



Cuarta revolución industrial

Convergencia digital entre los software administrativos y los procesos de PH

Nidia Milena Gil Forero ¹

Nataly Lopez Medina

Gina Ibague Alcantar

Semillero de Investigación

Sennova CTCM - SENA

Tecnología en Gestión de Propiedad Horizontal - CTCM

nimigilf@misena.edu.co¹



Imagen ilustrativa.

Cuarta revolución industrial Convergencia digital entre los software administrativos y los procesos de PH

Resumen

El presente artículo describe y analiza los diferentes software de gestión administrativa que ofrece el mercado en nuestro país y a nivel latinoamericano, para que los conjuntos residenciales o edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal (PH) puedan conocer e identificar varias opciones que existen y determinen según sus requerimientos cual se ajusta mejor a sus necesidades teniendo en cuenta cada una de las características que contiene el programa. A su vez, este artículo muestra la incidencia de dichos software como una herramienta tecnológica que facilita la comunicación entre los actores de la propiedad horizontal a fin de brindar a través de estas soluciones la sostenibilidad de las copropiedades frente a las problemáticas actuales que enfrentan en la gestión de la información y la articulación de los diferentes procesos administrativos afectando directa o indirectamente el presupuesto de la propiedad horizontal, ayudando así a la administración en la toma de decisiones y en la medición de su gestión. Para ello, se da cuenta de los objetivos propuestos, la metodología y los instrumentos que se utilizaron y los resultados que se obtuvieron de la aplicación de la encuesta, la cual formó parte del proceso de investigación.

La implementación de herramientas tecnológicas en las copropiedades podrá generar de manera inmediata una reducción de costos, brindando a los administradores herramientas de punta para desarrollar su gestión.

***Palabras claves:** Propiedad horizontal, software administrativo, herramientas tecnológicas, copropiedades, conjuntos residenciales, gestión administrativa y articulación de procesos.*

Abstract

This article describes and analyses the different administrative management software offered by the market, so that sets subject to the horizontal property regime can know and identify several options that exist in the market, and determine according to their needs, which of them best suits them. In turn, this article shows the incidence of such software, to provide through these solutions for the sustainability of the co-properties against the current problems they face in the different processes directly or indirectly affect the budget of the PH. For this end, it gives an account of the proposed objectives, the methodology and the instruments used, and the results obtained from the application of the survey, which was part of the research process.

***Keywords:** Horizontal Property, administrative software, technological tools, condominiums, residential complexes, administrative management and process articulation.*



Introducción

“Continuamente nos vemos enfrentados a cambios en todos los sectores de la industria a nivel mundial, esto obliga a las empresas grandes o pequeñas a tener control” interno para estar mejor organizadas en el manejo de la información. (Giraldo Y Luz, 2014,p.4)

“Un software administrativo permite organizar y procesar la información y tomar después esa información para generar un plan de desarrollo más eficaz en base a los errores y aciertos”. (Suarez, 2013,p.3)

La actividad en la PH en Colombia es “administrar correcta y eficazmente los bienes y servicios comunes, manejar los asuntos de interés común de los propietarios de bienes privados y cumplir y hacer cumplir la ley y el reglamento de propiedad horizontal”. (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0675_2001]*, s. f., p.20)

Los requisitos para el administrador de PH es “definir, implementar y mejorar uno o varios procedimientos que le permitan generar y mantener información actualizada de los bienes comunes y privados, de los residentes, de automóviles motos, bicicletas y mascotas”. (Norma técnica sectorial colombiana NTS SI 02, 2015,p.3).

La gestión administrativa de la PH es un tema que en la actualidad ha venido ganando gran importancia, debido a la sobrepoblación en las ciudades, que ha generado un crecimiento vertical. Según los últimos estudios realizados por el IDPAC, “el 70% de la población colombiana vive en propiedad horizontal” (Tiempo, 2018), lo que ha concedido una mirada especial a los procesos que se desarrollan dentro esta. La propiedad horizontal, no es solamente un lugar para vivir, sino una empresa que es medible y rentable.

Por consiguiente, al observar los procesos dentro de las copropiedades, se refleja la necesidad de la articulación de estos con la tecnología en la era digital, donde su mayor reto no solo en Colombia, sino en Iberoamérica, es encontrar alternativas de fácil

acceso para mejorar la gestión administrativa y de esta manera ofrecer soluciones para la sostenibilidad de las copropiedades.

