representa el 30.00%, 6 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el

20.00% y 3 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 10.00%.

Es decir, el 40.00% está de acuerdo respecto a si considera que existe una adecuada gestión de comunicación efectiva.

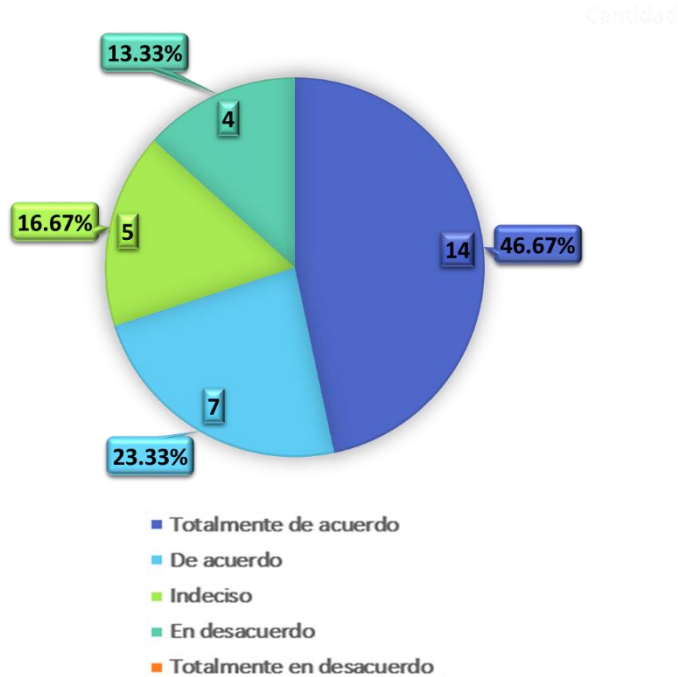
Tabla N°11

SE PUEDE MEJORAR LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	46.67%
De acuerdo	7	23.33%
Indeciso	5	16.67%
En desacuerdo	4	13.33%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

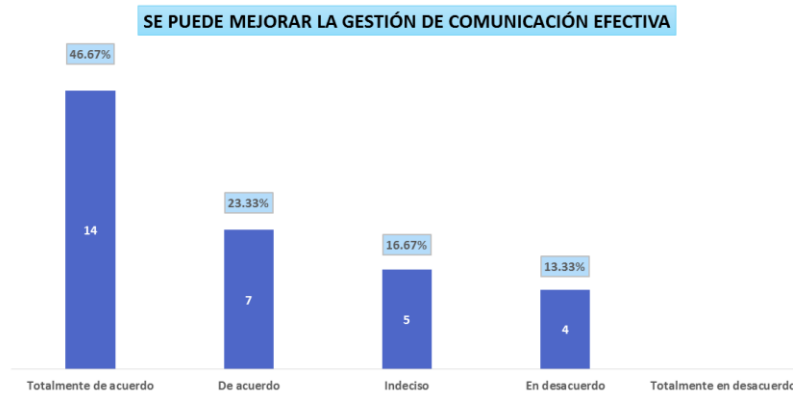
Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

Gráfico N°11

SE PUEDE MEJORAR LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA



Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 11, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que se puede mejorar la gestión de comunicación efectiva; 14 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 46.67%, 7 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 23.33%, 5 vecinos que están indecisos, lo que representa el 16.67% y 4 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 13.33%. Es decir, el 70.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se puede mejorar la gestión de comunicación efectiva.

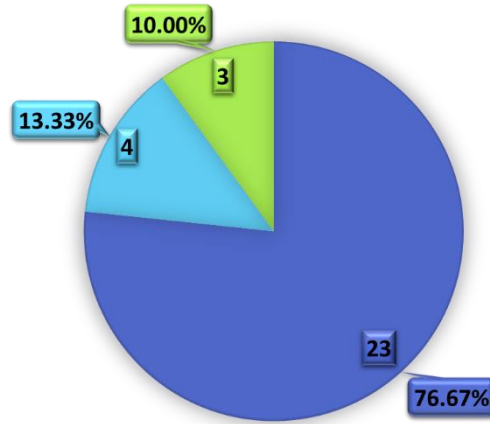
Tabla N°12

SE DEBE FOMENTAR LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	76.67%
De acuerdo	4	13.33%
Indeciso	3	10.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

