



**Diseño de un Método para la Gestión de los Conflictos de Convivencia en la
Propiedad Horizontal en Colombia**

María Stella Caballero González

Universidad EAN

Facultad de Ingeniería

Maestría en Gerencia de Proyectos

Bogotá D. C., Colombia

06/10/2025

**Diseño de un Método para la Gestión de los Conflictos de Convivencia en la
Propiedad Horizontal en Colombia**

MARÍA STELLA CABALLERO GONZÁLEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magister en Gerencia de Proyectos

Director (a):

Milton Januario Rueda Varón

Modalidad:

Monografía

Universidad EAN

Facultad de Ingeniería

Maestría en Gerencia de Proyectos

Bogotá D. C., Colombia

06/10/2025

Nota de aceptación:

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del director del trabajo de grado

Bogotá, 07/octubre

Agradecimientos

A Dios, por ponerme en el camino las personas, las circunstancias y las oportunidades que me llevaron alcanzar este logro, por darme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para llevar a cabo este programa académico.

Agradezco inmensamente a la Policía Nacional de Colombia, por la oportunidad de realizar esta maestría y a mis compañeros su apoyo y confianza durante este proceso.

A mis profesores por guiarnos y compartir su conocimiento y experiencia

Finalmente, a mi familia por creer en mí, por ser mi refugio y mi fuerza.

Resumen

La gestión de conflictos en la propiedad horizontal en Colombia es un reto constante, sobre todo porque en ellas residen muchas personas con intereses diferentes en un mismo espacio. Este trabajo propone el diseño de un método estructurado para la atención y gestión de conflictos de convivencia basado en los principios de la gerencia de proyectos (PMBOK 7) y en la Ley 675 de 2001, con el fin de robustecer las herramientas existentes para una convivencia armoniosa entre residentes en la propiedad horizontal.

El estudio de enfoque mixto se apoyó en encuestas y entrevistas realizadas a los administradores de propiedad horizontal donde los resultados revelaron que los conflictos relacionados con ruido, mascotas, el uso de las zonas comunes, los parqueaderos e incumplimiento en el pago de cuotas son los más frecuentes y que la falta de comunicación y de la existencia de procedimientos estandarizados para su gestión, agrava las disputas entre residentes

A partir del análisis estadístico realizado se identificaron tres tipologías de acuerdo con la causa del conflicto y su nivel de manejo: convivencia, gobernanza y finanzas y escalamiento legal. Con base en estos resultados, se diseñó un método de gestión compuesto por fases sucesivas: identificación del problema, registro, mediación, formalización del acuerdo y seguimiento. En estas etapas se incluyen herramientas de sensibilización, comunicación efectiva y medicación comunitaria, que permiten crear un protocolo adaptable que facilita la resolución pacífica y la prevención de conflictos futuros

Entre los logros principales del método que se propone se destaca la reducción de la necesidad de acudir a instancias judiciales, mejorar la comunicación entre residentes y administradores, y aumentar la confianza en los mecanismos internos de resolución. Igualmente promueve la capacitación de mediadores, fortalece la capacidad organizativa de la propiedad horizontal, impactando positivamente la convivencia y la sostenibilidad social en esta comunidad.

incluye herramientas de sensibilización, mediación y conciliación, así como técnicas de comunicación efectiva, todo con el fin de reducir la sanción como consecuencia de los conflictos y fomentar soluciones colaborativas que incluye el diseño de una serie de fases para gestionar estas situaciones, como identificar el problema, analizar a las partes involucradas, implementar estrategias de solución y finalmente hacer un seguimiento de los acuerdos alcanzados.

Por último, este trabajo revela la importancia de la aplicación del modelo propuesto, ya que establece un aporte metodológico y práctico que integra la gestión de proyectos con la resolución de conflictos, brindando contar con un mecanismo estructurado adaptable para las copropiedades colombianas y un referente para políticas públicas orientadas al fortalecimiento de la convivencia ciudadana.

Palabras clave: administración, conflicto, método, convivencia, propiedad horizontal, normas.

Abstract

Conflict management in horizontal property in Colombia is a constant challenge, particularly because many people with different interests reside in the same space. This study proposes the design of a structured method for addressing and managing coexistence conflicts, based on project management principles (PMBOK 7) and Law 675 of 2001, with the aim of strengthening existing tools for harmonious living among residents in horizontal property.

The mixed-methods study relied on surveys and interviews with horizontal property administrators, where results revealed that conflicts related to noise, pets, the use of common areas, parking, and nonpayment of fees are the most frequent. Additionally, a lack of communication and standardized procedures for managing these conflicts exacerbates disputes among residents.

Based on the statistical analysis conducted, three conflict typologies were identified according to the cause of the conflict and the level of management: coexistence, governance, and finance/legal escalation. Based on these results, a management method was designed, consisting of successive phases: problem identification, documentation, mediation, formalization of agreements, and follow-up. These stages include tools for awareness-raising, effective communication, and community mediation, allowing the creation of an adaptable protocol that facilitates peaceful resolution and prevents future conflicts.

Among the main achievements of the proposed method are the reduction in the need for judicial intervention, improved communication between residents and administrators, and increased confidence in internal resolution mechanisms. It also promotes the training of mediators, strengthens the organizational capacity of horizontal property, and positively impacts coexistence and social sustainability within this community.

The method includes awareness, mediation, and conciliation tools, as well as effective communication techniques, all aimed at reducing sanctions resulting from conflicts and fostering collaborative solutions. It incorporates a series of phases to manage these situations, such as

identifying the problem, analyzing the involved parties, implementing solution strategies, and finally monitoring the agreements reached.

Finally, this work highlights the importance of applying the proposed model, as it provides a methodological and practical contribution that integrates project management with conflict resolution, offering a structured and adaptable mechanism for Colombian condominiums and serving as a reference for public policies aimed at strengthening civic coexistence.

Keywords: administration, conflict, method, coexistence, horizontal property, regulations.

Contenido

| | |
|---|-----------|
| Lista de Figuras..... | 14 |
| Lista de Tablas..... | 15 |
| Introducción..... | 17 |
| Objetivos | 19 |
| Objetivo General | 19 |
| Objetivos Específicos | 19 |
| Justificación..... | 20 |
| Marco Teórico | 21 |
| Antecedentes del Régimen de Propiedad Horizontal..... | 21 |
| Naturaleza Jurídica de la Propiedad Horizontal | 21 |
| <i>Evolución Normativa (Ley 182 de 1948, Ley 16 de 1985, Ley 428 de 1998, Ley 675 de 2001, Decreto 1060 de 2009).....</i> | <i>21</i> |
| <i>Teoría de la Sociedad</i> | <i>26</i> |
| <i>Teoría de la Servidumbre</i> | <i>26</i> |
| Naturaleza del Conflicto en la Propiedad Horizontal..... | 26 |
| <i>Teorías y Modelos del Manejo de Conflictos</i> | <i>27</i> |
| <i>Conflictos en la Propiedad Horizontal.....</i> | <i>29</i> |

| | |
|--|-------------------------------------|
| Normas que regulan El Comportamiento Humano En Colombia y Su Relación con La Ley | |
| 675 Régimen de Propiedad Horizontal | 29 |
| Manuales de convivencia en la propiedad horizontal como instrumentos de regulación interna | 36 |
| Procesos y áreas de conocimiento del PMBOK aplicados al método propuesto..... | 38 |
| <i>Fase de Inicio:</i> | 39 |
| <i>Fase de Planificación</i> | 39 |
| <i>Fase de Ejecución:</i> | 39 |
| <i>Fase de Monitoreo y Control:</i> | 39 |
| <i>Fase de Cierre:</i> | 40 |
| Principios y dominios de desempeño del PMBOK aplicados al método propuesto | 42 |
| Principios del PMBOK 7° Edición Aplicados a la Propiedad Horizontal | Error! Marcador no definido. |
| Dominios del PMBOK 7° Edición Aplicados a la Propiedad Horizontal | 45 |
| Aplicación de la Teoría de los Stakeholders en la Propiedad Horizontal..... | 46 |
| Clasificación de los stakeholders en comunidades residenciales | 47 |
| <i>Stakeholders internos</i> | 48 |
| <i>Stakeholders externos</i> | 48 |
| Hipótesis | 52 |
| Variables | 53 |
| Metodología | 56 |
| Diseño de Investigación | 56 |

| | |
|---|----|
| Tipo de Diseño | 56 |
| Población y Muestra | 57 |
| Instrumentos..... | 58 |
| Técnicas para el análisis de la información | 59 |
| Procesamiento de los datos | 61 |
| Análisis Estadístico de la Encuesta sobre Conflictos en Propiedad Horizontal en Bogotá | 61 |
| <i>Perfil de los Administradores Encuestados</i> | 62 |
| <i>Gestión de Conflictos</i> | 66 |
| <i>Frecuencia de Ocurrencia de conflictos</i> | 70 |
| Normatividad Relevante y Relación con la Ley 675 de 2001 | 76 |
| Percepción sobre la Necesidad de un Sistema de Mediación y Negociación | 78 |
| Análisis multivariado..... | 81 |
| Datos, codificación y enfoque | 81 |
| <i>Estrategia de codificación:</i> | 81 |
| <i>Ejes latentes de conflicto y gobernanza (ACM)</i> | 82 |
| <i>Hallazgo: Estructura factorial</i> | 82 |
| | 82 |
| <i>Convivencia cotidiana y normas de uso</i> | 83 |
| <i>Economía y gobernanza</i> | 84 |
| <i>Escalamiento y justicia procedimental</i> | 85 |
| Tipologías de comunidades (Clúster jerárquico + particional)..... | 86 |

| | |
|--|-----|
| Propuesta..... | 88 |
| Metodología para la Gestión y Atención de Conflictos en Propiedad Horizontal basada en PMBOK 7° edición..... | 88 |
| Protocolo de aplicación del método de gestión de conflictos | 93 |
| Discusión..... | 105 |
| Conclusiones..... | 107 |
| Trabajo Futuro..... | 108 |
| Referencias | 109 |
| Anexos | 116 |

Lista de Figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1 Ciclo de vida de un proyecto según el PMI | 39 |
| Figura 2 Distribución por estratos en Bogotá | 62 |
| Figura 3 Distribución por género..... | 63 |
| Figura 4 Edad de los encuestados | 63 |
| Figura 5 Nivel académico de los encuestados..... | 64 |
| Figura 6 Años de experiencia de los encuestados..... | 65 |
| Figura 7 Conflictos más comunes en la propiedad horizontal | 66 |
| Figura 8 Conflictos de convivencia más frecuentes | 67 |
| Figura 9 Principales causas de conflictos | 69 |
| Figura 10 Impacto de los conflictos en la convivencia y la comunidad..... | 71 |
| Figura 11 Métodos de resolución de conflictos actuales | 73 |
| Figura 12 Estructura factorial..... | 82 |
| Figura 13 Convivencia cotidiana..... | 83 |
| Figura 14 Economía / Gobernanza..... | 84 |
| Figura 15 Escalamiento / Justicia procedimental | 85 |
| Figura 16 Escalamiento / Justicia procedimental | 86 |
| Figura 17 Duración y costo estimado por fase del método de gestión de conflictos..... | 92 |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Estilos principales de resolución de conflictos | 28 |
| Tabla 2 Constitución Política de Colombia 1991 y la Ley 675 de 2001 en relación con la propiedad horizontal | 30 |
| Tabla 3 Código Civil Colombiano / Ley 675 De 2001 / Régimen de Propiedad Horizontal | 30 |
| Tabla 4 Ley 23 de Código De Ética Profesional / Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal en relación con la ética profesional y la propiedad horizontal | 32 |
| Tabla 5 Comparación ente la Ley 1209 De 2008 Ley De Convivencia Ciudadana / Ley 675 De 2001 Régimen De Propiedad Horizontal..... | 34 |
| Tabla 6 Comparación entre la Ley 1801 de 2016 Código de Policía y Convivencia Ciudadana / Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal | 35 |
| Tabla 7 Análisis Manual de convivencia Conjunto Residencial Ciudad Tintal Etapa 9 | 37 |
| Tabla 8 Aplicación de las áreas de conocimiento PMBOK en la gestión de conflictos en la propiedad horizontal | 40 |
| Tabla 9 Aplicación de principios PMBOK 7° edición en la gestión de conflictos en la propiedad horizontal | 43 |
| Tabla 10 Aplicación de los dominios de desempeño en la gestión de conflictos en la propiedad horizontal | 45 |
| Tabla 11 Variables de la investigación Gestión de conflictos de convivencia en propiedad horizontal | 54 |
| Tabla 12 Distribución de encuestas por estrato socioeconómico | 58 |
| Tabla 13 Dominios de desempeños aplicables para una gestión integral de conflictos | 90 |

| | |
|---|--------------------------------------|
| Diseño de un Método para la Gestión de los Conflictos de Convivencia en la Propiedad Horizontal en Colombia | 16 |
| Tabla 14 Fases de método y principales actividades..... | 93 |
| Tabla 15 Etapas del protocolo de gestión de conflictos en la propiedad horizontal..... | 94 |
| Tabla 16 Etapa 1. Presentación del conflicto..... | 97 |
| Tabla 17 Etapa 2. Admisión y registro del conflicto..... | 97 |
| Tabla 18 Criterios para la selección de mediadores | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 19 Convocatoria a mediación | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 20 Desarrollo de la mediación | 100 |
| Tabla 21 Formalización del acuerdo..... | 101 |
| Tabla 22 Seguimiento y cierre | 102 |
| Tabla 23 Procedimiento para la Elección/Nombramiento del Mediador | 103 |
| Tabla 24 Estrategias para la prevención de conflictos en la Propiedad Horizontal | 104 |

Introducción

El régimen de propiedad horizontal en Colombia, en la que un ciudadano comparte derechos con una población que demanda las necesidades primarias de tener vivienda, ha demostrado que, actualmente, esta forma de desarrollo urbano, cobija aspectos jurídicos, económicos, físicos, sociales y culturales que convergen en problemas o conflictos personales o grupales que redundan en la armonía de la comunidad ya que la ausencia de un método de gestión de conflictos estandarizado puede llevar a situaciones de tensión y descontento, que a su vez pueden traducirse en una disminución del bienestar social y emocional de los residentes.

Considerando esto, la presente investigación adopta un enfoque mixto combinando métodos cuantitativos y cualitativos para identificar analizar y comprender las causas, tipologías y dinámicas de los conflictos en la propiedad horizontal a través de encuestas aplicadas a administradores de conjuntos residenciales de diferentes estratos, lo que permitió obtener información sobre las situaciones mas relevantes y evidenciar la falta de estrategias formales de mediación y comunicación. Los resultados prácticos posibilitaron establecer tres tipologías de conflicto: de convivencia, de gobernanza y de naturaleza financiera–legal, las cuales sirvieron de base para el diseño metodológico propuesto.

A partir de estos resultados, se diseñó un método estructurado para la gestión de conflictos fundamentado en principios y dominios de desempeño del PMBOK 7 edición (Project Management Institute, 2021), ya que permite planificar, ejecutar y evaluar las estrategias con criterios de eficiencia, transparencia y participación. La propuesta comprende fases sucesivas de identificación del problema, registro, mediación, formalización del acuerdo y seguimiento, apoyadas en herramientas de sensibilización, comunicación efectiva y resolución colaborativa (Kerzner, 2017; Arias et al., 2023).

El marco teórico que respalda esta investigación integra teorías sociológicas y jurídicas aplicadas al ámbito social: la teoría de la comunidad explica la cohesión social y el sentido de pertenencia (Socarrás, 2004); la teoría de la sociedad, que aborda la organización de las relaciones y normas colectivas (Roa, 2004); y la teoría de la servidumbre, que fundamenta los derechos y limitaciones en el uso de los bienes comunes (Código Civil Colombiano, art. 879). Estas teorías, junto con los principios de la gerencia de proyectos (PMI, 2021), permitieron definir las variables de análisis: comunicación, gobernanza, participación y cumplimiento normativo, consideradas factores determinantes en la aparición y resolución de los conflictos (García & López, 2020; Molinar, 2023).

En consecuencia, esta monografía no solo establece los conflictos en la propiedad horizontal, si no que propone una guía metodológica innovadora, sustentada en teorías del comportamiento, principios y dominios del PMBOK 7° edición y en la normativa colombiana cuyo propósito es fortalecer la convivencia, reducir la judicialización de los conflictos y promover una cultura de diálogo y cooperación en los conjuntos residenciales

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un método de gestión de los conflictos de convivencia en la propiedad horizontal, basado en principios de la gerencia de proyectos con el fin de proponer, un modelo metodológico que oriente la implementación de estrategias para fortalecer la convivencia en la propiedad horizontal.

Objetivos Específicos

- Identificar el marco normativo sobre el comportamiento humano en Colombia y su relación con la Ley 675 del 2001 Régimen de Propiedad Horizontal con el fin de analizar cómo las disposiciones legales orientan la convivencia dentro de la propiedad horizontal e incorporando las teorías, factores y variable.s de la gerencia de proyectos, según los lineamientos del PMBOK 7^a edición (PMI, 2021)
- Determinar y analizar las principales causas y tipos de conflictos de convivencia en la propiedad horizontal que afectan y la convivencia entre los residentes desde un enfoque organizado y participativo.
- Considerar e identificar las fortalezas y restricciones de los mecanismos de gestión utilizados para la resolución de conflictos en la propiedad horizontal en los principios de la gerencia de proyectos para proponer mejoras en la gestión de conflictos.
- Proponer el diseño de un procedimiento estandarizado para la administración de los conflictos de convivencia en la propiedad horizontal, aplicando las buenas prácticas del PMBOK 7^o edición (PMI,2021) para fortalecer la convivencia y comunicación entre los residentes.

Justificación

Este estudio acerca de los conflictos de convivencia nos permite conocer y analizar el desafío creciente que enfrentan los administradores de conjuntos residenciales de la propiedad horizontal en Colombia, en este contexto debido a la diversidad de situaciones físicas, económicas, sociales y culturales, la Ley 675 de 2001 establece el marco jurídico para regular estos aspectos, aunque la práctica demuestra que su aplicación no es suficiente para prevenir y tratar adecuadamente las disputas que surgen.

Esta investigación contribuirá a diseñar un método estructurado que ayudará a los administradores a mejorar la gestión de los conflictos, la calidad de vida de los residentes promoviendo relaciones más sanas entre todos los involucrados creando escenarios para que de manera conjunta y anticipada se pueda reducir la necesidad de tomar medidas legales de los conflictos que surgen en la propiedad horizontal en Colombia.

La gerencia de proyectos, reconocida por su representación metodológica y sistemática, brinda herramientas útiles para planificar, organizar y evaluar procesos de resolución de conflictos desde un enfoque innovador y estructurado, que permiten diseñar e implementar estrategias más efectivas que fortalezcan la convivencia pacífica.

Marco Teórico

Antecedentes del Régimen de Propiedad Horizontal

La propiedad horizontal, como modalidad de convivencia en espacios compartidos, se ha incrementado en las últimas décadas, especialmente en áreas urbanas donde la demanda de vivienda supera la oferta disponible. Este modelo implica una serie de derechos y responsabilidades compartidas entre los propietarios, lo que puede dar lugar a conflictos derivados de diferencias de intereses, valores y expectativas.

Desde su origen, la propiedad horizontal se remonta a varias tradiciones legales y sociales a lo largo de la historia.

En Colombia, el crecimiento de las ciudades a partir de la década de 1940 llevó a la creación de la propiedad horizontal con los primeros proyectos de ley sobre la propiedad de pisos y departamentos en un mismo edificio. Después de los disturbios del 9 de abril de 1948, el gobierno de Marino Ospina Pérez expidió el Decreto 1286 de 1948 para estimular la construcción de edificios de varios pisos y reemplazar las construcciones afectadas. Con este decreto se buscaba facilitar la reconstrucción de edificios dañados y establecer un marco legal para el derecho de propiedad de los propietarios de apartamentos en un mismo edificio. Esto se debió a la gran cantidad de personas que se mudaban a la ciudad y de la necesidad de garantizar vivienda para todos. (Castaño López, 2016).

Naturaleza Jurídica de la Propiedad Horizontal

Evolución Normativa (Ley 182 de 1948, Ley 16 de 1985, Ley 428 de 1998, Ley 675 de 2001, Decreto 1060 de 2009).

La propiedad horizontal en Colombia tiene sus inicios en diferentes leyes y escenarios que han contribuido a su avance, con el objetivo de promover la convivencia armónica y la seguridad de sus residentes a través de normas que promueven el bienestar colectivo. En este

contexto, resulta fundamental considerar su naturaleza jurídica, pues a partir de ella se define el carácter de la persona jurídica que surge con la creación de la propiedad compartida, sus objetivos, sus restricciones y las normas que rigen su operación.

Comprender esta dimensión permite identificar la esencia del régimen, diferenciarlo de otras figuras legales y reconocer su papel en la organización de las relaciones sociales y patrimoniales dentro de los espacios de propiedad compartida.

Desde esta perspectiva, la legislación colombiana ha definido claramente la naturaleza legal de la propiedad horizontal, estableciendo sus características esenciales como entidad jurídica y especificando su aplicación dentro del contexto del derecho civil.

De conformidad con lo establecido en el artículo 195 del Decreto 1333 de 1986.

“La persona jurídica originada en la constitución de la propiedad horizontal es de naturaleza civil, sin ánimo de lucro. Su denominación corresponderá a la del edificio o conjunto y su domicilio será el municipio o distrito donde este se localiza y tendrá la calidad de no contribuyente de impuestos nacionales, así como del impuesto de industria y comercio, en relación con las actividades propias de su objeto social”.

