

Principales Conflictos de Convivencia percibidos en un Conjunto Residencial en el Norte de la Ciudad de Bogotá D.C., para proponer estrategias de mejora.

Irene Remolina Ramírez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios- ECACEN

Maestría en Administración de Organizaciones

Junio 2021

Agradecimientos

Agradezco a los seres de luz que me acompañan siempre. A Dios y a la Virgen María por brindarme siempre fortaleza, coraje, porque cuando me encontraba perdida en mí misma, me ayudaban a recuperar la fe. Gracias a mi esposo y mi hijo por su paciencia, soportar mis continuas ausencias físicas y emocionales. Gracias por las palabras de ánimo, apoyo y confianza que me ayudaron a continuar.

Resumen

Esta investigación muestra situaciones reales en un conjunto residencial en el Norte de la ciudad de Bogotá D.C., sobre temas relaciones con convivencia. Contar con testimonios y distintas opiniones por parte de los residentes de este conjunto, permitió analizar y profundizar sobre algunos comportamientos en particular. Se logrará mostrar que algunos problemas o conflictos pueden nacer de la cotidianidad, del día a día. Sin embargo, existen otros que se desencadenan por no tomar decisiones a tiempo o aumentan porque sus respuestas se dilatan. Cada conjunto con sus copropietarios, consejo de administración y administración manejan problemáticas distintas. Por esto, es importante el tema de liderazgo en Propiedad Horizontal, ya que debe ser integral quien esté al frente como representante legal del inmueble. Las sanciones son parte de una solución, pero no representan la solución definitiva a todos los problemas, existe la prevención y la educación; y es allí donde habita uno de los mayores retos para quienes orientan los conjuntos residenciales.

Esta investigación, motivo al autor a integrarse y ser parte del Comité de Convivencia 2020-2021. La intención es iniciar nuevamente un comité de convivencia después de muchos años de ausencia; el interés es ser parte de la solución y no del problema. La motivación radica en aprovechar todo el conocimiento adquirido en este proyecto para llevarlo a cabo a la realidad, y generar en la práctica con otros integrantes, junto con la administración, estrategias y propuestas de mejora.

Palabras clave: colectividad, administración, problemáticas, comunidad.

Abstract

This research shows real situations in a residential complex in the north of the city of Bogotá D.C., on issues related to coexistence. Having testimonies and different opinions on the part of the residents of this group, allowed to analyze and deepen on some behaviors. It will be possible to show that some problems or conflicts can arise from everyday life, from day to day. However, there are others that are triggered by not making decisions on time or increase because their responses are delayed. Each group with its co-owners, board of directors and administration handle different problems. For this reason, the issue of leadership in Horizontal Property is important since whoever is in charge as the legal representative of the property must be integral. Sanctions are part of a solution, but they do not represent the definitive solution to all problems, there is prevention and education; and that is where one of the greatest challenges lives for those who guide residential complexes.

This research motivated the author to join and be part of the Coexistence Committee 2020-2021. The intention is to start a coexistence committee again after many years of absence; the interest is to be part of the solution and not of the problem. The motivation lies in taking advantage of all the knowledge acquired in this project to carry it out into reality, and generate in practice with other members, along with the administration, strategies, and proposals for improvement.

Keywords: collectivity, administration, problems, community.

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Lista de Tablas	7
Lista De Figuras	8
Introducción	10
Pregunta de Investigación.....	13
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Planteamiento Del Problema	15
Capítulo I Marco Teórico	19
Ley 675 de 2001.....	19
Administración.....	20
Manejo de conflictos.....	22
Confrontación.....	22
Compromiso.....	22
Facilitación.....	23
Presión.....	23
Retirada	23
Comportamiento humano.....	27
Convivencia	30
Gestión de Convivencia.....	32
Capítulo II Metodología.....	41

Información para determinar datos del tamaño de la muestra.	46
Análisis de Resultados	49
Capítulo III Oportunidades y Propuestas para mejorar	70
Discusión.....	70
Reglamento Interno y Manual de Convivencia.....	76
Comité de Convivencia.....	76
Conclusiones	78
Recomendaciones	83
Referencias	85
Anexos	92

Lista de Tablas

Tabla 1. Definición concepto estrategia	32
Tabla 2. Tipos de Medición.....	36
Tabla 3. Marco Legal	38
Tabla 4. Valor de cada parámetro.....	46
Tabla 5. Datos muestra-numerador	47
Tabla 6. Datos muestra-denominador.....	47

Lista De Figuras

Figura 1. Pirámide de Kelsen	39
Figura 2. Clases de Conflictos.....	43
Figura 3. Ficha Técnica.....	45
Figura 4. Datos muestra-numerador	48
Figura 5. Datos muestra-denominador	48
Figura 6. Género.....	49
Figura 7. Edad	50
Figura 8. Tipo de Residente	50
Figura 9. Tiempo viviendo en el conjunto	51
Figura 10. Pregunta 1	52
Figura 11. Pregunta 2	53
Figura 12. Pregunta 3	54
Figura 13. Pregunta 4	55
Figura 14. Pregunta 5	56
Figura 15. Pregunta 6	57
Figura 16. Pregunta 7	58
Figura 17. Pregunta 8	60
Figura 18. Pregunta 9	62
Figura 19. Pregunta 10	64
Figura 20. Pregunta 11	66
Figura 21. Pregunta 12	68
Figura 22. Comité de convivencia 2020-2021	84

Figura 23. Formato Entrevista.....	92
Figura 24. Invitación encuesta virtual	93
Figura 25. Techos primeros pisos.....	94
Figura 26. Basura en los techos.....	95
Figura 27. Colillas de cigarrillo en balcones	96
Figura 28. Altos niveles de ruido a horas no permitidas	96

Introducción

A través de los años la Propiedad Horizontal ha cambiado y al mismo tiempo la convivencia ha traído diferentes inconvenientes. Esta investigación mostrará algunos aspectos sobre estas situaciones, se mostrará a la administración de este conjunto residencial como un actor principal para liderar estrategias de cambio que permitan ser las más efectivas posibles.

El consejo administrativo es clave para aplicar procedimientos acertados en el manejo de convivencia y su trabajo radica inicialmente con una decisión trascendental, y es la selección de un excelente candidato al cargo de administrador. Éste, debe contar con un gran nivel de ética profesional, siendo un gran generador de ideas, contar con buenas relaciones interpersonales, entre otros requisitos. Esto con el fin de alcanzar un desempeño exitoso en el desarrollo de las diferentes actividades del conjunto residencial. El equipo (consejo-administración) que está a cargo de vigilar y dar seguimiento a las decisiones tomadas en la Asamblea General de Copropietarios debe no limitarse sólo a esta función, ni buscar solamente la disminución de costos; el reto de este equipo es el mejoramiento del conjunto y entre esas prioridades se encuentran el resaltar los derechos y deberes que tienen todos los ciudadanos que viven en dichas zonas residenciales. Por tanto, se realizará una invitación a la administración para impulsar las diferentes estrategias colectivas que lleven hacia los objetivos principales, invitando a la concertación con todo el equipo del comité de convivencia, consejo de administración, para poner en marcha diferentes estrategias que lleven a cambios favorables.

El propósito de este proyecto es generar nuevas ideas que apoyen el trabajo administrativo relacionado con la convivencia, donde se alcance el beneficio máximo para toda la comunidad. La intención es generar una buena convivencia suscitando la comprensión, la solidaridad, los

valores éticos e invitando a la reflexión antes de realizar acciones como la aplicación de sanciones. Se trata de evitar llegar en la mayoría de los casos a esta última opción correctiva.

Se buscará el interés de todos para apoyar la realización de dichas situaciones que conlleven a retos y donde exista un compromiso por la mayoría de las personas que integran o pertenecen de cualquier forma al conjunto residencial. No es una tarea fácil, puesto que necesitamos entendernos como seres humanos, para ello es necesario conocernos, saber quiénes somos y compartir diferentes perspectivas llegando a diferentes acuerdos. La invitación será siempre, en ponernos en los zapatos de los demás, respetando los derechos de las personas que están a nuestro alrededor y reflexionar sobre nuestras acciones, buscando mayor solidaridad, y un interés genuino por los intereses de los demás. En un mundo de la innovación y de la rapidez, las conclusiones a las que se llegaron van encaminadas hacia una sociedad actual y con poco tiempo, pero impulsando al llamado de conciencia por el bienestar común que tiene como finalidad llegar a cambios favorables.

A este conjunto residencial se le deben controlar una serie de aspectos que le permitan efectuar y ajustar algunos métodos en busca de resultados más certeros, que deban ir más allá de reuniones periódicas y de planeaciones estratégicas estructuradas.

El administrador contratado debe tener un compromiso que vaya más allá de un contrato formal, debe existir una visión a largo plazo que le permita ver el progreso del conjunto en todos sus ángulos, sin dejar de lado por supuesto la convivencia ciudadana. La administración tiene una interacción casi diaria con residentes, consejo de administración, empleados, visitantes, proveedores y es aquí donde deben generarse relaciones más dinámicas, donde se logró el crecimiento de responsabilidades y/o compromisos que lleven a un excelente trabajo en equipo. Por esto, es tan importante que el administrador le apasione su trabajo, para que sea un creador de

ideas transformadoras, basado en la capacidad de aprendizaje, donde se interese por crecer profesionalmente asistiendo de manera continua a capacitaciones y demostrando con mucha disciplina ser un experto en el área de Propiedad Horizontal. De esta forma también podrá solicitar mejores condiciones laborales de acuerdo con sus resultados en todas las áreas de la administración.

Informar de forma apropiada y pertinente sobre las estrategias que se realizaran para la convivencia a los residentes y copropietarios es parte primordial para su misma puesta en marcha. Es importante conocer la percepción de las nuevas estrategias, realizando una buena gestión para llevar a la realidad las ideas más enriquecedoras para nuestra comunidad, donde se puedan evidenciar cambios positivos en las conductas de los copropietarios y en lo posible, realizar la medición de resultados, esto permite identificar puntos clave en el proceso de ajuste y avance. Concretamente esta investigación podría traer no sólo aportes a la convivencia residencial, sino también, presentar modelos comportamentales que se podrían ver reflejados de manera positiva en el desarrollo del conjunto.

El vínculo establecido previamente del administrador, consejo de administración y residentes con el estilo de comunicación utilizado en los anteriores meses tendrá una gran influencia en la etapa de cambios y pueden llegar a presentarse algún tipo de prevención o problemas por la realización de ciertas actividades. Esto exige más responsabilidad para cada integrante implicado. Las normas deben seguir basándose en los mismos principios de diálogo y respeto. Es importante mostrar interés por la escucha y reflexionar sobre los diferentes puntos de vista. Así estaremos mostrando respeto por los demás y brindando un buen modelo de comunicación que se podría utilizar en beneficio de todos.

Pregunta de Investigación

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES CONFLICTOS DE CONVIVENCIA
PERCIBIDOS EN UN CONJUNTO RESIDENCIAL EN EL NORTE DE LA CIUDAD DE
BOGOTÁ D.C. PARA PROPONER ESTRATEGIAS DE MEJORA?

Objetivo General

Describir los principales conflictos de convivencia en un conjunto residencial en el norte de Bogotá D.C., utilizando el método descriptivo por medio de la observación sistemática, analizando dichas situaciones para proponer estrategias de mejora.

Objetivos Específicos

Desarrollar una revisión bibliográfica que permita establecer conceptos de convivencia en conjuntos residenciales.

Identificar el estado actual de la convivencia mediante un análisis de roles de la administración, consejo administrativo y los residentes del conjunto.

Proponer oportunidades y estrategias de mejora que se consideren pueden llegar a implementar.

Planteamiento Del Problema

La convivencia en los conjuntos residenciales se rige por la Ley 675 de 2001.

Artículo 1°. La presente ley regula la forma especial de dominio, denominada propiedad horizontal, en la que concurren 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 en los inmuebles sometidos a ella, así como la función social de la propiedad. (Congreso de Colombia, 2001, pág. 1)

Es importante iniciar señalando esta ley, la cual será la base que debemos tener en cuenta porque el tema central será los conflictos de convivencia en conjuntos residenciales. La buena aplicación de las normas que establece la ley 675 de 2001 como el Reglamento de Propiedad Horizontal son el inicio de un buen acompañamiento para mejorar nuestra calidad de vida para contar con un buen ambiente residencial.

Esta ley y el seguimiento respectivo por parte del consejo de administración constituyen un acercamiento a instrumentos de control y vigilancia en las administraciones, en los residentes y en el equipo de trabajo de estos edificios de propiedad horizontal. Por tanto, el objetivo principal de esta ley es elevar los principios básicos de una sana convivencia y fortalecer los reglamentos internos de cada conjunto o edificio residencial.

La presente investigación se efectúa en un conjunto residencial en el barrio Tibabítá en el norte de la ciudad de Bogotá capital de Colombia, específicamente en la localidad de Usaquén. La agrupación comprende la construcción de 414 apartamentos distribuidos en 9 interiores.

Al no tener este conjunto residencial un administrador que dure más de dos años, ya que existe un alto nivel de rotación por diferentes razones; ha llevado a que esta situación desencadene la no terminación de algunas funciones o proyectos, ya que algunas tareas quedan sin terminar, generando un crecimiento lento en el desarrollo y bienestar del mismo conjunto. Por tanto, cuando ingresa un nuevo administrador, éste debe tener toda su atención a los casos urgentes donde debe estar muy vigilante para tratar problemas del pasado que han quedado sin resolverse por diferentes motivos. Lo que también ha liberado con el tiempo un abandono y poco interés por temas de “segunda importancia” como son los de convivencia.

En las asambleas ordinarias de los dos últimos años, el comportamiento de los asistentes no ha sido el mejor respecto al léxico que usan para manifestar los desacuerdos con la gestión de la administración y el consejo administrativo. Cabe aclarar que son muy pocas las personas que se dejan sacar de casillas y utilizan los métodos menos diplomáticos. Esto lleva a un mal ambiente en el desarrollo de estas reuniones y no generan la productividad que se espera, extendiéndose por más de 8 horas y esto hace que mucha gente se retire, lo que no permite realizar en algunos casos las votaciones o no existe el “tiempo” para tratar temas de convivencia.

Las reuniones con el consejo de administración y la administración se continúan realizando como en anteriores años, con total privacidad y no se involucran a los copropietarios en las reuniones que se llevan a cabo cada quince (15) días, no se tiene ningún tipo de medio de comunicación con el consejo, no hay correos, no hay número telefónicos, es difícil acceder a una cita, es difícil ubicarlos cualquiera sea la razón. Por tanto, tener estas clases de barrera genera desconfianza entre los residentes del conjunto y el consejo administrativo. Con esto, no se trata de que el residente tome decisiones que le corresponden únicamente al consejo y a la

administración, es realizar un llamado a la empatía, a la confianza por medio de una comunicación más accesible.

Hasta el momento este tema de convivencia se encuentra completamente abandonado, no ha existido un comité de convivencia desde hace mucho tiempo, no hay propuestas de integración para fechas especiales, no hay reuniones extraordinarias para tratar estos temas, no hay eventos de socialización o desarrollo. Hasta el momento sólo existen las reuniones ordinarias de las asambleas y éstas sacan de quicio a algunos residentes por la falta de un adecuado sistema de comunicación y gestión. Esto ha generado distanciamiento, enemistades entre los mismos copropietarios, ya que ante cualquier situación donde existan diferencias por el comportamiento del vecino, hay prevención y una comunicación poco asertiva. Por esto, se necesita realizar un análisis cualitativo y cuantitativo con los resultados que se obtengan con las entrevistas que se realicen a los residentes. Esto va a permitir profundizar en estas problemáticas y hallar posibles propuestas de mejora para estas situaciones negativas de convivencia. La conducta no se podrá cambiar sino existe un compromiso personal por cada residente; pero sí pueden existir mecanismos, formas, medios que inviten a ese cambio de actitud para beneficio de todos.

La calidad de la convivencia en un conjunto residencial depende, en buena parte, de la práctica del día a día por parte de los residentes para propiciar ambientes de convivencia, paz, de colaboración, compromiso democrático, de pluralidad, identidad y valoración en los desacuerdos que se tengan con los demás. Los ambientes de confianza permiten generar en los residentes un interés por una participación más activa en la construcción de una comunidad más fuerte, unida, sociable, conocedora de sus problemas y que va en busca de mejoras por medio experiencias que generen aprendizajes.

Tener un ambiente amable, tranquilo dentro y fuera de los hogares, va a permitir tener una mejor calidad de vida. Las personas se sentirán más a gusto en sus apartamentos, tendrán mayor sentido de pertenencia, habrá más unión y velarán con mayor interés por el cuidado de todo el conjunto residencial.

El análisis obtenido por medio de las encuestas realizadas a 170 residentes permitirá construir para esta comunidad propuestas que aporten a la búsqueda de posibles soluciones y así obtener aprendizajes para el futuro donde la experiencia juegue a favor de todos para disminuir el margen de error en la toma de decisiones. Es importante tratar de disminuir situaciones y/o comportamientos como los siguientes: saber manejar el carácter o diferentes estados de ánimo, no ser tan aislados a situaciones que se presentan con los demás, especialmente cuando necesitan ayuda, tener en cuenta los derechos, como los deberes y la cultura ciudadana. Este diagnóstico, junto a propuestas estratégicas, son solo caminos que los integrantes de esta comunidad residencial incluyendo administración y consejo administrativo puedan llegar a comprometerse buscando una convivencia de calidad. Cabe resaltar la importancia de tener administradores competentes que opten por la construcción de una cultura ciudadana, que cuenten y busquen herramientas digitales, modernas, participativas, novedosas que inciten al buen comportamiento.

Este documento invita a una sociedad a cuestionarse, analizar y aportar a procesos colectivos, donde los acuerdos y pactos de convivencia son fundamentales, contribuyendo a la resolución de conflictos y al fortalecimiento de la democracia.

Capítulo I Marco Teórico

Ley 675 de 2001

La ley 675 de 2001 ha sido para algunos una ley obsoleta, incompleta, pero para otros es cuestión que se utilice de la mejor manera para que sea exitosa. En el siguiente texto se hará hincapié sobre esta ley.

Con la expedición de la ley 675 de 2001 Vélez & Adolfo afirman que: “Hemos adoptado apropiadamente un Estatuto de Propiedad Horizontal en Colombia, ya que la citada normativa, aún con sus puntuales vacíos e inconsistencias, constituye un interesante esfuerzo normativo de intervención positiva en las vicisitudes de las entrañas de este régimen de propiedad y sus complejos problemas, provenientes casi todos del acontecer cotidiano de tales edificaciones, aunque, desde luego, la doctrina y la jurisprudencia continuarán cumpliendo un papel determinante en de tales conflictos, sobre todo en los aspectos relacionados con la protección de los derechos fundamentales postulados en nuestra Carta Política”. (Vélez & Adolfo, 2006, págs. 146-147)

La normativa cumple una parte fundamental dentro de los procesos internos de los conjuntos residenciales, ya que es una herramienta que permite controlar las situaciones administrativas, financieras, como de convivencia. Este último permite avanzar de manera armoniosa y pacífica en las decisiones como en los objetivos que se quieren lograr a corto, mediano y largo plazo. Para llevar a cabo una buena implementación de esta ley es vital ser un conocedor absoluto de la misma, el conocimiento brindará posiciones seguras al momento de aplicarla en conveniencia al desarrollo, progreso, avance, transparencia, como en la búsqueda de soluciones efectivas a problemas de convivencia.

Administración

La administración representa un papel trascendental, siendo este cargo uno de los más importantes de cualquier organización, y por ende es más que lógico que no se trate de buscar únicamente un administrador que cumpla con unos requisitos académicos y laborales mínimos; sino que se hace necesario tener un administrador integral para realice la mayoría de las tareas asignadas a cabalidad, disminuyendo a porcentajes menores los errores o retrasos que puedan llegar a presentarse en algunos procesos. Aquí es donde el consejo administrativo, quién es el encargado de escoger al candidato idóneo para este conjunto residencial debe tener en cuenta competencias, habilidades, experiencia, referencias, valores, como conocimientos alusivos al cargo y preparación para un puesto tan importante, teniendo en cuenta que son más de cuatrocientos apartamentos.