Metodología

La presente investigación es de tipo experimental descriptiva con enfoque mixto. Este estudio inicia con una revisión bibliográfica con la finalidad de buscar artículos relacionados con el tema de software administrativo para PH a través de operadores de búsqueda y palabras claves.

En segundo lugar, se debe establecer la encuesta como el instrumento para la recolección de datos a utilizar que va dirigida a los actores de la PH “forma especial de dominio” regulada por “La Ley 675 de 2001”; quienes trabajan administrando conjuntos residenciales o residen dentro de las copropiedades tales como administradores, contadores, revisores fiscales, consejeros, asesores, propietarios y arrendatarios. Seguido de lo anterior se debe segmentar la población a la que va dirigida la encuesta para aplicarla en la ciudad de Bogotá, donde se eligió una muestra probabilista aleatoria.

En tercer lugar, se decide elaborar el diseño de la encuesta a través de la aplicación Google forms en donde se establecerán 5 preguntas cerradas con el fin de medir el estado de implementación de un software administrativo para PH.

La investigación finaliza con la organización, tabulación y el análisis de la información con los diferentes hallazgos frente a los procesos contables y administrativos en las copropiedades y la incidencia del conocimiento y uso de software para la gestión administrativa en las mismas.

Resultados

Se elaboro una bitácora de búsqueda en donde se registró veintitrés ecuaciones; en una se obtuvo 330.000 (Trecientos treinta mil) resultados, de dos ecuaciones 5.160 (Cinco mil ciento sesenta) y 5.780 (cinco mil setecientos ochenta) y de las otras veinte el

promedio fue entre uno y veintiocho resultados. Sólo de veintiún links de búsqueda se observó que catorce empresas desarrollan y comercializan software administrativo para PH, en donde se pudieron contactar seis empresas a quienes se les hizo una

entrevista para conocer las diferentes características de su software que aparecen en la tabla 1. Lo anterior, con el fin de brindar soluciones a las copropiedades para el sostenimiento de estas a fin de contrarrestar la afectación al presupuesto anual de las copropiedades.

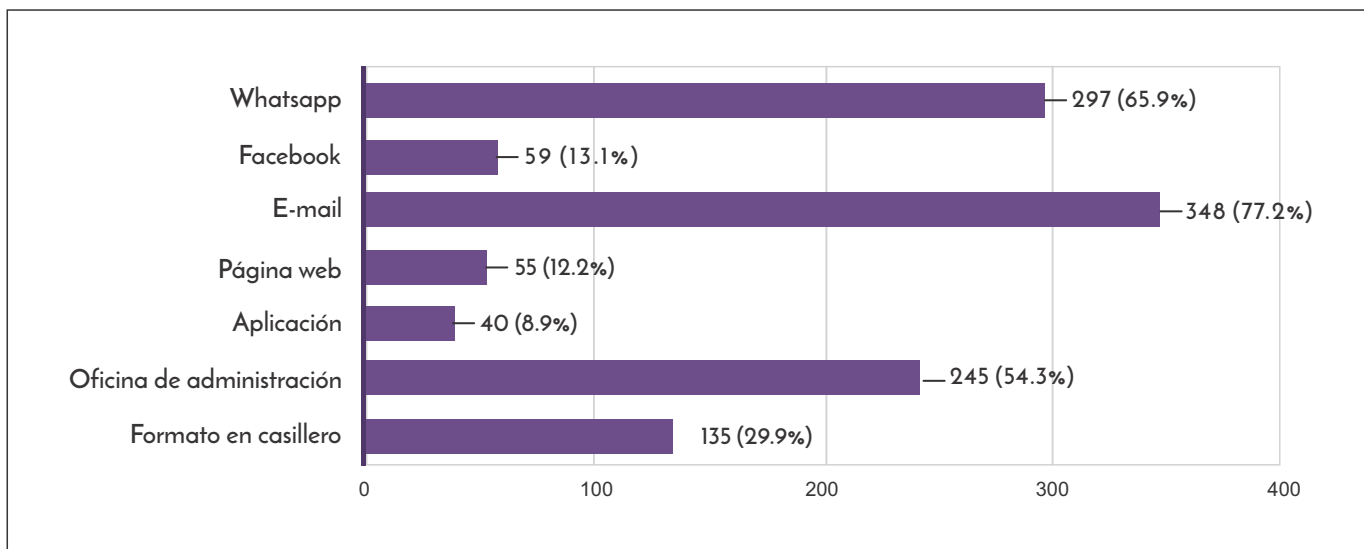
Tabla 1
Características de los Software para Propiedad Horizontal. Fuente: Propia