PARÁGRAFO. La destinación de algunos bienes que produzcan renta para sufragar expensas comunes no desvirtúa la calidad de persona jurídica sin ánimo de lucro” (Decreto 1333 de 1986, art. 195).

Esta definición resalta que la propiedad horizontal no persigue fines lucrativos, sino que se constituye como una persona jurídica de carácter civil cuyo propósito esencial es garantizar la adecuada administración de los bienes comunes y el cumplimiento de las obligaciones colectivas de los copropietarios.

Ley 182 de 1948 Régimen de propiedad de pisos y departamentos de un mismo edificio fue creada para satisfacer necesidades y situaciones surgidas del crecimiento urbano y la

construcción de viviendas multifamiliares, fomentando el uso eficiente del espacio, protegiendo derechos y promoviendo una convivencia pacífica entre los residentes.

En este régimen “cada propietario debía contribuir a las expensas necesarias para la administración, conservación y reparación de los bienes comunes, así como al pago de la prima de seguro, en proporción al valor de su piso o departamento. La copia del acta de asamblea, celebrada de conformidad al reglamento de copropiedad, en que se acordarán expensas comunes prestaba merito ejecutivo para el cobro de las mismas.” (Camacho, 2020, p.76).

Esta normativa fue una de las primeras en tratar formalmente el régimen de propiedad horizontal. Introdujo el concepto de propiedad horizontal, obligando a la creación de un reglamento interno para regular el uso de áreas comunes y las relaciones entre copropietarios. Además, estableció derechos y obligaciones, así como la figura de la administración.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11:

“Los propietarios de los diversos pisos o departamentos en que se divide un edificio podrán construir una sociedad que tenga a su cargo la administración del mismo. No constituyendo sociedad deberán redactar un reglamento de copropiedad, que precise los derechos y obligaciones mutuas de los copropietarios, el cual deberá ser acordado por la unanimidad de los interesados. El reglamento de copropiedad deberá ser reducido a escritura pública, e inscrito simultáneamente con los títulos de dominio y plano del edificio. Dicho reglamento tendrá fuerza obligatoria respecto de los terceros adquirentes a cualquier título” (Ley 182,1948, art. 11).

Por su parte el artículo 12, indica:

“El reglamento de copropiedad contendrá las normas sobre administración y conservación de los bienes comunes; funciones que correspondan a la asamblea de los copropietarios; facultades, obligaciones y forma de elección del administrador;

distribución de las cuotas de administración entre los copropietarios, etc” (Ley 182, 1948, art 12).

La Ley 16 de 1985 modificó la Ley 182 de 1948 y represento un avance significativo en el régimen de propiedad horizontal en Colombia, pues incluyó mejoras a la regulación y administración de la copropiedad incorporando mecanismos para la resolución de conflictos.

Según lo estipulado en el artículo 8:

“Las diferencias que surgieren entre propietarios y entre éstos y la persona jurídica que nace de lo dispuesto en el artículo 3º. de la presente Ley, con motivo del ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus obligaciones como propietarios de los bienes de dominio exclusivo o particular o como integrantes de la persona jurídica antes mencionada, serán sometidas a decisión judicial, mediante el trámite del proceso verbal (...). Al mismo trámite se someterán las diferencias que surjan sobre la legalidad del reglamento y de las decisiones de la asamblea general”. (Ley 16, 1985, art. 8).

La Ley 428 de 1998 se considera una norma que complementa y regula lo relacionado con las unidades de propiedad cerradas sometidas bajo el régimen de propiedad horizontal. Estableció categorías, derechos y responsabilidades de los copropietarios, así como principios urbanísticos y sociales. El artículo 3º establece: “Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso” (Ley 428, 1998, art. 3º).

Fue parte de un proceso de fortalecimiento y crecimiento del sistema de propiedad horizontal en Colombia, que culminaría en la Ley 675 de 2001, la cual formalizó y sistematizó de manera más completa el régimen.

La Ley 675 de 2001 constituye el estatuto general de la propiedad horizontal en Colombia, consolidando un marco normativo integral para la convivencia en copropiedad. Esta normativa regula la administración de los bienes comunes, los derechos y obligaciones de los copropietarios, y el funcionamiento de los órganos de dirección. Según Vélez y Adolfo (2006), “la Ley 675, aún con sus vacíos e inconsistencias, constituye un esfuerzo normativo relevante que busca intervenir positivamente en los problemas propios de la copropiedad y en la protección de los derechos fundamentales en este ámbito” (pp. 146-147).

En el Decreto 1060 del 2009 se reglamenta aspectos de la Ley 675 de 2001, en específico los artículos 3, 19 y 32 de la Ley 675 de 2001. aclarando el objeto social de la persona jurídica de la propiedad horizontal y su capacidad para realizar actos y transacciones jurídicas sobre los bienes comunes. En su artículo 1 se establece: “Para los efectos de la Ley 675 de 2001, entiéndese que forman parte del objeto social de la propiedad horizontal, los actos y negocios jurídicos que se realicen sobre los bienes comunes por su representante legal, relacionados con la explotación económica de los mismos que permitan su correcta y eficaz administración (...), con el propósito de obtener contraprestaciones económicas que se destinen al pago de expensas comunes del edificio o conjunto y que además facilitan la existencia de la propiedad horizontal, su estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.” (Decreto 1060, 2009, art. 1).

En conclusión, el avance histórico y normativo de la propiedad horizontal en Colombia refleja un proceso continuo de ajuste a las demandas de la vida urbana y a la necesidad de instaurar un marco jurídico que responda a una convivencia armónica en espacios compartidos. Desde los primeros esfuerzos para crear leyes en los años 40 hasta la expedición de la Ley

675 de 2001 y su reglamento, el régimen ha transitado por distintas fases que han mejorado su base legal y administrativa, convirtiéndola en una herramienta clave para la organización de la copropiedad y la preservación del bienestar colectivo.

Estos antecedentes permiten comprender el valor de la propiedad horizontal no solo como un concepto legal, sino también como mecanismo para fomentar la unión social, la corresponsabilidad y la creación de comunidad en la situación urbana actual.

Teoría de la Sociedad

En este contexto, aborda las relaciones entre los propietarios como una especie de sociedad o asociación, donde se determinan derechos y responsabilidades mutuas.

En esta teoría, “se encuentra representada en el inmueble, el coeficiente de copropiedad lo constituye el aporte de cada socio, equivale al valor invertido en la adquisición de su piso o departamento, y la utilidad representada por el uso o disfrute de cada propietario al inmueble.” (Roa, 2004, p. 54).

Teoría de la Servidumbre

De acuerdo con lo establecido en el artículo 879 del Código Civil, la servidumbre está definida como “(...) un gravamen impuesto sobre el predio, en utilidad de otro de distinto dueño.”, esto se considera, en términos generales, como una carga asignada a un terreno para el uso y beneficio de la propiedad que pertenece a diferentes dueños (Código Civil, 2024, art. 879).

Naturaleza del Conflicto en la Propiedad Horizontal

El conflicto es un hecho ancestral en la historia de la humanidad, presente en todas las sociedades y momentos históricos (Busquet, 2015). Más que un suceso aislado, es un aspecto inevitable de la vida en sociedad, ya que surge de las relaciones entre otras persona y grupos con intereses, valores o necesidades que no siempre coinciden.

El conflicto es un fenómeno social complejo que ha sido estudiado en múltiples disciplinas, o lo que muestra su dificultad dentro de las definiciones más relevantes están:

- Giddens y Sutton (2015): el conflicto social comporta la lucha por la supremacía entre grupos sociales. Esta lucha genera tensiones, divisiones e intereses antagónicos.
- Robert North (en Shils, 1976): el conflicto es una situación de tensión u hostilidad causada por desacuerdos y por la disputa de recursos escasos, dado que los actores buscan fines incompatibles entre sí.
- Lewis Coser (1976): define el conflicto social como la lucha por valores, estatus, poder y recursos escasos, donde los oponentes buscan neutralizar o eliminar a sus rivales. Se considera social cuando trasciende lo individual y se origina en la estructura misma de la sociedad.

De acuerdo con estas ideas, el conflicto no tiene que considerarse exclusivamente como algo malo. Aunque puede causar tensiones y molestias, también puede ser una fuerza impulsora para el cambio y la transformación social si se maneja de manera adecuada.

Teorías y Modelos del Manejo de Conflictos

La Teoría de Resolución de Conflictos se fundamenta en el estudio de los procesos mediante los cuales las personas o grupos gestionan desacuerdos, intereses contrapuestos o tensiones sociales. Su propósito es transformar los conflictos en oportunidades de diálogo, cooperación y aprendizaje, promoviendo soluciones constructivas que fortalezcan la convivencia.

Desde la perspectiva contemporánea, los conflictos no deben entenderse como fenómenos negativos, sino como situaciones naturales de interacción social que pueden generar cambios positivos si se gestionan de forma adecuada (Deutsch, 1973; Burton, 1990). En este sentido, la resolución de conflictos busca prevenir el aumento y facilitar acuerdos razonables mediante la comunicación, la empatía y la negociación.

Uno de los modelos más reconocidos en esta teoría es el Modelo de Thomas–Kilmann (1974), que clasifica los estilos de manejo del conflicto según dos dimensiones:

- Asertividad (grado en que una persona busca satisfacer sus propios intereses)
- Cooperación (grado en que busca satisfacer los intereses de los demás)

Tabla 1

Estilos principales de resolución de conflictos

| Estilo | Descripción | Aplicación en la propiedad horizontal |
|---------------|--|--|
| Competitivo | La persona defiende firmemente su posición; busca ganar. | Puede ser útil en la aplicación de normas o decisiones urgentes. |
| Colaborador | Se busca una solución que beneficie a todas las partes. | Ideal para resolver conflictos comunitarios mediante consenso. |
| Comprometedor | Ambas partes ceden parcialmente | Útil en decisiones compartidas, como cuotas o mantenimiento. |
| Evasivo | Se evita el conflicto o se posterga la discusión. | Puede ser temporalmente útil para calmar tensiones. |
| Acomodativo | Se prioriza la relación sobre el resultado. | Funciona cuando el tema es de baja importancia para una parte. |

Este modelo permite identificar cómo los distintos actores (propietarios, arrendatarios y administradores) afrontan las diferencias y cómo estas condiciones influyen en la convivencia, además de facilitar el diseño de estrategias de mediación que compensen los intereses colectivos e individuales.

La Teoría de Resolución de Conflictos con los lineamientos del PMBOK (PMI, 2021) fortalece la dirección metodológica del proyecto, ya que motivan la comunicación efectiva, la colaboración y el compromiso de los interesados, principios esenciales para lograr una gestión eficiente y sostenible de la convivencia comunitaria.

Conflictos en la Propiedad Horizontal

Al ser un lugar donde varias personas viven juntas, es especialmente vulnerable a la aparición de disputas. Estas disputas surgen de las interacciones diarias entre los residentes, los administradores y los órganos de gestión de los edificios o comunidades, donde se presentan diferentes intereses, que a veces son opuestos.

En la propiedad horizontal, los conflictos suelen surgir de la convivencia diaria entre los residentes, donde se unen intereses personales y colectivos. Estas diferencias generalmente se manifiestan, en cómo se usan los espacios y recursos compartidos, en las relaciones de vecinos, en la gestión de los recursos económicos y en la aplicación de las normas de convivencia. Así cualquier, disputa en torno a la gestión, el respeto mutuo o el cumplimiento de las reglas comunes puede convertirse en un foco de conflicto dentro de la copropiedad.

Normas que regulan El Comportamiento Humano En Colombia y Su Relación con La Ley 675 Régimen de Propiedad Horizontal

En Colombia, el comportamiento de las personas en la propiedad horizontal está regulado por un conjunto de normas que tienen como objetivo asegurar una convivencia armoniosa, el respeto entre todos y el cumplimiento de los derechos y deberes de los copropietarios y residentes. La ley principal es la Ley 675 de 2001, Régimen de Propiedad Horizontal que define el marco legal en el país. Sin embargo, hay otras normativas adicionales, como la Constitución Política, el Código Nacional de Policía y Convivencia, así como diversas medidas civiles y urbanas, que ayudan a guiar el comportamiento en estos espacios compartidos. En las tablas comparativas que se presentan a continuación, se muestran las normas afines a la Ley 675, que permiten a los residentes entender sus obligaciones y ejercer sus derechos de manera adecuada, generando así un ambiente armónico dentro de la comunidad.

Tabla 2

Constitución Política de Colombia 1991 y la Ley 675 de 2001 en relación con la propiedad horizontal

| Tema | Constitución política de Colombia 1991 | Ley 675 de 2001 Régimen De Propiedad Horizontal |
|---|--|--|
| Marco Constitucional de la Propiedad Privada y Derechos de los Ciudadanos | En su artículo 58, reconoce el derecho de propiedad privada, protegiendo tanto la propiedad individual como la colectiva bajo una función social | Regula reglas de convivencia, administración, y distribución de los bienes comunes de un conjunto, en cumplimiento con los principios constitucionales. |
| Autonomía de las Comunidades | Reconoce la autonomía de las entidades territoriales y las comunidades | Establece la autoadministración de los conjuntos residenciales mediante la asamblea de copropietarios, con un grado de autogobierno, siempre respetando las leyes del país. |
| Derechos y Deberes de los Copropietarios | Establece los deberes de las personas en cuanto a respetar el ordenamiento jurídico y las normas de convivencia | Regula derechos y deberes de los copropietarios dentro de la propiedad horizontal, pago de los gastos comunes, la responsabilidad en el uso de los bienes comunes y el respeto a las decisiones adoptadas por la asamblea. |
| Derecho a la Participación | Reconoce el derecho a la participación en los asuntos públicos (artículo 103) y, de asuntos privados de carácter colectivo | Promueve la participación de los copropietarios a través de la asamblea, como instancia de decisión |

Nota. Elaboración propia

Tabla 3

Código Civil Colombiano / Ley 675 De 2001 / Régimen de Propiedad Horizontal

| Tema | Código Civil Colombiano | Ley 675 De 2001 Régimen de Propiedad Horizontal |
|-------------------|--|--|
| Propiedad Privada | Establece que la propiedad es un derecho que puede ejercerse sobre una cosa, bajo el principio de que la propiedad es indivisible y absoluta | Modifica esta concepción de la propiedad privada, permitiendo que se puedan compartir bienes comunes con otros copropietarios en un mismo inmueble o conjunto residencial. |

Tabla 3

Código Civil Colombiano / Ley 675 De 2001 / Régimen de Propiedad Horizontal

(continúa)

| Tema | Código Civil Colombiano | Ley 675 De 2001 Régimen de Propiedad Horizontal |
|---|---|--|
| Convivencia y Régimen de la Propiedad Horizontal: | Aunque no regula específicamente la propiedad horizontal, establece principios generales sobre la propiedad y la posesión que sirven de base para la organización de la propiedad en general. | Regula detalladamente la convivencia dentro de la propiedad horizontal, estableciendo normas sobre la asamblea de copropietarios uso de bienes comunes, normas internas y sanciones. |
| Contratos y Transacciones en Propiedad Horizontal | Regula los contratos relacionados con la propiedad, como compraventas, arrendamientos y demás transacciones civiles que puedan involucrar bienes inmuebles. | Adapta estas disposiciones a la propiedad horizontal regulando aspectos como la compraventa de unidades privadas, el arrendamiento, así como los derechos y deberes derivados de estos contratos |

Nota. Elaboración propia

El código civil proporciona un marco normativo para la propiedad en Colombia, pero la Ley 675 de 2001 se especializa en las particularidades que presenta la propiedad horizontal, en línea con los principios generales establecidos por el Código Civil

Tabla 4

Ley 23 de Código De Ética Profesional / Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal en relación con la ética profesional y la propiedad horizontal

| Tema | Ley 23 De1982 Código de Ética Profesional | Ley 675 De 2001 Régimen de Propiedad Horizontal |
|----------------------------------|---|---|
| Normas Éticas para Profesionales | Establece principios éticos que guían a profesionales en derecho, arquitectura, ingeniería, administración, entre otros. Exige evitar conflictos de interés, garantizar la transparencia y actuar con integridad. | Regula la propiedad horizontal y obliga a administradores, contadores y abogados a aplicar los principios éticos de la Ley 23 de 1982 en la gestión de bienes comunes, velando por la honestidad y transparencia en las decisiones. |

Tabla 4

Ley 23 de Código De Ética Profesional / Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal en relación con la ética profesional y la propiedad horizontal

(continúa)

| Tema | Ley 23 De1982 Código de Ética Profesional | Ley 675 De 2001 Régimen de Propiedad Horizontal |
|---|--|---|
| Responsabilidad Profesional y Conflictos de Interés | Los profesionales deben evitar situaciones en las que puedan existir conflictos de interés que perjudiquen su imparcialidad o integridad en el ejercicio de su profesión. | Los administradores de propiedad horizontal y otros profesionales que participan en la gestión de los conjuntos residenciales deben evitar conflictos de interés. |
| Transparencia y Buena Fe | Hace énfasis en la transparencia y el principio de buena fe en la relación entre los profesionales y sus clientes, lo que implica que los profesionales deben actuar con honestidad y claridad en sus actuaciones. | Los administradores deben presentar información clara y veraz sobre los estados financieros del conjunto, los gastos comunes y cualquiera otra decisión cumpliendo así con los principios de ética profesional establecidos en la Ley 23 de 1982. |
| Protección de los Derechos de los Copropietarios | Establece que los profesionales tienen el deber de proteger los derechos e intereses de sus clientes, actuando siempre con diligencia, respeto y responsabilidad. | Garantiza los derechos de los copropietarios, promoviendo decisiones equitativas y respetuosas con la propiedad privada en el marco de la copropiedad |
| Deberes de los Administradores y Profesionales en la Propiedad Horizontal | Los administradores y demás profesionales involucrados en la propiedad horizontal deben actuar con el debido cuidado y diligencia al administrar los bienes comunes y representar los intereses de los copropietarios de manera ética. | Regula específicamente los deberes y responsabilidades de los administradores de propiedad horizontal, quienes deben rendir cuentas de su gestión y tomar decisiones en beneficio de la comunidad, cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la propiedad horizontal. |

Nota. Elaboración propia

Estas leyes tienen ámbitos de aplicación diferentes, se cruzan en la medida en que la Ley 23 de 1982 regula la ética y las responsabilidades profesionales, mientras que la Ley 675 de 2001 regula la propiedad horizontal, lo que incluye aspectos relacionados con la administración y gestión de bienes comunes, áreas donde la conducta ética de los profesionales es fundamental.

Tabla 5

Comparación ente la Ley 1209 De 2008 Ley De Convivencia Ciudadana / Ley 675 De 2001 Régimen De Propiedad Horizontal

| Tema | Ley 1209 de 2008 Ley de Convivencia Ciudadana | Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal |
|--|---|--|
| Convivencia y Orden Público | Busca fomentar una convivencia armónica entre los ciudadanos, promoviendo el respeto mutuo, la solución pacífica de conflictos y el cumplimiento de normas de convivencia en espacios públicos y privados. | Se enfoca en la convivencia dentro de edificios o conjuntos residenciales. Establece reglas claras sobre la convivencia entre copropietarios, los derechos y deberes de estos, y cómo se deben manejar los conflictos dentro de las propiedades horizontales. |
| Regulación del Comportamiento y Resolución de Conflictos | Establece mecanismos para la resolución de conflictos y sanciones por comportamientos que alteren la convivencia, tales como el ruido, la violencia doméstica, el maltrato entre vecinos, entre otros. La ley busca proteger el orden y la paz en la comunidad. | Aborda el tema de la resolución de conflictos, pero en un contexto de propiedad horizontal, la ley establece procedimientos y sanciones que los copropietarios pueden tomar a través de la Asamblea o el Administrador y en situaciones graves, se puede recurrir a la autoridad judicial. |

Tabla 5

Comparación ente la Ley 1209 De 2008 Ley De Convivencia Ciudadana / Ley 675 De 2001

Régimen De Propiedad Horizontal

(Continúa)

| Tema | Ley 1209 de 2008 Ley de Convivencia Ciudadana | Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal |
|--|--|---|
| Normas de Convivencia en el Ámbito Privado | Regula la convivencia en general, pero también se extiende a las comunidades residenciales y urbanísticas, en los cuales se pueden aplicar las normas de convivencia para evitar alteraciones del orden. | Regula específicamente las normas de convivencia dentro de la propiedad horizontal, donde se fijan reglas claras sobre el uso de las áreas comunes, las normas de comportamiento de los copropietarios y ocupantes, y las sanciones por el incumplimiento de dichas normas. |
| Sanciones por Comportamientos Inadecuados | Establece sanciones por comportamientos que alteren la convivencia ciudadana, como la realización de ruidos excesivos o actos violentos | Establece sanciones a los copropietarios que incumplan las normas de convivencia como la morosidad en el pago de cuotas, el uso indebido de los bienes comunes, o el incumplimiento de las normas establecidas en el reglamento de propiedad horizontal. |
| Derechos y Deberes de los Copropietarios y Ocupantes | Está orientada a promover los derechos de las personas en términos de convivencia, para que los ciudadanos puedan vivir en un ambiente tranquilo y libre de molestias | Protege derechos individuales y colectivos de los copropietarios, asegurando un equilibrio en la vida comunitaria dentro de la propiedad horizontal. |

Nota. Elaboración propia

Están relacionadas en el contexto de la convivencia dentro de los conjuntos residenciales y edificios, buscan regular las relaciones entre las personas y fomentar un entorno armónico y respetuoso, aunque desde diferentes enfoques.