En el Artículo 50 de la Ley 675 de 2001 expresa de manera muy general y poco específica el perfil que debe tener un administrador de Propiedad Horizontal. A continuación, en su trabajo de diplomado, Gestión Integral de la Propiedad Inmobiliaria: Aspectos técnicos, jurídicos y comerciales. En este sentido Ángulo, (2019) afirma:

En un intento por reglamentar la idoneidad del administrador de la propiedad horizontal, en el año 2016, mediante el proyecto de Ley 131, la Cámara de Representante, en primer debate aprobó la adición del artículo 50A a la Ley 675 de 2001, el cual expresa:

Artículo 50A. Ejercicio del administrador de propiedad horizontal. Para ejercer como administrador de propiedad horizontal en el territorio nacional, será necesario estar inscritos en la respectiva alcaldía municipal o distrital del lugar donde se encuentre ubicada la propiedad constituida como propiedad horizontal y con el lleno de los siguientes requisitos:

Acreditar capacitación y formación específica en temas de propiedad Horizontal de mínimo 120 horas en una institución educativa de nivel técnico, tecnológico y/o profesional, debidamente reconocido por el Ministerio de Educación o las instituciones de educación para el

trabajo y el desarrollo humano autorizadas por la Secretaría de Educación de la entidad territorial certificada en educación. Cuando el representante legal sea una persona jurídica, su representante y la persona natural que ejerce la función de administración en la copropiedad en nombre de la persona jurídica deberán acreditar su Inexistencia Requisitos Idoneidad Administrador PH 13 formación en propiedad horizontal, de modo que se garantice la idoneidad en el ejercicio de administrador de propiedad horizontal. (Ángulo, 2019, pág. 12)

El requisito de capacitación y formación específica en temas de Propiedad Horizontal será facultativo según lo disponga la asamblea de la respectiva propiedad horizontal. Parágrafo 1 Transición. La formación a que se refiere el presente artículo será homologada para las personas naturales y los representantes legales de las personas jurídicas que acrediten haber ejercido el cargo de administradores de propiedad horizontal por un lapso no inferior a tres (3) años, acreditable con las certificaciones expedidas por las alcaldías distritales, o municipales en las cuales conste su inscripción en los términos del Artículo 8° de la Ley 675 de 2001. El plazo para efectuar la inscripción a que se refiere este artículo durante el tiempo de transición será de un máximo seis (6) meses contados a partir de la promulgación de la presente ley. (Ángulo, 2019, pág. 12)

El texto anterior expone que el requisito diferencial para ejercer como administrador de la propiedad horizontal es la capacitación de mínimo 120 horas en temas relacionados con la labor, lo que continúa evidenciando que la función de administrador de propiedad horizontal es un oficio y no una profesión para los legisladores colombianos, porque no se tiene en cuenta el nivel profesional y permite que cualquier ciudadano sin la preparación adecuada y la idoneidad para desempeñar el cargo lo realice, aunque no se garantice que lo haga bien. (Ángulo, 2019, pág. 13)

Es importante que el gobierno nacional presente nuevamente para las próximas legislaturas, proyectos de ley que permitan finalmente reglamentar el parágrafo 2 del Artículo 50 de la Ley 675 de 2001, que redunde en el beneficio de los copropietarios y residentes de las unidades residenciales de Colombia., teniendo en cuenta que la tendencia en la construcción de viviendas es del tipo Propiedad Horizontal y los colombianos invierten en estas su patrimonio, además de acuerdo con la Constitución Política Nacional de 1991, nuestro país es un Estado Social de Derecho, donde se protege la Propiedad Privada, y en términos fiscales y legales, corresponde al Estado su protección. (Ángulo, 2019, pág. 16)

Con esta información se pretende dar a conocer el perfilamiento como características que debe tener un buen administrador de Propiedad Horizontal. Con base en esta información se busca tener un punto de partida sobre las funciones como resultados de la gestión que actualmente está realizando la administradora del conjunto residencial.

Manejo de conflictos

Blake y Mouton (citado en Vargas, Cabrera, & Rincón, 2019) establecieron apriorísticamente la existencia de cinco estilos para el manejo de los conflictos: Confrontación, Compromiso, Facilitación, Presión y Retirada.

Confrontación

Parte del presupuesto de que el conflicto es inevitable y siempre está presente, pero puede ser una fuente para la creatividad, el desarrollo y el surgimiento de nuevas ideas. Reconoce que existe una interdependencia entre las partes en la relación. Acepta que las personas deben ser oídas, se les debe permitir expresarse y que ante el conflicto hay que tomar las acciones necesarias y no gastar energías en esconderlo o en dar rodeos. El conflicto se acepta abiertamente, se buscan sus causas y se trabaja directamente sobre las áreas de conflicto. (Vargas, Cabrera, & Rincón, 2019, pág. 54)

Compromiso

La persona acepta la presencia del conflicto, pero considera que no es prudente confrontarlo puesto que puede haber perdedores y ganadores, y el perdedor es un enemigo potencial. Esta situación se explica por el hecho de que si bien le interesa obtener resultados también le interesa estar bien con las personas y busca hacer transacciones entre estos dos tipos de intereses. Por lo tanto, cuando hay conflicto deja enfriar las emociones del momento para encontrar una base común aceptable. Busca como medio de solución dividir las diferencias entre los intereses en conflicto, toma algo de una parte para que de esta manera cada uno gane algo. Sabe que esto no es lo mejor pero sí lo más aceptable. Otro recurso que utiliza es el de establecer reglas de juego permanentemente para juzgar más o menos rígidamente y decidir de acuerdo con

ellas. En esta forma da legitimidad a su comportamiento y despersonaliza la solución y sus consecuencias. (Vargas, Cabrera, & Rincón, 2019, pág. 54)

Facilitación

En este estilo se busca que haya relaciones armoniosas entre las personas. La amistad y el “buen ambiente” son los valores básicos a los cuales se subordinan los otros valores, como el rendimiento. Por lo tanto, se evitan los desacuerdos, las emociones negativas, los rechazos y las frustraciones. Se buscan las relaciones armoniosas y aceptables y la preocupación principal es la de ser aceptado como persona. Se cree que no se deben presentar desacuerdos ni peleas. Se “suaviza” o “mitiga” el conflicto por medio de la persuasión restando gravedad a la situación. Se presentan argumentos y razones varias veces, pero si no son aceptadas se retiran; se discute sobre aquello en que hay un acuerdo previo o se presenta el problema en forma tan general que no sea considerado como tal. Cuando el conflicto estalla o se agrava no sabe por qué y se engaña acentuando lo positivo por encima de lo negativo. (Vargas, Cabrera, & Rincón, 2019, pág. 54)

Presión

El conflicto es inevitable y siempre se puede presentar, pero no es necesario conseguir un acuerdo. Este supuesto lleva a una actitud de competencia directa en la que se pretende imponer la propia voluntad y ganar a través de la satisfacción del propio interés. Ante el conflicto luchará y se colocará generalmente en una situación de ganar-perder. Buscará que el conflicto no surja reprimiéndolo tan pronto como aparezcan los primeros síntomas y hará uso del poder o de la autoridad para imponer una solución. Considera que el conflicto mina la estructura de la autoridad, y sus manifestaciones son vistas como rebeldía. Las causas no pueden ser examinadas ni se pueden revisar las normas. El castigo es un recurso normal y, tal vez, el recurso preferido. (Vargas, Cabrera, & Rincón, 2019, pág. 61)

Retirada

El conflicto se acepta como inevitable, pero se busca actuar como un observador de los acontecimientos más que como una parte involucrada en los mismos. Cuando es posible se retira de la situación o busca conservar estricta neutralidad; por lo tanto, evita el conflicto, deja que el

tiempo resuelva las cosas o da respuestas que no implican compromiso. (Vargas, Cabrera, & Rincón, 2019, pág. 61)

La comunicación es la facultad inherente que tienen los individuos para transmitir a otros, informaciones, sentimientos y vivencias. Al interior de las organizaciones este proceso se define según Fernández (1999) como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”. Lo cual indica que este proceso está integrado por las actividades orientadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes presente entre los miembros de la organización, entre la organización y entorno, con el propósito de intercambiar ideas y por consiguiente generar conocimiento. (Fontalvo Herrera, Quejada, & Puello Payares, 2019, pág. 152)

Con los estilos anteriormente mencionados sobre las posturas en el manejo de los conflictos, se considera a los conjuntos residenciales un lugar donde los principios y valores son prioridad para mantener un ambiente saludable y lleno de tranquilidad. Es importante tener en cuenta el respeto por la diversidad, ya que esto nos permite aprender de los demás y generar tolerancia por el pensamiento opuesto.

El administrador a cargo debe y necesita poner en práctica los protocolos que se establecen dentro del Reglamento de Propiedad Horizontal como es el Manual de Convivencia, ya que a mediano y largo plazo disminuirán significativamente los problemas de mayor magnitud si estos fueron solucionados brindándoles el debido proceso e importancia pertinente.

Colombia ha sido víctima del conflicto armado por años, también es un país con un alto índice de violencia por diferentes factores. Esto ha influenciado en algunos casos, en la creación de patrones comportamentales negativos e inadecuados de algunos ciudadanos dentro de sus hogares, siendo transmitidos de generación en generación. Los valores como el respeto, la solidaridad, la empatía, la paciencia, el amor, el perdón, entre otros; desaparecen en muchos casos cuando se trata de solucionar conflictos dentro de una propiedad o en el exterior.

A continuación, se mostrará un estudio respecto a las conductas que tienen los habitantes en temas de convivencia, resaltando la importancia de trabajar por una mejor comunidad, restándole jerarquía al individualismo.

Una reciente investigación del Centro de Estudio y Análisis en Convivencia y Seguridad Ciudadana (CEACS) adscrito a la Secretaría Distrital de Gobierno de Bogotá (SDG), nos muestra que los comportamientos, y problemas de convivencia y relaciones de vecindad es lo que más afecta la tranquilidad de las personas que habitan en conjuntos residenciales o edificaciones bajo el régimen de propiedad horizontal en la ciudad. (Salamanca, 2016, pág. 311)

La investigación del CEACSC se hizo a partir del análisis de las 1.428 contravenciones presentadas en el año 2014. En el año 2013 se presentaron 935; es decir, tenemos una variación de 493 que equivalen a un aumento del 52.73%, las cuales fueron querellas presentadas ante las diferentes inspecciones de policía de la ciudad, 532 de ellas, que equivalen al 37%, corresponden a amenazas, insultos y agresiones físicas, que comparadas con las 376 presentadas en el 2013 muestran un aumento del 41%. (Salamanca, 2016, pág. 311)

La segunda contravención que se registra con mayor frecuencia entre los residentes es el ruido excesivo con 464 casos, es decir el 33%, que comparado con las contravenciones presentadas en el 2013 por esta misma razón (250 casos), se incrementó el 86%. (Salamanca, 2016, pág. 312)

Otros de los problemas habituales de convivencia que muestra el estudio son: manejo y tenencia adecuada de animales o mascotas (310 contravenciones correspondientes al 21.7%), basuras y malos olores (303 contravenciones correspondientes al 21%), uso inadecuado de zonas comunes (74 contravenciones correspondientes al 5%), ruidos y malos olores producidos por mascotas (55 contravenciones equivalentes al 4%), y excrementos sin recoger o depositados en lugares inadecuados (35 contravenciones equivalentes al 3%). (Salamanca, 2016, pág. 312)

El análisis casual que hace el estudio referencia que la mayor causa de la problemática de convivencia es que, quienes habitan en conjuntos residenciales o edificios, no están acostumbrados a convivir en comunidad. Rubén Darío Ramírez, director del CEACSC, dice: “En muchos casos, son personas que vienen de una vivienda unipersonal y se van a vivir a una

multifamiliar, lo que conlleva grandes modificaciones en la cultura ciudadana y de convivencia”. (Salamanca, 2016, pág. 312)

Este estudio evidencia que una alternativa de solución para esta problemática pública es la intensificación de campañas de cultura democrática, con el fin que los ciudadanos aprendan a resolver en paz sus conflictos, y que los constructores se involucren en la promoción de campañas de convivencia y cultura ciudadana. (Salamanca, 2016, pág. 312)

“El estudio del CEACSC solo nos muestra el análisis de las querellas documentadas en las inspecciones de policía. Sin embargo, esta cifra crece de forma exponencial cuando se suman los casos manejados por las administraciones, los consejos de administración y los comités de convivencia de los conjuntos residenciales, y que no llegan a constituir una querella”. (Salamanca, 2016, pág. 312)

Salamanca, afirma que “cualquier edificio o conjunto residencial en una ciudad moderna puede convertirse en un escenario sin igual para observar la diversidad de características culturales, sociales o económicas de las personas que habitan en la ciudad, en sentido reducido, y en el país, en sentido amplio”. (2016, p.314)

(...) en medio de la diferencia, cada una de ellas tiene una identidad, un yo propio que las hace diferentes, así como un vínculo social que las une, una referencia común que los identifica y al mismo tiempo los hace miembros de una misma comunidad, en este caso la vivienda, los hace miembros de la comunidad del edificio o del conjunto residencial. (Salamanca, 2016, pág. 314)

Salamanca se hace la siguiente pregunta: “¿de dónde proviene esa doble faceta de ser que nos hace diferentes, pero a la vez iguales, nuestra identidad diferenciadora y nuestra identidad vinculante, el yo personal y el yo social?” y al mismo tiempo responde: “La respuesta es: de los procesos de socialización”. (2016, p.314)

Al ver la socialización como un proceso de desarrollo de la identidad personal, cada individuo va configurándose como persona. El individuo y la sociedad no son dos entidades independientes, no existe el individuo, no existe el individuo imperfecto y la sociedad perfecta, son transversales, la persona que se va configurando en y frente a la sociedad, como afirmación de su individualidad particular. La sociedad no es entonces algo externo a la identidad personal, es elemento configurador de su ser personal. Por esta razón, cuando se constituye un edificio o

conjunto en propiedad horizontal, y llegan sus habitantes, se configura una nueva sociedad, por lo cual es el momento adecuado para que se establezcan relaciones basadas en principios mínimos de interlocución, solidaridad, cooperación y negociación. (Salamanca, 2016, pág. 316)

Para algunas personas la convivencia puede ser catalogada como un tema fácil de manejar, si se aplican las multas correspondientes cuando corresponde. Pero no se trata únicamente de castigar económicamente al infractor; se trata de mejorar como sociedad, como seres humanos, se trata de pensar por el bienestar del otro, el respeto por los derechos de los demás y la empatía son fundamentales para crecer como país.

Comportamiento humano

Simon citado en Ibarra Colado, siempre defendió la naturaleza esencialmente racional del comportamiento humano, la cual se encuentra limitada sólo por las capacidades cognitivas del individuo y por la información disponible en su medio ambiente accional (Simon, 2006, 29; Simon, 2008). No se trata de reconocer comportamientos irracionales, terreno propio de la psiquiatría, sino de comprender los límites de comportamientos racionales mediante los que las personas seleccionan medios para alcanzar un propósito previamente establecido, a partir de cierta información disponible y de cierta capacidad para procesarla. Para decirlo de otra manera, se trata de comprender el medio ambiente en el que se produce la decisión del individuo en su intención por alcanzar ciertas finalidades y de propiciar diseños que permitan reducir la incertidumbre presente en dicho medio, así como de acrecentar su capacidad de cálculo y deliberación. (Ibarra Colado, 2010, pág. 161)

Teniendo en cuenta las investigaciones realizadas y el párrafo anterior, escribir sobre comportamiento humano es bastante complejo, no es un tema fácil de abordar, ya que factores externos como internos donde se desarrolle la situación pueden generar en algunas personas el manejo adecuado o inadecuado de sus actitudes, decirlo de otra forma es llamarlo como comúnmente lo conocemos “inteligencia emocional”. Existen personas que manejan técnicas de comunicación asertivas contando con un alto grado de tolerancia, escucha y diplomacia, pero hay

otro grupo de personas que los comportamientos van de acuerdo con su estado de ánimo o forma de ser, reaccionando de manera agresiva, impulsiva, con tono de voz alto, con insolencias, llevando a muchos casos a desenlaces fatales. La pregunta es ¿qué hacer para evitar tantos conflictos cuando se desean manifestar inconformidades? Decir que las personas actúan de manera conflictiva por ciertas circunstancias, es bastante comprometedor y no se podría explicar contundentemente porque existen infinidad de razones. Pero se podría manejar un mejor ambiente en lo posible, las relaciones y la cordialidad entre los implicados juegan un papel importante, ya que sobre estos eventos se logran alcanzar ciertas cercanías y también intercambiar ideas de mejora de una forma respetuosa y simple.

Los comportamientos son personales y voluntarios. Por tanto, el ser humano tiene la libertad de actuar de manera civil o incivil. De acuerdo con esto:

Ortega, citado en Asensio concluía sus reflexiones con un argumento contundente: “Civilización es, antes que nada, voluntad de convivencia. Se es incivil y bárbaro en la medida en que no se cuenta con los demás. La barbarie es tendencia a la disociación. Y así todas las épocas bárbaras han sido tiempo de desparramiento humano, pululación de mínimos grupos separados y hostiles”. (Asensio, 2019, pág. 2017)

Ahora, los comportamientos cotidianos hacen la diferencia, tener conciencia sobre éstos generará protección hacia nuestro propio mundo.

En este sentido Asensio, afirma:

“Hoy en día se habla mucho de “ciudades sostenibles” y se hace mención con esta idea a los retos medioambientales, pero la sostenibilidad de nuestro entorno urbano también depende de qué manera de nuestras virtudes cívicas, pues difícilmente tendremos ciudadanos responsables ecológicamente si reniegan de sus responsabilidades ciudadanas más básicas y orillan sus deberes frente a los demás. La educación cívica no es algo que solo se aprende o interiorice, es una

actitud frente a la vida: nunca debe decaer o dejarse en el olvido, a riesgo si no de retornar a la barbarie”. (Asensio, 2019, págs. 26-27)

El ser humano por naturaleza es quien decide cómo vivir, de qué forma, a veces comportamientos conflictivos hacia los demás son secuelas de malas experiencias en el pasado o simplemente por tratar de manifestar desacuerdos políticos con rebeldías que lo que hacen es dañar más el planeta o lesionar de manera física o verbal a otras personas. También se encuentran las personas que son “catalogadas” como difíciles de sobrellevar, aquellas que ven un problema en cualquier solución. Aquí es tan importante el núcleo familiar, la sociedad que nos representa, el entorno y también nuestros gobernantes. Tener una mirada hacia la cultura ciudadana genera a futuro grandes resultados como cambios positivos. La generación de una sociedad más respetuosa por los derechos de los demás, de los animales, de nuestro ecosistema, es un plan que requiere de mucho trabajo. Pero no se puede iniciar sino existe, por parte del estado, alcaldes locales con compromiso por esta bonita y educadora causa.

Siempre se ha tratado de tomar medidas más fuertes en contra de los delincuentes, de aumentar las penas, de buscar a toda costa que los criminales paguen condenas más altas, pero no vamos a la raíz del problema. Tener una sociedad más incluyente, no permitir por ningún motivo el robo de los recursos que deben ir para la comunidad, traer crecimiento económico con oportunidades en igualdad de condiciones para todos hará también que nuestra sociedad sea más educada. Colombia es un país herido por el conflicto armado y por el índice tan alto que tenemos de corrupción, mucha gente no sale a votar porque no cree en la transparencia de las elecciones, o no creen en ningún candidato, en pocas palabras la pérdida de la confianza es algo que nos afecta porque dejamos que otros decidan por nosotros o ya se ha perdido la esperanza del cambio.