Gráfico N°12

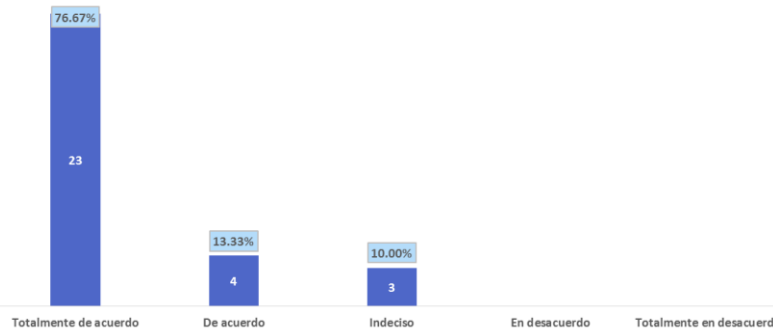
SE DEBE FOMENTAR LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019

SE DEBE FOMENTAR LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EFECTIVA



Como se aprecia en la tabla N° 12, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que se debe fomentar la gestión de comunicación efectiva; 23 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 76.67%, 4 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.33% y 3 vecinos que están indecisos, lo que representa el 10.00%.

Es decir, el 90.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se debe fomentar la gestión de comunicación efectiva.

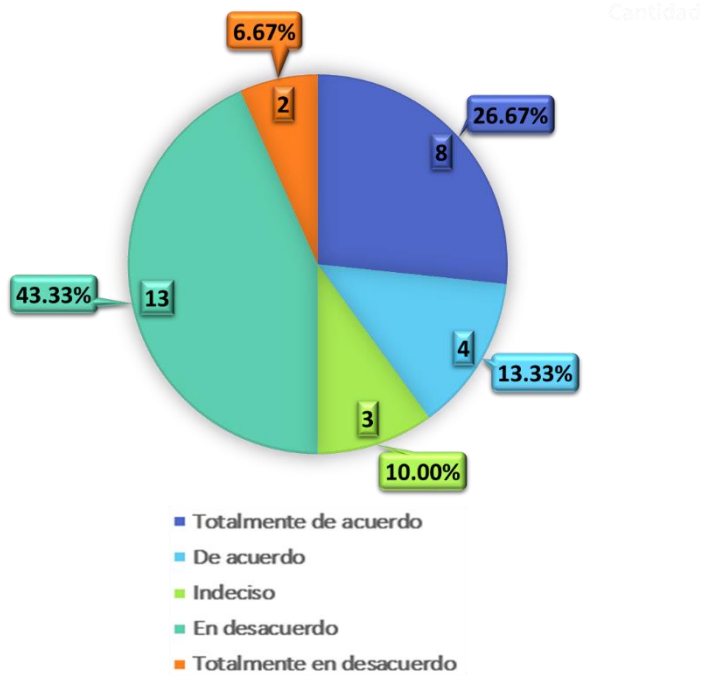
Tabla N°13

EXISTE UN ADECUADO MANEJO DE CONFLICTOS INTERPERSONALES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	26.67%
De acuerdo	4	13.33%
Indeciso	3	10.00%
En desacuerdo	13	43.33%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