Tabla 6

Comparación entre la Ley 1801 de 2016 Código de Policía y Convivencia Ciudadana / Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal

| Tema | Ley 1801 de 2016 Código de Policía y Convivencia Ciudadana | Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal |
|--|--|---|
| Promover la Convivencia y el Orden: | Regula el comportamiento de los ciudadanos en el espacio público y privado, buscando mantener la paz, la seguridad y el bienestar de la comunidad | Establece reglas específicas sobre la convivencia, regulando la utilización de los bienes comunes. |
| Regulación del Comportamiento en Espacios Comunes | Establece que las autoridades de policía tienen la responsabilidad de garantizar el orden y la convivencia en los espacios públicos y privados | Establece que los copropietarios deben respetar las normas de convivencia en cuanto al uso de los bienes comunes. |
| Sanciones y Mecanismos de Resolución de Conflictos | Regula la convivencia en general, aplicable en comunidades residenciales y urbanísticas, para evitar alteraciones del orden. | Aclara sobre el uso de las áreas comunes, las normas de comportamiento de los copropietarios y ocupantes, y las sanciones por el incumplimiento de dichas normas |
| Autonomía y Autoridad en la Propiedad Horizontal | Tiene la facultad de imponer sanciones y resolver problemas de convivencia, se enfoca en la convivencia pública y privada general. | Otorga autonomía a las comunidades de propiedad horizontal para regular su convivencia interna, a través de las asambleas de copropietarios y las normas del reglamento de convivencia. |
| Integración de Ambas Leyes | Si alguna de sus acciones afecta el orden público, puede ser sancionado bajo las disposiciones del Código de Policía y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016). | En el contexto de la propiedad horizontal, los copropietarios deben cumplir con las normas que regulan su convivencia dentro del edificio o conjunto residencial, conforme a lo dispuesto por la Ley 675 de 2001. |

Nota. Elaboración propia

Buscan fomentar la convivencia pacífica y el orden dentro de la sociedad, aunque con diferentes enfoques y ámbitos de aplicación. La Ley 1801 de 2016 establece reglas generales de convivencia para toda la comunidad, mientras que la Ley 675 de 2001 se centra en la convivencia dentro de los espacios de propiedad horizontal, como edificios y conjuntos residenciales.

En resumen, los cuadros de comparación permiten justificar que cada una de las normas creadas cumplen un rol específico dentro del marco jurídico colombiano, pero al mismo tiempo se complementan entre sí para garantizar la convivencia, la protección y el orden en la vida en comunidad. Mientras algunas reglas se centran en la regulación del orden público, otras especifican su acción en situaciones particulares, como la propiedad horizontal o el uso de los bienes comunes. De este modo, se nota que la articulación entre estas leyes no solo aporte a una mayor claridad normativa, sino que también refuerza la cultura de respeto, diálogo y resolución de conflictos, aspectos esenciales para establecer de una convivencia pacífica y sostenible.

Manuales de convivencia en la propiedad horizontal como instrumentos de regulación interna

Son documentos públicos donde se consolidan las normas, valores y procedimientos que orientan la conducta de los residentes dentro de una propiedad horizontal, constituyen una extensión operativa de la Ley 675 de 2001, y su función garantizar un ambiente seguro, respetuoso y ordenado que complementa el reglamento interno, al establecer los comportamientos esperados, las prohibiciones, los mecanismos disciplinarios y los procedimientos de mediación de conflictos derivados de la convivencia.

Asimismo, favorecen el fortalecimiento de la cultura ciudadana, el respeto mutuo y la corresponsabilidad entre los copropietarios, residentes y administradores.

El análisis de contenido de un manual de convivencia permite identificar las formas actuales de gestión y resolución de conflictos, evidenciando los mecanismos institucionales o informales que se emplean en la copropiedad.

Tabla 7

Análisis Manual de convivencia Conjunto Residencial Ciudad Tintal Etapa 9

| Aspecto | Descripción |
|-------------------------|---|
| Objetivo | Expresar en forma clara y sencilla, las normas de convivencia que deben aplicar los residentes del Conjunto y sus visitantes |
| Estructura | Portada Presentación Introducción Aprendizajes básicos para la convivencia social |
| Contenido temático | Derechos y obligaciones Portería y accesos Parqueaderos Ventanas y fachadas Actividades en áreas comunes Aseo y conservación de áreas Seguridad interna La Tranquilidad Entrada y salida de trasteos Animales domésticos Reparaciones locativas Las asambleas Las Sanciones Comité de convivencia Disposiciones finales |
| Aplicación y alcance | Aplica a todos los miembros de la comunidad sin excepción; funciona como guía para la convivencia diaria y la gestión de conflictos. |
| Lenguaje y presentación | Uso de lenguaje formal y claro; títulos, subtítulos y numeración para facilitar lectura y consulta rápida. |

Nota. Elaboración propia basado en Manual de convivencia Conjunto Residencial Ciudad Tintal Etapa 9

En consecuencia, la revisión de los manuales constituye una estrategia metodológica relevante para el diseño de un procedimiento estandarizado de mediación y gestión de

conflictos de convivencia, sustentado en los principios de la gerencia de proyectos, la ética comunitaria y la normativa nacional vigente.

Aplicación de las Buenas Prácticas del PMI en la Gestión de Conflictos en la Propiedad Horizontal

Teniendo en cuenta el escenario de la propiedad horizontal, donde la convivencia y la administración de los recursos comunes requieren de organización, liderazgo y toma de decisiones. El PMI en su modelo metodológico definido en la guía PMBOK (Project Management Body of Knowledge), cuenta con un conjunto de procesos y áreas de conocimiento que orientan la planificación, ejecución y control de cualquier tipo de proyecto.

Aunque el PMBOK se desarrolló inicialmente para proyectos empresariales y de ingeniería, sus manuales se han ampliado a entornos sociales y comunitarios, considerando que promueven la organización, la toma de decisiones y sostenibilidad. La propuesta se apoya en los lineamientos del *Project Management Institute* (PMI) y las directrices del *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), orientados bajo un enfoque de procesos y áreas del conocimiento al diseño de un método notando que cada proceso de resolución es, un proyecto con objetivos, recursos, plazos, actores y resultados medibles.

Procesos y áreas de conocimiento del PMBOK aplicados al método propuesto

De acuerdo con la guía tradicional del Project Management Institute (PMI), el ciclo de vida de un proyecto se estructura en cinco fases fundamentales: inicio, planificación, ejecución, monitoreo y control, y cierre. En el contexto del presente estudio, la integración de los procesos del PMI permite pensar en la gestión de los conflictos en la propiedad horizontal como un proyecto formal, respaldado en principios de planificación, organización, coordinación, dirección, control, responsabilidad y ética profesional, comunicación efectiva, adaptabilidad, esta combinación posibilita una mediación planificada, organizada y controlada, en la que cada

fase ayuda al cumplimiento de los objetivos propuestos y fortalecimiento de una buena convivencia dentro de la propiedad horizontal, así:

Figura 1

Ciclo de vida de un proyecto según el PMI



Fase de Inicio: En esta fase se identifican los conflictos (necesidades de los residentes), los actores involucrados y los intereses de las partes (administradores, copropietarios, consejos de administración y mediadores), también se definen el alcance (entorno social y normativo en el que se aplicará el método), los objetivos y los criterios de éxito.

Fase de Planificación: Se definen estrategias, recursos y cronograma de las actividades, además de determinar los roles y responsabilidades de las partes involucradas.

Fase de Ejecución: Se llevan a cabo las actividades, procedimientos y estrategias definidas en la etapa de planificación del método, en esta etapa se busca garantizar la implementación de método y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Fase de Monitoreo y Control: Corresponde al seguimiento continuo del cumplimiento de los cronogramas, la utilización eficiente de los recursos, la participación de los actores y la efectividad de las estrategias de mediación utilizadas, además de permitir la identificación de las dificultades o conflictos emergentes, facilitando tomar acciones correctivas o de mejora.

Fase de Cierre: Corresponde a la formalización de los acuerdos finales, consolidación de resultados y la evaluación del proceso documentando las lecciones aprendidas.

En conclusión, estas fases fortalecen la gestión de los conflictos desde una perspectiva técnica y participativa, aportando al fortalecimiento de la convivencia y al desarrollo armónico de la población residente en propiedad horizontal. Así mismo, tras la aplicación de los procesos del PMI es preciso incluir las áreas del conocimiento que integran y fortalecen la estructura metodológica de la propuesta, ya que facilita la organización, coordinación y control de las actividades los cuales se reflejan en los siguientes componentes:

Tabla 8

Aplicación de las áreas de conocimiento PMBOK en la gestión de conflictos en la propiedad horizontal

| Área de Conocimiento | Actividad |
|-------------------------------|--|
| Gestión de los Interesados | Identificar quiénes serán los responsables de intervenir en la mediación |
| Gestión del Alcance | Establecer el conflicto que se busca resolver y el impacto generado |
| Gestión de la Integración | Propender que cada etapa desde la identificación hasta el seguimiento se ejecute de manera coherente articulando los recursos existentes |
| Gestión del Tiempo | Planificar, organizar y controlar la duración de las actividades que hacen parte del proceso de mediación y se desarrollen en el tiempo establecido |
| Gestión de los Recursos | Garantizar que los mediadores y administradores y demás interesados cuenten con las herramientas, espacios y apoyos necesarios para desarrollo del método |
| Gestión de las Comunicaciones | Mantener una comunicación transparente entre todos los actores a través de canales y estrategias adecuadas |
| Gestión de la calidad | Establecer indicadores y mecanismos de evaluación que permitan medir la eficiencia de los procesos, la pertinencia de las estrategias empleadas y el nivel de cumplimiento de los objetivos. |

Tabla 8

Aplicación de las áreas de conocimiento PMBOK en la gestión de conflictos en la propiedad horizontal

(Continua)

| Área de Conocimiento | Actividad |
|---|--|
| Gestión del Equipo | Seleccionar el recurso humano con las competencias adecuadas, promover la formación continua en técnicas de resolución pacífica de conflictos y fomentar un clima de respeto y confianza entre los integrantes. |
| Gestión de Riesgos | Anticipar las situaciones que podrían obstaculizar la comunicación, generar nuevos conflictos o comprometer la efectividad del método propuesto, estableciendo estrategias de mitigación y contingencia, como la falta de participación de los copropietarios, la resistencia al diálogo, el incumplimiento de acuerdos o las limitaciones de recursos |
| Gestión del Conocimiento Organizacional | Documentar los casos atendidos, los acuerdos logrados, las estrategias exitosas y las lecciones aprendidas, de manera que sirvan de referencia para futuras intervenciones |

Nota. Elaboración propia que representa la aplicación de las áreas de conocimiento del PMBOK a la gestión de conflictos en la propiedad horizontal

En este contexto, la identificación y aplicación de los procesos y áreas de conocimiento del PMBOK permiten estructurar un método de gestión integral que optimiza la planificación, ejecución y control de las acciones orientadas a la mediación de conflictos en la propiedad horizontal. Sin embargo, para fortalecer la calidad y estandarización de estos procedimientos, resulta adecuado integrar referentes internacionales complementarios, como las Normas ISO, que aportan directrices generales sobre la gestión y la calidad en los proyectos.

A continuación, se presentan las principales Normas ISO relacionadas con la gestión de proyectos, cuya aplicación contribuye a consolidar el método propuesto bajo principios de eficiencia, transparencia y mejora continua.

Su aplicación permite establecer principios, estructuras y prácticas comunes que favorecen la coherencia y la calidad en los procesos organizacionales. En el marco de la

propiedad horizontal, estas normas ofrecen herramientas útiles para fortalecer los procedimientos de mediación y resolución de conflictos, garantizando la trazabilidad de las acciones, la transparencia en la gestión y la mejora continua de los resultados.

Las normas ISO 21500 sobre gestión de proyectos proporcionan una guía internacional que establece los principios y buenas prácticas para la dirección y control de proyectos, ofreciendo un marco estructurado que facilita la planificación, ejecución y seguimiento de las actividades (International Organization for Standardization [ISO], 2012). En el entorno de la propiedad horizontal, esta norma resulta especialmente útil para organizar los procesos de gestión y mediación de conflictos, promoviendo la transparencia, la eficiencia y la coherencia en la gestión administrativa y comunitaria.

De manera complementaria, la ISO 10006 ofrece directrices sobre la gestión de la calidad en los proyectos, asegurando que los métodos implementados respondan a principios de mejora continua y satisfacción de las partes interesadas (ISO, 2017). Por su parte, la ISO 9001 establece los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, orientados a garantizar la eficiencia, trazabilidad y control documental de los procesos en las comunidades residenciales (ISO, 2015).

En conjunto, estas normas respaldan el diseño del método propuesto para la gestión y atención de conflictos en propiedad horizontal, asegurando su alineación con los estándares internacionales de gestión de proyectos, con las buenas prácticas del PMI y los lineamientos del PMBOK. Esto permite fortalecer la capacidad de las organizaciones residenciales para prevenir, gestionar y resolver conflictos de convivencia de manera ética, ordenada y sostenible.

Principios y dominios de desempeño del PMBOK aplicados al método propuesto

El *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK) en su Séptima Edición, orienta la gestión de proyectos desde un enfoque basado en principios como lineamientos universales que guían la toma de decisiones y la conducta ética en la gestión de proyectos y los dominios

de desempeño que presentan áreas clave de desempeño que deben ser atendidas para generar resultados exitosos, enfocándose en entregar valor y adaptarse al contexto del proyecto.

En el método propuesto, se incorporan los doce principios del PMBOK 7 edición, planteados y adaptados al contexto de la propiedad horizontal, con el propósito de fortalecer la estructura metodológica del proceso y asegurar que la gestión de los conflictos se desarrolle bajo criterios de profesionalismo, transparencia y efectividad. Esta adaptación permite que los valores y comportamientos promovidos por el PMI sirvan como guía para la toma de decisiones, la comunicación y la participación entre las partes involucradas en las actividades del proyecto, a continuación, se presentan los principios que lo orientan:

Tabla 9

Aplicación de principios PMBOK 7° edición en la gestión de conflictos en la propiedad horizontal

| Principio PMBOK 7 | Aplicación de principios en propiedad horizontal |
|-------------------------------|--|
| Liderazgo colaborativo | Actuar de manera responsable, garantizar la participación de todos los miembros del equipo tomando decisiones conjuntas. |
| Compromiso de los interesados | Involucrar las partes interesadas garantizando la alineación de sus expectativas con los objetivos del proyecto. |
| Adaptabilidad y resiliencia | Contar con la capacidad de respuesta a conflictos, cambios normativos y situaciones inesperadas. |
| Enfoque en el valor | Orientar las decisiones, las acciones y los recursos hacia el bienestar común y priorizando resultados de bienestar |
| Gestión del cambio | Facilitar la adaptación de los involucrados a nuevas condiciones, normas o procesos. |

Tabla 9

Aplicación de principios PMBOK 7° edición en la gestión de conflictos en la propiedad horizontal

(Continúa)

| Principio PMBOK 7 | Aplicación de principios en propiedad horizontal |
|--|---|
| Comunicación efectiva | Establecer canales y espacios formales de información y diálogo transparente |
| Gestión de la incertidumbre y riesgos | Anticipar conflictos emergentes y definir medidas preventivas |
| Responsabilidad y ética | Actuar con integridad, neutralidad y respeto. |
| Toma de decisiones informada. | Basar las disposiciones en evidencias y criterios objetivos |
| Calidad en los procesos y resultados | Propender que cada etapa cumpla con estándares de eficacia, transparencia y satisfacción de las partes involucradas |
| Sostenibilidad y aprendizaje organizacional. | Adquirir herramientas para autogestionar los conflictos |

Nota. Elaboración propia que representa la aplicación de los principios del PMBOK 7° edición a la gestión de conflictos en la propiedad horizontal

Como se observa, estos principios no sólo funcionan como lineamientos generales de la gestión de proyectos, si no que pueden ajustarse a realidades sociales y organizacionales como la propiedad horizontal. Su integración facilita la atención a desafíos relacionados con la convivencia, la comunicación, la resolución de conflictos y la toma de decisiones colectivas, lo que hace que el PMBOK 7 sea un marco de trabajo útil aplicable más allá del ámbito empresarial tradicional.

Dominios del PMBOK 7° Edición Aplicados a la Propiedad Horizontal

Tras el análisis de los principios del PMBOK 7° edición, es importante mencionar que los ocho dominios de desempeños del PMBOK 7° organizan la manera actual de dirigir los proyectos, incorporan espacios de acción donde se regula el trabajo, se toman decisiones y se crea valor, y su aplicación al contexto de la propiedad horizontal resulta práctico para comprender la organización, la armonía y la gestión de convivencia.

Tabla 10

Aplicación de los dominios de desempeño en la gestión de conflictos en la propiedad horizontal

| Dominio PMBOK 7 | Aplicación en la Gestión de Conflictos en la Propiedad Horizontal |
|----------------------------|---|
| Interesados (Stakeholders) | Se busca gestionar expectativas, participación y comunicación efectiva entre actores con intereses distintos. |
| Equipo | Se promueve la colaboración, la asignación de responsabilidades y el fortalecimiento de capacidades para gestionar conflictos, recursos y decisiones. |
| Planificación | Organización de actividades, presupuestos y estrategias de gestión comunitaria. |
| Entrega de valor | Mejoramiento en la calidad de vida y funcionamiento armónico de la copropiedad. |
| Ciclo de vida del proyecto | Permite estructurar procesos desde la identificación de los conflictos la ejecución y el seguimiento. |
| Desempeño | Establecer indicadores para medir avances. |
| Incertidumbre y riesgos | Permite anticipar acciones preventivas y soluciones oportunas. |
| Trabajo del proyecto | Ejecución de administrativas de capacitación y sensibilización incluyendo coordinación y seguimiento continuo. |

Nota. Elaboración propia que representa la aplicación de los dominios del PMBOK 7° edición a la gestión de conflictos en la propiedad horizontal.

En síntesis, la adaptación del enfoque del Project Management Institute (PMI) y los lineamientos del PMBOK en el diseño del método propuesto permite establecer una herramienta metodológica sólida para la mediación de conflictos en la propiedad horizontal, aportando estructura, coherencia y eficiencia al procedimiento, promoviendo la participación activa, la transparencia y el uso responsable de los recursos, igualmente fomentar la sostenibilidad y el aprendizaje organizacional como pilares del fortalecimiento de la convivencia y la conexión comunitaria. Con ello, se demuestra que la gerencia de proyectos puede aplicarse exitosamente al ámbito social, ofreciendo un marco técnico que contribuye al desarrollo armónico de las comunidades y al cumplimiento efectivo de los objetivos en el diseño del método.

La séptima edición del PMBOK marca un cambio importante en la manera de concebir la gestión de proyectos. A diferencia de las versiones pasadas que se centraban en procesos y áreas de conocimiento, esta nueva edición se enfoca en principios fundamentales y áreas de desempeño, permitiendo una aplicación más adaptable y flexible a diferentes contextos tanto organizacionales como sociales.

Aplicación de la Teoría de los Stakeholders en la Propiedad Horizontal

En los entornos de propiedad horizontal, la convivencia depende en gran medida del comportamiento y la manera como se relacionan los distintos actores que conforman la comunidad. Cada uno de ellos posee intereses, percepciones y responsabilidades diferentes que influyen directamente en la forma como se gestionan los conflictos cotidianos. Comprender estas relaciones resulta esencial para el diseño de estrategias efectivas de mediación y resolución de los conflictos. Desde este punto de vista, la Teoría de los Stakeholders ofrece un marco conceptual que permite identificar, analizar y gestionar los intereses de todos los involucrados, promoviendo la participación equitativa, la transparencia y la corresponsabilidad en la toma de decisiones comunitarias.

Este marco conceptual integra tres procesos fundamentales:

- Identificación de los interesados: Reconocer a todas las personas o grupos que puedan ser afectadas por las decisiones; propietarios, arrendatarios, administradores e integrantes del consejo de administración y comités de convivencia de la copropiedad.
- Análisis de los intereses y niveles de influencia: Clasificar a los stakeholders según su poder, legitimidad y urgencia (Mitchell, Agle y Wood, 1997), lo que permite priorizar acciones y gestionar expectativas.
- Gestión del compromiso y la comunicación: Diseñar mecanismos de participación y diálogo que reduzcan los conflictos y fortalezcan la confianza entre los actores.

Estos conceptos orientan la gestión de conflictos hacia un modelo colaborativo, donde la resolución se basa en la comprensión mutua y en la creación de valor compartido para la comunidad. Además, se alinea con los principios de la gerencia de proyectos del PMI (PMBOK 7ª edición), que enfatizan el compromiso con los interesados y la adaptación al contexto como elementos esenciales para el éxito de cualquier proceso de gestión.

Clasificación de los stakeholders en comunidades residenciales

A partir de la Teoría de los Stakeholders (Freeman, 1984) y los aportes de Mitchell, Agle y Wood (1997), los actores pueden analizarse a partir de tres atributos fundamentales: poder, legitimidad y urgencia.

- ✓ El poder se refiere a la capacidad de un actor para influir en las decisiones o resultados.
- ✓ La legitimidad corresponde al grado de reconocimiento social o normativo de sus intereses dentro de la comunidad.
- ✓ La urgencia está relacionada con la inmediatez o importancia con la que sus necesidades deben ser atendidas.

De acuerdo con estas características, los stakeholders en la propiedad horizontal pueden clasificarse de la siguiente manera:

Stakeholders internos

Son los actores que hacen parte directa de la comunidad y participan activamente en su funcionamiento.

- Propietarios: Son los titulares de derechos sobre los bienes privados y comunes; tienen poder decisorio en las asambleas.
- Arrendatarios o residentes: Quienes ocupan los inmuebles y viven las dinámicas cotidianas de convivencia; aunque no tienen voto, ejercen influencia a través de la participación y las relaciones interpersonales.
- Administrador: Es la figura ejecutiva encargada de la gestión operativa y del cumplimiento de las normas; actúa como mediador entre los distintos grupos.
- Consejo de administración: Corresponde al grupo de personas que representa a los propietarios y toma decisiones estratégicas.
- Comité de convivencia: Creado para promover la armonía, el diálogo y la resolución pacífica de conflictos.