Luhmann (citado en Gallardo, Sepúlveda Carlois, & Tocornal, 2019) señala que una de las estrategias de reducción de complejidad es la confianza, que consiste en una apuesta presente acerca de las acciones futuras de un otro. La confianza opera en términos de expectativas, actuando a través de lo que en teorías del aprendizaje se ha llamado generalización, en donde “las decisiones acerca de la confianza generalizan experiencias, las extienden a otros casos similares y estabilizan la diferencia ante la variación, en la medida en que rinden satisfactoriamente la prueba. (p. 14)

Otro aspecto relevante, podría decirse que es la comunicación, es el factor más significativo para que las relaciones se lleven con total respeto y sean lo más productivas posibles. A veces, por no utilizar el tono y el léxico adecuado se pierden oportunidades para generar crecimiento y cambios necesarios porque no existen acuerdos, compromisos y se pierde el objetivo de las reuniones. La comunicación debe tener reglas de inicio donde deben ser recordadas por los involucrados en caso de que la conversación o reunión se esté tornando desequilibrada.

Para que la comunicación entre los diferentes sectores de la sociedad sea posible, es necesario, primero, la constitución de grupos y, segundo, la posibilidad de una articulación comunicativa entre ellos. Esto significa la emergencia de sistemas comunicacionales que se reconocen a sí mismos como diferentes a otro (identidad), pero que a la vez son capaces de encontrar con los otros rasgos en común que permita su articulación comunicativa, es decir unidad y diversidad.

Convivencia

Convivir representa más que una palabra, representa un cambio de actitud frente a los demás, frente a uno mismo para aportar a un ambiente sano. En este sentido Mockus, afirma:

“Convivir es llegar a vivir juntos entre distintos sin los riesgos de la violencia y con la expectativa de aprovechar fértilmente nuestras diferencias. El reto de la convivencia es básicamente el reto de la tolerancia a la diversidad y ésta encuentra su manifestación más clara en la ausencia de violencia”. La tolerancia a la diversidad implica hoy: Una transformación de las identidades y de sus mecanismos de reproducción, de manera que, para tener una identidad fuerte, o para conservarla, ya no se necesite negar la identidad del otro, no se necesite excluirlo. (Mockus, 2002, pág. 20)

Aceptación de las opciones que distintos grupos o distintas tradiciones ofrecen ante las preguntas más importante (religiosas, filosóficas, políticas) podrían considerarse en cierta manera equivalentes y, más modernamente, aceptación de la posibilidad y utilidad de que coexistan en una misma sociedad diversos proyectos de sociedad. (Mockus, 2002, pág. 20)

Ampliación del campo de celebración de acuerdos (muchos temas, como los relacionados con la sexualidad o las tareas domésticas dejan de ser regulados por costumbre y pasan a ser objeto de acuerdo, por ejemplo, en el seno de las parejas). Ausencia de violencia implica: Exclusión de acciones violentas, mediante reglas compartidas (legales o culturales) o mediante reglas fijadas o interiorizadas de manera autónoma y unilateral (morales-personales). Universalización de competencias para resolver pacíficamente conflictos (solucionar problemas, llegar a acuerdos). (Mockus, 2002, pág. 20)

El vivir el día a día con varias personas hace que la convivencia dependa de varios factores. En este sentido Rincón, (2019) afirma:

A manera de hipótesis se puede decir que la convivencia vecinal en conjuntos residenciales es el resultado de la conjunción de las dimensiones relacional, normativa, axiológica, participativa, actitudinal, comunicacional, conflictual, identitaria y política. El comportamiento de las dimensiones convivenciales difiere entre los grupos socioeconómicos, y al interior de estos, y se asocia a las particularidades tanto del entorno como del proyecto habitacional (ubicación, diseño, materiales, áreas, zonas comunes, entre otras). Las instancias de gobierno privado desarrollan acciones para enfrentar los conflictos y promover una sana convivencia utilizando para ello diferentes estrategias (legales, culturales, pedagógicas, sociales, entre otras). (Rincón Salazar, 2019, págs. 3-4)

Gestión de Convivencia

Realizar una buena gestión de convivencia requiere preparación, conocimiento, experiencia. Para ello, conoceremos conceptos de diferentes autores respecto al concepto de estrategia, con el fin de estudiar a profundidad como deberían desarrollarse.

Tabla 1.

Definición concepto estrategia.

AUTOR	DEFINICIÓN
(Tzu, 2012)	“Son tácticas con una base sólida, que al utilizarse se conseguirá la victoria y si esas tácticas son realmente asombrosas, se logrará conseguir la victoria sin necesidad de pelear”.
(Sábato, 1971)	Para el Che Guevara desde un punto de vista militar, es “Analizar los objetivos que se desean alcanzar, y la implicación que tiene sobre ellas los factores generales”.
(Chandler, 1962)	“Es determinar las metas a largo plazo considerando los objetivos de la compañía, alineados a un plan de acción y los cuales deberán estar sustentados de los recursos que sean necesarios para lograr mencionadas metas”.
(Ansoff, 1976)	“Es el grupo de factores que guarda relación entre la compañía y el medio (producto, mercado, sinergia)”.
(Andrews, 1977)	“Es el eje donde se desarrollan los objetivos, políticas y planes para establecer el tipo de empresa y hacia dónde quiere llegar”.
(Quinn, 1999)	“Es la integración de las metas establecidas por la empresa, relacionando en un todo a las políticas y acciones alineadas en un proceso sistemático y secuencial”.
(Porter M. E., 1985)	“Es generar permanentemente una ventaja competitiva en la empresa, la misma que deberá ser sustentable con el pasar del tiempo”.
(Koontz, 1991)	“Principales políticas que deben ser seguidas en la utilización de los recursos”.
(Larrosa, 1995)	“Designar a que sectores la compañía se adentrará y consecuentemente sustentarla de los recursos necesarios para su permanencia y crecimiento”.
(Johnson, 1996)	“Es la ubicación y pertinencia que la empresa tendrá a largo plazo, la misma que se sujeta a los recursos de acuerdo con el medio, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los stakeholders”.
(Tabuchi, 2007)	“Es un unificador que proporciona coherencia y dirección a las acciones y decisiones de una organización”.
(Tabatoni, 1998)	“Manifiesta que el plan estratégico son las acciones que implican coherencia en las iniciativas y las reacciones de la compañía frente al medio”.
(Hofer, 1978)	“Al hacer referencia a la estrategia empresarial, su enfoque se refiere a las características esenciales del match que una empresa realiza alineada con su mercado”.
(Menguzzato, 1991)	La estrategia empresarial se enfoca en detallar las opciones que puede tomar la compañía que direccionarán de manera relevante a la misma en la mejora de su estructura, así mismo establecer un marco de referencia donde se detallarán todas las acciones y actividades a desarrollarse durante un margen de tiempo.

Fuente: (Acosta Padilla & Terán Herrera, 2020)

Después de revisar diferentes conceptos sobre estrategia y los interesantes puntos de vista, se realizará la revisión de algunas teorías que llevan al estudio de un buen desempeño administrativo. Teniendo en cuenta el papel tan sustancial que debe cumplir un excelente profesional como es el administrador de un conjunto o edificio.

Diagnóstico

Rojas, comenta sobre este aspecto:

Uno de los aspectos más importantes para mejorar la gestión de la convivencia es no dar por sentado nada o suponerlo, sino siempre recabar datos y evidencias que soporten las decisiones que se toman y disponer de información pertinente para poder encauzar las decisiones (2014, págs. 34-40)

Con este diagnóstico se tendrá un punto de partida más claro y específico desde el cual partir en las estrategias de trabajo que se planteen y que permitan no solo una adecuada gestión de convivencia, sino por supuesto, una mejora significativa de ella.

Aquí toma gran fuerza el criterio y la forma como el administrador del conjunto toma decisiones basado en hechos contundentes, por ejemplo, la revisión de cámaras, escuchar siempre las personas involucradas en los conflictos, no tomar partido por ninguna de las partes, ser muy asertivo en sus comentarios, tomar decisiones objetivas basadas en el reglamento como en la ley.

El poder

Rojas. Sirve, pues, para repensar la gestión de la convivencia, basándola en un modelo de corresponsabilidad, por el protagonismo que da a todos sus miembros o donde se monopoliza esta capacidad de toma de decisiones. Aunque la relación sea asimétrica, el poder no estará basado en el principio de autoridad sino en la distribución de responsabilidades y asunción de compromisos. Por ejemplo, no “porque lo digo yo” sino “porque hemos llegado a un acuerdo” (autoridad coactiva

vs. autoridad democrática). La imposición razonada o persuasión, si bien es más suave, sigue sin dar poder. Lo que más da poder es otorgarlo, es decir, crear condiciones de trabajo y convivencia compartidas, demandadas por todos. Es basar el poder no en la capacidad de controlar, manipular, imponer la propia voluntad a otros, sino en promover la corresponsabilidad y la implicación. (2014, págs. 34-40)

Planificación

La planificación es primordial para llevar a cabo un proceso organizado y con altos estándares. Por tanto, Rodríguez, en general explica:

La planeación ofrece un marco de referencia para la toma de decisiones y es trascendental a lo largo de la organización. Hay planes a largo y corto plazo, formales e informales, en los dos primeros casos deben desarrollarse políticas y procedimientos, e integrarlos con las funciones de cada una de las personas que hacen parte del proceso organizacional. La proyección futura de la planeación hace parte de la función administrativa, aspecto clave para enfrentar un medio complejo y siempre cambiante que se da alrededor de los conjuntos residenciales sometidos al régimen de propiedad horizontal. (2011, pág. 147)

El administrador, antes de planear las actividades, debe considerar por lo menos, los siguientes interrogantes: ¿en la organización se han determinado los pasos de la planeación?, ¿la planeación y el control están estrechamente interrelacionados?, ¿en la organización, el proceso de planeación contempla planes en un período a corto y a largo plazo?, ¿se establecen políticas y planes de acción y éstos a su vez permiten dar un direccionamiento a la organización? (2011, pág. 147).

Aunque los siguientes modelos no fueron creados para Propiedad Horizontal pueden llegar a convertirse en un gran apoyo al momento de resolver conflictos de convivencia en conjuntos residenciales.

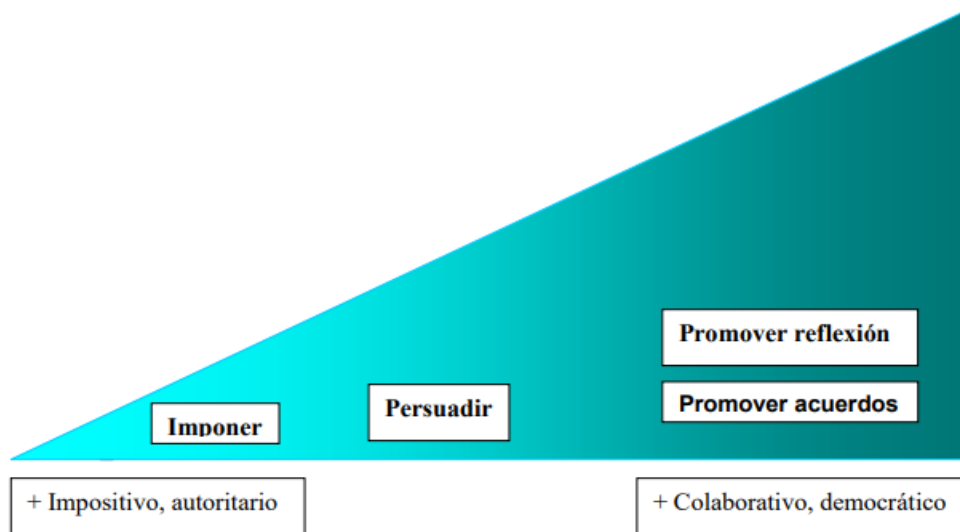
Torrego, citado en Funes (Funes Lapponi, 2007) diferencia tres modelos: “el sancionador, el relacional y el integrado y discrimina distintas dimensiones que diferencian a cada uno de ellos”.

El Sancionador: es de tipo burocrático, y está basado en los recursos formales que posee el sistema. Es punitivo, ya que considera que se debe castigar por el incumplimiento de aquellas faltas que se cometan. (2007, págs. 8-12)

El relacional: está basado en el diálogo y la buena disposición de las partes en resolver el conflicto. Este modelo es informal y normalmente su aplicación queda al criterio del docente, en función de la gravedad del conflicto y del “concepto” que tenga de los implicados. (2007, págs. 8-12)

Integrado: está basado en flexibilizar la aplicación del modelo sancionador e institucionalizar el relacional, creando equipos de especialistas en el tratamiento constructivo de conflictos, como los mediadores. Es un modelo participativo y de autorregulación de la disciplina centrado en asumir compromisos, reparar y/o compensar el daño, etc., por lo que, en lugar de aplicarse estrictamente la normativa, se promueve formalizar mecanismos de diálogo para llegar a acuerdos que sustituyen los castigos de tipo autoritario por nuevos compromisos, afines a un estilo democrático. Requiere también de una formación específica en resolución constructiva de conflictos, así como de la creación de equipos que asuman esa gestión. Por lo tanto, necesita de un protocolo claro sobre los procedimientos para saber en qué casos, cuándo y cómo proceder y en consecuencia de la coordinación de esas actuaciones, para lo que será necesaria la condición previa de un consenso sobre los procedimientos y los criterios en la toma de decisiones. (2007, págs. 8-12)

Así los conflictos se resuelven de forma autoritaria cuando se utiliza el poder, la coerción, la intimidación, el derecho o la normativa, ya que se apela a una autoridad para juzgar qué derechos son más legítimos o para imponer la supremacía de uno sobre otro. Los conflictos se resuelven basándose en el diálogo cuando se necesita seguir colaborando y que haya confianza, interdependencia (para satisfacer las propias necesidades es necesario encontrar formas aceptables de satisfacer las necesidades del otro, es decir, se buscan soluciones de consenso). (2007, págs. 8-12)

Figura 1.*Medidas.*

Fuente: (Funes Lapponi, 2007)

Tabla 2.

Tipos de Medición.

Forma de Tomar Medidas	Tipos de Medición
Imponer o Persuadir	<ul style="list-style-type: none"> • Amenaza • Sanción • Castigos
Promueve Reflexión	Anticipación de consecuencias

Promueve Acuerdos

- Corrección
 - Reparación
 - Compensación
 - Reconciliación
-

Fuente: (Funes Lapponi, 2007)

Heler, afirma que: “El cuerpo humano se hace humano en la convivencia, con su inclusión en una vida con otros, en comunidad, imbuido de las significaciones expresadas en el lenguaje, participe de una vida que sólo por ser significativa es humana, a la vez que esa significatividad se produce y reproduce en las interacciones sociales, en las diversas formas de comunicación (de poner en común)”. (Heler, 2020)

Heler, considera: Pero la convivencia humana simultáneamente arraiga en profundidad y se pierde de vista cuando el grupo se amplía y se complejiza, generándose una red de interdependencias mutuas entre sus mismos. Cuando se trata de llevar adelante la convivencia, entonces parece que siempre se impone algunas clases de normatividad a los comportamientos, que además de apuntalar privilegios, se establece por sobre las relaciones sociales, con sus tensiones y conflictos, estabilizándolas en ciertas modalidades. Tal vez sea universal la presencia de normatividad en las sociedades, pero cada sociedad histórica se observan sus particulares problematizaciones de las relaciones sociales. (Heler, 2020)

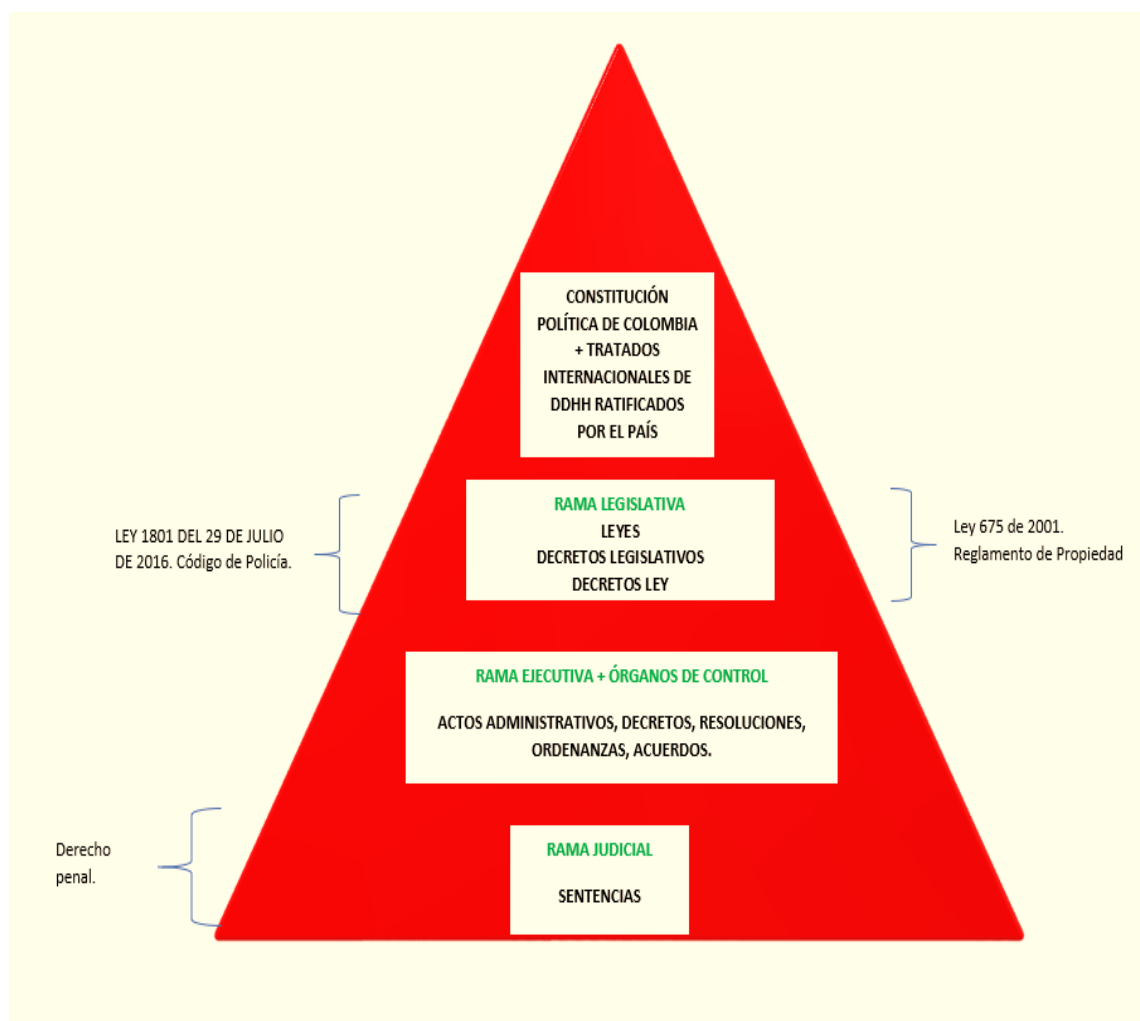
Tabla 3.

Marco Legal.