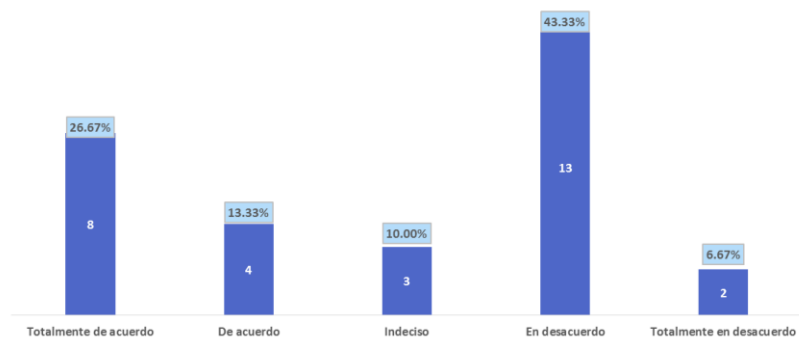
Gráfico N°13

EXISTE UN ADECUADO MANEJO DE CONFLICTOS INTERPERSONALES



Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019

EXISTE UN ADECUADO MANEJO DE CONFLICTOS INTERPERSONALES



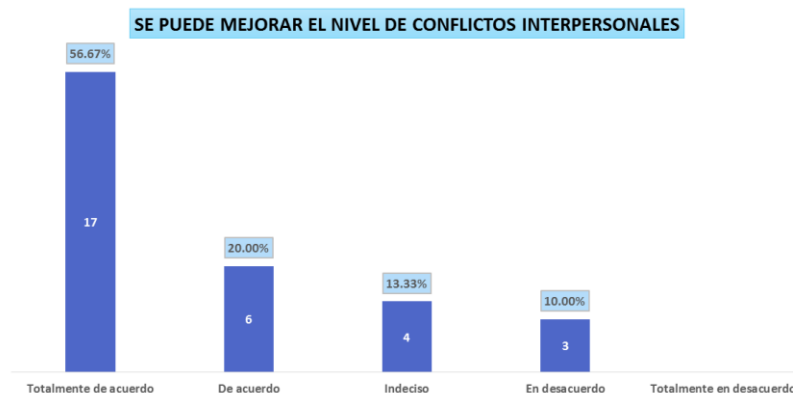
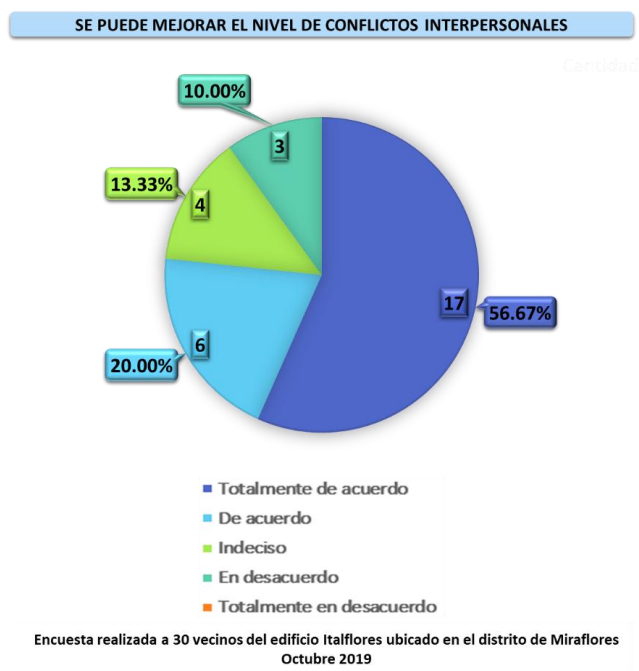
Como se aprecia en la tabla N° 13, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el manejo de los conflictos interpersonales; 13 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 43.33%, 8 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 26.67%, 4 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.33%, 3 vecinos que están indecisos, lo que representa el 10.00% y 2 vecinos que señalaron estar totalmente en desacuerdo, lo que representa el 6.67%. Es decir, el 50.00% está de acuerdo respecto a si considera adecuado el manejo de los conflictos interpersonales.

Tabla N°14

SE PUEDE MEJORAR EL NIVEL DE CONFLICTOS INTERPERSONALES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	56.67%
De acuerdo	6	20.00%
Indeciso	4	13.33%
En desacuerdo	3	10.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

Gráfico N°14



Como se aprecia en la tabla N° 14, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de conflictos interpersonales; 17 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 56.67%, 6 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 4 vecinos que están indecisos, lo que representa el 13.33% y 3 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 76.67% está en desacuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de conflictos interpersonales.