Características						
Información en la nube			X			
Activos fijos informes financieros			X		X	
Nomina y personal			X			
Nif			X			
Actualización			X		X	
tesorería - pagos - reportes	X		X	X	X	
Presupuesto				X		
Muro de avisos - servicios / arriendos				X		
Cartera				X	X	
Personal				X		
Reglamentos				X		
Alertas de mantenimiento				X	X	
Recibir citaciones de asamblea					X	
Crear anuncios con información relevante para coop					X	
Proveedores / inventarios	X		X		X	
contratos	X		X			X
contabilidad y facturación			X			
Actas de asamblea				X		
Talleres y seminarios / Capacitaciones			X		X	
Formación E-learning					X	
sms				X		X
Boletines de comunidad						X
votaciones opinión de residentes	X					X
Contac center						X
Pagos en línea	X		X	X	X	
Facturación digital	X					
Integración con su banco y software contable	X					
Envío de facturas por correo electrónico	X					
Recordatorios de pago automáticos	X					
Conciliación bancaria automática	X					
Comunicación con residentes	X	X				
Estado de cuenta en línea / reportes	X	X		X	X	
Reportes contables automáticos	X	X				
Reservación de zonas comunes / uso de instalaciones	X			X		X
Control de solicitudes y PQR / sms	X	X		X	X	X
Reportes de satisfacción / indicadores	X					
Noticias y anuncios	X			X	X	
Control de tareas / Seguimiento de operaciones diarias	X				X	
Documentos	X					
Citofonía virtual y control de ingreso	X			X		X
Control de correspondencia	X			X		
Autorizaciones previas	X					
Notificaciones	X					
Cobro por uso de parqueaderos (próximamente)	X					
Asambleas virtuales	X					X
Video conferencia de hasta 1,000 participantes	X					
Reportes detallados de asistencia y votación	X					
Moderación y logística no presencial	X					
Medición de asistencia cada minuto	X					
Acceso permanente a la grabación	X					
Borrador de la transcripción	X					
Votaciones en tiempo real	X					
Verificación de poderes	X					
Cola de intervenciones	X					
Apps	X			X		X
Tiempo en el Mercado	10 años	27 años	17 años	12 años	20 años	
Costo	\$120.000 mes Básico \$250.000 mes profesional \$490.000 mes premium	\$67.000 Mes 50 unds \$105.000 mes 100 und \$160.000 mes200 und	los costos están sujetos al país, los servicios prestados y las necesidades del cliente	los costos están sujetos al país, los servicios prestados y las necesidades del cliente	los costos están sujetos al país, los servicios prestados y las necesidades del cliente	

Los resultados aquí presentados se han obtenido a partir del análisis de datos arrojados de la aplicación de encuestas en la propiedad horizontal y del análisis de la comparación de los diferentes softwares y sus servicios con el fin de brindar soluciones para la sostenibilidad de las copropiedades los cuales se presentan a continuación.

Figura 1

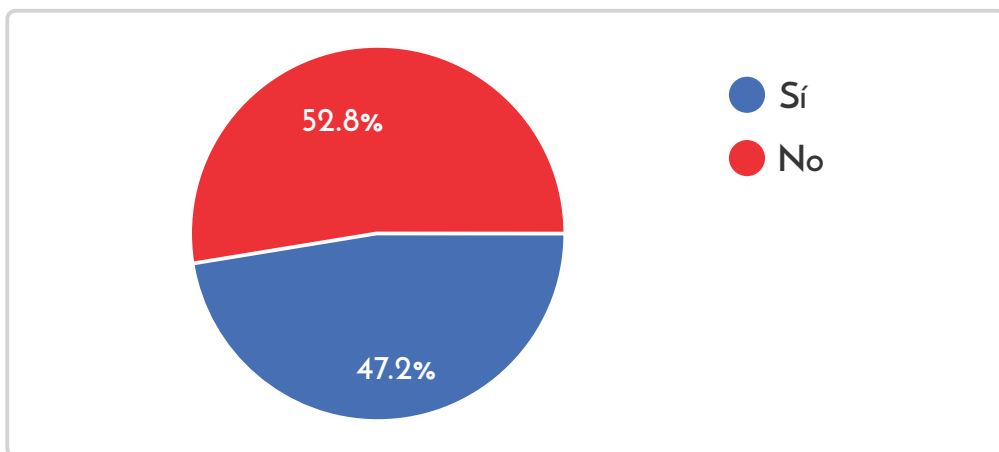
Medios de comunicación que usan actualmente las copropiedades para enviar información y recibir PQR.