1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	2. LEY 1801 del 29 de julio de 2016. Código de Policía	3. Ley 675 de 2001. Reglamento de Propiedad Horizontal
<p>ARTICULO 4o. La Constitución es norma de normas. En todo caso de incompatibilidad entre la Constitución y la ley u otra norma jurídica, se aplicarán las disposiciones constitucionales.</p> <p>Concordancias Es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades. (Congreso de Colombia, 2016)</p>	<p>CAPÍTULO II BASES DE LA CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</p> <p>ARTÍCULO 6. Las categorías de convivencia son: seguridad, garantizar la protección de los derechos y libertades constitucionales y legales de las personas en el territorio nacional. Tranquilidad, lograr que las personas ejerzan sus derechos y libertades, sin abusar de los mismos, y con plena observancia de los derechos ajenos. Ambiente, favorecer la protección de los recursos naturales, el patrimonio ecológico, el goce y la relación sostenible con el ambiente. Salud pública, es la responsabilidad estatal y ciudadana de protección de la salud como un derecho esencial, individual, colectivo y comunitario logrado en función de las condiciones de bienestar y calidad de vida. (Congreso de Colombia, 2016)</p> <p>ARTÍCULO 7. Son fines esenciales de las normas de convivencia social previstas en este Código. 1. Que el ejercicio de los derechos y libertades sean garantizados y respetados en el marco de la constitución y la ley. 2. El cumplimiento de los deberes contenidos en la Constitución, la ley y las normas que regulan la convivencia. 3. El respeto por las diferencias y la aceptación de ellas. 4. La resolución pacífica de los desacuerdos que afecten la convivencia. 5. La convergencia de los intereses personales y generales para promover un desarrollo armónico. (Congreso de Colombia, 2016)</p>	<p>CAPÍTULO I De la solución de conflictos. Artículo 58</p> <p>Para la solución de los conflictos que se presentan entre los propietarios o tenedores del edificio o conjunto, o entre ellos y el administrador, el consejo de administración o cualquier otro órgano de dirección o control de la persona jurídica, debido a la aplicación o interpretación de esta ley y del reglamento de propiedad horizontal, sin perjuicio de la competencia propia de las autoridades jurisdiccionales, se podrá acudir a:</p> <p>Comité de Convivencia: Cuando se presente una controversia que pueda surgir con ocasión de la vida en edificios de uso residencial, su solución se podrá intentar mediante la intervención de un comité de convivencia elegido de conformidad con lo indicado en la presente ley, el cual intentará presentar fórmulas de arreglo, orientadas a dirimir las controversias y a fortalecer las relaciones de vecindad. (Secretaría General del Senado, 2020)</p> <p>Mecanismos alternos de solución de conflictos: Las partes podrán acudir, para la solución de conflictos, a los mecanismos alternos, de acuerdo con lo establecido en las normas legales que regulan la materia. (Secretaría General del Senado, 2020)</p> <p>ARTÍCULO 77 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p> <p>Los conflictos de convivencia se tratarán conforme con lo dispuesto en el artículo 58 de la presente ley. (Secretaría General del Senado, 2020)</p>

Fuentes: (Congreso de Colombia, 2016) (Secretaría General del Senado, 2020)

Figura 1.

Pirámide de Kelsen

Fuente: (Escuela Jurídica Colombiana, 2016)

Tenemos en la punta, el nivel fundamental que corresponde a la Constitución Política de Colombia que en su Preámbulo indica:

El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin

de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana. (Secretaria General del Senado, 2020)

Tenemos en el segundo nivel el legal donde encontramos la ley 1801 del 29 de julio que corresponde al código de policía que establece las normas de convivencia. Y tenemos la ley 675 de 2001 que corresponde al Reglamento de Propiedad Horizontal que establece parámetros muy importantes sobre el manejo y solución de conflictos de convivencia.

Y por último tenemos la Rama Judicial que tiene que ver con el derecho penal para quienes infrinjan las normas y cuando se necesite mantener el orden social. Aquí se tiene en cuenta lo que dice el Artículo 78 del Reglamento Propiedad Horizontal: “Sin perjuicio de que el Administrador o cualquiera de los propietarios puedan instaurar las acciones policivas o judiciales pertinentes cuando sea el caso” (Secretaria Senado, 2001)

Capítulo II Metodología

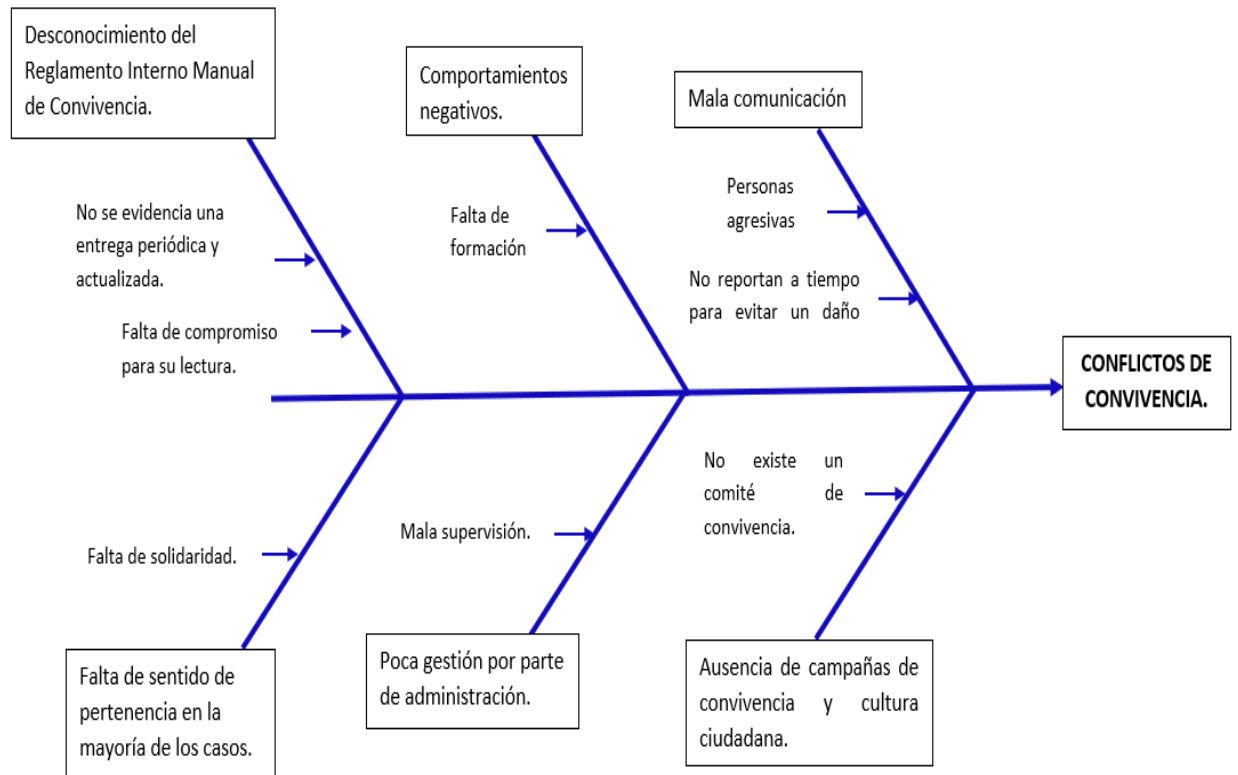
La investigación seleccionada es una investigación descriptiva, ya que no se pretende llegar más allá que a una situación actual social que se está presentando en el conjunto residencial. Se tomarán datos de encuestas hechas a la población y de acuerdo con la investigación documental realizada, se analizarán los resultados, donde se exponga la realidad. Partiendo de allí, se procederá a estrategias de mejora que contribuyan a apaciguar como corregir dichas situaciones

El tipo de investigación utilizada para este proyecto está dirigido bajo la orientación cualitativa y cuantitativa, ya que se emplearán entrevistas, técnicas de observación, análisis, hechos que prevalecen en los residentes y la administración en el conjunto residencial del norte de Bogotá D.C. Las fuentes tomadas para la elaboración de esta investigación están relacionadas con artículos de revistas científicas que hablan de temas concernientes al título principal, como documentos legales y referencias que explican con gran validez dichas situaciones.

Características del problema

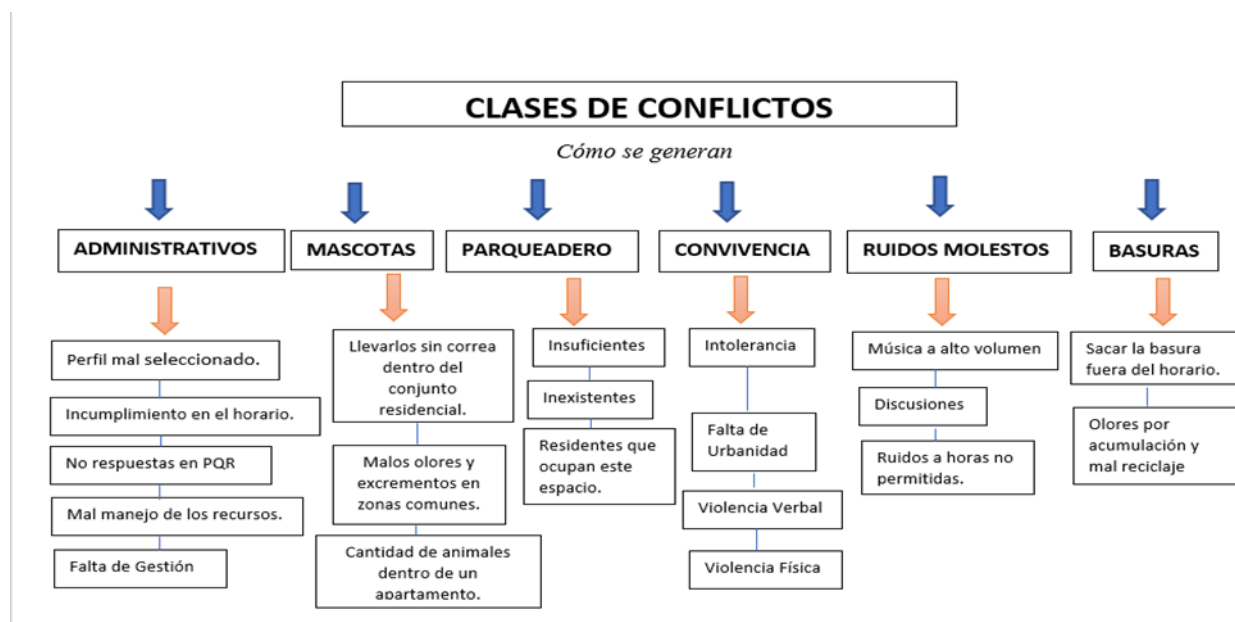
A continuación, se mostrará la espina de pescado que representa de forma general las razones por las cuales se dan los conflictos de convivencia en esta comunidad:

Figura 3.

Conflictos de Convivencia.

Fuente: Investigador

Figura 2.

Clases de Conflictos.

Fuente: Autor

La actual investigación se caracterizó por el método cualitativo y cuantitativo. El primero, correspondiente al método cualitativo posee un fundamento humanista para entender la realidad social de la posición idealista que resalta una concepción evolutiva y del orden social. Percibe la vida social como la creatividad compartida de los individuos. El hecho de que sea compartida determina una realidad percibida como objetiva, viva, cambiante, mudable, dinámica y cognoscible para todos los participantes en la interacción social. (Murcia & Áviles, 2021, pág. 27)

Rodríguez señala: “La investigación cualitativa esencialmente desarrolla procesos en términos descriptivos e interpreta acciones, lenguajes, hechos funcionalmente relevantes y los sitúa en una correlación con el más amplio contexto social”. (2011, pág. 11)

La investigación cualitativa busca la comprensión e interpretación de la realidad humana y social, con un interés práctico, es decir con el propósito de ubicar y orientar la acción humana y su realidad subjetiva. Por esto en los estudios cualitativos se pretende llegar a comprender la singularidad de las personas y las comunidades, dentro de su propio marco de referencia y en su

contexto histórico-cultural. Se busca examinar la realidad tal como otros la experimentan, a partir de la interpretación de sus propios significados, sentimientos, creencias y valores.

“La metodología cuantitativa no se centra en explorar, describir o explicar, un único fenómeno, sino que busca realizar inferencias a partir de una muestra hacia una población, evaluando para ello la relación existente entre aspectos o variables de las observaciones de dicha muestra (Ghauri y Ronhaug, 2010; Ragin, 1999^a), además de emplear categorías predeterminadas que permitan someter los datos obtenidos a análisis estadístico (Skinner *et al.*, 2000). Así, el objetivo de la investigación cuantitativa pasa a ser la identificación de patrones generales que caracterizan a la totalidad de la población”. (Ugalde Binda & Balbastre Benavent, 2013) (p.181)

Teniendo en cuenta la información anterior se busca analizar de manera profunda y ágil el tema planteado dentro de un conjunto residencial en el norte de la ciudad de Bogotá, la información recolectada permitirá dividir los datos obtenidos en variables que nos muestre resultados trascendentales. Se busca con este tipo de investigación profundizar en el origen y los efectos que conllevan a las situaciones presentadas.

Figura 3.

Ficha Técnica.

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
PROBLEMA	<p>En un conjunto residencial en el norte de la ciudad de Bogotá D.C. el único mecanismo de defensa que existe para tratar de evitar o solucionar los conflictos de convivencia son los mensajes vía correo electrónico ocasionales que envía la administradora, junto con las circulares esporádicas puestas en la recepción, ascensores o entradas en las torres. En las dos últimas asambleas ordinarias siendo éstas las más marcadas por el mal trato entre algunos residentes, consejo administrativo y la administración se ha evidenciado la falta de un programa o actividades que orienten a guiar a toda la comunidad para el logro de objetivos, tratando de minimizar los conflictos de convivencia, que aporten a actitudes positivas. Esta puede ser la gran oportunidad para proponer estrategias de mejora donde los residentes sean protagonistas y puedan percibir resultados favorables, especialmente en las situaciones más complejas y repetitivas donde aún no se ha logrado un compromiso real por parte de los involucrados. Para ello se hace necesario entrevistar a los residentes para que desde su perspectiva logren dar sus opiniones sobre diferentes temas y de ahí tener un punto de partida para realizar el análisis sobre los resultados obtenidos, otorgando algunas recomendaciones por el profesional en esta investigación.</p>
OBJETIVOS	<p>* Identificar el estado actual de la convivencia mediante un análisis de roles de la administración, consejo administrativo y los residentes del conjunto. * Proponer oportunidades y estrategias de mejora que se consideren pueden llegar a implementar.</p>
POBLACIÓN OBJETIVO	<p>Hombres y mujeres mayores de 18 años que sean copropietarios y/o residentes. Teniendo un tiempo mínimo como residente de seis (6) meses dentro del conjunto residencial.</p>
TIPO DE INVESTIGACIÓN	<p>Investigación Descriptiva. Teniendo en cuenta que se tomó investigaciones como conceptos de expertos en revistas científicas sobre temas de convivencia. De acuerdo con la investigación documental realizada, se analizarán los resultados, donde se exponga la realidad. La entrevista corresponde a una entrevista semiestructura que permite tener un enfoque mixto para la recolección de datos de forma cualitativa como cuantitativa.</p>
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	<p>La investigación cualitativa busca la comprensión e interpretación de la realidad humana y social, con un interés práctico, es decir con el propósito de ubicar y orientar la acción humana y su realidad subjetiva. Por esto en los estudios cualitativos se pretende llegar a comprender la singularidad de las personas y las comunidades, dentro de su propio marco de referencia y en su contexto histórico-cultural. Se busca examinar la realidad tal como otros la experimentan, a partir de la interpretación de sus propios significados, sentimientos, creencias y valores. (Rodríguez J. M., 2011) (Rodríguez, 2011) “Así mismo, la metodología cuantitativa, no se centra en explorar, describir o explicar, un único fenómeno, sino que busca realizar inferencias a partir de una muestra hacia una población, evaluando para ello la relación existente entre aspectos o variables de las observaciones de dicha muestra”. (Ugalde Binda & Balbastre Benavent, 2013)</p>
TÉCNICA	<p>Se diseñó una entrevista con 12 preguntas abiertas. Se realizaron 170 entrevistas de las cuales 117 fueron personalizadas y 53 fueron tomadas por correo electrónico por razones de pandemia.</p>
PERÍODO DE RECOLECCIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	<p>Del 04 al 20 de marzo del 2020 se empezaron a realizar las entrevistas personalizadas. Después del 23 marzo del 2020 donde inició la cuarentena se empezó a trabajar con una invitación y entrevista virtual, donde se empezaron a recibir las entrevistas desde el 30 de marzo hasta el 28 de mayo del 2020. Al finalizar la cuarentena se realizaron las últimas entrevistas de manera presencial en los meses de octubre y noviembre del 2020.</p>
UNIVERSO Y MUESTRA	<p>El universo corresponde a 414 apartamentos ubicados en el conjunto residencial. Se buscaron residentes y/o copropietarios que vivan dentro de sus apartamentos, para tratar de indagar sobre conceptos, métodos, problemáticas que se conocen y las prácticas que podrían llegar a implementarse en temas relacionados con convivencia residencial.</p>
TAMAÑO DE LA MUESTRA	163.88
COBERTURA GEOGRÁFICA	Colombia, norte de la ciudad de Bogotá, barrio Tibabítá
DISEÑO MUESTRAL	Probabilístico. Muestreo Aleatorio Simple (MAS)

Fuente: Elaboración del investigador

Información para determinar datos del tamaño de la muestra.

Tabla 4.

Valor de cada parámetro.

n=	Tamaño de muestra buscado
N=	Tamaño de la población o universo.
Z=	Parámetro estadístico que depende del Nivel de Confianza (NC)
e=	Error de estimación máximo aceptado.
p=	Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
q=	(1-p) = probabilidad que no ocurra el evento estudiado

Fuente: (Bomba, 2018)

Tabla 5.

Nivel de confianza.

Nivel de confianza	Zalfa
99.7%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674

Fuente: (Bomba, 2018)

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

Tabla 6.

Cálculo tamaño de la muestra.

Parámetro	Insertar Valor	Tamaño de la muestra
N	414	"n" =
Z	1,645	163, 88
P	50,00%	
Q	50,00%	
e	5,00%	

Fuente: Datos de la Investigación

Figura 4.

Datos muestra-numerador.

Parámetro	Insertar Valor
N	414
Z	1,645
P	50,00%
Q	50,00%
e	5,00%

Calculated values:

280,073588	163,880962
1,70900625	

Fuente: Datos de la investigación

Figura 5.

Paso 2 Datos muestra-denominador

Parámetro	Insertar Valor
N	414
Z	1,645
P	50,00%
Q	50,00%
e	5,00%

Calculated values:

280,073588	163,880962
1,70900625	

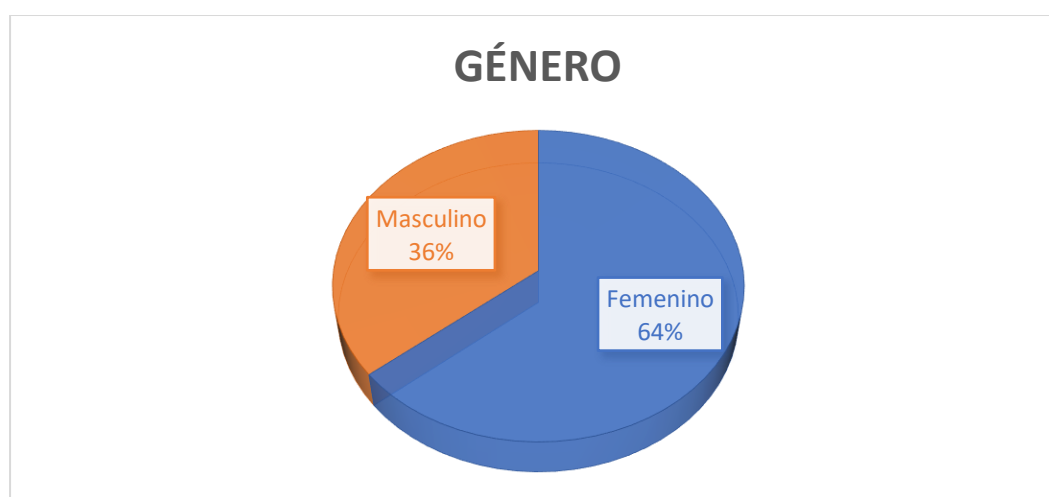
Fuente: Datos de la investigación

Análisis de Resultados

Se realizó la entrevista a 170 copropietarios y/o residentes, entre ellos estuvo la participación de 5 integrantes del consejo administrativo.

Figura 6.

