

Tabla de Contenidos

1	CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.2	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.2.1	Formulación del problema	4
1.2.2	Problemas secundarios	4
1.3	JUSTIFICACIÓN	5
1.4	FORMULACIÓN DE OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1	Objetivo general	5
1.4.2	Objetivos específicos	6
2	CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1	INTRODUCCIÓN.....	7
2.2	MARCO TEÓRICO	7
2.2.1	Definición de modelo administrativo.....	7
2.2.2	Definición de planeación.....	7
2.2.2.1	Proceso de planeación	8
2.2.2.2	Otras definiciones relacionadas a la planeación.....	9
2.2.2.2.1	Misión	9
2.2.2.2.2	Visión.....	9
2.2.2.2.3	Estrategias.....	9
2.2.2.2.4	Políticas	10
2.2.2.2.5	Reglas o normas.....	10
2.2.2.2.6	Procedimientos	10
2.2.2.2.7	Programas.....	10
2.2.2.2.8	Presupuestos	11
2.2.3	Definición de organización	11
2.2.3.1	Etapas de la organización	11
2.2.3.1.1	División del trabajo	12
2.2.3.1.2	Coordinación.....	12
2.2.3.2	Tipos de organización	12
2.2.3.2.1	Formal	12
2.2.3.2.2	Informal.....	12

2.2.3.3	Organigramas	13
2.2.4	Definición de dirección.....	13
2.2.4.1	Estilos de dirección.....	13
2.2.4.1.1	Democrático	13
2.2.4.1.2	Autoritario	14
2.2.4.1.3	Liberal o benevolente.....	14
2.2.5	Definición de control	14
2.2.5.1	Fundamentos del control.....	14
2.2.5.1.1	Controles preventivos.....	15
2.2.5.1.2	Controles correctivos	15
2.2.5.2	Fuentes de control	15
2.2.5.2.1	Control de los participantes.....	15
2.2.5.2.2	Control de la organización.....	15
2.2.5.2.3	Control del grupo	15
2.2.5.2.4	Control individual	16
2.2.6	Definición de integración de personal	16
2.2.6.1	Factores situacionales que influyen en la integración del personal	16
2.2.6.1.1	Factor externo, aspectos: políticos-legales, socioculturales, educativos, económicos	16
2.2.6.1.2	Factor interno	16
2.2.6.2	Proceso de integración de recursos humanos	17
2.2.6.2.1	Reclutamiento	17
2.2.6.2.2	Selección	17
2.2.6.2.3	Inducción, orientación o socialización	17
2.2.6.2.4	Capacitación de desarrollo	17
2.2.6.2.5	Evaluación de desempeño.....	18
2.2.7	Valoración económica	18
2.2.8	Definición de VAN.....	18
2.2.9	Definición de TIR	19
2.2.10	Definición de diagnóstico empresarial.....	20
2.2.10.1	Clases de diagnóstico empresarial	20
2.2.10.1.1	Diagnóstico integral.....	20
2.2.10.1.2	Diagnostico específico.....	20

2.2.11	Definición de investigación de mercado	21
2.3	MARCO REFERENCIAL	21
2.3.1	Definición de condominios.....	21
2.3.1.1	Por su funcionamiento y aprovechamiento de las áreas comunes	21
2.3.1.1.1	Condominio simple.....	21
2.3.1.1.2	Condominio compuesto.....	21
2.3.1.2	Por la distribución de las áreas comunes y privadas.....	21
2.3.1.2.1	Condominio horizontal	22
2.3.1.2.2	Condominio vertical.....	22
2.3.1.2.3	Condominio mixto	22
2.3.1.3	Por su uso	22
2.3.2	Administración de condominios.....	22
2.3.2.1	Responsabilidades y funciones del administrador	23
2.3.3	Gestión de condominios	23
2.3.4	Servicios.....	24
2.3.5	Satisfacción del cliente	24
2.4	MARCO LEGAL	24
2.4.1	Decreto supremo No. 27957 (Decreto Supremo Nº 27957, 2004).....	25
2.4.1.1	Artículo 19.- (Propiedad horizontal)	25
2.4.1.2	Artículo 20.- (Requisitos y formalidades de la inscripción de la propiedad horizontal).....	25
2.4.1.3	Artículo 21.- (Urbanizaciones y condominios).....	26
2.4.2	Código de urbanismo y vivienda	26
2.4.2.1	Construcciones de edificios nuevos (Codigo de Urbanismo y Vivienda de Bolivia) 26	
2.4.2.1.1	Art. 77.....	26
2.4.2.2	Ampliaciones, refacciones o remodelaciones de edificios	27
2.4.2.2.1	Art. 78.....	27
2.4.2.3	Instalar servicios básicos	28
2.4.2.3.1	Art. 45.....	28
2.4.2.4	Construir aceras y estacionamientos	28
2.4.2.4.1	Art. 46.....	28
2.4.2.4.2	Art. 47.....	28
2.4.2.5	Particularidades	29