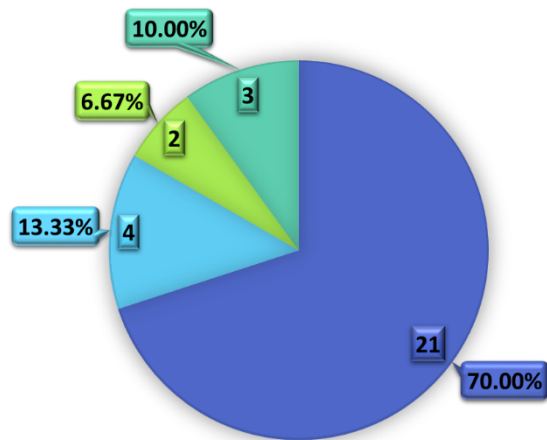
Tabla N°15

NIVEL DE CONFLICTOS INTERPERSONALES PERJUDICA EL BIENESTAR DE LOS VECINOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	70.00%
De acuerdo	4	13.33%
Indeciso	2	6.67%
En desacuerdo	3	10.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	30	100.00%

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019

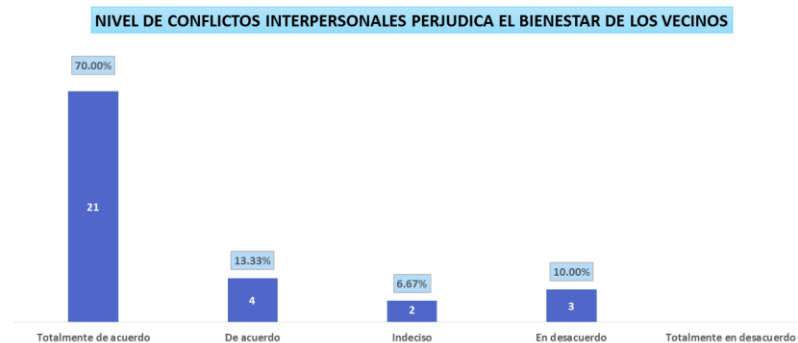
Gráfico N°15

NIVEL DE CONFLICTOS INTERPERSONALES PERJUDICA EL BIENESTAR DE LOS



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores
Octubre 2019



Como se aprecia en la tabla N° 15, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 30 vecinos del edificio Italflores ubicado en el distrito de Miraflores - Octubre 2019, de los vecinos encuestados manifiestan respecto a si considera que el nivel de conflictos interpersonales, perjudica el bienestar de los vecinos del edificio Italflores; 21 vecinos que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo, lo que representa el 70.00%, 4 vecinos que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.33%, 3 vecinos refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 10.00% y 2 vecinos que están indecisos, lo que representa el 6.67%.

Es decir, el 83.33% está en desacuerdo respecto a si considera que el nivel de conflictos interpersonales, perjudica el bienestar de los vecinos del edificio Italflores.

4.2. Contrastación de hipótesis

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y . N es el número de parejas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- HIPÓTESIS 1:

H_1 : La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con la **gestión de una comunicación efectiva** desde la administración del edificio Italflores.

H_0 : La problemática de la junta de propietarios NO se relaciona significativamente con la **gestión de una comunicación efectiva** desde la administración del edificio Italflores.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		La problemática de la junta de propietarios	Gestión de una comunicación efectiva
Spearman's rho	La problemática de la junta de propietarios	1,000	,775
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	30	,000 30
	Gestión de una comunicación efectiva	,775	1,000
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,000 30	30

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con la **gestión de una comunicación efectiva** desde la administración del edificio Italflores.

1.- HIPÓTESIS 2:

H_2 : La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con el **manejo de conflictos interpersonales** desde la administración del edificio Italflores.

H_0 : La problemática de la junta de propietarios NO se relaciona significativamente con el **manejo de conflictos interpersonales** desde la administración del edificio Italflores.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		La problemática de la junta de propietarios	Manejo de conflictos interpersonales
Spearman's rho	La problemática de la junta de propietarios	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 ,789 ,000 30
	Manejo de conflictos interpersonales	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,789 1,000 ,000 30

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con el **manejo de conflictos interpersonales** desde la administración del edificio Italflores.

1.- HIPÓTESIS 3:

H_3 : La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con el **manejo de recursos financieros** desde la administración del edificio Italflores.