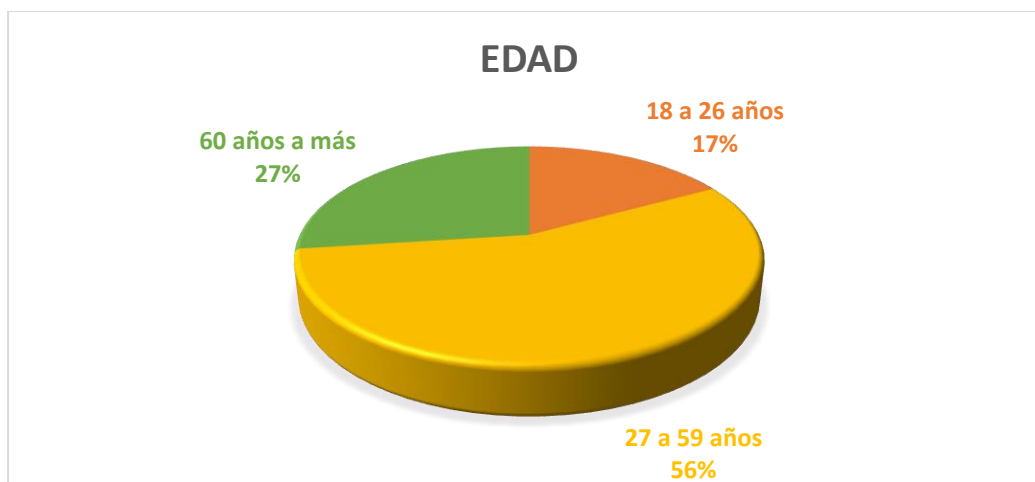
Género.



Fuente: Autor

De 170 entrevistas realizadas, 109 son del género femenino, es decir el 64%. Ahora, 61 de ellas corresponden al género masculino, es decir el 36%. Las mujeres estuvieron más dispuestas a participar, algunos caballeros prefirieron darle la oportunidad a su compañera de contestar las preguntas.

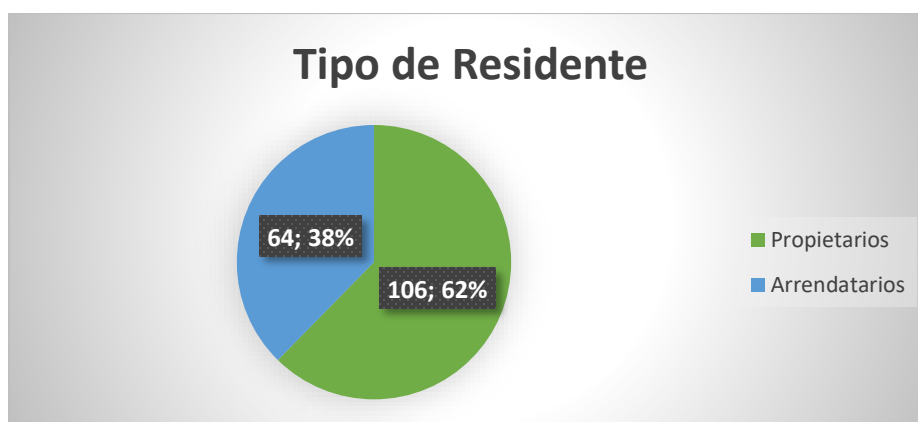
Figura 7.

Edad

Fuente: Autor

De 170 personas entrevistadas 29, es decir el 17% se encuentran en edades entre los 18 a 26 años; 95, el 56% se encuentran en edades de 27 a 59 años y 46 personas se ubican en la edad de 60 años a más, es decir el 27%.

Figura 8.

Tipo de Residente

Fuente: Autor

Existen dos clases de residentes unos son los que están en arriendo y son 64 correspondientes al 38%, y están los copropietarios correspondientes al 62% que son 106.

Figura 9.

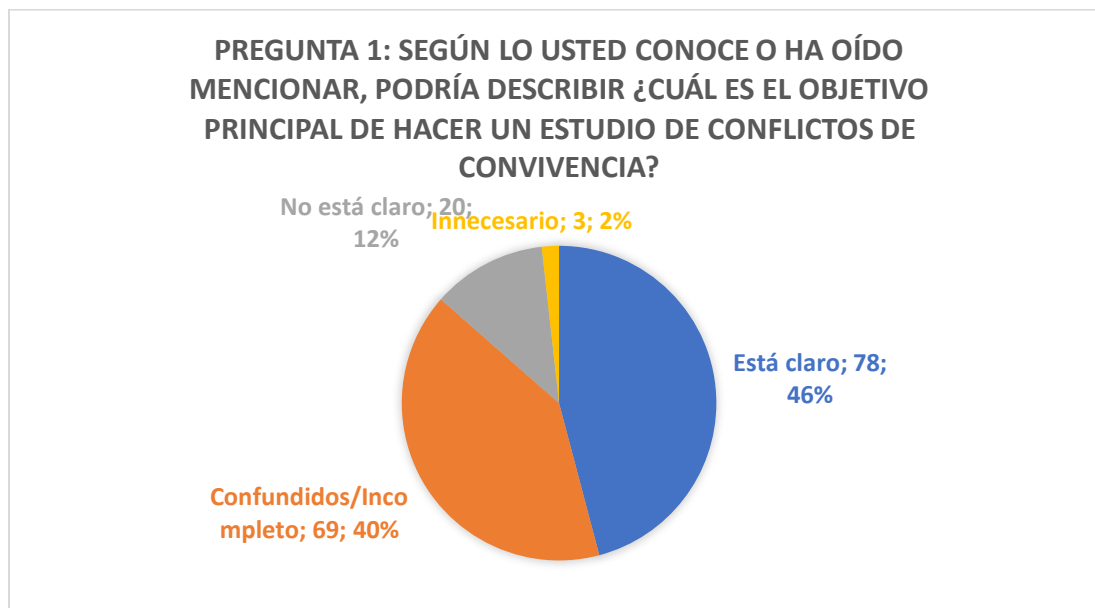
Tiempo viviendo en el conjunto.



Fuente: Autor

Es importante el tiempo que lleva viviendo el residente para saber si tiene conocimiento suficiente sobre estos temas de convivencia. El 84%, es decir 143 personas llevan más de un año viviendo en el conjunto residencial, el 15% (26) llevan viviendo de 6 meses a un año y el 1% de los entrevistados llevan menos de 6 meses. Cabe aclarar que al momento de realizar las entrevistas se hizo énfasis en que se requería un tiempo mínimo de permanencia en el conjunto de 6 meses.

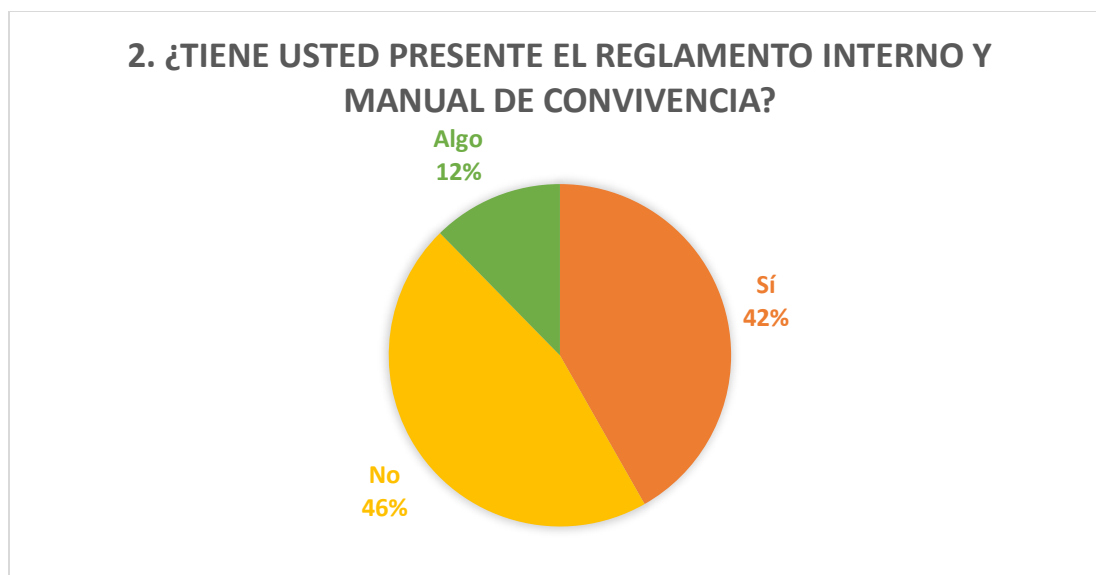
Figura 10.

Pregunta 1

Fuente: Autor

En esta primera pregunta, siendo tan importante el foco al que queremos llegar y teniendo la oportunidad de explicar de manera escrita como verbal el principal objetivo de esta entrevista, se llegaron a obtener los siguientes resultados. Para el 46% (78) el proyecto investigativo está completamente claro y hablan de manera segura de su objetivo. Para el 40% (69) de los entrevistados responden de manera confusa o incompleta, es importante trabajar mejores formas de comunicación, para optimizar este aspecto. El 12%, es decir para 20 personas, de forma muy sincera y puntual manifiestan que no está claro o que no lograron comprender la explicación y el 2% corresponde a tres (3) personas que les parece innecesario o un esfuerzo perdido, pero aquí se trata de escuchar y comprender todos los puntos de vista que nos llevarán a propuestas de posibles cambios.

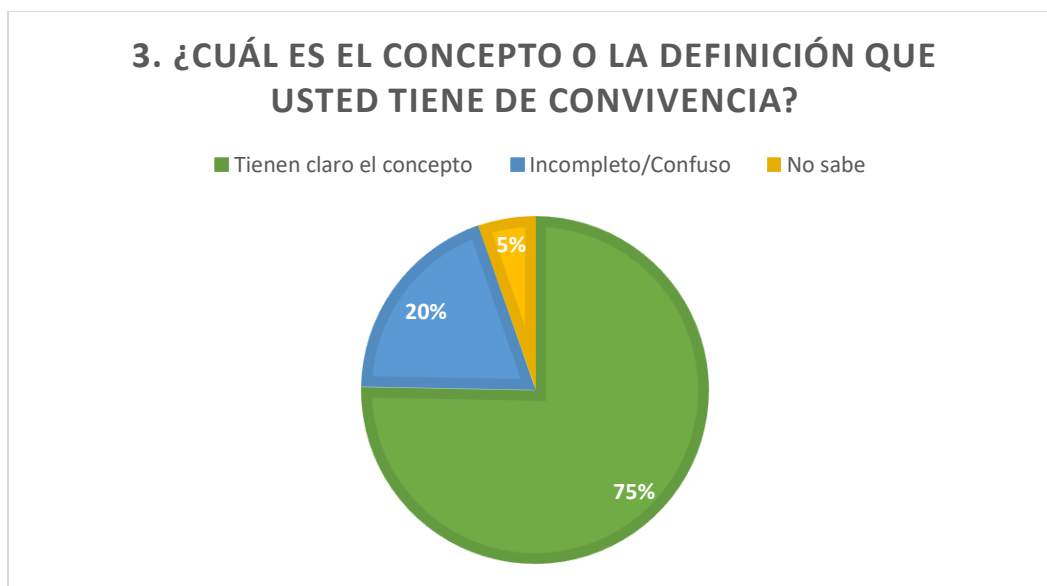
Figura 11.
Pregunta 2



Fuente: Autor

El 46% (78 personas) no han leído o nunca han visto el manual de convivencia, es casi la mitad de la población entrevistada que no tiene conocimiento sobre estos temas, ésta es una de las muchas de las razones por las cuales suceden situaciones negativas, por desconocimiento a las normas. El otro porcentaje del 42% (71 personas) informan que si saben de las reglas y que el manual les fue entregado. El 12% (21 personas) respondieron con un más o menos, algo.

Figura 12.

Pregunta 3

Fuente: Autor

Esta pregunta es muy importante porque es el punto de partida para saber hacia dónde queremos dirigirnos, y se hace necesario que las personas tengan muy claro este concepto. Tenemos entonces que el 75% (128 personas) tienen un muy buen concepto sobre convivencia, sus opiniones son claras. El 20% (33 personas) tienen un concepto incompleto o lo reducen a vivir que cada uno viva sin entrometerse en la vida de los demás, y el 5% (9 personas) respondieron de una manera muy sincera que no saben exactamente a qué se refería la palabra convivencia.

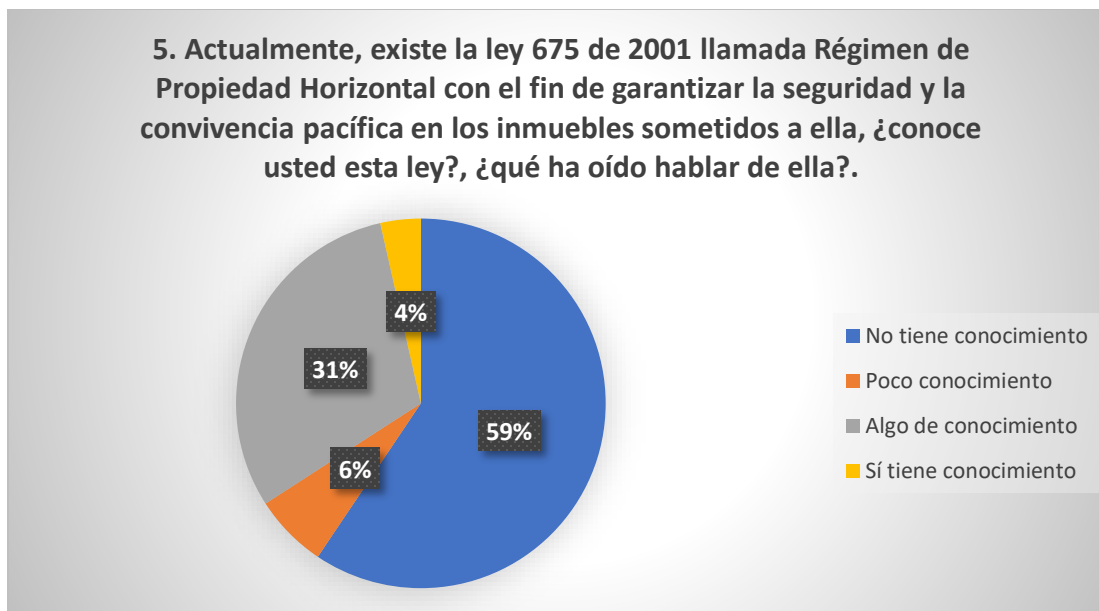
Figura 13.

Pregunta 4

Fuente: Autor

El 49% corresponde a 83 personas que manifiestan no estar seguras de su respuesta o simplemente no saben. El 48% corresponde a las 81 personas donde afirman que “no existe” dicho comité. Por último, seis (6) personas equivalentes al 4% afirman que sí existe. Es importante aclarar que antes del mes de junio del año 2020 no había un comité de convivencia, el último de esta fecha fue hace 5 años y estuvo por un período muy corto.

Figura 14.

Pregunta 5

Fuente: Autor

En esta pregunta tenemos un gran porcentaje equivalente al 59% que corresponde a 101 personas que no tienen conocimiento sobre esta ley. El 31% corresponde a 52 personas tienen algo de conocimiento sobre este tema, sin profundizar mucho en él. El 6% correspondiente a 11 personas no tienen mayor conocimiento del tema y el 4% correspondiente a 6 personas se podría decir que son casi expertas en el tema, ya sea por su conocimiento académico o experiencia laboral.

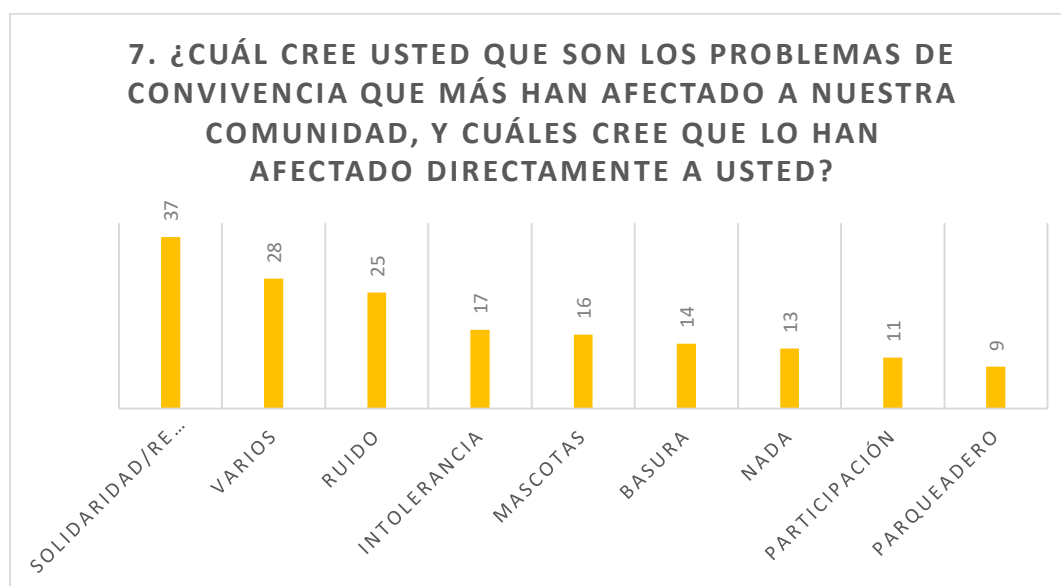
Figura 15.

Pregunta 6

Fuente: Autor

En esta pregunta tenemos a 60 personas que corresponden al 35% donde su opinión es más una crítica hacia los demás y en donde la responsabilidad recae por completo hacia los vecinos como la administración. Ahora, el 32% correspondiente a 54 personas manifiestan bajo sus opiniones que estas personas necesitan ayuda u orientación, ya que, según ellos, estos comportamientos corresponden a algo más interno que externo. Tenemos que 51 personas que correspondientes al 30% dan un concepto imparcial, brindando una opinión más general, sin señalar, ni realizando un juicio despectivo hacia los demás. Y por último tenemos el 3% correspondiente a 5 personas que no se atreven a realizar un análisis sobre esta pregunta o no saben sobre las causas que podrían influir.

Figura 16.

Pregunta 7.

Fuente: Autor

En esta pregunta tenemos puntos interesantes. La pregunta es muy clara y el objetivo era a la vez invitar a una reflexión sobre si somos responsables o no de algunos problemas de convivencia que se presentan en el conjunto. Algunos residentes apuntaron a que el tema de convivencia se debe más a un compromiso propio, pero también con compromiso de los demás. Fueron 37 personas quienes manifestaron que la solidaridad y la responsabilidad son principios fundamentales como iniciativa para transformar de manera positiva nuestro ambiente vecinal. Seguido por 28 personas quienes manifestaron que son varios los temas de convivencia que nos afectan, tanto internos como externos (refiriéndose a la poca gestión que el consejo administrativo y la administración han dedicado a este tema). El ruido ocupa el tercer lugar, donde 25 personas les molesta la música a alto volumen, discusiones, ruido de niños, perros

ladrando, trabajos o arreglos locativos, etc. Hay que tener en cuenta que el ruido no va a desaparecer al 100%, pero puede mejorar con conciencia. Desafortunadamente la intolerancia ocupa uno de los primeros lugares donde 17 personas han sido participes directa o indirectamente de algún caso de intolerancia.

El aumento en el número de mascotas presentes en los hogares colombianos se ha dado como consecuencia de la dinámica poblacional, debido a la reducción del tamaño promedio de las familias en los últimos años. Datos del Censo poblacional realizado en el año 2005 revelaron que el promedio de personas por hogar era de 3,9 individuos, para el 2018 año de realización del último censo en el país, el promedio de personas por hogar fue de 3,1 (cifra preliminar). Por otra parte, en Bogotá según datos de la Encuesta Multipropósito 2017 del DANE, los hogares se redujeron entre 2014 y 2017 de 3,16 a 2,98 personas; por lo cual, hay más hogares dispuestos a acoger animales como compañía adicional o como sustitutos de los hijos. (Baquero, 2019)

Teniendo en cuenta el anterior párrafo nos damos cuenta de que las mascotas hacen parte de muchas familias, y el número de ellas ha ido en aumento, pero también ha ido en aumento los problemas que se presentan con los animales domésticos, ya que en varias ocasiones no se les brinda el manejo y el control adecuado, por esto, 16 residentes han manifestado que las mascotas son una gran dificultad debido a la irresponsabilidad de varios de sus dueños.