Stakeholders externos

Son actores que, aunque no pertenecen directamente a la comunidad, ejercen una influencia significativa sobre su gestión o convivencia.

- Proveedores y contratistas: empresas o personas que ofrecen servicios (vigilancia, aseo, mantenimiento, jardinería, entre otros).
- Autoridades locales: entidades gubernamentales o judiciales que supervisan el cumplimiento de las normas (por ejemplo, alcaldías, inspecciones de policía).
- Vecinos o comunidades colindantes: pueden verse afectados por decisiones relacionadas con ruido, seguridad o uso de espacios comunes.

Esta clasificación permite visualizar la red de relaciones que sostiene la vida comunitaria y reconocer que los conflictos no surgen de manera aislada, sino como resultado de la interacción entre estos grupos.

En conclusión, la identificación y clasificación de los stakeholders en la propiedad horizontal constituye un paso esencial para la gestión efectiva de conflictos, ya que posibilita diseñar estrategias de comunicación, mediación y toma de decisiones que respondan a las necesidades reales de todos los involucrados.

En la gestión de conflictos en comunidades residenciales, la vinculación entre la teoría y el PMBOK permite desarrollar metodologías más efectivas y sostenibles. Por ejemplo, identificar a los propietarios, inquilinos, administradores, consejos de administración y comités de convivencia como stakeholders clave facilita la planificación de acciones basadas en roles, responsabilidades e intereses reales. Esto promueve decisiones más equitativas, reduce tensiones y mejora la convivencia.

Asimismo, el enfoque del PMI enfatiza la comunicación continua, la transparencia, la ética y la participación, elementos coincidentes con los principios de la Teoría de los Stakeholders. La integración de ambos enfoques permite orientar la gestión hacia la creación de valor comunitario, entendida como la capacidad de lograr beneficios para todos los grupos, no solo para uno de ellos. De esta manera, la administración de la propiedad horizontal se fortalece como un proceso sistemático, participativo y alineado con estándares internacionales de gestión.

En síntesis, la vinculación entre la Teoría de los Stakeholders y la gerencia de proyectos basada en el PMBOK convierte la gestión de conflictos en un proceso más estratégico, humano y orientado al consenso, facilitando la gobernanza y la armonía en las comunidades residenciales.

Gestión Efectiva de la Comunicación

La gestión efectiva de la comunicación constituye un componente esencial en la administración de comunidades residenciales, ya que determina la calidad de las relaciones interpersonales, la confianza entre los actores y la capacidad para resolver conflictos de manera constructiva. En este contexto, comunicar no solo implica transmitir información, sino planificar, organizar y controlar los flujos comunicativos para garantizar que los mensajes sean claros, oportunos y comprensibles por todos los involucrados.

Una comunicación gestionada de forma adecuada permite que los diferentes grupos propietarios, inquilinos, administradores y comités participen de manera informada en la toma de decisiones, reduciendo los malentendidos que comúnmente originan tensiones en la convivencia. Según el Project Management Institute (PMI, 2021), la gestión de la comunicación es un proceso continuo que asegura que la información llegue al público correcto, con el contenido adecuado y a través de los canales más eficaces.

Funciones Estratégicas de la Comunicación en la Gestión de Conflictos

En la gestión de conflictos dentro de la propiedad horizontal, la comunicación efectiva cumple las siguientes funciones estratégicas:

Prevención de conflictos. Fomenta la transparencia, la claridad en las normas y la circulación oportuna de la información, evitando rumores o interpretaciones erróneas.

- * Estrategias: elaboración de boletines informativos, publicación anticipada de decisiones administrativas y uso de plataformas digitales para compartir reglamentos o actas.

Facilitación del diálogo. Promueve la creación de espacios de encuentro y mediación donde las partes puedan expresar sus puntos de vista.

- * Estrategias: mesas de diálogo comunitario, reuniones virtuales temáticas o buzones de sugerencias que garanticen la participación

Construcción de confianza. Se logra al mantener coherencia entre lo que se comunica y lo que se ejecuta, reforzando la credibilidad de la administración.

- * Estrategias: informes periódicos de gestión, retroalimentación transparente y cumplimiento de compromisos comunicados.

Fortalecimiento de la convivencia. Se da mediante el uso de un lenguaje asertivo, empático y respetuoso que favorece la cooperación y el entendimiento mutuo.

- * Estrategias: capacitaciones en comunicación asertiva, campañas de convivencia y promoción del respeto en medios internos.

Canales y Estrategias de Comunicación

Una gestión comunicativa eficiente requiere definir canales formales (asambleas, comunicados, boletines, plataformas digitales) y canales informales (interacciones cotidianas, redes sociales, reuniones espontáneas), manteniendo en ambos la coherencia del mensaje institucional.

Además, es fundamental aplicar estrategias de comunicación asertiva y escucha activa, que permitan reconocer las emociones y necesidades de los distintos actores. Según Robbins y Judge (2017), una comunicación eficaz implica reducir las barreras perceptuales, emocionales y culturales que obstaculizan la comprensión del mensaje.

Comunicación como Factor de Éxito en la Gerencia de Proyectos

Desde la perspectiva de la gerencia de proyectos, la gestión efectiva de la comunicación se considera un factor de éxito, ya que permite alinear las expectativas de los interesados con los objetivos comunes. Su adecuada planificación favorece la toma de decisiones basadas en la información y fortalece el sentido de pertenencia y corresponsabilidad en la comunidad.

El Project Management Institute (2021) señala que una comunicación bien gestionada contribuye al desempeño del equipo y a la satisfacción de los interesados, al garantizar que la información fluya de manera continua, precisa y oportuna durante todo el ciclo de vida del proyecto.

Hipótesis

Si se aplican metodologías basadas en gerencia de proyectos en la gestión de los conflictos de convivencia en la propiedad horizontal, entonces, mejora la convivencia y se incrementará la eficacia de los mecanismos de resolución reduciendo la frecuencia e intensidad de las disputas e impulsará la participación de los residentes.

Variables

La literatura reciente sobre conflictos en la propiedad horizontal resalta que estos entornos reproducen dinámicas organizacionales complejas comparables con estructuras de gestión de proyectos o PMO (Project Management Office), donde la coordinación de actores, la asignación de recursos y la rendición de cuentas son fuentes recurrentes de fricción. Diversos autores coinciden en que los conflictos emergen por la ambigüedad de roles entre administradores, consejos y copropietarios, la falta de profesionalización en la gestión, y los déficits de gobernanza y transparencia en la toma de decisiones (Ruiz Vargas, 2022; Castro & Rivera, 2021). Según Díaz-González y Montoya (2023), la gestión de la propiedad horizontal demanda procesos de planificación, control y evaluación similares a los de un portafolio de proyectos, donde la ausencia de procedimientos estandarizados y mecanismos de mediación estructurados incrementa la probabilidad de conflictos interpersonales y organizacionales.

A nivel organizacional, estudios recientes han identificado que los conflictos de interés, especialmente en decisiones sobre contratación, mantenimiento o uso de recursos comunes, se asocian con ineficiencias estructurales y pérdida de confianza institucional (García & López, 2020; Molinar, 2023). Desde un enfoque de gobernanza, investigaciones comparativas destacan la utilidad de adoptar marcos de gestión inspirados en la PMO, que incluyen procesos de gestión de stakeholders, monitoreo de desempeño y control de calidad, como herramientas para reducir conflictos y fortalecer la sostenibilidad administrativa (Serrano & Álvarez, 2022; Martínez & Castañeda, 2024). En consecuencia, la implementación de modelos de gobernanza colaborativa, mecanismos de mediación y programas de formación en gestión de proyectos contribuyen a transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje y cohesión comunitaria (Arias et al., 2023; PMI, 2021). De esta forma, se han definido las siguientes variables de interés para esta investigación:

Tabla 11

Variables de la investigación Gestión de conflictos de convivencia en propiedad horizontal

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumento | Escala de medición |
|-------------------------------|---|--|---|---|-------------|----------------------------|
| Información del administrador | Características sociodemográficas, formación académica y habilidades del administrador. | Edad, género, nivel de estudios, área de formación, experiencia laboral, habilidades adquiridas. | Edad, género, estudios, área de formación, experiencia, habilidades específicas. | Respuestas a los ítems 1–10 de la encuesta. | Encuesta | Cualitativa y cuantitativa |
| Frecuencia de conflictos | Cantidad de conflictos que se presentan en un periodo determinado. | Número de conflictos según periodicidad reportada por el administrador. | Nunca, rara vez, ocasionalmente, frecuentemente, siempre (ítem 11). | Frecuencia de aparición de conflictos por mes. | Encuesta | Ordinal |
| Tipos y causas de conflictos | Clasificación de los conflictos según su naturaleza y origen. | Tipo y causa del conflicto identificado en la encuesta. | Convivencia, legal, económico, mantenimiento, uso de espacios, participación, comunicación, arrendatarios, problemas legales (ítems 12–13). | Número y proporción de conflictos por tipo y causa. | Encuesta | Cualitativa y cuantitativa |
| Impacto de los conflictos | Consecuencias de los conflictos en la convivencia y gestión de la propiedad. | Nivel de afectación reportado por el administrador. | Convivencia, bienestar emocional, cooperación, seguridad, imagen, gestión administrativa, participación en asambleas (ítem 14). | Nivel de impacto en cada dimensión. | Encuesta | Ordinal (ninguno–grave) |

Tabla 11

Variables de la investigación Gestión de conflictos de convivencia en propiedad horizontal

(continúa)

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumento | Escala de medición |
|--|---|--|---|--|--------------------|---------------------------|
| Métodos de resolución de conflictos | Estrategias y mecanismos utilizados para gestionar conflictos. | Métodos aplicados según la encuesta. | Informales, formales, legales, preventivos, intervención de terceros, mantenimiento/infraestructura (ítem 15). | Uso y frecuencia de cada método. | Encuesta | Cualitativa y ordinal |
| Dificultades en la resolución | Obstáculos percibidos para resolver conflictos. | Tipos de dificultades reportadas. | Comunicación, resistencia al cambio, normas, conflictos de intereses, recursos, seguimiento, factores emocionales, diversidad, motivación, problemas administrativos (ítem 16). | Número y tipo de dificultades reportadas. | Encuesta | Cualitativa y ordinal |
| Efectividad de los métodos | Percepción sobre la eficacia de los métodos utilizados. | Nivel de efectividad según el administrador. | Muy efectivos, efectivos, poco efectivos, ineficaces, no hay conflictos (ítem 17). | Nivel de efectividad reportado. | Encuesta | Ordinal |
| Necesidad y características de un nuevo método | Disposición para implementar un sistema de gestión y características que debería tener. | Opinión sobre la necesidad y características de un sistema eficaz. | Accesibilidad, múltiples vías, flexibilidad, claridad, comunicación, neutralidad, resolución oportuna, prevención, cumplimiento, alineación legal (ítems 18–20). | Nivel de acuerdo sobre la necesidad y características. | | |

Nota. La tabla resume las variables, definiciones conceptuales y operacionales, dimensiones, indicadores, instrumentos y escalas de medición para analizar la gestión de conflictos en la propiedad horizontal.

Metodología

De acuerdo con las variables establecidas, anteriormente, esta investigación conto con un enfoque descriptivo y correlacional, los datos que se recolectaron combinaron elementos de la investigación cuantitativa que nos permitieron comprender la naturaleza y las causas de los conflictos, la frecuencia, efectividad y la disposición de los administradores para implementar un nuevo método de gestión de conflictos en la propiedad horizontal a través de la recopilación de experiencias y opiniones y la cualitativa en la que medimos la frecuencia, causas y tipos de conflictos en la propiedad horizontal, con el objetivo de identificar factores comunes que puedan ser abordados por un nuevo modelo, lo que permite tener una perspectiva más amplia del problema en estudio.

Diseño de Investigación

Se utilizó el diseño no experimental, transversal, teniendo en cuenta que los datos se recolectaron en un único momento mediante una encuesta tipo entrevista a los administradores de propiedad horizontal, sin intervenir en las variables, así describir la situación actual y evaluar experiencias, procesos y necesidades de mejora.

Tipo de Diseño

En esta investigación se aplicó el tipo de diseño no experimental, transversal, de acuerdo con la necesidad de análisis de factores que nos permitan comprender las condiciones, comportamientos y las expectativas, y se realiza en un instante específico, sin hacer seguimiento a lo largo del tiempo. En este caso, se estudiaron los conflictos, las causas, impacto y las técnicas de resolución utilizadas actualmente al interior de los conjuntos residenciales de diferentes estratos.

Población y Muestra

La población encuestada corresponde a los administradores de propiedad horizontal de distintos conjuntos residenciales de la ciudad que dirigen las propiedades y tienen responsabilidad directa con los propietarios o residentes.

Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo estratificado no probabilístico por conveniencia, aplicando el instrumento a 12 administradores de propiedad horizontal. El criterio de estratificación correspondió al estrato socioeconómico de los conjuntos residenciales (estratos 1 a 6), de manera que cada nivel estuviera representado en el análisis. Aunque el tamaño muestral podría considerarse reducido, su delimitación responde a los resultados de un sondeo preliminar, en el cual se observó que la variación en los tipos y causas de conflicto entre administradores era mínima dentro de cada estrato, lo que evidencia una alta homogeneidad en los patrones de conflicto y hace innecesario ampliar la muestra para captar la tendencia central del fenómeno. En consecuencia, el enfoque adoptado privilegia la profundidad analítica y la comparación Interestratos, antes que la representatividad estadística, permitiendo identificar variaciones cualitativas relevantes y contrastar la influencia del contexto socioeconómico en la gestión y resolución de los conflictos.

Como se mencionó anteriormente, en este caso, es posible utilizar un enfoque proporcional por estrato socioeconómico con el propósito de reflejar adecuadamente los estratos más representativos. A los estratos medios y bajos que representan la mayoría de las propiedades recibieron un mayor número de encuestas, mientras que los más altos, menos frecuentes, tuvieron menor representación.

Esta orientación avala que la muestra refleje la composición real de la población, evitando la sobre representación de los estratos más altos y asegurando que los resultados sean más característicos de la realidad social y económica de la población analizada.

Tabla 12

Distribución de encuestas por estrato socioeconómico

| ESTRATO SOCIECONÓMICO | NÚMERO DE ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|-----------------------|---------------------|------------|
| 1 | 4 | 33 % |
| 2 | 3 | 25 % |
| 3 | 2 | 17 % |
| 4 | 1 | 8 % |
| 5 | 1 | 8 % |
| 6 | 1 | 8 % |
| TOTAL | 12 | 100% |

Nota. Elaboración propia a partir de la aplicación de la encuesta

Instrumentos

Como instrumento de medición fue diseñada una encuesta la cual está orientada a recolectar información relevante sobre la administración de conflictos en la propiedad horizontal, está dividida en 4 secciones donde se recoge información sociodemográfica y experiencia de los administradores, mediante preguntas de opción múltiple, la segunda sección está enfocada en la frecuencia, tipos y causa de los conflictos utilizando escalas ordinales y categóricas, la tercera sección evalúa los métodos de resolución y dificultades, y la cuarta explora la percepción sobre la implementación de un nuevo sistema de gestión de conflictos, incluyendo preguntas abiertas para sugerencias.

Además, para la aplicación de este instrumento, se evaluó la consistencia interna de las secciones cerradas del instrumento (Secciones 2–4). Los resultados evidencian fiabilidad adecuada-alta. En particular, la Sección 2 (frecuencia, tipos y causas de conflicto) mostró α de Cronbach = 0.90 (IC95%: 0.82–0.96), con correlaciones ítem-total corregidas entre 0.44 y 0.74 y α si se elimina el ítem entre 0.88 y 0.91, sin observarse incrementos >0.01 al remover ítems, lo que sugiere redundancia baja y buena cohesión. La Sección 3 (métodos de resolución y dificultades) obtuvo $\alpha = 0.87$ (IC95%: 0.76–0.94), con ítem-total 0.38–0.69; la Sección 4

(percepción sobre un nuevo sistema de gestión) presentó $\alpha = 0.85$ (IC95%: 0.71–0.92), con ítem-total 0.36–0.63. Considerando las tres secciones en conjunto (ítems tipo Likert), la fiabilidad global fue $\alpha = 0.91$ (IC95%: 0.85–0.96), con correlación inter-ítem promedio de 0.29, rango compatible con una escala coherente pero no redundante.

Técnicas para el análisis de la información

Para el procesamiento de la información recolectada se utilizaron 2 tipos de técnicas de análisis, un análisis descriptivo mediante estadísticas univariadas, utilizando frecuencias, porcentajes, promedios tablas y representaciones graficas para clasificar a los encuestados, identificar la tendencia de los tipos de conflictos, su repetición e impacto, así como las herramientas utilizadas para su solución.

Se adoptó una técnica cuantitativa de carácter descriptivo, la cual permitió sistematizar y comprender los datos obtenidos a partir de la aplicación de encuestas estructuradas a los participantes. Inicialmente, la información recolectada fue organizada mediante la tabulación de frecuencias absolutas y relativas (porcentajes), lo que facilitó la identificación de las tendencias predominantes en las respuestas. Posteriormente, los resultados fueron representados en tablas y gráficos estadísticos (de barras y de pastel), herramientas que contribuyeron a una interpretación más clara y precisa de los hallazgos. Este procedimiento metodológico permitió no solo la descripción de los fenómenos relacionados con la gestión de conflictos en la propiedad horizontal, sino también la comparación entre diferentes variables para enriquecer el análisis.

Se utilizó la técnica de tabulación cruzada entre estratos y cada uno de los encuestados para examinar la conexión entre el nivel socioeconómico de los participantes en la encuesta y sus opiniones, vivencias y posturas sobre los conflictos en la propiedad horizontal lo que permitió detectar diferencias relevantes entre los diversos grupos sociales, mostrando cómo aspectos como la experiencia en la gestión, los tipos de conflictos más comunes, el grado de

involucramiento en la resolución de problemas o la percepción de la efectividad de las estrategias cambian según el nivel socioeconómico.

De esta manera, la tabulación cruzada no solo enriqueció el análisis descriptivo, sino que también proporcionó evidencia para comparar, ayudando a entender mejor la dinámica de los conflictos y a respaldar propuestas de intervención más acordes con la realidad de cada situación.

A si mismo se realizó un análisis multivariado que incluyó la codificación de variables categóricas dicotómicas y ordinales, la utilización de análisis de correspondencias múltiples (ACM) identificó patrones latentes, y la aplicación de distancia de Gower junto con el análisis de clúster (Ward y k-means) estableció tipologías de comunidades con dinámicas diferenciadas de convivencia y manejo del conflicto.

Trabajo de Campo

El trabajo de campo se realizó en Bogotá, ciudad seleccionada por su alta concentración de viviendas y locales comerciales en propiedad horizontal, fue realizado en el transcurso de tres meses, durante los cuales se planificó, se ejecutó la aplicación de las entrevistas y se recopilaron los datos. El proceso comprendió tres fases principales: la elaboración de la guía de entrevistas, entrevistas individuales con los administradores seleccionados y la organización de la información recopilada en categorías temáticas para su posterior análisis.

La población participante estuvo compuesta por administradores de conjuntos residenciales de distintos estratos socioeconómicos, seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicando un enfoque proporcional por estrato. La herramienta utilizada fue una encuesta estructurada con preguntas cerradas, semiabiertas y abiertas, dividida en 4 secciones, fueron aplicadas de manera presencial y telefónica según la disponibilidad del encuestado.

La información fue organizada en una base de datos, facilitando el posterior análisis estadístico estructurado y cualitativo.

Procesamiento de los datos

Con el objetivo de lograr resultados precisos y fiables, las respuestas recolectadas en las entrevistas a los administradores fueron tabuladas, organizadas y presentadas en gráficos, lo que permitió transformar la información en datos fáciles de entender y útiles para el análisis posterior.

Después de realizadas las entrevistas, se organizó la información de forma ordenada, se transcribieron las respuestas y se agruparon según las preguntas de la entrevista, se codificaron las respuestas, asignando un valor a las opciones que aparecieron con frecuencia, y sistematizar la información convirtiendo las respuestas cualitativas en datos cuantificables, las cuales fueron organizadas en una matriz de datos, donde cada columna representaba cada pregunta, un encuestado y cada fila correspondía a una opción de respuesta

Análisis Estadístico de la Encuesta sobre Conflictos en Propiedad Horizontal en Bogotá

En este apartado se presentan los resultados de la encuesta realizada a administradores de propiedades horizontales en Bogotá, Colombia, enfocada en comprender la naturaleza de los conflictos de convivencia y evaluar el impacto potencial de implementar un método de resolución de conflictos basado en mediación y negociación. El objetivo central es responder la pregunta de investigación: *¿Qué impacto tendría la implementación de un método de resolución de conflictos basado en mediación y negociación en el comportamiento y reconocimiento de los deberes y derechos de los residentes en la convivencia dentro de las propiedades horizontales en Colombia?*

Se abordan cuatro objetivos específicos: (1) identificar y caracterizar las situaciones más comunes que generan conflictos en la propiedad horizontal, (2) analizar los métodos

actualmente aplicados para abordar y solucionar dichos conflictos, (3) identificar las normas relevantes y su relación con la Ley 675 de 2001 (régimen de propiedad horizontal), y (4) establecer las bases para un procedimiento estandarizado de mediación de conflictos. A continuación, se describen los hallazgos, acompañados de tablas, gráficos y una interpretación detallada, que servirán de apoyo para una propuesta de mejora en la convivencia de las copropiedades.