H_0 : La problemática de la junta de propietarios NO se relaciona significativamente con el **manejo de recursos financieros** desde la administración del edificio Italflores.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			La problemática de la junta de propietarios	Manejo de recursos financieros
Spearman's rho	La problemática de la junta de propietarios	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 30	,794 30
	Manejo de recursos financieros	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,794 30	1,000 30

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con el **manejo de recursos financieros** desde la administración del edificio Italflores.

Luego de haber comprobado las tres hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores.

4.3 Discusión de resultados

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 30 propietarios del edificio Italflores, se pudo demostrar que existen evidencias para comprobar las hipótesis planteadas en el estudio.

A continuación, los principales hallazgos:

- 1) El 73.33% está en desacuerdo respecto a si considera que el nivel morosidad es elevado.
- 2) El 83.33% está en desacuerdo respecto a si considera que el nivel de morosidad perjudica el mantenimiento del edificio Italflores.
- 3) El 70.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se puede disminuir el nivel de morosidad.
- 4) El 73.33% está en desacuerdo respecto a si considera que se existe conflictos entre vecinos.
- 5) El 90.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se puede disminuir el conflicto entre vecinos.
- 6) El 90.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se pueden mejorar las relaciones interpersonales entre los vecinos del edificio Italflores.
- 7) El 43.33% está de acuerdo respecto a si considera que es adecuado el mantenimiento de equipos.
- 8) El 80.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se puede mejorar el mantenimiento de equipos.
- 9) El 80.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se puede mejorar el mantenimiento de equipos.
- 10) El 40.00% está de acuerdo respecto a si considera que existe una adecuada gestión de comunicación efectiva.
- 11) El 70.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se puede mejorar la gestión de comunicación efectiva.
- 12) El 90.00% está en desacuerdo respecto a si considera que se debe fomentar la gestión de comunicación efectiva.

- 13) El 50.00% está de acuerdo respecto a si considera adecuado el manejo de los conflictos interpersonales.
- 14) El 76.67% está en desacuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de conflictos interpersonales.
- 15) El 83.33% está en desacuerdo respecto a si considera que el nivel de conflictos interpersonales, perjudica el bienestar de los vecinos del edificio Italflores.

Comparando con otras investigaciones, se puede identificar que existen similitudes con las siguientes investigaciones:

Gutiérrez, Saira y Orna (2013), en su investigación **Plan de negocios para servicio de administración de condominios en los segmentos B y C de Lima Metropolitana usando tecnología de redes virtuales como enfoque socio-cultural para agregar valor**, manifestaron que los sectores económicos B y C eran los de mayor crecimiento y expansión en términos inmobiliarios, generando que algunas empresas no puedan satisfacer las necesidades de cantidad y calidad.

Además, resaltaron que los conflictos entre propietarios, la escasa comunicación y la baja recepción de cobranza eran los principales problemas que enfrentaba la administración de condominios. Finalmente, resaltaron que el crecimiento en este rubro conlleva, a su vez, al surgimiento de la necesidad de resolver la problemática de administración de estas unidades inmobiliarias en términos de mantenimiento, seguridad y la propia convivencia.

Ruíz (2015), en su investigación **Plan de negocios para una empresa de administración de edificios en ciudad de México**, precisó que el servicio de administración de edificios en dicho lugar aún no era muy profesionalizado (no tiene requisitos muy complejos ni impedimentos legales), la oferta no era muy masificada (lo cual significaba una oportunidad, pero suponía bajas barreras de entrada) y había un mercado potencial de más de 21 millones de habitantes; a

esto se suma que en los últimos años se observa un crecimiento sostenido en el sector inmobiliario y un favorable ambiente para hacer negocios.

Finalmente, determinó que los aspectos más valorados por los clientes en cuanto a los servicios de administración son la limpieza y mantenimiento del edificio, la seguridad, la recaudación y manejo transparente de los recursos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Existe evidencia que la problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con la **gestión de una comunicación efectiva** desde la administración del edificio Italflores.
- 2) Se determinó que la problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con el **manejo de conflictos interpersonales** desde la administración del edificio Italflores
- 3) Se determinó que la problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con el **manejo de recursos financieros** desde la administración del edificio Italflores.
- 4) Existe evidencia que la problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Elaborar un plan de trabajo donde se detalle la distribución de recursos económicos según las prioridades de los mantenimientos de equipos e infraestructura del edificio, que luego deben ser de conocimiento a los propietarios del edificio.
- 2) Difundir periódicamente el reglamento interno y las normas de convivencia del edificio para que los residentes estén informados de sus deberes y derechos para evitar conflictos interpersonales.