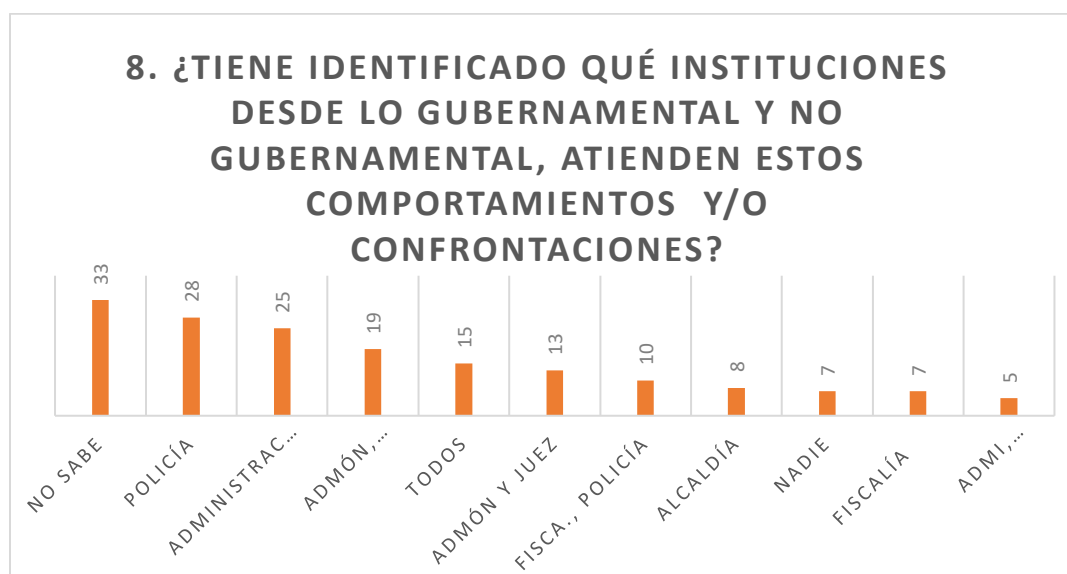
Hubo 14 personas que creen que las basuras desencadenan problemas de convivencia, generando desorden y una mala presentación para el conjunto residencial. El shut de basuras queda a la entrada de un parqueadero, cualquier residente y/o visitante ve literalmente la basura y en ocasiones los malos olores que allí se presentan son bastante fuertes causando mala higiene como una presentación poco agradable para el conjunto residencial. Existe un horario para sacar los desechos de los apartamentos, sin embargo, algunas personas no cumplen este horario, lo que causa inconvenientes con el manejo de residuos.

De los entrevistados, hubo 13 personas, que según ellos son tolerantes a este tipo de situaciones o por su poca estadía (horarios extensos de trabajo) en sus apartamentos no les ha permitido identificar algún problema puntual de convivencia.

Tenemos en los últimos puestos la variable de participación, once (11) residentes del total de entrevistados cree que debe existir más interés y participación por este tema. El hecho de no tener un comité de convivencia desde hace mucho tiempo no ha permitido que avancemos y no habla bien de nosotros mismos como comunidad. Y, por último, tenemos que nueve (9) personas piensan que el mal manejo que se le está dando a los parqueaderos ha causado problemas con algunos vecinos como con la administración y vigilantes. Pues dicen, que algunos visitantes no tienen control y se ubican en parqueaderos privados de manera equivocada o cuando parquean sin respetar las líneas amarillas ocupando el espacio de otro parqueadero.

Figura 17.

Pregunta 8.



Fuente: Autor

Esta pregunta es muy importante, ya que busca indagar sobre el conocimiento que tienen los residentes frente a los entes reguladores, tenemos entonces:

No saben a qué ente acudir, algunos manifestaron porque no han tenido inconvenientes o algún tipo de necesidad sobre estos temas de convivencia, y otros porque definitivamente no tienen idea, total: 33 residentes.

La policía es para la gran mayoría la primera institución a la cual se debe acudir, si el caso lo requiere, total: 28 residentes.

Otros residentes afirman que dentro de sus primeras instancias está el acudir o escribir a la administración. Sin embargo, varios de ellos aseguran que no existe mayor gestión sobre estos casos y se quedan sin una solución satisfactoria. Total: 25 residentes.

Diecinueve (19) de los 170 entrevistados manifestaron que la policía y la administración son los primeros entes a los que recurren.

Quince (15) residentes definen que lo más importante es ir por un conducto regular y que dependiendo del caso, ir escalando, así sea acudir hasta la última instancia que sería un juez. Para ellos acudir a todos los organismos es la mejor forma para que una problemática se defina.

Administración – Juez, trece (13) de los entrevistados indican que lo primero es acudir a la administración y si no hay solución dirigirse directamente ante una denuncia para que sea definido por un juez.

Diez (10) personas manifiestan que es mucho mejor y más rápido a la hora de buscar una solución óptima recurrir a la policía y si el caso lo requiere ir a la fiscalía.

Ocho (8) personas creen que acudir a la alcaldía de la localidad es el lugar más conveniente para solucionar estas situaciones.

Siete (7) residentes creen que la fiscalía es el lugar más efectivo para buscar soluciones efectivas y este mismo número de personas (7), es el mismo para quienes piensan que nadie da soluciones a este tipo de situaciones y que no existe un lugar que se dedique a este tipo de temas de propiedad horizontal.

Por último, cinco (5) residentes piensan que las personas más indicadas para solucionar sus problemas son la administración y el consejo de administrativo.

Figura 18.

Pregunta 9.



Fuente: Autor

De los 170 entrevistados tenemos los siguientes datos:

El 32% equivalente a 54 personas expresan que la administración no pone en práctica ningún método o que respecto al tema de convivencia no se realiza absolutamente nada para mejorar o crecer como comunidad.

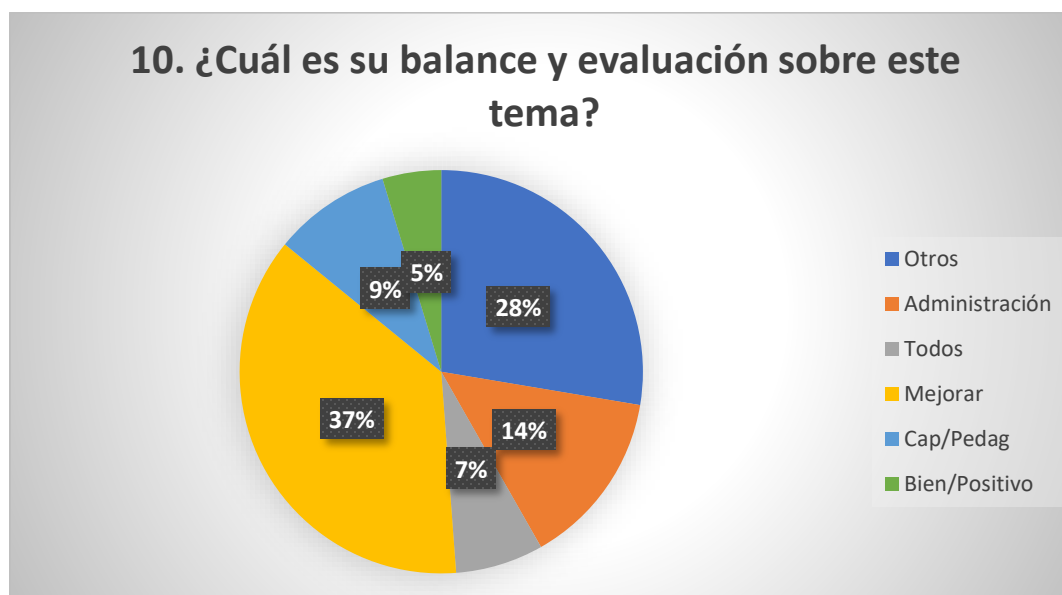
El 31% equivalente a 53 personas, opinan que la administración utiliza métodos de comunicación como carteles digitales, avisos en los ascensores, envío de mensajes al correo electrónico, mensajes a los grupos de WhatsApp que se empezó a aplicar a partir del año 2020 y ven estos medios una correcta manera de dirigirse a la comunidad. Pero también algunos consideran que podrían llegar a implementarse otras estrategias.

El 24% equivalente a 41 personas expresan no tener idea de los métodos que utilizan o usa la administración para estos casos.

El 7% de la comunidad equivalente a 12 personas opinan que los métodos que se están utilizando en la actualidad pueden ser mejores para obtener cambios más positivos.

Y el 6% equivalente a 10 personas ven la labor de convivencia por parte de administración positiva y suficiente.

Figura 19.

Pregunta 10

Fuente: Autor

El 37% de la población entrevistada, es decir 63 personas expresan la necesidad de avanzar por medio de la reflexión y que debemos, como también necesitamos, mejorar; es un paso necesario.

El 28%, es decir, 47 personas envían distintos mensajes, donde creen que son varios los puntos para tener en cuenta, por ejemplo: la crítica destructiva, otros revelan que sueñan con vecinos más cercanos y solidarios, también están los que creen que el tema viene de la educación desde casa, también apuntan a que el comité de convivencia hace mucha falta en la comunidad, como también ha afectado la ausencia de un buen proceso de socialización en nuestro conjunto, entre otros.

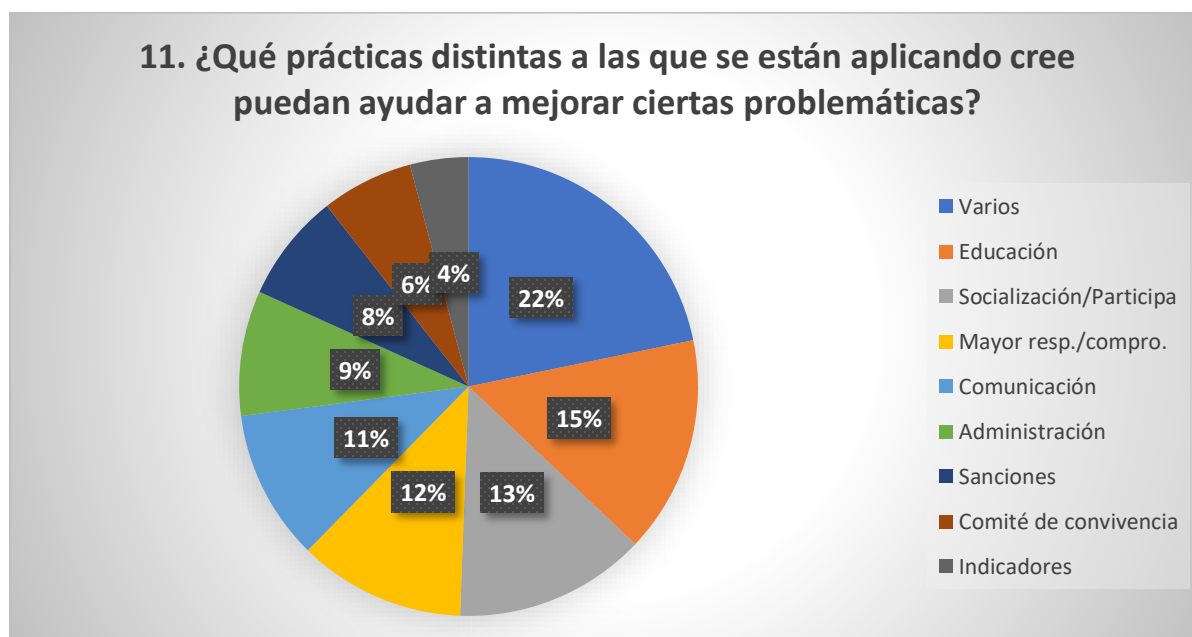
El 14%, es decir, 24 residentes piensan que el problema radica directamente hacia la administración porque dicen que no hay una buena gestión, tampoco liderazgo. Lo que ha llevado con el tiempo al enojo de varios residentes porque no reciben una respuesta de sus PQRS de manera satisfactoria y/o efectiva para todas las partes involucradas.

El 9% (16 personas) de los residentes piensan que la pedagogía o las capacitaciones es el mejor camino para reforzar e instruirnos sobre temas de convivencia.

Existe un 7% (12 residentes) quiénes consideran importante unir a toda una comunidad por medio de un buen consenso entre administración, consejo de administración y residentes. Todos deben sentirse involucrados y comprometidos para buscar intereses en común.

Y existe un 5% equivalente a 8 personas quienes ven de manera positiva la situación, donde según ellos, todo marcha bien, no se han visto afectados por ninguna situación en particular, tampoco cuestionan la labor de la administración y creen que es importante vivir de manera más tolerante.

Figura 20.

Pregunta 11

Fuente: Autor

Esta pregunta se divide en varias opciones y se le da prioridad a la diversidad de alternativas que propone la comunidad:

El 22% correspondiente a 37 personas tienen variables distintas que pueden aportar a un crecimiento en este aspecto, por ejemplo: animalistas que buscan mayor protección y manejo para las mascotas; hacer reuniones específicas durante el año sobre convivencia, se habla sobre la tolerancia, la búsqueda de profesionales sobre estos temas, entre otras opciones.

El siguiente aspecto es la educación, donde 26 personas equivalente a un 15% hacen énfasis en que una de las estrategias más importantes. Según ellos, se deben aplicar estrategias donde las personas sean más conscientes de sus actos, donde se valore el pensamiento de los demás, enfocándose en la diversidad, como en los deberes y derechos que todos tenemos.

Socialización/Participación correspondiente al 14% (23 personas) opinan que el estar más enterados, como involucrados en las decisiones que se toman para solucionar algunos problemas genera mayor confianza como democracia. Desafortunadamente no todo se informa y algunas situaciones se conocen hasta en la fecha de la asamblea anual.

Mayor responsabilidad como compromiso representa el 12% (20 personas). Este tipo de residentes considera que cualquier mecanismo que se llegue a implementar no tendrá éxito, sino existe conciencia por parte de todos, esto también incluye a los integrantes del consejo administrativo, la administradora, residentes y empleados de éste. Todos pertenecemos a una misma comunidad.

La comunicación es clave, fundamental para ser buenos transmisores y tener buenos receptores de la información. El 11% que está compuesto por 18 personas considera importante una comunicación asertiva en todos los aspectos, en cómo se redactan los avisos informativos, en cómo se están resolviendo los conflictos y más información sobre estos temas.

Hay un 9% que corresponde a 15 personas quienes consideran que no hay un buen liderazgo para el manejo de los conflictos, no hay respuestas rápidas y en muchas ocasiones no hay solución. Algunos llegan a señalar que la falta de carácter por parte de la administración ha impedido que algunas personas se esfuercen en tener mejores comportamientos de convivencia. También hay residentes que creen que el consejo administrativo ha tenido responsabilidad al no contratar mejores perfiles para este cargo.

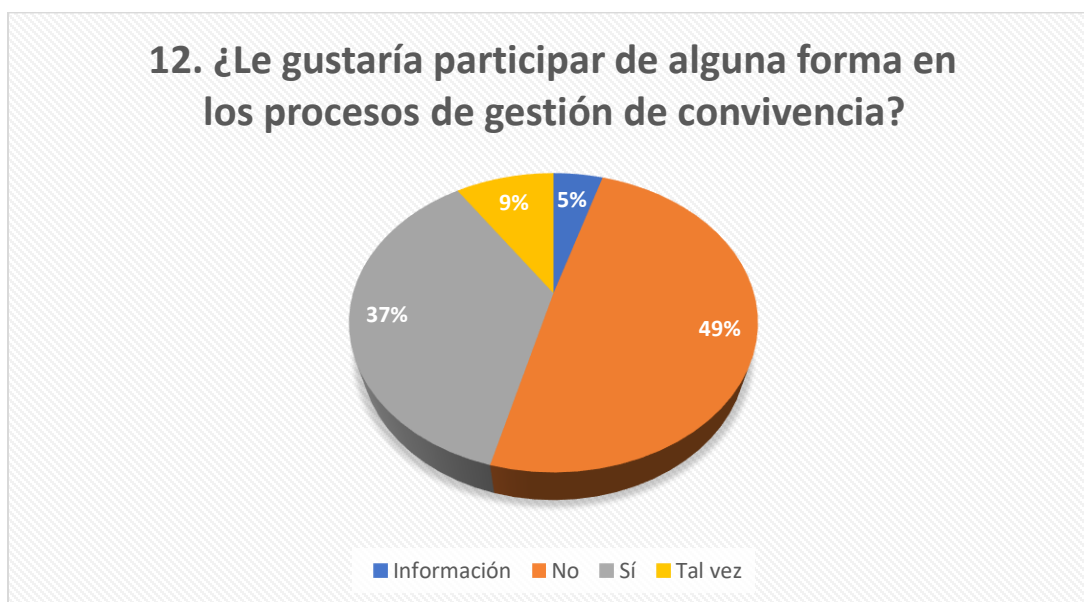
Las sanciones representan el 8%, es decir, 13 personas consideran esta práctica como fundamental para realizar cambios, pues algunos piensan que no se sanciona lo suficiente, existe mucho protocolo como pasos a seguir según el manual de convivencia y por eso la gente reincide.

El comité de convivencia debe existir y debe conformarse en la próxima asamblea ordinaria, hay 11 residentes (6%) que así lo consideran, creen y ven en esta opción la posibilidad de crear nuevas estrategias. De darle un nuevo aire al conjunto residencial con información fresca, didáctica y llamativa a los copropietarios.

Los indicadores aparecen como una práctica innovadora, aquí el 4% (7 personas) piensan que una medición sobre temas de convivencia por torre y a nivel general, es decir todo el conjunto, va a permitir conocer el comportamiento y hacer seguimiento al mismo.

Figura 21.

Pregunta 12.



Fuente: Autor

Ganó el NO con un 49% equivalente a 84 residentes donde manifiestan su negativa a participar por diferentes razones; algunos dicen no tener tiempo, otros porque creen no poseer el suficiente conocimiento para aportar, otros porque temen de alguna forma al “mal trato” verbal

ya que en varias asambleas han sido agredidos los integrantes del consejo de administración, como la administradora y otros se abstienen en dar sus razones.

Con el 37% el SÍ se ubica en la segunda posición con 62 personas, aquí algunos consideran que desde sus profesiones y experiencia laboral podrían aportar bastante al tema.

Tenemos con el 9% correspondiente a 16 personas quienes podrían participar (TAL VEZ), para ellos es importante conocer las condiciones en las que se trabajaría y dependiendo de esto se generaría una decisión. Y existe un 5% equivalente a 8 personas quienes podrían aportar con INFORMACIÓN relevante a este tema, enviando escritos y/o sugerencias, esto sería para ellos su forma de aportar.

Capítulo III Oportunidades y Propuestas para mejorar

Discusión

Tenemos entonces como primer paso una consulta básica y fue indagar sobre el género, donde el 64% corresponde a mujeres y el 36% a hombres. Las mujeres estuvieron más dispuestas a colaborar con la entrevista; en algunos casos los caballeros cuando iban en pareja les decían a sus acompañantes que respondieran, y otros al ir tan de afán se negaban a dar sus opiniones al respecto. Aquí también vale la pena resaltar que hubo algunas personas que antes preguntaron de qué trataba la actividad y decían que no, un residente afirmó no interesarle el tema.

El 56% abarca una edad de 27 a 59 años, siendo ésta la categoría que más se apasionó por opinar, hubo algunas excepciones claro está. En cuanto al porcentaje equivalente al tipo de residentes, los propietarios correspondieron al 62%: estuvieron en su mayoría muy interesados en este tema. Es más, a muchos les preocupa que estos temas de convivencia no se están solucionando rápidamente y están generando en algunas torres un mal ambiente con el vecindario.

Se trató al máximo de entrevistar a residentes con más de un año viviendo en el conjunto residencial, esto porque genera mayor conocimiento y experiencias. Se logró que este porcentaje fuese del 84%, esto también manifiesta que el porcentaje de mudanzas no es tan alto o por lo menos no lo ha sido en el último año.