Nota: La Figura 1 muestra que el medio de comunicación más usado por las copropiedades para enviar y recibir información y PQR es el "E-mail" ya que según las encuestas este tiene el mayor porcentaje, seguido del WhatsApp y la oficina de administración evidenciando la necesidad de una herramienta que permita tener un mayor control en la información y la medición en los tiempos de respuesta frente a las diversas solicitudes que se dan dentro de la copropiedad.

Figura 2

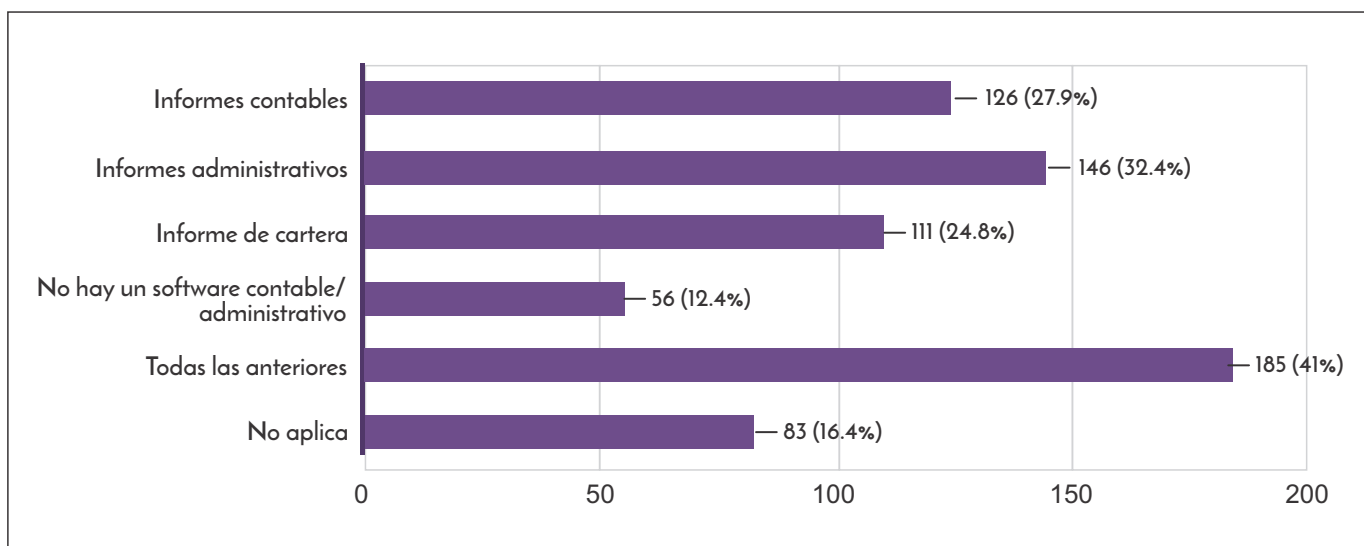
Acceso a la información de la copropiedad desde cualquier lugar y en cualquier momento



Nota: Con relación a la figura 2 se evidencia que el 52.8 % de las personas encuestadas en PH no tienen acceso de manera ágil, rápida a la información en cualquier lugar y en cualquier momento, lo que genera reprocesos dentro de la copropiedad.