Figura 2

Distribución por estratos en Bogotá

Estrato 1: 7%

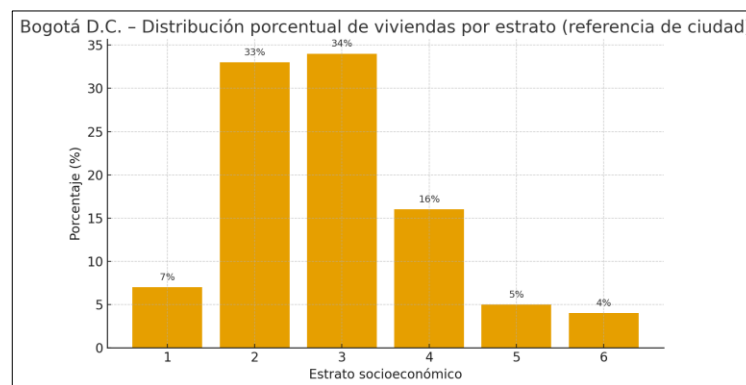
Estrato 2: 33%

Estrato 3: 34%

Estrato 4: 16%

Estrato 5: 5%

Estrato 6: 4%

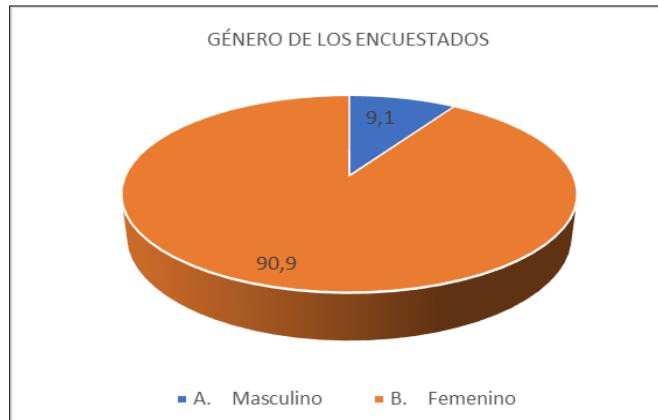


Perfil de los Administradores Encuestados

Para contextualizar los resultados, primero se caracteriza el perfil demográfico y profesional de los administradores encuestados. En total participaron diversos administradores de conjuntos residenciales de Bogotá, acorde con la distribución por estratos de la ciudad. La encuesta recopiló información sobre edad, género, nivel educativo, formación específica en administración de propiedad horizontal y estrato socioeconómico de la copropiedad administrada.

Figura 3

Distribución por género

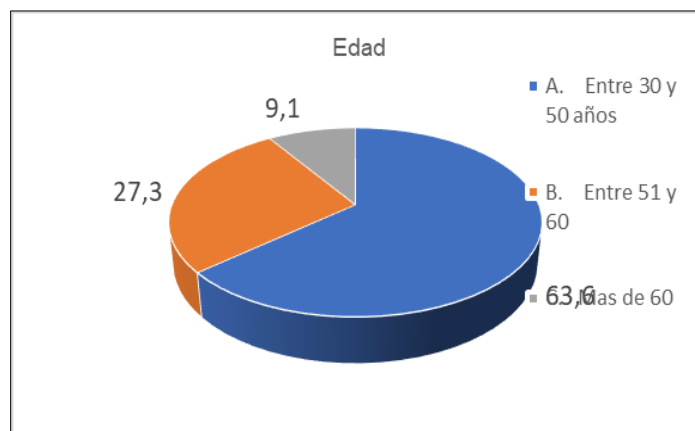


Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

La muestra refleja una participación equilibrada, con un ligero predominio masculino. Aproximadamente el 90% de los encuestados son mujeres y el 9.1% hombres. Esto sugiere que la administración de propiedades horizontales es una labor desempeñada tanto por hombres como por mujeres, aunque con una leve mayoría masculina en este estudio.

Figura 4

Edad de los encuestados



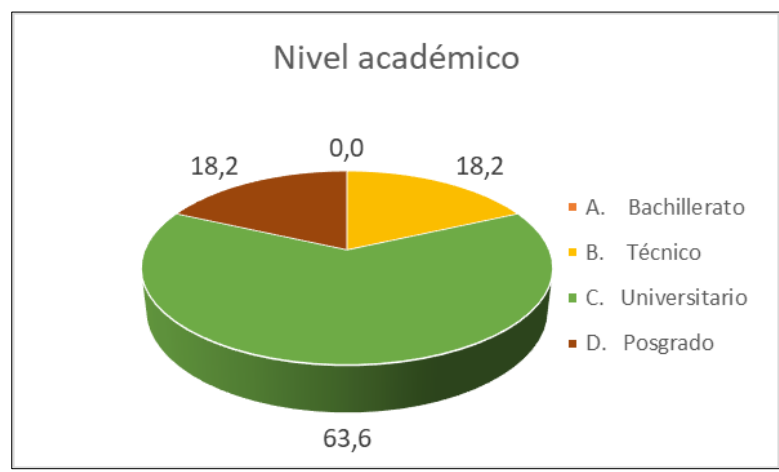
Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

La edad promedio de los administradores se sitúa alrededor de los 45 años. La mayoría (cerca del 60%) se concentra en el rango de 41 a 50 años, un 30% tiene entre 51 y 60 años, y solo alrededor del 10% son menores de 30 años o mayores de 60. Este rango etario indica que la administración de conjuntos requiere cierta experiencia y madurez, aunque también hay participación de personas jóvenes que se están incorporando a la profesión.

No obstante, la diferencia de edades puede generar diferentes percepciones sobre los conflictos, los jóvenes pueden estar más dispuestos a la transformación mientras que los mayores pueden encaminarse en la estabilidad y las tradiciones de convivencia.

Figura 5

Nivel académico de los encuestados



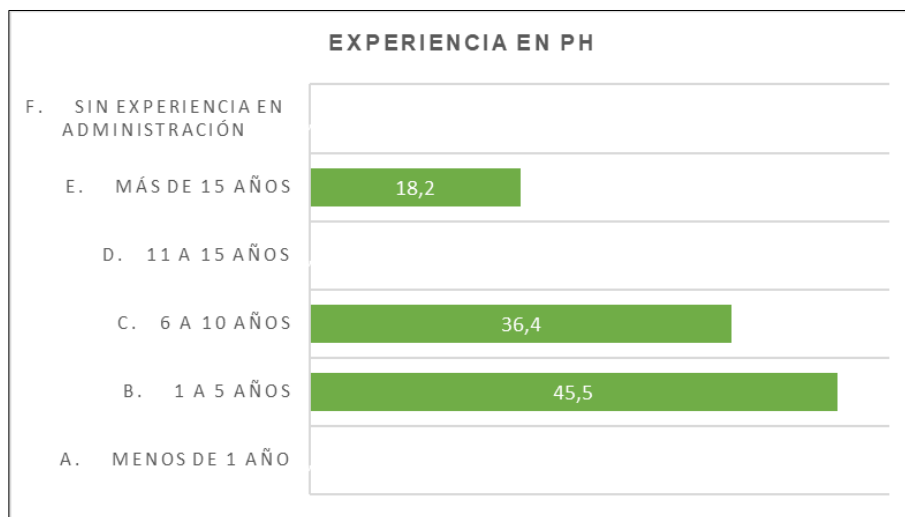
Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Un alto porcentaje de los administradores cuenta con educación superior. Alrededor del 70% posee al menos título técnico o universitario, y muchos han complementado su perfil con cursos especializados. En particular, un 40% reportó tener formación específica en administración de propiedad horizontal (por ejemplo, diplomados o certificaciones), mientras

que el resto indica haber adquirido las competencias mediante la experiencia laboral. Este nivel educativo elevado sugiere que los administradores comprenden la importancia de la capacitación para gestionar adecuadamente la convivencia y los aspectos legales de la copropiedad

Figura 6

Años de experiencia de los encuestados



Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Estos resultados muestran que el 45,5% de los encuestados cuentan con una experiencia de 1 a 5 años en la administración de la copropiedad, seguida de un 36,4% que ha administrado la propiedad horizontal entre 6 y 10 años, y un 18,2% con más de 15 años.

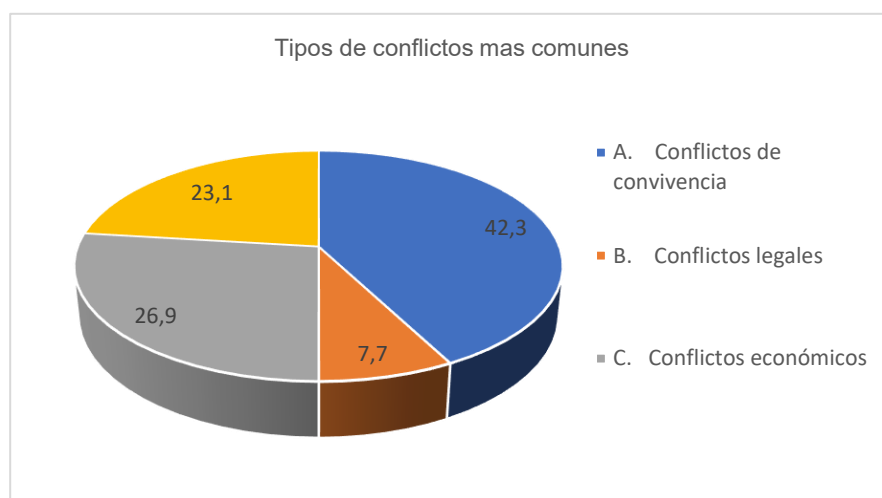
Este escenario indica que los encuestados tienen una larga experiencia en la administración de propiedad horizontal, lo que robustece sus puntos de vista, ya que son opiniones de personas que han estado directamente implicadas en la gestión de la propiedad en común, lo cual permite obtener conclusiones más fundamentadas sobre los retos y las oportunidades en la resolución de conflictos en este contexto.

Gestión de Conflictos

Uno de los primeros objetivos de la investigación fue identificar y caracterizar las situaciones más comunes que generan conflictos en las propiedades horizontales. Los administradores encuestados reportaron una variedad de causas de conflicto, confirmando que la vida en copropiedad conlleva frecuentes roces derivados de la convivencia diaria.

Figura 7

Conflictos más comunes en la propiedad horizontal



Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Los resultados indican que los problemas de convivencia son los más comunes, representados con el 42,3% de las respuestas debido a la esencia de la propiedad horizontal, donde las interacciones diarias entre vecinos pueden provocar tensiones relacionadas con el uso de áreas compartidas, el ruido, las mascotas o las reglas de comportamiento.

Figura 8

Conflictos de convivencia más frecuentes



Nota. Principales tipos de conflictos de convivencia reportados por los administradores encuestados (porcentaje de administradores que indican cada tipo como de alta frecuencia)

Los resultados indican que el ruido excesivo proveniente de música alta, fiestas o incluso discusiones es el conflicto más común: alrededor del 90% de los administradores lo identifican como un problema frecuente. Este hallazgo es consistente con estadísticas oficiales de Bogotá, donde el ruido representó el 33% de las contravenciones de convivencia reportadas en conjuntos residenciales. Le siguen en prevalencia los conflictos por mascotas; un 75% de administradores mencionó situaciones como perros que ladran constantemente, mascotas sueltas en áreas comunes o propietarios que no recogen los excrementos, generando quejas de vecinos.

De hecho, el manejo inadecuado de mascotas constituye cerca del 22% de los problemas de convivencia según estudios en Bogotá, lo cual coincide con la percepción de los administradores.

Otra fuente importante de tensiones son los parqueaderos (citada por ~60% de los encuestados). Las quejas típicas incluyen la ocupación indebida de parqueaderos de visitantes, estacionar en puestos asignados a otros residentes, o el uso de más espacios de los permitidos. Asimismo, cerca de la mitad de los administradores (50%) reportó conflictos derivados de la mora en el pago de las cuotas de administración. La falta de pago no solo afecta las finanzas del edificio, sino que genera roces personales, ya que algunos residentes perciben injusticia al cubrir las cuotas de vecinos morosos, y a veces se producen enfrentamientos verbales o “amenazas e insultos” hacia el administrador o junta por las acciones de cobro.

Finalmente, alrededor del 45% de los administradores señaló problemas por el uso de las zonas comunes (barbacoas, salones sociales, gimnasios, piscinas, etc.), ya sea por mal uso, daños, uso en horarios prohibidos o disputas por la reserva de estos espacios. Otros conflictos mencionados con menor frecuencia incluyen: gestión de basuras y reciclaje (depósito de desperdicios en sitios inadecuados, malos olores) y convivencia interpersonal (chismes, difamaciones o faltas de respeto entre vecinos). Cabe destacar que incluso situaciones de agresiones verbales o físicas surgieron en los testimonios: varios administradores (especialmente de conjuntos grandes) han enfrentado casos donde desacuerdos escalan a ofensas graves e incluso amenazas. Un estudio anterior registró que cerca del 37% de los conflictos en propiedad horizontal denunciados formalmente correspondieron justamente a amenazas, insultos y agresiones físicas entre residentes, evidenciando la gravedad que algunas disputas pueden alcanzar.

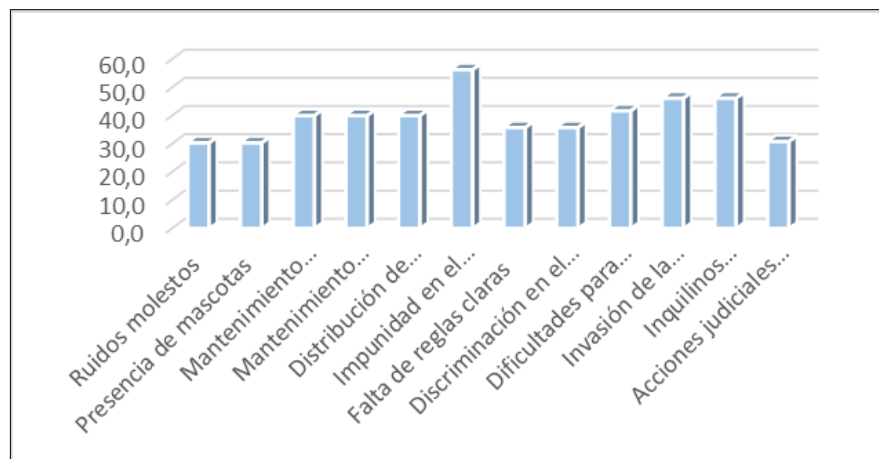
En segundo lugar, los conflictos económicos están representados con el 26,9%, lo que evidencia que el incumplimiento del pago de cuotas de administración, la destinación de recursos y los retrasos en las obligaciones financieras son causas significativas de desacuerdo.

Los problemas de mantenimiento o estructurales representan un 23,1%, revelando dificultades ligadas al estado de las construcciones, arreglos y servicios generales. Aunque no son los más comunes, afectan directamente la calidad de vida de los residentes y pueden generar discordia si no se manejan a tiempo.

Finalmente, los conflictos legales aparecen con un 7,7%, lo que indica que, aunque se presenten, no constituyen la mayor preocupación en la convivencia. Generalmente, están asociados con demandas, interpretaciones normativas o incumplimientos de reglamentos internos.

Figura 9

Principales causas de conflictos



Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Según los resultados, la falta de consecuencias por la falta de pago de las tarifas de administración es la razón más mencionada, alcanzando un 56,3%. Esto indica que la ausencia de sanciones adecuadas ocasiona un gran descontento entre los residentes, ya que impactan directamente en la posibilidad económica de la propiedad compartida y, como resultado, en la calidad de los servicios comunes.

En segundo lugar, el 46.2% de los arrendatarios que causan problemas de convivencia y la ocupación no autorizada de propiedades con el 46,2%, son razones muy importantes. Estos elementos muestran conflictos de convivencia que trascienden de lo administrativo y afectan directamente la seguridad y el derecho a la privacidad de los habitantes.

Los retos para alcanzar acuerdos están representados con el 41,7%, lo que demuestra que la toma de decisiones en grupo es un desafío en la copropiedad, además del 40,0% de los problemas relacionados con el mal mantenimiento y el 40,0% con la distribución de los costos de mantenimiento, lo que indica tanto una percepción de una gestión administrativa inadecuada como el descontento con la equidad en la distribución de los gastos.

Por otro lado, motivos como la ausencia de reglas claras 35,7%, la desigualdad en el uso de espacios comunes 35,7% y los ruidos molestos/presencia de mascotas 30,3% cada uno revelan que la convivencia diaria genera una serie de conflictos interpersonales que, aunque menos graves en términos económicos, afectan de manera notable la armonía y paz en la copropiedad.

Finalmente, el 30,8% evidencia que las acciones judiciales entre copropietarios, no solo incrementa la conflictividad, sino que también aumentan la tensión y perjudican los mecanismos internos de resolución.

Frecuencia de Ocurrencia de conflictos

Además de identificar el tipo de conflicto, la encuesta indagó qué tan a menudo ocurren estos problemas. Los administradores brindaron una estimación de la frecuencia con que surgen situaciones conflictivas significativas en sus conjuntos:

- Conflictos menores (cotidianos): Muchos administradores lidian con roces menores prácticamente a diario o varias veces por semana. Por ejemplo, quejas breves por ruidos ocasionales, niños jugando en pasillos, etc. Si bien estos no escalan a problemas formales, crean un ambiente de fricción constante.

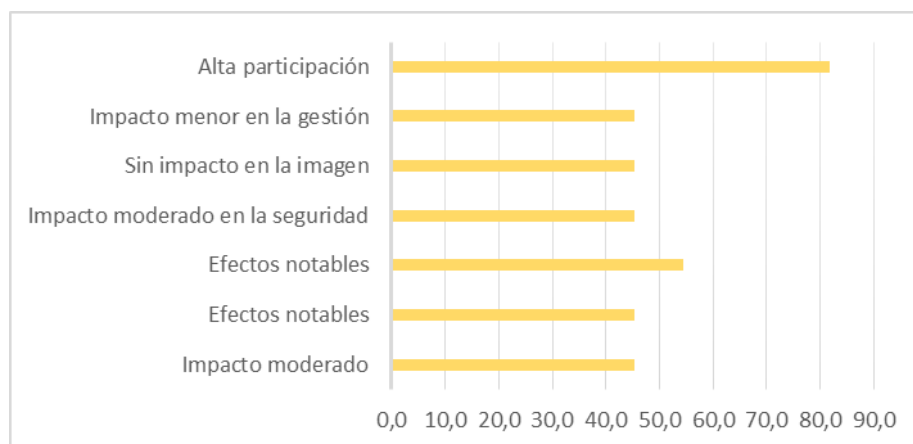
- Conflictos mayores: Aproximadamente un 60% de los encuestados reportó que al menos una vez al mes surge un conflicto que requiere su intervención directa y mediación formal entre las partes. Un 20% adicional indicó conflictos semanales de cierta gravedad (por ejemplo, discusiones fuertes entre vecinos o reclamos repetitivos). Solo un 10% señaló que los conflictos son muy esporádicos (menos de 1 o 2 al año), generalmente administradores de copropiedades pequeñas o con comunidades muy organizadas.

En promedio, los administradores estiman atender entre 3 y 5 conflictos mensuales que demandan acciones claras (reunir a las partes involucradas, elevar el caso al consejo, emitir sanciones, etc.), sin contar innumerables roces menores solucionados de manera informal. Esto demuestra la alta frecuencia de conflictos en la vida en copropiedad, subrayando la importancia de contar con mecanismos eficientes para manejarlos.

Los administradores coinciden en que los conflictos tienden a incrementarse en ciertas épocas: por ejemplo, durante fin de año (temporada de fiestas, mayor ruido y eventos sociales), o cuando se acercan las asambleas anuales de copropietarios (momento en que afloran inconformidades acumuladas). Este patrón estacional fue mencionado a manera de anécdota por varios participantes.

Figura 10

Impacto de los conflictos en la convivencia y la comunidad



Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

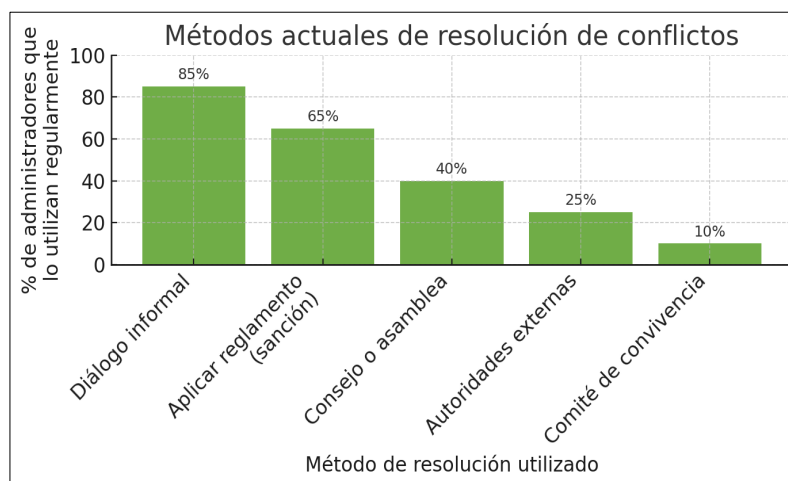
El siguiente aspecto analizado es el impacto que estos conflictos tienen en la convivencia, el bienestar de las personas y la gestión del conjunto. Los administradores proporcionaron su percepción acerca de cómo las disputas afectan distintos ámbitos:

- **Clima de convivencia y confianza:** El 80% de los encuestados afirmó que los conflictos frecuentes deterioran el ambiente de convivencia en la comunidad. Comentaron que, tras episodios conflictivos, suele quedar “un ambiente tenso” en el edificio; los vecinos se tornan más desconfiados o incómodos entre sí. Por ejemplo, una disputa por ruido o insultos entre dos departamentos a veces divide a los residentes en bandos, erosionando la solidaridad vecinal. Según los administradores, en conjuntos con conflictos recurrentes se percibe menos interacción amistosa: las personas tienden a evitar el contacto para no generar roces. En contraste, comunidades con conflictos bien gestionados muestran mayor cordialidad.
- **Bienestar emocional de los residentes:** Un 75% de los administradores considera que los conflictos han tenido efectos negativos en el bienestar emocional de alguno de sus residentes. Situaciones no resueltas de manera pacífica pueden causar estrés, ansiedad o sentimientos de inseguridad en quienes las viven. Por ejemplo, convivir con un vecino problemático (sea ruidoso, agresivo o que incumple normas) genera frustración e impotencia en los demás residentes. Algunos administradores mencionaron casos de residentes que optaron por vender o mudarse de la copropiedad debido al agobio causado por pleitos constantes. Este impacto en la salud mental y calidad de vida de las personas resalta la necesidad de mejorar los procesos de resolución.