Iniciamos con la primera pregunta correspondiente al conocimiento previo que podrían tener los entrevistados sobre el tema a tratar. Es importante aclarar que cada punto se explicó al detalle, se resolvieron dudas, se trató de generar confianza y se brindaron garantías por el respeto a la privacidad de sus datos, según la ley habeas data. El 40% (69) estuvo en el ítem de

confundidos o respuesta incompleta, aunque hubo aclaración y explicación, la mayoría de los entrevistados daba respuestas reflexivas o puntuales respecto a sus experiencias de convivencia, y la administración. Antes de plantear posibles soluciones, se deben conocer los puntos más negativos y lo que más perjudica al crecimiento o mejora de una situación.

En la pregunta número 2 que habla sobre el conocimiento que tiene el residente del Reglamento Interno y Manual de Convivencia. El No que corresponde al 46% (78 personas) fue el porcentaje mayor, no tienen presente el documento, ni están seguros de todas las normas que contiene. El otro grupo que corresponde al sí 42% (71 personas) tienen un conocimiento general, son pocos los que lo tienen aun físicamente en sus apartamentos, otros lo leyeron en algún momento. Más allá de tener aprendido el reglamento, lo que realmente importa es el cumplimiento de los deberes y, por ende, hacer respetar mis derechos.

Llegamos ahora a un punto clave, el concepto que cada persona tiene sobre convivencia. Afortunadamente se obtuvo un porcentaje bastante alto sobre quienes tienen claro este concepto, el 75% (128 personas) expresó de manera acertada que palabras como el respeto, libertad, límites, calidad de vida, solidaridad, entre otros, simbolizan una sana convivencia con nuestros vecinos y por ende tener buenas relaciones con el consejo de administración y la administración a cargo. Tener este porcentaje tan alto permitirá que las personas sean de forma general más receptivas y comprendan de una forma más fácil la información que se espera brindar para mejorar en este aspecto en toda la comunidad.

Increíblemente el 49% (83) de los entrevistados no saben si existe o no un comité de convivencia, con algunos se conversó con algo de profundidad en este punto y expresaban que eran pocas las veces que asistían a las asambleas ordinarias, enviaban a un representante y en otros casos no esperaban al final de las reuniones ordinarias, ya que son muy extensas y tenían

que realizar otras actividades. Por tanto, no tenían más información sobre el comité de convivencia, los requisitos que se deben tener (si es que existen) para participar y que aspectos en concreto deben manejar. También hubo 81 personas (48%) que informaban de manera contundente que dicho comité no existe, es más, aclaraban que llevamos varios años sin tener comité.

Sobre la Ley 675 de 2001 no se esperaba que la gente tuviera conocimiento, sino que se buscaba indagar sobre qué tanta información se tenía al respecto de este tema, si a pesar de no tener experiencia o conocimientos en el manejo de propiedades horizontal había personas con estudio previo por cualquier circunstancia. Sin embargo, el porcentaje de las personas que no tienen conocimiento de esta ley fue del 59% (101), aunque algunos nombraban derechos y deberes, no se sentían seguros con el manejo del tema. Sólo el 4% (6 personas) de los entrevistados hablaban con autoridad y de forma decisiva, ya sea por experiencia académica o profesional.

Para profundizar más sobre el tema principal de esta investigación, era esencial saber si los entrevistados podrían desarrollar un análisis respecto a comportamientos que van en contra de una convivencia pacífica. A veces el descontrol en momentos difíciles es lo que desborda estos comportamientos. Tenemos entonces que el 35% (60 personas) señalan de manera directa a las otras personas, no se cuestionan, no se incluyen dentro del problema. Esto desde un punto de vista de diagnóstico es grave porque cómo trabajas con una población que se cataloga ajena al problema, ¿se podría segregar? difícilmente no. Los protagonistas deben ser todos, para mejorar se necesita a todos los implicados y donde existan metas conjuntas.

Los problemas que más afectan a este tipo de comunidad son variados, entre los más mencionados están la falta de solidaridad y la responsabilidad (37) estas personas se enfocan en

las conductas positivas o negativas de acuerdo con la situación presentada para dar su opinión. Al tratar de explicar las opiniones de estos residentes, hacen referencia a la ausencia de civismo y solidaridad cuando se alteran los comportamientos de convivencia o cuando no se actúa de manera humanitaria en acciones de calamidad, cuando se altera la tranquilidad y el descanso de los demás.

Llegamos a un punto crucial y es cómo se están manejando los conflictos, cuáles son los entes a los que acude con regularidad la comunidad. En este punto hubo bastante confusión, pero a la vez descontento por parte de la gente, pues algunos se sentían sin ningún tipo de respaldo ante cualquier conflicto. Otros dejaban ver a plena vista su inconformidad por el manejo poco asertivo que se le está dando a los problemas, según algunos residentes muchos de estos problemas no se resuelven y siguen igual. Para 33 residentes es confuso, no saben a dónde dirigirse, para 28 personas ir a la policía es el ente más efectivo y práctico.

En cuanto a los métodos que utiliza la administración, si en verdad son efectivos o no, el 32% correspondiente a 54 personas creen que no se está realizando nada o casi ninguna actividad para contrarrestar los problemas de convivencia. La comunicación se representa por 53 personas (31%) quienes creen que los medios informativos que actualmente usan, como carteles en los ascensores, en las entradas de las torres y el tv en la recepción para algunos residentes, permite que este tipo de información sea muy importante y directa, pero no suficiente. Sin embargo, la administración ha optado desde que inicio la cuarentena en Colombia por otra opción y es el WhatsApp. El correo electrónico es usado para información formal y/o legal. En este punto existe una gran oportunidad para realizar las cosas con mayor propósito, y en ello coinciden las opiniones de varios residentes.

Mejorar, es la opción más expresada por parte de los residentes en cuanto al balance y evaluación sobre este tema. Los entrevistados consideran que se deben y necesitan tener más

opciones que ayuden a que estas situaciones de convivencia mejoren considerablemente. En este punto hubo muchas ideas, es interesante escuchar a la comunidad cuando se trata de buscar nuevos cambios, por ejemplo, contar con capacitaciones, tener indicadores, buscar estrategias de socialización, en fin, hubo muchas ideas. Sin embargo, el gran esfuerzo radica en llevarlas a feliz término.

Las prácticas son esenciales para el desarrollo y la búsqueda de resultados. De los residentes entrevistados el 22% (37 personas) consideran que son varias las prácticas a usar, pues no se debe enfocar el camino a una sola dirección. Tener apoyo por parte de profesionales sobre estos temas es valioso para generar conciencia como mayor conocimiento sobre este tema, el tema de las mascotas cada día toma mayor relevancia pues el número de personas que adquieren una va en aumento y se deben realizar mejores procesos para su control como manejo, mediciones periódicas por torre. Estas son algunas de las ideas de los residentes para poner en práctica diferentes estrategias para mejorar los problemas de convivencia.

He aquí la pregunta que permitiría conocer la realidad en la que se encontraba el conjunto residencial, respecto a quienes tendrían la voluntad y el empuje para participar de alguna forma en los procesos de gestión de convivencia. Tristemente la respuesta ganadora fue el NO con un 49% (84) y un sí con un 37% (62). La gente se excusaba y mayormente decían que el problema que veían era el tiempo. Sin embargo, se notó en algunos entrevistados que tener un mal ambiente en las asambleas, el irrespeto hacia el consejo de administración y la administradora ha hecho que la gente se aleje de este tipo de cargos que ha modo de ver de muchos son “desagradecidos”. Pero aquí deseo rescatar lo que escuchaba de ese otro porcentaje, los que sí querían (aunque algunos colocaran condiciones) y primaba el beneficio en comunidad, el no estar criticando lo que otros hagan o si no lo hacen.

Existe una mala comunicación, ya que se ha demostrado en las dos últimas asambleas la falta de respeto a la que llegan algunos residentes para “exigir” lo que ellos consideran sus derechos. Algunas personas evitan al máximo dirigirse a la administración para reportar cualquier inconveniente, algunos prefieren hacerlo de manera personal (se debe tener mucha cautela) y otros consideran que no es necesario. Pero cuando no se reporta a tiempo la violación al reglamento interno, es cuando el residente que se queja debe esperar para cumplir el debido proceso según lo escrito en el Reglamento Interno y Manual de Convivencia. La invitación será siempre a reportar, registrar y acudir a los entes correspondientes dependiendo el caso para evitar mayores daños o calamidades que lamentar.

No hay educación ciudadana en temas de convivencia, no dedican el suficiente tiempo el consejo administrativo y la administración a estos casos, algunos se acumulan a tal punto que son expuestos por algunos residentes en las asambleas, donde exponen su inconformismo por la falta de orientación como de soluciones efectivas. El comité de convivencia le daría un nuevo aire a esta área residencial, se dedicaría a generar ideas nuevas como dar un mejor acompañamiento a estos casos para que se resuelvan de la mejor forma y se logre corregir en muchos aspectos el ambiente residencial.

Ahora, algunos comportamientos si corresponden a los malos ciudadanos, es decir hay personas que, si generan conflictos con muchos de sus vecinos, en algunos casos se encuentra el residente que ve al detalle a cada comportamiento, le molesta de manera continua lo que hacen los demás y eso desencadena un sin número de quejas. También se encuentra el residente que aún no se ha concientizado sobre la convivencia en comunidad, vive generando dentro de sus comportamientos malos hábitos que alteran la tranquilidad de los demás.

De todo lo descrito anteriormente se han clasificado algunos conflictos de convivencia descritos por la comunidad y la forma cómo se están desencadenando.

Evitar los conflictos al máximo es primordial para el crecimiento como sociedad. Por ello es importante tomar acciones por parte de todos los involucrados en las problemáticas de convivencia en el conjunto residencial. Este ítem puede llegar a alcanzarse de muchas formas, pero lo más importante es el compromiso de escoger en lo posible buenos líderes, buscar información relevante y programas creativos para llamar la atención de estas personas y la constancia para poder lograr los resultados que se buscan. Uno de ellos es disminuir los problemas de convivencia, pero aumentar la solidaridad y la unión de la comunidad para sacar adelante proyectos de crecimiento del conjunto residencial.

Reglamento Interno y Manual de Convivencia

Se sugiere ser actualizado, revisado, corregido en todos los temas que se encuentran en el Reglamento de Propiedad Horizontal, como otros temas de interés donde se vea involucrada toda la comunidad del conjunto. Cuando exista un nuevo propietario o residente, éste debe conocer el reglamento interno, debe ser entregado y debe tenerse un registro donde se evidencia que fue recibido a satisfacción, esto va a permitir disminuir significativamente los malentendidos como las problemáticas de convivencia, ya que el residente conocerá con anterioridad cuáles son sus deberes como derechos dentro de la unidad residencial.

Comité de Convivencia

Debe existir un comité de convivencia comprometido por la causa, donde se genere intereses reales por las problemáticas que más afectan a la comunidad. Debe existir creatividad para realizar planes distintos con el fin de llamar la atención que motive al cambio de actitudes frente a situaciones diarias que puedan llegar a presentarse.

El respeto, compromiso, la tolerancia, la urbanidad, la escucha, el diálogo son principios mínimos que deben emplearse al momento de manejar una situación que pueda conllevar a un conflicto de convivencia, por eso se hace necesario que el Comité de Convivencia junto con la administración sean capacitados en la resolución de conflictos, se necesitan habilidades, experiencia, persuasión, carácter para poder dominar estos temas. Generar equipo con la administración, como generar respaldo y apoyo por parte del consejo administrativo hará posible la puesta en marcha de actividades relaciones a cambios comportamentales.

El administrador debe tener un manejo de comunicación muy objetivo frente a distintas situaciones que puedan llegar a presentarse entre los mismos residentes del conjunto, hay que tener un gran profesionalismo sobre estos temas evitando tomar partido por alguna de las partes y apoyar la excelente gestión de convivencia, donde se garantice el debido proceso a la obtención de decisiones justas.

Todo lo que está en manos del administrador, consejo y comité de convivencia debe realizarse a cabalidad con el fin de evitar al máximo conflictos que en algunos casos puedan llegar a ser fatales por procedimientos inadecuados u omisión.

El Comité de Convivencia debe apoyar e interceder pacíficamente buscando la conciliación y la armonía entre todos los miembros de nuestra comunidad. Aparte, que ayude a refrescar de manera educativa los derechos, deberes y prohibiciones a los que están sometidos los residentes al aceptar vivir en este conjunto residencial. Teniendo en cuenta que debe iniciar un cambio, sin esperar todo el tiempo que los demás sean quienes realicen lo que nosotros “esperamos”. El investigador consideró transcendental vincularse y postularse directamente al nuevo comité de convivencia del conjunto residencial.

Conclusiones

Mediante la búsqueda de diferentes teorías de autores, como investigación documental, se logra llegar a ultimar que el conjunto residencial sí posee problemáticas de fondo y de forma. Muchos tienen claro cuáles son las normas básicas de una convivencia, sin embargo, cuando no existe un trabajo continuo sobre los comportamientos negativos, éstos aumentan, debido a que en algunas ocasiones no se ven consecuencias sobre estos actos, causando tranquilidad en algunas personas para cometer repetidamente hechos negativos en el conjunto residencial.

Por medio de la información temática que se realizó al inicio de este proyecto se revisaron conceptos importantes que ayudaron a definir posturas como conocer planteamientos sobre la convivencia en diferentes ángulos. La ley 675 de 2001 se considera una ley obsoleta, confusa para algunos y manipulada por otros. Recientemente en nuestra última asamblea del año 2021 hubo controversia por las preguntas que se aplicaban de forma virtual en la reunión, ya que la persona que dirija dicha asamblea trataba bajo su conocimiento, asignar las preguntas de la manera más adecuada, pero algunos les daba una interpretación diferente, lo que hizo que la asamblea demorara más tiempo del esperado. Situaciones como la presentada anteriormente generan tensión, dilatación, desconfianza para el avance de muchos proyectos que se tienen pensado realizar en beneficio de todos.

Un administrador representa mucho más que un cargo como representa legal en un conjunto residencial, representa ser un excelente conciliador sobre el manejo de los conflictos, debe representar compromiso humano, facilitar las situaciones para que lleguen a un feliz término. Ahora, estas actividades o talleres para generar una buena gestión de convivencia

necesitan de capacitaciones, seminarios que le permitan al administrador de cualquier conjunto residencial tener el control sobre el manejo de estas situaciones.

El peso del cambio no recae únicamente por la gestión que desarrolle el administrador, los roles deben ser asumidos con responsabilidad y un gran sentido de pertenencia por parte de todos los involucrados. Es decir, el consejo de administración y los copropietarios juegan un papel fundamental para que estas actividades se lleven a feliz término. Se podría considerar como una gran alternativa, invitar a los líderes de cada torre a que trabajen en dichas actividades y que ellos mismos inciten a sus vecinos a participar como actores principales. No es una tarea fácil, es de tiempo, es de constancia, es de ganar nuevamente confianza y es de trabajo en equipo para que las cosas marchen de una forma más amigable.

Este tema se ve generalizado por la mayoría de los edificios, pero en algunos lugares de nuestro país se da en mayor y menor proporción. En este caso puntual, existen muchos problemas de convivencia y se puede decir que los residentes como los integrantes del consejo de administración y la administradora concuerdan en ello.

De forma general hubo receptividad por parte de los entrevistados, hubo bastante interés en dar sus opiniones, unos conversaban de manera extendida y otros lo hacían de manera más puntual. Esto deja entrever que se quieren hacer cambios, que se necesita avanzar y realizar estrategias distintas a lo que se ha venido haciendo desde hace tiempo.

Hay mucha crítica hacia los demás, señalamientos para ser exactos. Fueron pocos los que se incluían en el problema y éste es un punto importante para trabajar, se trata de ser más solidarios y responsables; tal y como lo menciona la pregunta siete. Hay mucha molestia por diferentes casos, no necesariamente por convivencia, pero cuando no se resuelven sus situaciones esto genera un mal ambiente y un eco dentro la misma comunidad.

La gente necesita medios de comunicación masivos, pero también respuestas acompañadas de soluciones y/o recomendaciones dependiendo el caso. Existe un correo y un número de celular con la administración, pero las respuestas no se generan a corto plazo, en algunos casos puntuales algunos correos no son respondidos. La comunidad tampoco tiene acceso a una comunicación directa con el consejo de administración, no tienen correo electrónico, tampoco un número al cual puedan comunicarse cuando deseen acudir a una instancia mayor después de administración. Por esto, es de gran importancia acudir a sistemas de comunicación fáciles y de respuestas rápidas.

Esta comunidad es rica como diversa en conocimiento, experiencias y ganas de aportar a experiencias renovadoras que oxigenen un poco nuestro entorno social. Pero el inconveniente para muchos es el factor tiempo, tener jornadas laborales largas o múltiples responsabilidades ha sido impedimento para que muchos integrantes de esta comunidad pongan a disposición todos sus conocimientos y experiencias. Sin embargo, ha faltado mayores incentivos por parte de los integrantes del consejo de administración y administración, como por ejemplo eventos o situaciones que interesen y traten de involucrarlos a todos.

Se detectó molestia en varios residentes por la no oportuna solución a problemas expuestos y repetitivos. Algunos consideran que falta mayor capacitación, compromiso, organización y gestión por parte de la administración. Aparte que puede llegar a formarse una imagen carente de autoridad frente a los copropietarios.

Se visualizó y se escuchó a la comunidad frente a la necesidad de crear un comité de convivencia que facilite y brinde apoyo a la administración en temas de conductas inadecuadas o irrespeto al reglamento interno.

Debido a esta investigación y al conocimiento adquirido con el análisis realizado, consideré importante ser parte del cambio, por esto me postulé al comité de convivencia 2020-

2021 para generar con mi tiempo, interés, aprendizaje, entusiasmo, diferentes alternativas que nos permitan crecer como una sociedad que asume responsablemente lo que le corresponde.

Los aportes que se han venido realizando hasta el momento son los siguientes:

Se creó un correo electrónico dirigido sólo a temas relacionados con convivencia de todo el conjunto residencial.

El comité de convivencia ha participado de manera presencial en la solución de diferentes problemas que se venían presentando tiempo atrás entre varios residentes sobre temas varios: manejo inadecuado de mascotas, intolerancia, ruido en exceso, basura tirada hacia los apartamentos inferiores, entre otros. Afortunadamente la gran mayoría se han resuelto de manera satisfactoria con la intervención de la administración y comité de convivencia.

Cabe recalcar que al inicio de la cuarentena las quejas por convivencia se vieron en aumento, según lo conversado con la administración, ya que los residentes necesitaban realizar diversas actividades dentro de sus hogares y esto generó malestar entre algunas personas porque no se les estaba dando el manejo adecuado, ya que el nivel de ruido se vio en aumento de manera desenfrenada. Por tanto, se vio necesario aumentar el número de información colgada en carteles físicos como digitales, y recordándoles a los residentes las normas de nuestro Reglamento Interno y Manual de Convivencia.

Se han realizado reuniones mensuales con la administración y hasta el momento una reunión con el consejo de administración. No ha sido fácil generar interés por la mayoría de los integrantes del consejo, pero en la medida que han percibido compromiso y responsabilidad por parte de las dos (2) personas que actualmente estamos activas en el Comité de Convivencia ha permitido avanzar y realizar cambios significativos que comienzan a generar una gran diferencia.

Las cartillas físicas y digitales se siguen manteniendo, pero han sido mejoradas, son más didácticas, más constantes y esto ha generado atención visual hacia el residente, ya que son avisos más explicativos y llevando a mensajes más reflexivos.

Se han realizado propuestas de socialización para generar mayor cercanía con todos los integrantes del conjunto residencial. Como integrantes del comité de convivencia 2020-2021 creemos en proyectos que permitan el crecimiento como sociedad, donde se generen vínculos de solidaridad y apoyo, especialmente en este año tan difícil para la mayoría de las familias.