- 3) Promover reuniones mensuales para recibir las sugerencias de los residentes sobre el desempeño del administrador del edificio y la convivencia en el edificio.
- 4) Evaluar tercerizar los servicios de mantenimiento con empresas especializadas y con experiencia, de tal manera generar tranquilidad y confianza entre los propietarios.
- 5) Difundir los resultados de la investigación, para que se tomen las medidas correctivas y de mejora en la administración del edificio Italflores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (2020, julio). Informe Estadísticos Mercado Inmobiliario Julio 2020. Recuperado de <http://adiperu.pe/wp-content/uploads/Bolet%C3%ADn-Estad%C3%ADstico-Mensual-VF.pdf>
- Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (2017, 19 de marzo). Distritos con más oferta. *Semana Económica*, (1560), p.22.
- Bellenger, L. (1984). *La négociation*. Paris:Puf.
- Boada, J. (1999). *Psicología del (trabajo + organizaciones + recursos humanos)*. Barcelona, España:PPU.
- Boada, J. (2009). *Solución de los conflictos en empresas y organizaciones*. España:Pirámide.
- Cárdenas, L., Esquivel, J., Mejorada, M., Meneses, A., Olavarría, M., Rojas, N. & Saettone, F. (2015). *La nueva propiedad Horizontal: problemas derivados del régimen inmobiliario de propiedad exclusiva y propiedad común*. Perú:Gaceta Jurídica.
- Coloma, G. (2001). *Breve análisis económico de la propiedad horizontal*. Universidad del Cema. Recuperado de <http://www.ucema.edu.ar/u/gcoloma/prophoriz.pdf>.
- Corporación Universitaria Asturias (s.f.). Rol del administrador. Recuperado de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad1_pdf3.pdf
- Dasí, F. & Martínez, R. (2015). *Los cien errores en los procesos de negociación*. Madrid, España:ESIC Editorial.
- Espinoza-Culleré, M., Rodríguez, C. & Vergara, E. (2010). Planeamiento estratégico para las empresas administradoras de edificios en Lima Metropolitana. *Pontificia Universidad Católica del Perú – Escuela de Negocios Centrum*.
- Fagoaga, G. (2016). *Manual del Buen Condómino: Cómo vivir feliz sin tener que ahorcar al vecino*.

- Fernández, M. (1996). Condiciones éxito-fracaso de la mediación laboral. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 12 (2-3).
- García-Pando (2015). Los 10 problemas más habituales en una comunidad de propietarios. Recuperado de <http://www.pisos.com/noticias/reportajes/los-10-problemas-mas-habituales-en-una-comunidad-de-propietarios/>.
- Gastañadui, A. (2014). ¿Cómo resolver el grave problema de los vecinos morosos? Diario El Comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/como-resolver-grave-problema-vecinos-morosos-noticia-1703571>.
- Gómez, B. (2015). Entrevista de administración de edificios. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=VQyAZrpruE4>.
- Gutiérrez, J. (Febrero 2009). Actualidad en la administración de condominios. *Bienes Comunes*, (2). p. 8.
- Gutiérrez, C. (2010). La fórmula adecuada para copropietarios estables. *Condominios*. Recuperado de https://issuu.com/marcoo/docs/condominio27?fbclid=IwAR16oy2P8PaAFMdPLXwhmGKduSyAIXPVZ35bQB_f9hwAztJvW_Q4y77bsXs.
- Gutiérrez, L., Saira, H. & Orna, O. (2013). Plan de negocios para servicio de administración de condominios en los segmentos B y C de Lima Metropolitana usando tecnología de redes virtuales como enfoque socio-cultural para agregar valor. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/338000/1/PFM+Grupo+UPC+2+-+Plan+de+negocios+v12.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México:McGraw-Hill.
- Interconsulting Bureau S.L. (2015). Psicología empresarial y comunicación. Bogotá, Colombia:ICB editores.
- Jácome, E. (2014). El administrador, mediador de 5 problemas. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/actualidad/quito/administrador-mediador-de-problemas.html>.