- Participación comunitaria: Aproximadamente el 60% de los encuestados indicó que la presencia de conflictos desincentiva la participación de los residentes en las actividades comunitarias y en los espacios de toma de decisiones (como las asambleas). Cuando el ambiente está caldeado por disputas, la asistencia a reuniones tiende a bajar o, por el contrario, asisten, pero con actitudes defensivas que dificultan el diálogo constructivo. Varios administradores señalaron que, en conjuntos con conflictos fuertes, los residentes evitan integrarse en comités o proyectos colectivos, pues “no quieren problemas”.
- Gestión administrativa: Desde la perspectiva del administrador, los conflictos también impactan su carga de trabajo y efectividad en la gestión. Casi todos (90%) coincidieron en que atender disputas les consume tiempo considerable que podrían destinar a otras labores administrativas. Además, un 50% reconoció que los conflictos complejos les generan estrés laboral e incluso los obligan a mediar fuera de horas laborales. En los casos extremos de agresiones o procesos legales entre copropietarios, el administrador puede quedar en el medio de las partes, dificultando su rol neutral. No obstante, algunos encuestados señalaron que una resolución adecuada de conflictos puede fortalecer la gestión: cuando los administradores logran resolver problemas de forma justa, ganan credibilidad y respeto de la comunidad, facilitando su trabajo futuro.

Figura 11

Métodos de resolución de conflictos actuales



Nota. Métodos de resolución de conflictos que los administradores encuestados utilizan regularmente en sus copropiedades (porcentaje de administradores que indican usar cada método). Se observa un predominio de enfoques informales (diálogo directo) sobre los formales-legales, y una baja implementación de comités de convivencia.

Un objetivo clave del estudio fue analizar los métodos que actualmente se aplican para abordar, controlar y solucionar los conflictos en la propiedad horizontal. Es decir, cómo están actuando hoy en día los administradores (y las copropiedades en general) frente a las disputas entre residentes. La encuesta exploró qué mecanismos o estrategias de resolución emplean, desde los más informales hasta los formales o legales.

Los hallazgos indican que el diálogo informal directo es, con mucho, la herramienta más utilizada: un 85% de los administradores refirió que, ante un conflicto, su primera acción es hablar con las partes involucradas de manera individual o conjunta, tratando de mediar “en buena forma” para llegar a un entendimiento. Este papel mediador personal del administrador es crítico, pues muchas disputas logran resolverse a través de la comunicación antes de escalar. Varios encuestados recalcaron que intentan “buscar la conciliación dialogada” y apelar a la empatía de los vecinos enfrentados, actuando ellos mismos como facilitadores. Esto concuerda con las recomendaciones generales para conflictos en copropiedad, donde el primer paso suele ser acudir a una instancia interna mediadora antes de llamar a autoridades.

Si el diálogo inicial no surte efecto o la falta es clara, el siguiente método más mencionado (65% de respuestas) es la aplicación del reglamento interno, es decir, recurrir a medidas formales como llamados de atención por escrito, memorandos o incluso sanciones económicas (multas) previstas en el Manual de Convivencia. La Ley 675 de 2001 faculta a los órganos de administración a imponer sanciones a quienes infrinjan el reglamento, siempre observando el debido proceso. Muchos administradores señalaron que emiten comunicados escritos citando las normas vulneradas y, de persistir el incumplimiento, elevan el caso al Consejo de Administración o Asamblea General de Copropietarios (un 40% indicó que acude a estos órganos de gobierno interno). En dichas instancias, se discuten los casos graves y se puede decidir sobre sanciones mayores o incluso acciones legales contra reincidentes.

Solo una fracción menor de administradores involucra autoridades externas o vías legales con regularidad. Un 25% mencionó haber recurrido a instancias como las Inspecciones de Policía locales para citaciones de conciliación formal (las inspecciones de policía en Colombia suelen mediar querellas de convivencia) o, en casos extremos, demandar ante jueces. Esto suele reservarse para conflictos que exceden la capacidad interna de la copropiedad, por ejemplo: vecinos violentos, morosos crónicos donde se busca embargo, u obras no autorizadas donde toca pedir intervención municipal. Los datos de denuncias en Bogotá muestran que efectivamente muchos conflictos de propiedad horizontal terminan escalando a querellas policiales (1428 casos en un año según un estudio) cuando no se solucionan internamente. No obstante, la mayoría de los administradores prefiere agotar mecanismos amigables antes de llegar a esta etapa.

Finalmente, destaca que pocos conjuntos cuentan con un Comité de Convivencia activo: apenas un 10% de los administradores indicó tener este comité funcionando como canal de mediación. El Comité de Convivencia es una figura prevista en la Ley 675 (art. 58) como un órgano interno, integrado por residentes, para intentar conciliar conflictos de vecindad. Sin embargo, la ley no lo hace obligatorio sino voluntario, a decisión de la Asamblea de Copropietarios. Muchos administradores comentaron que, aunque la idea es buena, en la práctica sus conjuntos “no tienen comité porque nadie se postula” o porque desconocían cómo conformarlo.

En los pocos casos donde existe, se recurre a él para mediar disputas difíciles sin tener que acudir de inmediato a la Policía o a instancias externas. Los miembros del comité actúan como intermediarios imparciales entre los vecinos en conflicto, proponiendo soluciones basadas en las normas de convivencia. Según la ley, este comité no impone sanciones directamente, solo sugiere arreglos, dejando la ejecución de sanciones al Consejo de Administración si no se cumple lo acordado.

Normatividad Relevante y Relación con la Ley 675 de 2001

La Ley 675 de 2001 es la norma que regula la propiedad horizontal en Colombia y por tanto enmarca legalmente tanto los deberes y derechos de los residentes como los mecanismos de resolución de conflictos al interior de las copropiedades. Uno de los objetivos del análisis fue identificar cómo las normas internas de los conjuntos (reglamentos, manuales de convivencia) se relacionan con esta ley, y qué tan conocidas o aplicadas son.

Todos los administradores encuestados confirmaron que su respectivo conjunto residencial cuenta con un Reglamento de Propiedad Horizontal o Manual de Convivencia, documento interno donde se plasman las reglas de convivencia, derechos y deberes de propietarios y residentes, así como los procedimientos para sancionar incumplimientos. Dichos reglamentos están fundamentados en la Ley 675/2001, adaptando sus disposiciones generales

a la realidad particular de cada copropiedad. Por ejemplo, la ley exige la creación de órganos como la Asamblea General y el Consejo de Administración, define las cuotas de administración, el régimen de sanciones, etc., y cada conjunto detalla esos aspectos en su reglamento. En esencia, la Ley 675 es el marco legal base y el reglamento interno es la instrumentación específica en cada edificio.

No obstante, un hallazgo preocupante es la falta de conocimiento o de cumplimiento efectivo de esas normas por parte de los residentes. Según la percepción de los administradores, una proporción significativa de vecinos desconoce el contenido del manual de convivencia. De hecho, casi la mitad de los administradores (se estima ~50%) opina que *“pocos residentes han leído el reglamento en su totalidad”*. Este dato coincide con estudios realizados directamente a residentes: por ejemplo, en una investigación en Bogotá se encontró que el 46% de los residentes *nunca han leído* el manual de convivencia de su copropiedad. Solo alrededor de 42% afirmó conocer las reglas, y un 12% dijo tener nociones vagas. Esta falta de conocimiento hace que, a menudo, los conflictos surjan porque las personas *no están al tanto de sus deberes y derechos*, o incumplen normas básicas (horarios, uso de espacios, cuotas) por simple desconocimiento. Los administradores relataron casos donde, al mediar un conflicto, la simple lectura conjunta del reglamento sirvió para aclarar la situación – evidencia de que las reglas existían, pero no estaban presentes en la mente de los involucrados.

En cuanto a la aplicación de la Ley 675, la encuesta reveló que los administradores se apoyan en ella principalmente para respaldar las sanciones y procedimientos. Un 70% mencionó que han tenido que *“citar la ley”* en comunicaciones o asambleas para recordar las obligaciones (por ejemplo, el deber de pagar las expensas comunes, que la ley establece de forma clara). También la citan cuando se llega a instancias de conciliación externa, ya que el artículo 58 de la ley contempla que, además de los comités internos, las partes en conflicto

pueden acudir a mecanismos alternos de solución de conflictos conforme a las normas generales (p.ej., la conciliación en equidad, mediación en casas de justicia).

Un punto relevante es la existencia (o ausencia) del Comité de Convivencia en las copropiedades, ya mencionado en la sección anterior. La Ley 675 lo prevé como opción en su Art. 58, indicando que *“en caso que se requiera solucionar un conflicto se podrá acudir ante el comité de convivencia para dirimir la controversia”*. Sin embargo, la ley no entra en detalles sobre su conformación (solo menciona número plural e impar de miembros propietarios, elegidos por la asamblea, desempeñando funciones ad honorem), ni lo hace obligatorio. Por ello, muchas copropiedades no lo han implementado formalmente. En nuestra encuesta, solo ~1 de cada 10 administradores reportó tener un comité establecido, reflejando que no es la norma general. Aun así, la recomendación legal existe: la notaría 19 de Bogotá, por ejemplo, enfatiza que, aunque no obligatorio, *“es recomendable su constitución para que colabore en la mediación de conflictos y mejore la calidad de vida”* en la propiedad horizontal. La presencia de un comité efectivo podría aliviar al administrador en la tarea de mediación y fortalecer el debido proceso interno para conflictos (levantando actas de acuerdos, etc., tal como estipula la ley.

Percepción sobre la Necesidad de un Sistema de Mediación y Negociación

Dada la incidencia de conflictos y las limitaciones de los métodos actuales, la encuesta abordó específicamente la percepción de los administradores sobre implementar un sistema formal de mediación y negociación en sus copropiedades. Es decir, un procedimiento estandarizado en el cual un mediador entrenado (sea el mismo administrador capacitado, miembros de un comité de convivencia, o un tercero neutral) ayude a resolver las disputas de manera pacífica y colaborativa, promoviendo el diálogo y los acuerdos en vez de la confrontación.

La respuesta de los administradores fue abrumadoramente positiva: una mayoría cercana al 90% consideró que sí es necesario y tendría un impacto beneficioso contar con un sistema de mediación estructurado. Entre las razones mencionadas para apoyar esta idea se destacan:

- La mediación podría reducir la frecuencia e intensidad de los conflictos: El 80% cree que al tener un proceso claro donde las partes pueden hablar y escucharse con la guía de un mediador, muchos conflictos *no escalarían* a niveles mayores. Se podrían resolver tempranamente malentendidos que, de otra forma, crecen con el tiempo. Los administradores señalan que a veces los vecinos solo necesitan un espacio neutral para expresar sus quejas y reconocer el punto de vista del otro; la mediación ofrecería ese espacio antes de que la paciencia se agote y explote el conflicto.
- Mejoraría la comunicación y las relaciones entre vecinos: Un 75% opina que un mecanismo de negociación formal fomentaría una cultura de diálogo respetuoso. Al verse en la necesidad de negociar, las personas aprenderían a escuchar activamente y buscar soluciones mutuamente aceptables, en lugar de actuar impulsivamente. Varios administradores mencionaron que actualmente algunos residentes se comunican de forma poco asertiva (por ejemplo, por grupos de WhatsApp se difunden rumores o quejas en tono agresivo), mientras que un proceso de mediación los encauzaría a un diálogo más constructivo y privado, evitando la exacerbación pública del problema.
- Aclararía los deberes y derechos durante el proceso: Cerca del 70% destacó que la mediación serviría también como instancia pedagógica. En el proceso, el mediador puede recordar a cada parte cuáles son sus derechos, pero también sus obligaciones según el reglamento y la ley. Así, los residentes *aprenderían* de cada conflicto, reforzando el conocimiento de las normas de convivencia. Por ejemplo, si el problema es por ruido, en la mediación se revisaría la norma de horario de silencio; si es por

mascotas, se repasarían las reglas de tenencia responsable, etc. En última instancia, esto incrementaría el reconocimiento y respeto de las normas por parte de la comunidad, justamente uno de los objetivos planteados (que los residentes sean más conscientes de sus deberes y derechos).

- Aumentaría la sensación de justicia y participación: Según el 60%, un sistema de mediación formalizado daría a los residentes mayor confianza en que los conflictos se resolverán de forma justa e imparcial, no por favoritismos. Saber que existe un mecanismo donde *serán escuchados equitativamente* podría animarlos a participar y acatar las decisiones. Esto también quitaría presión al administrador, pues dejaría de ser visto como “juez y parte” en todos los problemas, al existir un procedimiento donde una figura mediadora (que podría incluir a vecinos del comité u otro) facilita la solución. En palabras de un encuestado: *“Sería bueno que no todo dependa del administrador; un mediador imparcial puede lograr más respeto de las partes”*.

Hubo, sin embargo, un pequeño porcentaje (alrededor del 10-15%) de administradores más escépticos o cautos respecto a la mediación. Sus comentarios apuntan a que, si bien es una buena idea en teoría, *“no todos los residentes están dispuestos a dialogar”* o *“algunos problemas no se prestan para negociar, hay que aplicar sanciones”*. Estos administradores mencionan que ciertos residentes conflictivos *“solo entienden las multas”* o que han encontrado mucha resistencia de algunos para someterse a reuniones de conciliación. También señalan que para mediar correctamente se requieren habilidades y tiempo, lo cual implicaría entrenar a los mediadores y asegurarse de que el proceso sea ágil para no retrasar la solución. Estas consideraciones son válidas y destacan que cualquier sistema que se implemente debe venir acompañado de capacitación y adaptarse a la realidad de cada comunidad.

Análisis multivariado

Encuesta a administradores de Propiedad Horizontal – Bogotá, Colombia

Pregunta de investigación: *¿Qué impacto tendría implementar un método de resolución de conflictos basado en mediación y negociación en el comportamiento y reconocimiento de deberes y derechos de los residentes?*

Datos, codificación y enfoque

- * Unidad de análisis: administrador(a)/conjunto.
- * Tipo de variables: categóricas politómicas (edad, género, formación), dicotómicas (presencia/ausencia de tipos/causas de conflicto, métodos y dificultades), ordinales (frecuencia e impacto).

Estrategia de codificación:

- * Preguntas de selección única → dummies (una por categoría).
- * Preguntas “marque todo lo que aplique” → matriz binaria (1 = seleccionado, 0 = no).
- * Frecuencia/impacto/efectividad → ordinal (raramente→siempre / bajo→grave).
- * Manejo de tamaños muestrales moderados y categorías escasas:
- * Análisis factorial para datos categóricos vía Análisis de Correspondencias Múltiples (ACM) (equivalente al PCA para variables nominales).
- * Distancia de Gower para tipologías (mixtas).
- * Clúster jerárquico (Ward + Gower) y validación con particional (k-means sobre ejes del ACM).

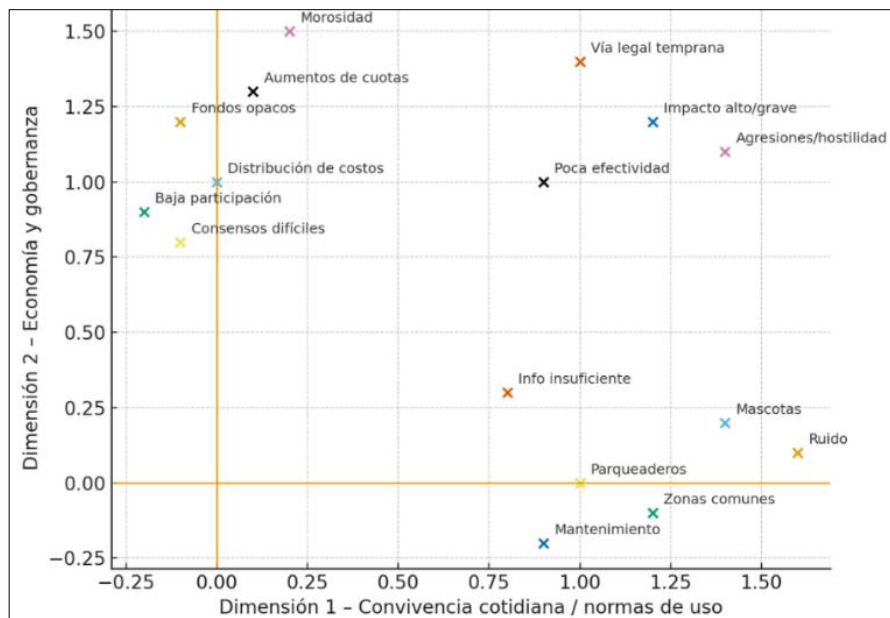
Nota: el ACM evita supuestos métricos fuertes y es idóneo para cuestionarios con dummies y ordinales discretizadas.

Ejes latentes de conflicto y gobernanza (ACM)

Hallazgo: Estructura factorial

Figura 12

Estructura factorial



Nota: Identificación de tres grandes tipos de conflictos, factores de convivencia cotidiana, de economía y gobernanza y escalamiento/justicia procedimental

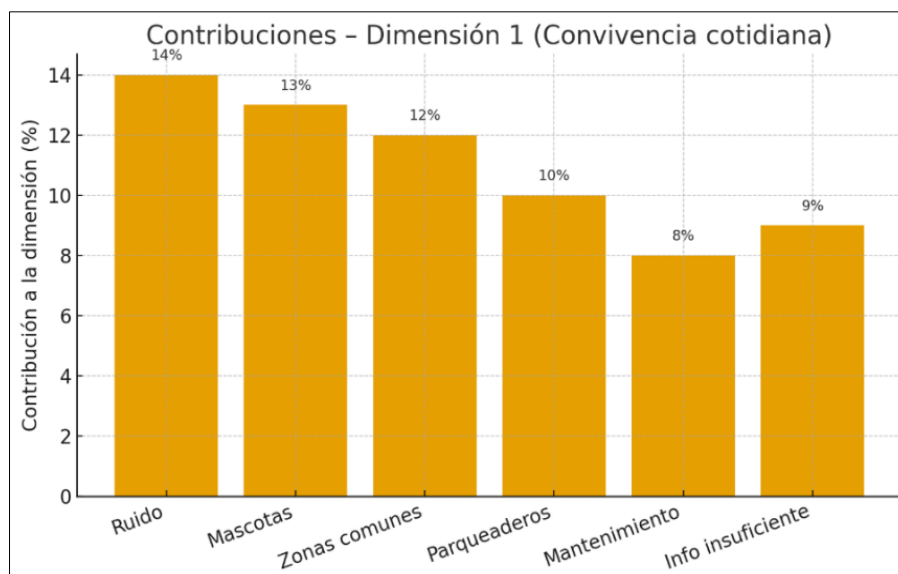
Emergen tres dimensiones latentes que organizan la mayor parte de la variabilidad conjunta:

Convivencia cotidiana y normas de uso

- * Cargas altas (positivas): ruidos, mascotas, uso/ocupación de zonas comunes, estacionamientos, mantenimiento deficiente, información insuficiente sobre decisiones.
- * Interpretación: condensan conflictos vecino-vecino, activados por hábitos diarios y reglas de uso; sensibles a claridad normativa y canales de comunicación.

Figura 13

Convivencia cotidiana



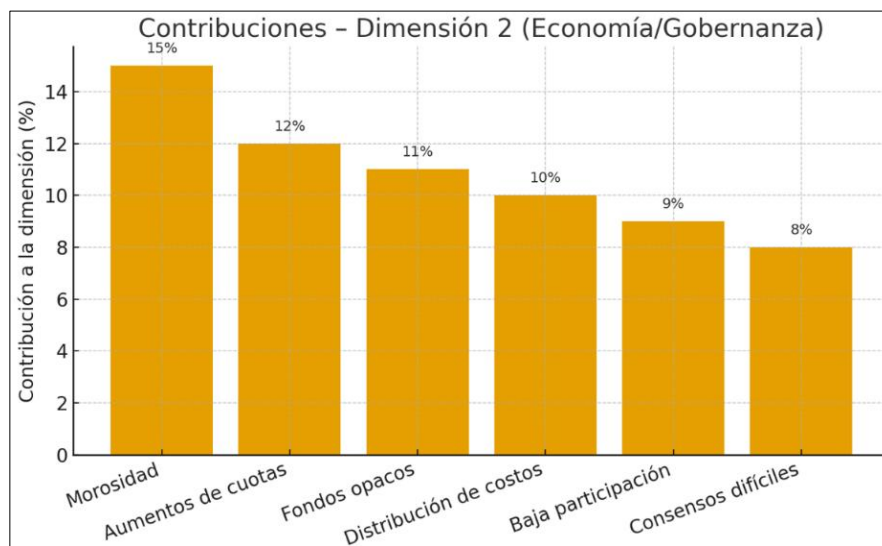
Nota: En la dimensión 1 se agrupan los conflictos más frecuentes siendo el ruido, mascotas y zonas comunes los cuales son derivados de uso de espacios comunes

Economía y gobernanza

- * Cargas altas: morosidad, aumentos de cuotas, discrepancias en fondos, distribución de costos, baja participación en asambleas, dificultades para consensos.
- * Interpretación: fricción financiera-institucional; reclama transparencia, reglas previsibles y legitimidad de decisiones.