Recomendaciones

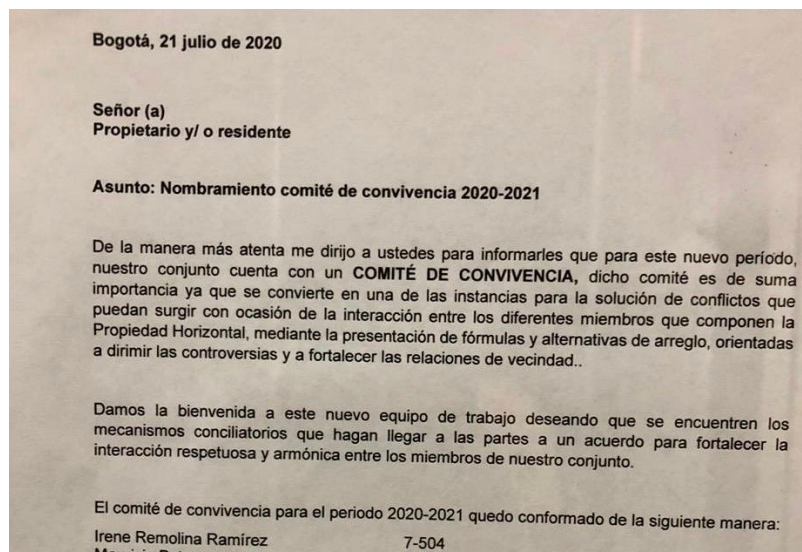
Crítica – Señalamientos: es importante crear sentido de pertenencia en nuestro conjunto residencial, esto se logra involucrando al residente en la toma de decisiones, motivándolos a participar de diferentes espacios y/o actividades que bastante falta hacen. Esto generaría gran sentido de pertenencia por proteger los espacios saludables a los que todos tienen derecho

Medios de Comunicación: aunque actualmente existe el WhatsApp por torre (creado debido a la pandemia), un número de celular que se hizo público en los últimos meses, un correo electrónico; falta algo muy importante, y es una comunicación más activa, respuestas eficaces a problemas diversos. Trabajar en esto, disminuiría notablemente las inconformidades de los residentes frente a las quejas particulares que se presentan de manera tan pública en las Asambleas Ordinarias.

Nuevas experiencias - estrategias: realizar actividades en fechas especiales como otorgar espacios de emprendimiento generaría en la comunidad más intereses, con ganas de seguir involucrándose, va a existir una comunidad más participativa, una comunidad unida y deseosa de generar nuevas ideas que hagan de nuestro espacio un mejor lugar. Esto se gana basándose en el respeto y la confianza que generan este tipo de acciones. Sin embargo, esto no quiere decir que no vayan a existir problemas o dificultades, todo lo contrario, empezar de cero puede ser más difícil de lo que se cree.

Falta de gestión: es difícil detectar falta de gestión en todo el conjunto residencial por algunos casos que comentan ya sea en la Asamblea o por información divulgada por algunos residentes en diferentes medios ascensores o vía mensajes de celular. Lo que si puede detectarse es que, si falta mayor interés, como organización para llevar a cabo las acciones de mejora para generar los cambios necesarios en convivencia.

Figura 22.

Comité de Convivencia 2020-2021.

Fuente: Publicación conjunto residencial

Referencias

Acosta Padilla, C. P., & Terán Herrera, M. B. (27 de Marzo de 2020). *Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Administración Estratégica: www.espe.edu.ec

Administrativo, E. d. (28 de Agosto de 2019). *Corrupción: ¿Novela o Poesía?*
Obtenido de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503856215003>

Ángulo, C. C. (12 de Julio de 2019). *Universidad Santiago de Cali*. Ensayo Final:
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3867/ADMINISTRADOR%20PROPIEDAD%20HORIZONTAL.pdf;jsessionid=8827245A4E1E7C0B8A468447C1C4A310?sequence=1>

Arrascue, E. (2017). Revista del observatorio sobre la violencia y convivencia en la escuela. *Revista Huellas Número 5*, 35.

Asensio, R. J. (07 de Octubre de 2019). *Google Académico*. Convivir en la ciudad:
http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/924/convivir_ciudad_05_cap1.pdf?sequence=1

Baquero, J. A. (27 de Junio de 2019). *Alcaldía Mayor de Bogotá*. La economía alrededor de las mascotas en Bogotá:
<http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/comercio-al-por-menor-industria-servicios/la-economia-alrededor-de-las-mascotas-en-bogota>

Bomba, F. (19 de Marzo de 2018). *Youtube*. fbombab:
<https://www.youtube.com/watch?v=oc8i9g144Y0>

Botero Marín, S., & Vargas Gutiérrez, J. D. (26 de Marzo de 2019). *Universidad Eafit*. Condiciones básicas de integración y articulación para una red integrada de servicios en salud en la ciudad de Medellín.:
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/15030/Santiago_BoteroMarin_Juan_David_VargasGutierrez_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Cabrera, A. (17 de Mayo de 2017). *Radio Santa Fe 170 a.m.* El feliz rescate de Sasha, la perrita víctima de permanente maltrato por un energúmeno en Bogotá:
<http://www.radiosantafe.com/2017/05/17/el-feliz-rescate-de-sasha-la-perrita-victima-de-permanente-maltrato-por-un-energumeno-en-bogota/>

conceptodefinicion.de. (27 de Septiembre de 2020). *ConceptoDefinición*. Pirámide de Kelsen: <https://conceptodefinicion.de/piramide-de-kelsen/>

Congreso de Colombia. (04 de Agosto de 2001). *Secretaría del Senado*. Ley 675 de 2001: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0675_2001.html

Congreso de Colombia. (29 de Julio de 2016). *Policía Nacional de Colombia*. Código Nacional de Policía y Convivencia: <https://www.ccibague.org/archivos/cae/ley-1801-2016-codigo-nacional-policia.pdf>

Congreso de Colombia. (30 de Mayo de 2020). *Vlex Colombia*. Información Jurídica, Tributaria y Empresarial: https://legislacion.vlex.com.co/vid/expide-regimen-propiedad-horizontal-60035651#section_11

Escuela Jurídica Colombiana. (10 de Julio de 2016). *youtube*. ORDENAMIENTO Jurídico Colombiano (ACTUALIZADO):
<https://www.youtube.com/watch?v=6CTcW4V6zkg>

Fontalvo Herrera, T. J., Quejada, R., & Puello Payares, J. G. (14 de Agosto de 2019). *La comunicación organizacional como agente dinamizador de la mejora continua en los sistemas de gestión*. Encuentros:

<https://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=476655976011>

Funes Lapponi, S. (2007). Los modelos de convivencia y autoridad en el ámbito educativo. *EMIGRA Working Papers* núm. 26, 8-12.

Gallardo, F., Sepúlveda Carlois, D., & Tocornal, M. (26 de Octubre de 2019). *redalyc*. Conceptos tipológicos para la construcción del hábitat residencial y facilitar procesos sociales de formación de comunidades.:

<https://www.redalyc.org/pdf/258/25804302.pdf>

Guerrero, Á. C. (24 de Abril de 2015). *Universidad Católica de Colombia*. Del Régimen de Propiedad Horizontal. Un estudio del Manual de Convivencia como sistema alternativo de solución de conflictos: [https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=b29e9f3e23&attid=0.5&permmsgid=msg-](https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=b29e9f3e23&attid=0.5&permmsgid=msg-f:1660905414117540612&th=170cb8ac9dfc304&view=att&disp=inline&realattid=f_jyg13rht4&sadbat=ANGjdJ9HqTatp8RsacTp9xNhlPt--3odCOt8baYsvTwtPU7U3UbMRxLHB)

[f:1660905414117540612&th=170cb8ac9dfc304&view=att&disp=inline&realattid=f_jyg13rht4&sadbat=ANGjdJ9HqTatp8RsacTp9xNhlPt--3odCOt8baYsvTwtPU7U3UbMRxLHB](https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=b29e9f3e23&attid=0.5&permmsgid=msg-f:1660905414117540612&th=170cb8ac9dfc304&view=att&disp=inline&realattid=f_jyg13rht4&sadbat=ANGjdJ9HqTatp8RsacTp9xNhlPt--3odCOt8baYsvTwtPU7U3UbMRxLHB)

[f:1660905414117540612&th=170cb8ac9dfc304&view=att&disp=inline&realattid=f_jyg13rht4&sadbat=ANGjdJ9HqTatp8RsacTp9xNhlPt--3odCOt8baYsvTwtPU7U3UbMRxLHB](https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=b29e9f3e23&attid=0.5&permmsgid=msg-f:1660905414117540612&th=170cb8ac9dfc304&view=att&disp=inline&realattid=f_jyg13rht4&sadbat=ANGjdJ9HqTatp8RsacTp9xNhlPt--3odCOt8baYsvTwtPU7U3UbMRxLHB)

[3odCOt8baYsvTwtPU7U3UbMRxLHB](https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=b29e9f3e23&attid=0.5&permmsgid=msg-f:1660905414117540612&th=170cb8ac9dfc304&view=att&disp=inline&realattid=f_jyg13rht4&sadbat=ANGjdJ9HqTatp8RsacTp9xNhlPt--3odCOt8baYsvTwtPU7U3UbMRxLHB)

Heler, M. (24 de Marzo de 2020). *Universidad de Buenos Aires* . La dimensión ético-política de la convivencia humana:

http://catedras.fsoc.uba.ar/heler/dimensiones_de_la_convivencia_humana.pdf

Ibarra Colado, E. (2010). Herbert A. Simon y su monomanía. *Redalyc*, 161.

Lana, R. A. (05 de Agosto de 2019). *La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión* . Revista Científica: "Visión de Futuro":
<http://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=357935469001>

Mockus, A. (2002). Convivencia como armonización de ley, moral y cultura. *Revista Trimestral de Educación Comparada, Vol. XXXII, No. 01*, 19-20.

Montoya Restrepo, L. A., & Montoya Restrepo, I. A. (08 de Abril de 2020). *Condominios: Modelo de organización administrativa*. Universidad Nacional de Colombia: https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=b29e9f3e23&attid=0.13&permmsgid=msg-f:1660905414117540612&th=170cb8ac9dff304&view=att&disp=inline&realattid=f_jyg15p4l12&saddbat=ANGjdJ_3M1oUEGfAbkEdo4KjIZrfuy_KbNhn35Pz56lApkWFFa5CT5y

Moreno Ávila , O. L., & Rincón Salazar , M. T. (02 de Septiembre de 2019). *Nociones de basura y prácticas en el manejo de residuos sólidos en encerramientos residenciales*. Historiayespacio.univalle.edu.co:
<http://historiayespacio.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/1098/1217>

Murcia, A., & Áviles, H. (9 de 05 de 2021). *El uso del mapa mental en el desarrollo de la comprensión de lectura*. Obtenido de <https://repository.ugc.edu.co/>:
<https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4707/El%20uso%20del%20mapa%20mental%20en%20el%20desarrollo%20de%20la%20compresi%C3%B3n%20de%20lectura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pineda, C. A. (02 de Septiembre de 2019). *DISEÑO DE UN SISTEMA ALTERNATIVO DE PARQUEADEROS QUE APROVECHA Y*. Google Académico:
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3779/5/80088771.pdf>

Rincón Salazar, M. T. (23 de Agosto de 2019). *La convivencia vecinal en unidades residenciales de Cali, Colombia. Un análisis cualitativo con modelo multidimensional*. Redalyc:
<http://www.redalyc.org/jatsRepo/2654/265457559015/index.html>

RODRÍGUEZ, E. N. (28 de Septiembre de 2020). *Fodesep*. Actualización jurídica elementos básicos de orden jurídico para la actualización y reforma de normativas internas en las instituciones de educación superior.:
<https://www.fodesep.gov.co/images/pdf/ActualizacinJuridica.pdf>

Rodríguez, J. M. (2011). Métodos de Investigación Cualitativa. *Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo*, 11.

Rodríguez, O. J. (12 de Junio de 2011). *Dialnet*. Dialnet:
[file:///C:/Users/irene/Downloads/Dialnet-DiagnosticoDelProcesoDePlaneacionEstrategicaEnLaPr-3904685%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/irene/Downloads/Dialnet-DiagnosticoDelProcesoDePlaneacionEstrategicaEnLaPr-3904685%20(5).pdf)

Rojas, J. G. (2014). El diagnóstico del estado de la convivencia. En J. G. Rojas, *El Manual de Convivencia y la Prevención del Bullying* (págs. 39-40). Bogotá D.C.: Magisterio.

Rojas, J. G. (2014). El manual de convivencia y la prevención del bullying. En J. G. Rojas, *Diagnóstico, estrategias y recomendaciones* (págs. 35-49). Bogotá D.C.: Cooperativa Editorial Magisterio.

Salamanca, L. (2016). La gestión social en proyectos de vivienda de interés social. *Cuaderno de Viviendas y Urbanismo*, 311-312.

Salazar, M. T. (2012). La familia como escenario de socialización para la convivencia ciudadana. *Google Académico*, 121-122.

Secretaria General del Senado. (15 de Octubre de 2020). *Congreso de la República de Colombia* . Senado de la República:
<http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>

Secretaria Senado. (04 de Agosto de 2001). *Congreso de Colombia*. Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0675_2001.html

secretaria senado. (15 de Septiembre de 2020). *Senado*. Constitución Política de la República de Colombia:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Solano Rodríguez , O. J., & Sánchez Mayorga, X. (Volumen 4 N.1 Página 32 de Enero-Junio de 2008). *El sistema de información en la propiedad horizontal y su relación con los procesos contables*. Entramado:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265420384004>

Soto, C. A. (Abril de 2016). *CEPLAN*. Planeamiento Estratégico :
<http://propuestaciudadana.org.pe/wp-content/uploads/2016/05/CEPLAN.pdf>

Ugalde Binda, N., & Balbastre Benavent, F. (2013). Investigación Cuantitativa e Investigación Cualitativa: Buscando las Ventajas de las Diferentes Metodologías de Investigación. *Revista Universidad de Costa Rica*, 181.

Universidad Nacional de Ingeniería. (02 de Septiembre de 2019). Ruido residencial en Santiago de Cali. Percepción de los residentes de espacios multifamiliares: <http://revistaingenieria.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/1097/1216>

Vargas, A., Cabrera, H., & Rincón, P. (06 de Agosto de 2019). *Estilos de Solución de Conflictos*. Revista Latinoamericana de Psicología: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=805111106>


Vélez, M., & Adolfo, G. (2006). Cinco problemas actuales del régimen de propiedad horizontal en Colombia. *Opinión Jurídica*, 5 (9), 146-147.

Anexos

Figura 23.

Formato Entrevista.

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
“ECACEN” – UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD” MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES “DESCRIBIR LOS PRINCIPALES CONFLICTOS DE
CONVIVENCIA PERCIBIDOS EN UN CONJUNTO RESIDENCIAL EN EL NORTE DE BOGOTÁ D.C. PARA
PROPONER LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA”.**

		ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS – ECACEN. UNIVERSIDAD NACIONAL, ABIERTA Y A DISTANCIA, “UNAD”	
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES			
PROYECTO: “DESCRIBIR LOS PRINCIPALES CONFLICTOS DE CONVIVENCIA PERCIBIDOS EN UN CONJUNTO RESIDENCIAL EN EL NORTE DE BOGOTÁ D.C. PARA PROPONER LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA”			
Introducción: Los datos manejados en esta entrevista serán de carácter confidencial de acuerdo con la normatividad de Habeas Data. La presente entrevista tiene como fin indagar sobre la situación actual de convivencia del conjunto residencial; para así identificar, analizar y evaluar las problemáticas más complejas, desde la perspectiva de los copropietarios. Generar conciencia de la importancia de la convivencia, hace parte del cambio que necesitamos para hacer de nuestra copropiedad, un espacio para vivir en armonía.			
Género:	Femenino	Masculino	
Edad:	18 a 26 años	27 a 59 años	60 años a más
Tipo de Residente:	Propietario:	Arrendatario:	
Tiempo viviendo en el conjunto:	Menos de 6 meses	Entre 6 meses y un año	
	Más de un año		
Preguntas: <ol style="list-style-type: none"> Según lo que usted conoce o ha oído mencionar, podría describir ¿cuál es el objetivo principal de hacer un estudio de conflictos de convivencia? ¿Tiene usted presente el reglamento interno y manual de convivencia? ¿Cuál es el concepto o la definición que usted tiene de convivencia? ¿Conoce o desconoce si existe un comité de convivencia que invite a prácticas de prevención de conflictos? Actualmente, existe la ley 675 de 2001 llamada Régimen de Propiedad Horizontal con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a ella, ¿conoce usted esta ley?, ¿qué ha oído hablar de ella? ¿Cuál cree usted que pueden ser las causas que conllevan a que una persona tenga comportamientos distintos al de una convivencia pacífica? ¿Cuál cree usted que son los problemas de convivencia que más han afectado a nuestra comunidad, y cuáles cree que lo han afectado directamente a usted? ¿Tiene identificado qué instituciones desde lo gubernamental y no gubernamental, atienden estos comportamientos y/o confrontaciones? ¿Qué métodos está utilizando la administración para contrarrestar estos conflictos?, ¿son suficientes? ¿Cuál es su balance y evaluación sobre este tema? ¿Qué prácticas distintas a las que se están aplicando cree puedan ayudar a mejorar ciertas problemáticas? ¿Le gustaría participar de alguna forma en los procesos de gestión de convivencia? 			

Elaborado: Investigador

Figura 24.

Invitación Encuesta Virtual

**ENTREVISTA
CONVIVENCIA
INVITACIÓN**

PROYECTO: "DESCRIBIR
LOS PRINCIPALES
CONFLICTOS DE
CONVIVENCIA
PERCIBIDOS EN UN
CONJUNTO RESIDENCIAL
EN EL NORTE DE BOGOTÁ
D.C. PARA PROPONER LAS
ESTRATEGIAS DE
MEJORA"

**Tiempo de la
Entrevista**
10 minutos

Recolección
Debido al confinamiento por el
COVID 19 no puedo entrevistarlos
de manera personalizada, por eso
estaré dejando la entrevista en el
casillero de su apto y estaré
recogiéndola entre el 01 y 13 de
abril por cada apartamento sin que
haya un contacto físico, teniendo
en cuenta las medidas de
seguridad y protección.



TÚ OPINIÓN VALE MUCHO

APRECIADO PROPIETARIO/RESIDENTE

Mi nombre es Irene Remolina Ramírez, soy residente en la torre 7 de nuestro conjunto. Soy Administradora de Empresas y actualmente me encuentro realizando una investigación sobre los conflictos de convivencia de nuestra comunidad para una tesis de posgrado. Es muy importante contar con su valiosa opinión, ya que la información que nos proporcionarán nos permitirá indagar sobre la situación actual de convivencia del conjunto residencial; para así identificar, analizar y evaluar las problemáticas más complejas, desde la perspectiva de los copropietarios.

AGRADECIMIENTOS

La exploración de respuestas a problemas auténticos producirá conocimiento confiable en donde podemos construir entre todos bienestar y desarrollo integral.
¡Gracias por su participación!

Elaborado: Investigador

Figura 25.

Techos primeros pisos



Fuente: Administración Conjunto Residencial

Figura 26.

Basura en los techos



Fuente: Administración Conjunto Residencial

Figura 27.

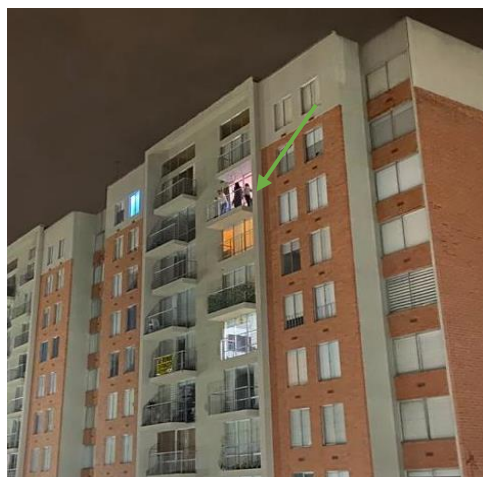
Colillas de cigarrillo en balcones



Fuente: Investigador

Figura 28.

Altos niveles de ruido a horas no permitidas.



Fuente: Investigador