- Ministerio de justicia y derechos humanos de Argentina (2014). Código civil y comercial. Argentina. Recuperado de http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo/Codigo_Civil_y_Comercial_de_la_Nacion.pdf.
- Ministerio de vivienda y urbanismo de Chile (1997). Ley 19.537 de copropiedad inmobiliaria. Recuperado de http://www.minvu.cl/opensite_20070223152131.aspx.
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (1999). Ley de regularización de edificaciones, del procedimiento para la declaratoria de fábrica y del régimen de unidades inmobiliarias de propiedad exclusiva y de propiedad común. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Recuperado de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2014/03/ds008-2000-mtc.pdf>.
- Montero, C. (2020). Se estima que en los próximos diez años no se construirían departamentos “tan minúsculos” en Lima. Constructivo. Recuperado de <https://constructivo.com/noticia/se-estima-que-en-los-proximos-diez-anos-no-se-construirian-departamentos-tan-minusculos-en-lima-1579528170>
- Montoya, L & Montoya, I. (1997). Condominios: modelo de organización administrativa. Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, (9), 125-140.
- Munduate, L & Martínez, J. (2004). Conflicto y negociación. Barcelona, España: Pirámide.
- Paredes, J. (2020). Edificios multifamiliares de gran altura marcan tendencia en el mercado de vivienda. Constructivo. Recuperado de <https://constructivo.com/noticia/edificios-multifamiliares-de-gran-altura-marcan-tendencia-en-el-mercado-de-vivienda-1576071959>
- Pérez, S. (2013, 08 de diciembre). El otro rostro del “boom” inmobiliario: aumentan conflictos en condominios. La República. Recuperado de <http://larepublica.pe/08-12-2013/el-otro-rostro-del-boom-inmobiliario-aumentan-conflictos-en-condominios>.
- Pérez, S. (2013, 29 de diciembre). Conflictos en condominios aumentan por junta de propietarios informales. *La República*. Recuperado de

- <http://larepublica.pe/29-12-2013/conflictos-en-condominios-aumentan-por-junta-de-propietarios-informales>.
- Pozo, J. (2016). Junta de propietarios - Aspectos civiles, inmobiliarios y registrales. Perú: Instituto Pacífico.
- Properati (2020, noviembre). Reporte del Mercado Inmobiliario – Lima noviembre 2020. Recuperado de <https://blog.properati.com.pe/reporte-del-mercado-inmobiliario-lima-noviembre-2020-2/>
- Ramírez, F. (2013). Confianza, clave para una administración empática. *Condominios*. Recuperado de https://issuu.com/legissa/docs/condominios_33_baja?fbclid=IwAR0QZArt5Yc0pBwNI-eVjOaow0EstzIGUCQ8J94ML2rX9LDAf8DaCVO3C3M.
- Rivera, R. (2016). Manual de Administración de condominios.
- Robbins, S. & Decenzo, D. (2002). Fundamentos de administración. México: Pearson Educación.
- Ruíz, M. (2015). Plan de negocios para una empresa de administración de edificios en ciudad de México. Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136181/Plan-de-negocios-para-una-empresa-de-administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Salas, N. (octubre, 2013). *Negociación y comunicación*. Propiedad horizontal. Volúmen 317, pp. 66-68.
- Santana, O. (2014, 31 de marzo). El oficio de la administración de condominios. *Diario Libre*. Recuperado de <http://www.diariolibre.com/noticias/el-oficio-de-la-administracin-de-condominios-CJDL548291>.
- Secretaría General del Senado de Colombia (2001). Ley 675 – Régimen de propiedad horizontal. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0675_2001.htm
- Sociedad Peruana de Bienes Raíces (2016). Curso de administración de edificios y condominios.
- Terra (2016). Principales problemas que enfrentan a vecinos de un edificio. Recuperado de <https://noticias.terra.com.ar/argentina/ranking-de-convivencia-cuales-son-los-principales-problemas-que-enfrentan-a-los-vecinos-de-un-edificio,ca70f151e425074c3089dea2fa7c40223yjihij9.html>.