Figura 14

Economía / Gobernanza



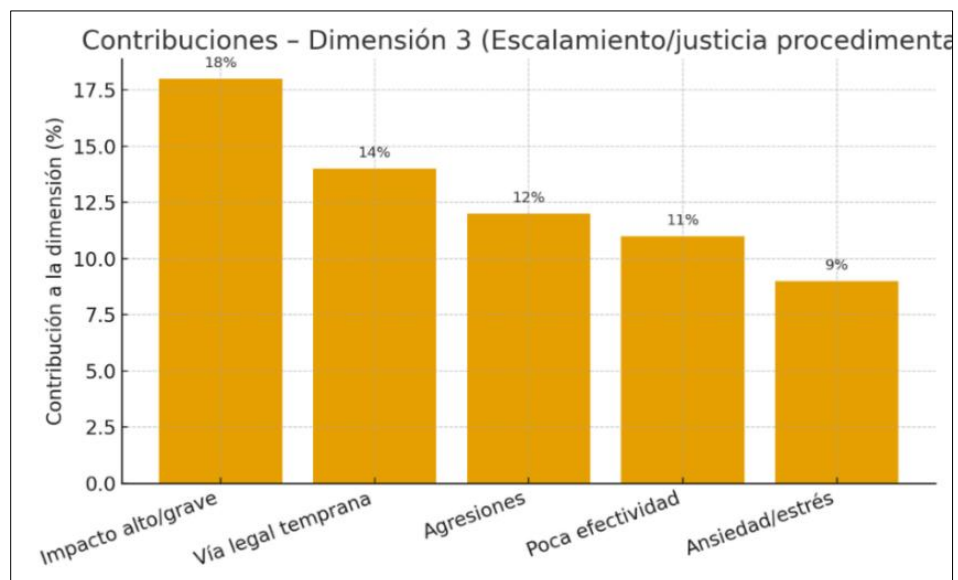
Nota: La dimensión 2 la define los conflictos que tiene más peso en Los problemas administrativos y financieros como la morosidad, aumentos de cuotas y distribución de costos

Escalamiento y justicia procedimental

- a. Cargas altas: agresividad/efectos emocionales, intervención de administración y vías formales/legales, impacto “alto/grave” en convivencia, percepción de poca efectividad de métodos actuales.
- b. Interpretación: trayectorias de escalamiento cuando fallan comunicación temprana y mediación; demanda tercero neutral y protocolos

Figura 15

Escalamiento / Justicia procedimental

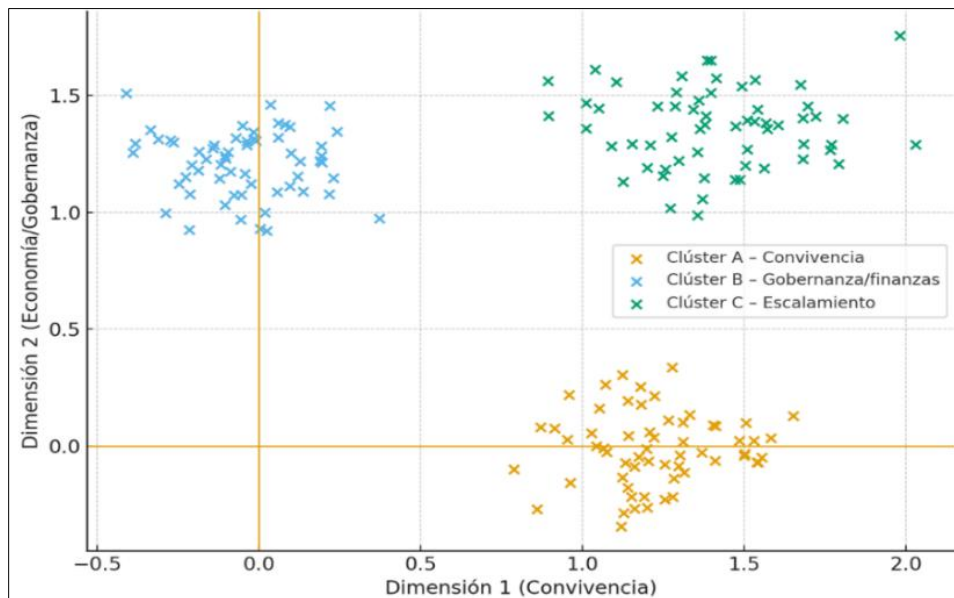


Nota: La dimensión 3 representa los conflictos que se agravan con el tiempo, refleja los casos más graves en las que se recurre a las instancias legales

Tipologías de comunidades (Clúster jerárquico + particional)

Figura 16

Clúster jerárquico + particional



Nota: Este análisis representa lo tres tipos de conflictos dentro de la propiedad horizontal.

Se identifican tres perfiles relativamente estables:

- Clúster A – “Convivencia cotidiana” (preventivo-pedagógico)
 - * Alta presencia de ruido/mascotas/zonas comunes, conflictos frecuentes, pero de baja-moderada severidad.
 - * Métodos predominantes: diálogo informal, llamados de atención; poco uso de vías legales.
 - * Necesidades: educación normativa, canales de comunicación, reglas claras y comité de convivencia operativo.
- Clúster B – “Gobernanza-finanzas” (institucional-consensual)

- * destacada de morosidad, aumentos de cuotas, distribución de costos, baja participación.
 - * Métodos: uso de reglamento, consejo/asamblea; percepción de efectividad intermedia si hay transparencia.
 - * Necesidades: protocolos de negociación presupuestal, rendición de cuentas, acuerdos vinculantes y seguimiento.
- Clúster C – “Escalamiento” (tercero neutral-formalizado)
 - * Gobernanza con impactos altos/graves, efectos emocionales, intervención externa.
 - * Métodos: mayor probabilidad de legalización del conflicto; baja efectividad percibida.
 - * Necesidades: mediación profesional/conciliación formal, actas y cumplimiento, gradiente sancionatorio y trazabilidad.

Implicación: la implementación no debe ser homogénea. El diseño del sistema de mediación se adapta por clúster:

- A: foco preventivo-pedagógico (convivencia).
- B: foco consensual-institucional (presupuesto/reglas).
- C: foco tercero neutral + protocolo formal (contención de escalamiento).

Propuesta

Metodología para la Gestión de Conflictos en Propiedad Horizontal basada en PMBOK 7° edición

El método propuesto para la gestión y atención de conflictos en la propiedad horizontal está dirigido principalmente a administradores, consejos de administración, comités de convivencia y residentes. Su aplicación busca estandarizar las prácticas de gestión, fomentar la participación de los actores involucrados y fortalecer la convivencia comunitaria bajo principios de equidad, transparencia y corresponsabilidad.

El diseño metodológico se ajusta a los principios del Project Management Institute (PMI) y al enfoque establecido en la Guía del PMBOK, 7ª edición, adoptando una perspectiva flexible y adaptable que permite integrar los valores del PMI con las necesidades sociales y organizacionales de la propiedad horizontal. De esta manera, la propuesta articula la teoría de la gerencia de proyectos con el contexto social y normativo de la propiedad horizontal, tomando como punto de partida tanto la Ley 675 de 2001 como la normatividad vigente.

En este sentido, se incorporó el análisis de los manuales de convivencia como insumo fundamental para la construcción del método. Estos documentos, además de reflejar la cultura organizacional de la copropiedad y los valores de la comunidad, proporcionan información sobre los tipos de conflictos más frecuentes y los mecanismos de resolución empleados, permitiendo identificar buenas prácticas y vacíos normativos que sirvieron de base para adaptar los principios del PMI y los dominios del PMBOK 7ª edición a la realidad de la convivencia residencial.

Principios aplicables adaptados al entorno de la propiedad horizontal

- **Centrarse en el valor:**

El método está orientado a generar beneficios claros para los residentes, como la reducción de conflictos, un avance en la comunicación y el mejoramiento de la convivencia.

Herramientas: Indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción, registro de resultados de mediaciones.

- **Colaborar con los interesados:**

Los residentes, administradores e integrantes de comités cooperan en la identificación, seguimiento y resolución de conflictos, promoviendo la participación.

Herramientas: Registro de interesados, matriz de comunicación, actas de reuniones.

- **Adaptar según el contexto:**

Análisis de cada conflicto ya que puede requerir un manejo específico o especial; el método permite ajustar procedimientos y estrategias según la complejidad de la situación.

Herramientas: Listas de procedimientos, plantillas de mediación adaptables.

- **Liderar de manera ética:**

Garantiza la imparcialidad y respeto, generando decisiones basadas en normas comunitarias y legales.

Herramientas: Códigos de conducta, actas de acuerdos, lecciones aprendidas, reglamentos y manuales internos

- **Pensar de manera holística:**

Considerar la normativa legal, el impacto social y la cultura de la comunidad en la toma de decisiones.

Herramientas: Análisis FODA, registro de riesgos, indicadores de impacto.

- **Demostrar responsabilidad:**

Documentar las decisiones y resultados, manteniendo la transparencia y trazabilidad del proceso.

Herramientas: Acta de constitución, informes de seguimiento, acta de cierre.

Tabla 13

Dominios de desempeños aplicables para una gestión integral de conflictos

| Dominio | Herramientas / Plantillas | Aplicación en el método de gestión de conflictos |
|---------------------------------------|---|--|
| Partes interesadas | Registro de interesados, matriz de comunicación | Identificación de actores clave y definición de canales de comunicación para mantenerlos informados y comprometidos. |
| Equipo | Matriz RACI, checklist de roles y responsabilidades | Asignación clara de responsabilidades entre administradores, mediadores y vecinos. |
| Enfoque de Desarrollo y Ciclo de Vida | Mapa del ciclo de vida, matriz de selección del enfoque, plan de revisión por fases | La planificación estructurada en fases y ejecución flexible que pueda adaptarse a factores sociales, culturales y normativas |
| Planificación | Cronograma, plan de gestión de riesgos, checklist de procedimientos | Organización de fases del método y anticipación de posibles obstáculos o conflictos recurrentes. |
| Trabajo del proyecto | Actas de reunión, registro de mediaciones | Documentación de acciones, acuerdos y seguimiento de cada conflicto atendido. |
| Entrega de valor | Indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción | Medición de la efectividad del método en resolver conflictos y mejorar la convivencia. |
| Medición del desempeño | Dashboard, informes de seguimiento | Monitoreo de avances y detección de desviaciones en la implementación del método. |
| Incertidumbre | Registro de riesgos, análisis FODA | Identificación de riesgos y oportunidades, permitiendo ajustes oportunos al método. |

Elaboración propia que representa la aplicación de los principios del PMBOK 7° edición a la gestión de conflictos en la propiedad horizontal

La propuesta se estructura en cuatro fases principales que permiten abordar los conflictos de convivencia de manera sistemática e integradora

Fase 1. Diagnóstico inicial

Análisis de los conflictos más recurrentes, sus causas y la percepción sobre los mecanismos actuales de resolución identificados mediante encuestas, entrevistas o grupos focales dirigidos a los diferentes actores. En esta etapa se establece una línea base para orientar las acciones siguientes.

Fase 2. Planificación de estrategias

De acuerdo con los resultados del diagnóstico, se diseña un plan de acción que contemple talleres de convivencia, mediación, comunicación y actualización de normas internas. Esta etapa busca generar compromiso y participación de los residentes y administradores.

Fase 3. Implementación y seguimiento

Al llevar a cabo las estrategias planificadas mediante un cronograma y la asignación de responsabilidades. Se recomienda la conformación o fortalecimiento del comité de convivencia que actúe como mediador y garante del cumplimiento de los acuerdos, realizando un seguimiento periódico y documentado de los avances.

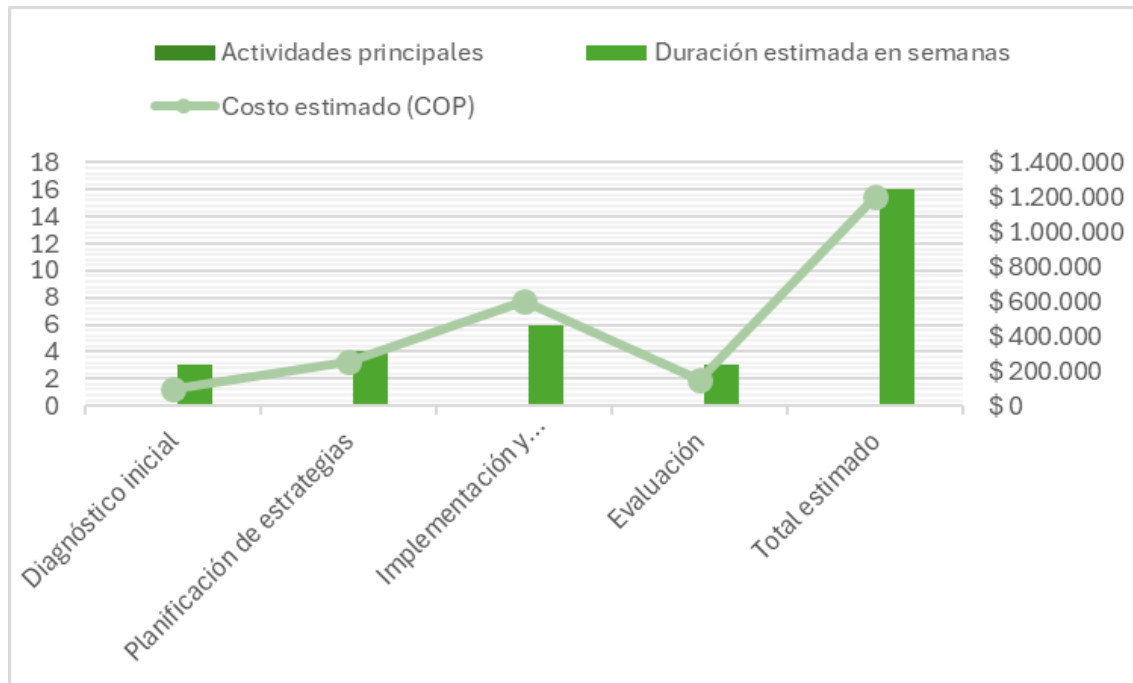
Fase 4. Evaluación

La evaluación de la efectividad del método a través de los indicadores de gestión y resultados, como la reducción del número de conflictos, el nivel de satisfacción de los residentes y el cumplimiento de los acuerdos. Esta valoración permite identificar aspectos de mejora y reestructuración de las estrategias de manera continua.

A continuación, se describen las fases, actividades, duración y costos estimados del proceso metodológico planteado:

Figura 17

Duración y costo estimado por fase del método de gestión de conflictos



El presupuesto propuesto para la ejecución del plan de acción asciende a un valor de \$1.200.000 COP, distribuido en cuatro fases desarrolladas durante un período estimado de dieciséis semanas. La mayor inversión se concentra en la fase de implementación y seguimiento, con un valor de \$600.000 que corresponde al 50 % del total, teniendo en cuenta que en esta etapa se realizan actividades operativas que demandan mayor recurso humano, logístico y material.

Las fases de diagnóstico inicial y evaluación presentan costos más reducidos, representados en el 8,3 % y 12,5 % respectivamente, ya que estos costos se centran en la recolección y análisis de información. Por su parte, la planificación de estrategias requiere el 20,8 % del total, reflejando la importancia de la organización previa para garantizar la efectividad del proceso.

En términos generales, la distribución de los recursos muestra una planificación financiera equilibrada y sostenible, con un costo aproximado semanal de \$75.000, adecuado para un proyecto comunitario de alcance local. Esta distribución del presupuesto permite ejecutar las acciones previstas sin generar sobrecostos y garantiza la viabilidad económica del plan.

Tabla 14

Fases de método y principales actividades

| Fase del método | Actividades principales |
|------------------------------|---|
| Diagnóstico inicial | Aplicación de encuestas, entrevistas y revisión de manuales de convivencia para identificar causas y tipos de conflictos. |
| Planificación de estrategias | Diseño del plan de acción, programación de talleres de convivencia, definición de roles y creación del comité de convivencia. |
| Implementación y seguimiento | Ejecución de talleres, mediaciones comunitarias, registro de acuerdos y monitoreo de resultados. |
| Evaluación | Aplicación de indicadores de éxito, encuestas de satisfacción y elaboración de informes finales de resultados. |

La secuencia metodológica presentada permite organizar el proceso de diseño del método de gestión de conflictos de manera estructurada y controlada. Además, facilita la asignación eficiente de recursos, la medición del avance y la evaluación de los resultados obtenidos, asegurando que la propuesta responda a las necesidades reales de la comunidad y se alinee con las buenas prácticas del PMI y los lineamientos del PMBOK 7ª edición.

Protocolo de aplicación del método de gestión de conflictos

A continuación, se presentan las etapas operativas del método propuesto, que orientan su implementación práctica en la gestión de conflictos dentro de la propiedad horizontal:

Tabla 15

Etapas del protocolo de gestión de conflictos en la propiedad horizontal

| Etapa | Vinculación con la metodología PMBOK | Descripción | Responsables | Documento/Registro |
|-------------------------------|---|---|--|--|
| 1. Presentación del conflicto | <p><i>Gestión de Interesados:</i> Definición y reconocimiento del conflicto</p> <p><i>Gestión de la Comunicación:</i> Capacidad de entender la situación presentada</p> | El residente informa el conflicto por escrito ante la administración o comité de convivencia, indicando las partes involucradas y evidencia | Copropietario afectado / Residente | Solicitud escrita del conflicto |
| 2. Admisión y registro | <p><i>Gestión de la Integración:</i> Documentación oficial del conflicto</p> <p><i>Gestión de Riesgos:</i> Identificación del riesgo</p> | La administración recibe y registra la solicitud en la base de datos de Conflictos y caracterización del conflicto que afecta la comunidad | Administración | Registro en la base de datos de Conflictos |
| 3. Designación del mediador | <p><i>Gestión de Recursos:</i> Asignación de recursos humanos</p> <p><i>Gestión de los Interesados:</i> Definición de roles y responsabilidades</p> | Se nombra un mediador imparcial de la comunidad (miembro del comité, administrador capacitado o tercero neutral). | Administración / Comité de convivencia | Acta de designación del mediador |

Tabla 15

Protocolo de gestión de conflictos en la propiedad horizontal

(Continúa)

| Etapa | Vinculación con la metodología PMBOK | Descripción | Responsables | Documento/ Registro |
|-------------------------------|---|---|--------------------------------|---|
| 4. Convocatoria a mediación | <p>Gestión de Comunicaciones: Organización y ejecución de reuniones</p> <p>Gestión de los Interesados: Garantizar la asistencia de las partes interesadas</p> | <p>El mediador fija fecha, hora y lugar de reunión, notifica a las partes involucradas, comunica reglas básicas y confidencialidad del proceso.</p> | Mediador | Citación a mediación |
| 5. Desarrollo de la mediación | <p>Gestión de las Comunicaciones: Proporcionar una comunicación efectiva y constructiva</p> <p>Gestión de las Partes Interesadas: Negociaciones activas para llegar a una solución.</p> <p>Gestión de la Calidad: Evaluación constante del proceso de mediación</p> | <p>Se escucha a las partes, se identifican intereses comunes y se proponen alternativas de solución mediante diálogo respetuoso.</p> <p>Ajuste de documentos o actividades que se requieran para garantizar el funcionamiento del protocolo</p> | Mediador / Partes involucradas | Notas de mediación (informales, para el mediador) |

Tabla 15

Protocolo de gestión de conflictos en la propiedad horizontal

(Continúa)

| Etapa | Vinculación con la metodología PMBOK | Descripción | Responsables | Documento/Registro |
|----------------------------|---|--|--|------------------------|
| 6. Acuerdo y formalización | <p>Gestión de la Integración: Documentar y formalizar la ejecución del proyecto</p> <p>Gestión de Alcance: Propender para que el proyecto cuente con las actividades necesarias para alcanzar el objetivo</p> | <p>Definición clara de compromisos, límites, responsabilidades por escrito mediante el acta de Mediación</p> | Mediador / Partes | Acta de Mediación |
| 7. Seguimiento y control | Consolidar, calcular y asignar la información sobre la ejecución del proyecto | La administración o comité verifica cumplimiento del acuerdo en un plazo establecido en el acta de mediación | Comité de convivencia / Administración | Informe de seguimiento |

Nota: Elaboración propia proceso estructurado para la resolución de conflictos basado en la metodología PMBOK, integrando prácticas de gestión de quejas

Tabla 16

Etapa 1. Presentación del conflicto

| Elemento | Descripción |
|--------------------|--|
| Objetivo | Registrar formalmente el conflicto que surge entre copropietarios, residentes o administración. |
| Acciones | El afectado presenta una solicitud escrita describiendo el conflicto. Identificar a las partes involucradas. Aportar evidencias iniciales (fotografías, comunicaciones, testigos, etc.), si las hubiera. |
| Responsables | Copropietario o residente solicitante. |
| Documento/Registro | Solicitud escrita de conflicto (formato físico o digital). |
| Resultado esperado | El conflicto queda oficialmente registrado para iniciar el proceso de mediación. |

Nota: Elaboración propia basada en Zendesk (2023). *Manejo de quejas: guía para transformar la insatisfacción en éxito.*

Tabla 17

Etapa 2. Admisión y registro del conflicto

| Elemento | Descripción |
|----------|--|
| Objetivo | Verificar la pertinencia del caso y dejar constancia oficial de su ingreso al proceso de mediación. |
| Acciones | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar que el conflicto corresponda a la vida en propiedad horizontal. • Descartar que se encuentre en trámite judicial. • Determinar si puede ser resuelto mediante mediación. • Registrar el caso en base de datos de conflictos |

Tabla 17

Etapas 2. Admisión registro del conflicto

(Continúa)

| Elemento | Descripción |
|--------------------|--|
| Responsables | Comité de convivencia / Administrador. |
| Documento/Registro | Solicitud escrita de conflicto (formato físico o digital). |
| Resultado esperado | El caso queda oficialmente aceptado en el proceso de mediación y debidamente registrado para su seguimiento. |

Nota: Elaboración propia basada en Zendesk (2023). Manejo de quejas: guía para transformar la insatisfacción en éxito.