Figura 3

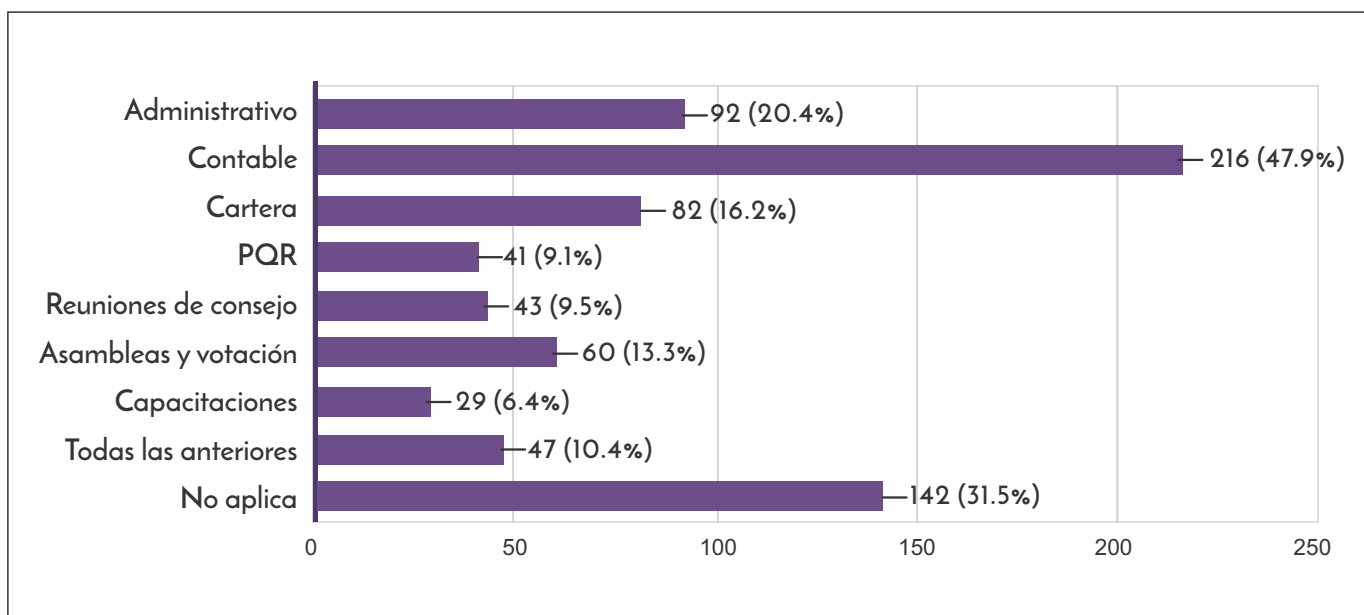
Principales problemáticas presentadas en el proceso de cambio de administración



Nota: La Figura 3 arroja como resultado el indicador “Todas las anteriores” lo cual evidencia que los cambios de administración perturban el desarrollo de la copropiedad y por lo tanto existen vacíos dentro de la información generando fallas en el presupuesto.

Figura 3

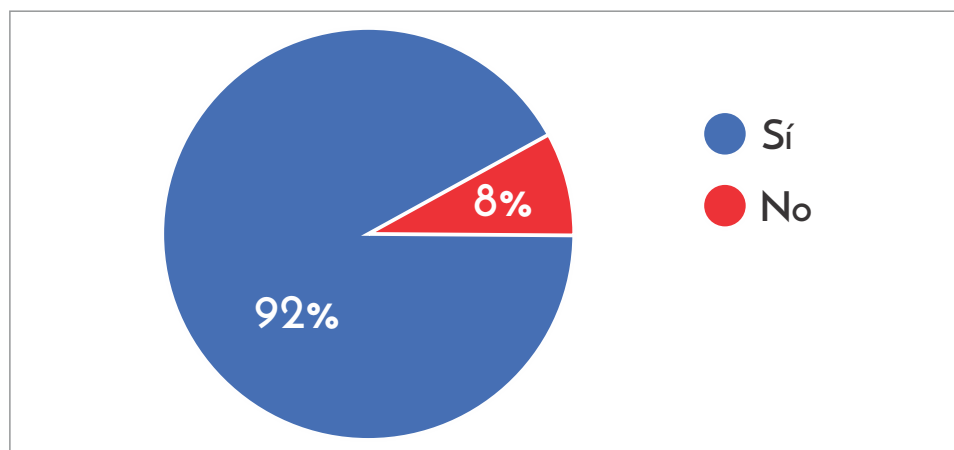
Principales problemáticas presentadas en el proceso de cambio de administración



Nota: La Figura 4 muestra que los softwares de uso común son los contables (47.9 %). De la misma manera, el segundo indicador “No aplica” con un porcentaje del 31.5 % evidencia que algunas copropiedades no hacen uso o no tienen conocimientos de los softwares para los procesos dentro de la copropiedad.