Touzard, H. (1981). La mediación y la solución de conflictos. España, Barcelona:Herder.

Vega, U. (2017, 30 de marzo). Habla menos, escuchas más. Gestión, p. 29.

Zambra, D. (2011, 15 de abril). Nace una nueva profesión: la administración de edificios. *La Tercera*. Recuperado de <http://diario.latercera.com/2011/04/15/01/contenido/santiago/32-65809-9-nace-una-nueva-profesion-la-administracion-de-edificios.shtml>.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Instrumento de Recolección de Datos

ANEXO N° 2: Matriz de Coherencia Interna

ANEXO N° 1
CUESTIONARIO

Objetivo: Determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores.

PREGUNTAS	TA	A	I	D	TD
1. Considera que el nivel morosidad es elevado.					
2. Considera que el nivel de morosidad perjudica el mantenimiento del edificio Italflores.					
3. Considera que se puede disminuir el nivel de morosidad.					
4. Considera que se existe conflictos entre vecinos.					
5. Considera que se puede disminuir el conflicto entre vecinos.					
6. Considera que se pueden mejorar las relaciones interpersonales entre los vecinos del edificio Italflores.					
7. Considera que es adecuado el mantenimiento de equipos.					
8. Considera que se puede mejorar el mantenimiento de equipos.					
9. Considera que el mantenimiento de los equipos del edificio Italflores debe ser tercerizado.					
10. Considera que existe una adecuada gestión de comunicación efectiva.					
11. Considera que se puede mejorar la gestión de comunicación efectiva.					
12. Considera que se debe fomentar la gestión de comunicación efectiva.					
13. Considera adecuado el manejo de los conflictos interpersonales.					
14. Considera que puede mejorar el nivel de conflictos interpersonales.					
15. Considera que el nivel de conflictos interpersonales, perjudica el bienestar de los vecinos del edificio Italflores.					

ANEXO N° 2
MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
<p>PROBLEMÁTICA DE LA JUNTA DE PROPIETARIOS Y ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DESDE LA ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS: CASO EDIFICIO ITALFLORES</p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la problemática de la junta de propietarios con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la problemática de la junta de propietarios con la gestión de una comunicación efectiva desde la administración del edificio Italflores?</p> <p>¿Cómo se relaciona la problemática de la junta de propietarios con el manejo de conflictos interpersonales desde la administración del edificio Italflores?</p> <p>¿Cómo se relaciona la problemática de junta de propietarios con el manejo de recursos financieros desde la administración del edificio Italflores?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con la gestión de una comunicación efectiva desde la administración del edificio Italflores.</p> <p>Determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con el manejo de conflictos interpersonales desde la administración del edificio Italflores.</p> <p>Determinar la relación de la problemática de la junta de propietarios con el manejo de recursos financieros desde la administración del edificio Italflores.</p>	<p>Hipótesis Principal:</p> <p>La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con las estrategias de solución desde la administración del edificio Italflores.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con la gestión de una comunicación efectiva desde la administración del edificio Italflores.</p> <p>La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con el manejo de conflictos interpersonales desde la administración del edificio Italflores.</p> <p>La problemática de la junta de propietarios se relaciona significativamente con el manejo de recursos financieros desde la administración del edificio Italflores.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de Morosidad. ➤ Conflicto entre vecinos. ➤ Mantenimiento de equipos. ➤ Gestión de una comunicación efectiva. ➤ Manejo de conflictos interpersonales. ➤ Manejo de recursos financieros. 	<p>Tipo:</p> <p>De acuerdo al tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Aplicado, porque se utilizó instrumentos para recolectar datos y comprobar las hipótesis de estudio.</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Método:</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Diseño Correlacional:</p> <p>Su diseño fue correlacional y se representa así:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $M = O_{x_1} \text{ r } O_y$ </div>	<p>Población:</p> <p>32 propietarios</p> <p>Muestra:</p> <p>30 propietarios</p> <p>Muestreo</p> <p>Se utilizó el muestreo probabilístico.</p>	<p>Técnica</p> <p>La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.</p>