2.4.2.5.1	Altura máxima de las edificaciones.....	29
2.4.2.5.1.1	Art. 396.....	29
2.4.2.5.2	De las instalaciones y aparatos contra incendio.....	29
2.4.2.5.2.1	Art. 614.....	29
2.4.2.5.2.1.1	Reservorios de agua	29
2.4.2.5.2.1.1.1	Art. 615.....	29
2.4.2.5.2.1.1.2	Art. 616.....	30
2.4.2.5.2.1.1.3	Art. 617.....	30
2.4.2.5.2.1.1.4	Art. 618.....	30
2.4.2.5.2.1.1.5	Art. 619.....	30
2.4.2.5.2.1.2	Cajas contra incendios	30
2.4.2.5.2.1.2.1	Art. 620.....	30
2.4.2.5.2.1.2.2	Art. 621.....	30
2.4.2.5.2.1.2.3	Art. 622.....	31
2.4.2.5.3	Del certificado de habitabilidad	31
2.4.2.5.3.1	Art. 623.....	31
2.4.2.5.4	Del mantenimiento	31
2.4.2.5.4.1	Art. 624.....	31
2.4.2.5.5	Transitorio	31
2.4.2.5.5.1	Art. 625.....	31
2.4.2.5.6	Viviendas condominiales o multifamiliares.....	31
2.4.2.5.6.1	Art. 650.....	32
2.4.2.5.6.2	Art. 651.....	32
2.4.2.5.6.3	Art. 652.....	32
2.4.2.5.6.4	Art. 653.....	32
2.4.2.5.6.5	Art. 654.....	32
2.4.2.5.6.6	Art. 655.....	32
2.4.2.5.6.7	Art. 656.....	33
3	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	34
3.2	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.3.1	Técnicas o fuentes de recolección de información	34

4	CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	38
4.1	INTRODUCCIÓN.....	38
4.2	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	38
4.3	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES	38
4.4	DETERMINACIÓN DE UNIDADES DE ANÁLISIS.....	39
4.4.1	Unidad de análisis 1: Administradora de condominios	39
4.4.2	Unidad de análisis 2: Copropietarios e inquilinos.....	39
	Determinación de la muestra:	39
4.5	INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DE LA ENTREVISTA	41
4.6	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO DE SATISFACCIÓN....	43
4.6.1	Tipo de propietario.....	43
4.6.2	Antigüedad en el condominio	44
4.6.3	Satisfacción con el mantenimiento	45
4.6.4	Satisfacción con los materiales	46
4.6.5	Grado de participación	47
4.6.6	Importancia de información financiera	48
4.6.7	Satisfacción con la calidad	49
4.6.8	Tiempo de espera.....	50
4.6.9	Monto cancelado por expensas.....	51
4.6.10	Solución a quejas y sugerencias	51
4.6.11	Calificación del servicio de seguridad	52
4.6.12	Satisfacción con la contratación/ tercerización.....	53
4.6.13	Calificación del servicio de limpieza	54
4.6.14	Satisfacción con la celeridad.....	55
4.6.15	Percepción en cuanto a mejora en administración.....	56
4.7	RESULTADOS DE CRUCE DE VARIABLES	57
4.7.1	Variable antigüedad y mantenimiento de áreas sociales	58
4.7.2	Variable antigüedad y grado de participación	58
4.7.3	Variable antigüedad con monto cancelado por expensas	59
4.7.4	Variable antigüedad con satisfacción con calidad.....	60
4.8	CONCLUSIÓN DE LOS RESULTADOS	61
5	CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MODELO DE ADMINISTRACIÓN PARA CONDOMINIOS HORIZONTALES	62

5.1	INTRODUCCIÓN	62
5.2	JUSTIFICACIÓN	62
5.3	ESQUEMA DE LA PROPUESTA	62
5.4	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	63
5.5	DESARROLLO DEL MODELO	64
5.5.1	Área operativa	64
5.5.1.1	Flujogramas de compra y procedimiento	64
5.5.1.2	Flujograma de caja chica	64
5.5.1.3	Programa de mantenimiento programado	65
5.5.1.3.1	Tipos de mantenimiento	66
5.5.1.4	Flujogramas por actividad	68
5.5.1.5	Depreciación de activos fijos	72
5.5.2	Área legal	73
5.5.2.1	Gestión de cobranza a morosos	74
5.5.2.2	Tratamiento de incobrables	76
5.5.3	Área social	77
5.5.3.1	Convivencia condominial	78
5.5.4	Área contable	79
5.5.4.1	Gestión Contable y Plan de Cuentas	79
5.5.4.2	Función Contable	80
5.5.4.2.1	Balance inicial	80
5.5.4.2.2	Balance general	82
5.5.4.2.3	Estado de resultados	83
5.5.4.2.4	Plan de cuentas propuesto	84
5.5.4.2.5	Presupuesto de ingresos y egresos de los condominios	86
5.5.4.2.6	Cronograma de reinversión	88
5.5.4.2.7	Estado de fuentes y usos	88
5.5.4.2.8	Flujo de caja	89
5.6	VALORACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ADMINISTRATIVO	90
5.6.1	Flujo de caja propuesto	90
5.6.2	Periodo de recuperación de inversión	92
5.6.3	Mecanismos de Control y métricas de medición	92

6	CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
6.1	INTRODUCCION.....	95
6.2	CONCLUSIONES.....	95
6.3	RECOMEDACIONES.....	96
	Bibliografía	97