Figura 5

Pertinencia de la implementación de un software para la gestión administrativa y contable en la copropiedad.



La figura 5 muestra la pertinencia de la implementación de un software en PH, como una herramienta de control que ayuda a mejorar los procesos de información y la articulación entre la gestión administrativa y contable, ya que según los resultados el 92% considera que es necesario el uso de esta.

Conclusiones

La propiedad horizontal de hoy exige una administración eficaz, eficiente y competitiva, teniendo en cuenta su continuo crecimiento y los retos que hoy enfrenta. El presente apartado tiene como propósito fundamental exponer la importancia del conocimiento e implementación de Software de gestión administrativa en la propiedad horizontal de modo que contribuya a la organización de esta, facilitando la toma de decisiones a fin de brindar una solución para la sostenibilidad de las copropiedades.

Por consiguiente, y con base a los resultados y hallazgos de dicha intervención, se puede concluir que: se hace pertinente el conocimiento e implementación de Software de gestión administrativa debido a que los medios de comunicación usados actualmente en las copropiedades no garantizan la atención, seguimiento y pronta respuesta a las solicitudes.

En segundo lugar, los actores de la propiedad horizontal no tienen acceso de manera sencilla y ágil a la información desde cualquier lugar y en cualquier momento, debido a la falta y manejo adecuado de

herramientas tecnológicas que les facilite un uso eficiente de la información.

Por otro lado, frente al cambio de administración en la propiedad horizontal se puede concluir que este ocasiona diferentes problemáticas, debido a la no articulación de los procesos y a la falta de conocimiento y uso de una herramienta que permita generar informes financieros y administrativos que sirvan para la toma de decisiones durante estos cambios, llevando a un desconocimiento del estado actual de la copropiedad.

Seguido de lo anterior, frente a la utilización de un software de gestión administrativa y contable se concluye que la mayoría de las copropiedades manejan un sistema de contabilidad básico debido al desconocimiento de dichas herramientas y a la pertinencia de estas en todos los procesos, además solo ven la necesidad de mejorar su gestión contable desconociendo que los demás procesos son vitales para poder tener una articulación adecuada.

Con base a las conclusiones anteriores, se determinó la pertinencia de la implementación de un

software para la gestión administrativa y contable en las copropiedades, ya que este permite la articulación de varios procesos. Por consiguiente, y frente a lo que compete directamente a estos, se encuentran de diversos tipos, cuyas características se adecuan a las necesidades de las copropiedades.

Estos softwares permiten la integración de la gestión contable con el banco, la facturación digital no solo con los copropietarios sino con los proveedores, los recordatorios de pago a los copropietarios, los reportes automáticos, las reservaciones de áreas comunes, el control de documentos, el seguimiento de operaciones diarias, el control de solicitudes de PQR, los SMS, entre otros servicios expresados en la tabla 1, los cuales permitirían la articulación de diferentes tipos de gestión en una sola plataforma que sería amigable y de fácil acceso a la copropiedad.

La aplicación de estos softwares da ingreso a las copropiedades en la era virtual en donde le permitirá medir cada indicador dentro de la copropiedad, tener un control interno y una mejor comunicación dando respuesta oportuna a las solicitudes de los copropietarios y demás actores de la copropiedad.

Referencias

- Giraldo, B., & Luz, A. (2014). Sistema de gestión para propiedad horizontal (SIGEPRO).
instname:Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
<http://repository.unad.edu.co/handle/10596/2506>
- Norma técnica sectorial colombiana NTS SI 02, 22 (2015). <https://web.decopropiedad.com/>
- Leyes desde 1992—*Vigencia expresa y control de constitucionalidad* [LEY_0675_2001]. (s. f.).
Recuperado 2 de septiembre de 2020, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0675_2001.html
- Suarez, C. (2013). *Los software administrativo*. 1, 10.
- Tiempo, C. E. E. (2018, junio 30). *Los siete dolores de cabeza en la propiedad horizontal*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/bogota/los-problemas-mas-frecuentes-con-la-propiedadhorizontal-237898>.