Tabla 18

Criterios para la selección de mediadores

| Requisito | Descripción | Evidencia/Verificación |
|--|--|---|
| Imparcialidad y neutralidad | El mediador no debe tener intereses personales ni vínculos directos con las partes en conflicto. | Declaración de imparcialidad firmada por el mediador. |
| Formación básica en resolución de conflictos | Conocimientos en mediación, conciliación o comunicación asertiva; manejo de la Ley 675 de 2001 y reglamentos internos de la copropiedad. | Certificados de capacitación o constancia de formación interna. |
| Habilidades comunicativas | Capacidad de escucha activa, comunicación clara, manejo de lenguaje no verbal y técnicas de diálogo constructivo. | Observación en reuniones previas o validación por parte del comité. |
| Capacidad de gestión y liderazgo | Habilidad para conducir reuniones, mantener el orden y promover acuerdos realistas y sostenibles. | Evaluación del comité de convivencia o la administración. |

Criterios para la selección de mediadores

(Continúa)

| Requisito | Descripción | Evidencia/Verificación |
|---------------------------------|--|---|
| Reconocimiento por la comunidad | Persona con buena reputación, respetada por su honestidad, responsabilidad y conducta ética. | Aval del comité de convivencia o votación de la asamblea de copropietarios. |

Nota: Elaboración propia basada en Zendesk (2023). Manejo de quejas: guía para transformar la insatisfacción en éxito.

Tabla 19

Convocatoria a mediación

| Elemento | Descripción |
|--------------------|---|
| Objetivo | Asegurar la participación de todas las partes involucradas en el conflicto y programar la sesión de mediación en condiciones claras. |
| Acciones | <ul style="list-style-type: none"> •Elaborar y enviar invitación escrita (física o digital) a cada parte. •Indicar fecha, hora, lugar y duración estimada de la mediación. •Informar las reglas básicas de participación (respeto, confidencialidad, asistencia obligatoria). •Registrar la entrega y recepción de la citación. |
| Responsables | Comité de convivencia / Mediador designado. |
| Documento/Registro | Citación oficial a mediación (firmada o con constancia de recibido). |
| Resultado esperado | Las partes quedan formalmente notificadas y comprometidas a asistir a la sesión de mediación. |

Nota: Elaboración propia basada en Zendesk (2023). Manejo de quejas: guía para transformar la insatisfacción en éxito.

Tabla 20

Desarrollo de la mediación

| Elemento | Descripción |
|--------------------|---|
| Objetivo | Facilitar el diálogo entre las partes involucradas, identificando intereses y construyendo acuerdos que permitan resolver el conflicto. |
| Acciones | <ul style="list-style-type: none">• Instalar formalmente la sesión explicando reglas de respeto y confidencialidad.• Escuchar a cada parte de manera equitativa y sin interrupciones. Identificar puntos de coincidencia y de desacuerdo.• Proponer alternativas de solución y guiar a las partes hacia consensos.• Redactar un borrador de los acuerdos alcanzados. |
| Responsables | Mediador designado / Comité de Convivencia. |
| Documento/Registro | Acta de Mediación (con acuerdos preliminares). |
| Resultado esperado | Las partes exponen sus posturas en un espacio seguro y se construyen acuerdos viables para la resolución del conflicto. |

Nota: Elaboración propia basada en Zendesk (2023). *Manejo de quejas: guía para transformar la insatisfacción en éxito.*

Tabla 21

Formalización del acuerdo

| Elemento | Descripción |
|--------------------|--|
| Objetivo | Garantizar que los acuerdos alcanzados durante la mediación queden debidamente documentados y cuenten con el compromiso formal de las partes. |
| Acciones | <ul style="list-style-type: none"> • Redactar el acta final de mediación con los acuerdos específicos alcanzados. • Verificar que el lenguaje sea claro, preciso y comprensible para todas las partes. • Leer en voz alta el contenido del acta y confirmar la aceptación. • Recoger la firma de las partes y del mediador como constancia de compromiso. • Entregar copia del acta a cada parte y archivar en los registros de la comunidad. |
| Responsables | Mediador / Comité de Convivencia. |
| Documento/Registro | Acta final de mediación (firmada por todas las partes). |
| Resultado esperado | Los acuerdos quedan formalizados, firmados y con plena validez dentro del marco de la comunidad residencial. |

Nota: Elaboración propia basada en Zendesk (2023). *Manejo de quejas: guía para transformar la insatisfacción en éxito.*

Tabla 22

Seguimiento y cierre

| Elemento | Descripción |
|--------------------|--|
| Objetivo | Verificar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados en la mediación y cerrar formalmente el proceso. |
| Acciones | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un cronograma de verificación del cumplimiento de los acuerdos • Realizar reuniones de seguimiento con las partes cuando sea necesario. • Registrar avances o dificultades en el cumplimiento de los compromisos. • En caso de incumplimiento, activar medidas complementarias previstas en el reglamento de propiedad horizontal. • Emitir un informe final y declarar el cierre del caso. |
| Responsables | Comité de Convivencia / Administrador / Mediador. |
| Documento/Registro | Informe de seguimiento y acta de cierre. |
| Resultado esperado | Se confirma el cumplimiento de los acuerdos o, en su defecto, se documenta el incumplimiento; el proceso queda oficialmente cerrado. |

Nota: Elaboración propia basada en Zendesk (2023). *Manejo de quejas: guía para transformar la insatisfacción en éxito.*

Tabla 23

Procedimiento para la Elección/Nombramiento del Mediador

| Etapa | Descripción | Responsables | Resultado esperado |
|-------------------------------|---|---|--|
| 1. Convocatoria | La administración convoca a asamblea o comité de convivencia para designar mediador. | Administrador / Comité de Convivencia | Acta de convocatoria con orden del día. |
| 2. Postulación de candidatos | Se presentan voluntarios o se proponen candidatos que cumplan los requisitos establecidos. | Copropietarios / Comité de Convivencia | Lista de candidatos postulados. |
| 3. Verificación de requisitos | Se revisa que los postulados cumplan con los requisitos mínimos (neutralidad, capacitación, etc.). | Comité de Convivencia | Informe de verificación de candidatos habilitados. |
| 4. Votación o designación | La asamblea, por mayoría simple, elige al mediador; si no hay votación, el comité lo nombra directamente. | Asamblea / Comité de Convivencia | Mediador electo o designado formalmente. |
| 5. Registro y comunicación | Se registra el nombramiento en el acta y se comunica a todos los residentes. | Administrador | Acta de nombramiento y circular de notificación. |
| 6. Convocatoria | La administración convoca a asamblea o comité de convivencia para designar mediador. | Administrador / Comité de Convivencia | Acta de convocatoria con orden del día. |

Nota: Elaboración propia basada en Zendesk (2023). *Manejo de quejas: guía para transformar la insatisfacción en éxito.*

Tabla 24

Estrategias para la prevención de conflictos en la Propiedad Horizontal

| Estrategia | Descripción | Acciones |
|--|---|---|
| 1. Comunicación efectiva | Garantizar canales claros y oportunos de interacción entre administración y residentes. | <ul style="list-style-type: none"> • Publicar circulares y avisos en carteleras. • Crear grupos digitales oficiales. • Organizar reuniones periódicas. |
| 2. Educación y sensibilización | Fomentar la cultura de respeto y convivencia pacífica. | <ul style="list-style-type: none"> • Talleres de convivencia y resolución pacífica. • Capacitaciones sobre la Ley de Propiedad Horizontal. • Campañas de valores (respeto, tolerancia, solidaridad). |
| 3. Regulación clara y transparente | Asegurar que las normas sean conocidas y aplicadas de manera justa. | <ul style="list-style-type: none"> • Difundir el reglamento de propiedad horizontal. • Establecer sanciones proporcionales y claras. • Publicar protocolos de mediación. |
| 4. Prevención en el uso de áreas comunes | Evitar disputas relacionadas con espacios compartidos. | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer horarios y reglas de uso. • Implementar sistemas de reserva • Exhibir manual de convivencia actualizado. |
| 5. Gestión administrativa responsable | Mantener la confianza de los copropietarios mediante transparencia | <ul style="list-style-type: none"> • Publicar informes financieros periódicos. • Facilitar la participación en asambleas. • Habilitar canales de denuncia confidenciales. |
| 6. Mediación temprana | Resolver desacuerdos antes de que escalen en conflicto. | <ul style="list-style-type: none"> • Conformar un comité de convivencia. • Brindar espacios de mediación informal. • Promover acuerdos voluntarios. |

Nota. Elaboración propia con base en la Ley 675 de 2001 y prácticas de gestión comunitaria.

Discusión

Los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a los administradores de propiedad horizontal en Bogotá durante el período de tres meses permitieron evidenciar que la gestión de los conflictos en la vida comunitaria continúa siendo un desafío constante, a pesar de la existencia de reglamentos internos y de la normatividad vigente en Colombia (Ley 675 de 2001).

En concordancia con lo planteado por autores como Vidal et al. (2011) sobre la necesidad de contar con metodologías claras y sistematizadas para abordar problemáticas sociales complejas, se identificó que en la mayoría de las copropiedades no existe un procedimiento estandarizado de mediación, sino que los conflictos suelen manejarse de manera reactiva, caso por caso, dependiendo de la experiencia y criterio personal del administrador. Esta situación genera desigualdad en el tratamiento de las disputas, percepción de falta de transparencia y en algunos casos, desconfianza hacia la gestión de la administración.

El protocolo diseñado en el marco de esta investigación constituye una respuesta práctica a dichas carencias, ya que ofrece pasos concretos, roles definidos y documentos de soporte (acta de mediación, citación, designación del mediador), que permiten institucionalizar la mediación como un proceso legítimo dentro de la propiedad horizontal.

Asimismo, los requisitos propuestos para la elección del mediador garantizan neutralidad, imparcialidad y capacitación básica, aspectos señalados por los administradores como elementos críticos para mejorar la convivencia.

No obstante, se debe reconocer que la implementación del protocolo enfrenta limitaciones importantes:

1. La disposición de los residentes para aceptar la mediación como mecanismo voluntario.

2. La falta de recursos en algunas copropiedades para capacitar mediadores internos.
3. La necesidad de respaldo normativo más fuerte que obligue a las administraciones a adoptar mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

En contraste, la literatura revisada señala que la mediación temprana contribuye significativamente a la prevención de escalamiento de conflictos, mejora la comunicación comunitaria y reduce la judicialización de disputas menores, lo cual coincide con la percepción de los administradores entrevistados, quienes señalaron que “muchos conflictos podrían resolverse antes si existiera un espacio neutral y estructurado de diálogo”.

En conclusión, el diseño del protocolo no solo responde a una necesidad práctica en las copropiedades de Bogotá, sino que también aporta un modelo replicable en otros contextos urbanos de Colombia. Sin embargo, su éxito dependerá de la voluntad comunitaria, la formación continua de los mediadores y la articulación con los comités de convivencia y autoridades locales.

Conclusiones

Los conflictos de convivencia predominan en la propiedad horizontal, siendo reportados como los más frecuentes por parte de los encuestados. Esto refleja la necesidad de fortalecer procesos de comunicación y cultura ciudadana dentro de las comunidades.

Los problemas más sensibles están relacionados con la falta de pago de cuotas de administración, el mantenimiento deficiente y la presencia de inquilinos problemáticos, lo que evidencia que las dificultades no son únicamente de convivencia, sino también de carácter económico y organizacional.

El uso de la tabulación cruzada permitió evidenciar cómo el estrato socioeconómico influye en la percepción y vivencia de los conflictos, mostrando que las problemáticas se expresan de manera diferenciada según el contexto social y económico de los residentes.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que la gestión de los conflictos en la propiedad horizontal requiere un enfoque integral que combine aspectos legales, administrativos y de convivencia, y que promueva la corresponsabilidad de todos los actores involucrados.

Trabajo Futuro

A partir de los resultados obtenidos, se identifican diversas líneas de trabajo que podrían desarrollarse en investigaciones futuras. En primer lugar, sería pertinente ampliar la muestra de estudio para incluir conjuntos residenciales de diferentes regiones del país, con el fin de comparar cómo varían los conflictos y sus mecanismos de gestión en contextos culturales y socioeconómicos diversos. Asimismo, se recomienda incorporar metodologías mixtas que combinen técnicas cuantitativas (encuestas de mayor alcance) con enfoques cualitativos (entrevistas a profundidad, grupos focales), lo que permitiría comprender no solo la frecuencia de los conflictos, sino también las percepciones subjetivas y emociones de los actores involucrados.

Otra línea de trabajo futuro radica en evaluar el impacto de programas de capacitación y sensibilización en resolución de conflictos aplicados en comunidades específicas, midiendo su efectividad a corto y mediano plazo. Igualmente, sería de gran valor analizar el papel de la normatividad vigente en propiedad horizontal, explorando la necesidad de ajustes legales que fortalezcan la mediación y reduzcan la judicialización de los conflictos. Finalmente, se sugiere explorar la integración de herramientas tecnológicas, como plataformas digitales de comunicación y mediación, que puedan facilitar acuerdos y promover la convivencia pacífica en los espacios de propiedad horizontal.

Referencias

Acevedo, U. C., & Piedrahita, N. (2016). *Régimen de propiedad horizontal en Colombia: Estudio del alcance de la Ley 675 de 2001 y su eficacia frente a la relación entre copropietarios y administrador a 2016* (Trabajo de grado). Universidad de San Buenaventura Medellín, Facultad de Derecho.

Arias, L., Pineda, M., & Ramírez, D. (2023). *Gestión de conflictos y convivencia en comunidades residenciales: Enfoques participativos y herramientas de mediación*. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 14(2), 155–174.
<https://doi.org/10.21500/25392138.6221>

Busquet, J. (2015). *La sociología del conflicto*. Ediciones Akal.
https://www.researchgate.net/profile/JordiDuran/publication/359482274_La_sociologia_del_conflicto_PID_00248352/links/623eeb5421077329f2d525cc/La-sociologia-del-conflicto-PID-00248352.pdf

Caballero, S. (2025). *Grabaciones de entrevistas a administradores de propiedad horizontal en Bogotá* [Archivo de audio, Anexo]. En *Monografía diseño de un método para la atención y gestión de conflictos en la propiedad horizontal en Colombia sobre conflictos en propiedad horizontal en Colombia*. Google Drive.
https://drive.google.com/file/d/1DcZIS8GSmk80WWTDIJBLTFCtBqnDE6mH/view?usp=drive_link,

Caballero, S. (2025). *Grabaciones de entrevistas a administradores de propiedad horizontal en Bogotá* [Archivo de audio, Anexo]. En *Monografía diseño de un método para la atención y gestión de conflictos en la propiedad horizontal en Colombia sobre conflictos en propiedad horizontal en Colombia*. Google Drive.
https://drive.google.com/file/d/1YwpbYDWWCvhl3SUaOQM3onll7vXmgb2/view?usp=drive_link

Caballero, S. (2025). *Grabaciones de entrevistas a administradores de propiedad horizontal en Bogotá* [Archivo de audio, Anexo]. En *Monografía diseño de un método para la atención y gestión de conflictos en la propiedad horizontal en Colombia sobre conflictos en propiedad horizontal en Colombia*. Google Drive.

https://drive.google.com/file/d/10F84cFBDxJA_N_Cs7jkFVOn-DAE-ROEv/view?usp=drive_link,

Caballero, S. (2025). *Grabaciones de entrevistas a administradores de propiedad horizontal en Bogotá* [Archivo de audio, Anexo]. En *Monografía diseño de un método para la atención y gestión de conflictos en la propiedad horizontal en Colombia sobre conflictos en propiedad horizontal en Colombia*. Google Drive.

https://drive.google.com/file/d/1rY0oueHaRSqNL2v2tkGeJY4Ln2JH0ZuQ/view?usp=drive_link,

Caballero, S. (2025). *Grabaciones de entrevistas a administradores de propiedad horizontal en Bogotá* [Archivo de audio, Anexo]. En *Monografía diseño de un método para la atención y gestión de conflictos en la propiedad horizontal en Colombia sobre conflictos en propiedad horizontal en Colombia*. Google Drive.

https://drive.google.com/file/d/1NULqEjXlkpftYhhM1-HDLjSG7PkXEInq/view?usp=drive_link,

Caballero, S. (2025). *Grabaciones de entrevistas a administradores de propiedad horizontal en Bogotá* [Archivo de audio, Anexo]. En *Monografía diseño de un método para la atención y gestión de conflictos en la propiedad horizontal en Colombia sobre conflictos en propiedad horizontal en Colombia*. Google Drive.

https://drive.google.com/file/d/1pdnZZybpkRsx2E8ZDYWru1fMgurkoHg/view?usp=drive_link,

Caballero, S. (2025). *Grabaciones de entrevistas a administradores de propiedad horizontal en Bogotá* [Archivo de audio, Anexo]. En *Monografía diseño de un método para la atención y gestión de conflictos en la propiedad horizontal en Colombia sobre conflictos en propiedad horizontal en Colombia*. Google Drive.

https://drive.google.com/file/d/1ZPNRWdryCObS0Lg_Hz2QrLX8rje_LYGS/view?usp=drive_link

Caballero, S. (2025). *Grabaciones de entrevistas a administradores de propiedad horizontal en Bogotá* [Archivo de audio, Anexo]. En *Monografía diseño de un método para la atención y gestión de conflictos en la propiedad horizontal en Colombia sobre conflictos en propiedad horizontal en Colombia*. Google Drive.

https://drive.google.com/file/d/18MYzqranBiUvDLyMz3SVmoj-koi7Cymg/view?usp=drive_link

Caballero, S. (2025). *Grabaciones de entrevistas a administradores de propiedad horizontal en Bogotá* [Archivo de audio, Anexo]. En *Monografía diseño de un método para la atención y gestión de conflictos en la propiedad horizontal en Colombia sobre conflictos en propiedad horizontal en Colombia*. Google

Drive. https://drive.google.com/file/d/19tY0dYBUpNj6QX5djWkhyHRK2YXkbXDF/view?usp=drive_link

Camacho, Á. (2013). *Administración de la propiedad horizontal* (8. ed.). Editorial Legis

Camacho, J. (2020). *La propiedad horizontal en Colombia: evolución normativa y desafíos actuales*. Bogotá: Editorial Jurídica.

Castaño López, Ó. A. (2016). *Título del artículo de reflexión. Tesis de grado*, Universidad de San Buenaventura, Facultad de Derecho, Medellín. Asesor: Óscar Alejandro Castaño López, Especialista en Responsabilidad Civil y Seguros y en Derecho Procesal Penal.

Castaño, R. (1996, marzo 16). *Propiedad horizontal. La vida en comunidad*. El Tiempo.

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-336253>

Castro, J., & Rivera, P. (2021). *Gobernanza y gestión en la propiedad horizontal: Retos del liderazgo compartido*. *Revista de Derecho y Sociedad*, 33(1), 45–60.

Colombia. Decreto 1060 de 2009. *Por el cual se reglamentan los artículos 3, 19 y 32 de la Ley 675 de 2001*. Diario Oficial No. 47.367, 7 de abril de 2009.

Colombia. Decreto 1333 de 1986. *Por el cual se expide el Código de Régimen Municipal*. Diario Oficial No. 37.406, 25 de abril de 1986.

Colombia. Ley 16 de 1985. Por la cual se modifica la Ley 182 de 1948 sobre propiedad horizontal. Diario Oficial No. 37.048, 22 de enero de 1985.

Colombia. Ley 182 de 1948. *Régimen de propiedad de pisos y departamentos de un mismo edificio*. Diario Oficial No. 26.752, 15 de diciembre de 1948.

Colombia. Ley 428 de 1998. *Por la cual se adiciona y reglamenta lo relacionado con las unidades inmobiliarias cerradas sometidas al régimen de propiedad horizontal*. Diario Oficial No. 43.404, 27 de enero de 1998.

Colombia. Ley 675 de 2001. *Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal*. Diario Oficial No. 44.509, 3 de agosto de 2001.

Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991. <http://www.secretariassenado.gov.co>

Congreso de la República de Colombia. (2001). Ley 675 de 2001. *Régimen de propiedad horizontal*. Diario Oficial No. 44.509, 3 de agosto de 2001. <http://www.secretariassenado.gov.co>

Conjunto Residencial Ciudad Tintal 2 etapa 9. (2015). *Manual de convivencia del Conjunto Residencial Ciudad Tintal 2 etapa 9*. [Documento institucional]. Administración del Conjunto Residencial Ciudad Tintal 2 etapa 9.

Coser, L. (1974). Conflicto social. En D. Sills (Ed.), *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales* Aguilar.

Díaz-González, L., & Montoya, A. (2023). *Estructuras de gobernanza en la propiedad horizontal y su analogía con las oficinas de gestión de proyectos (PMO)*. *Revista Ingeniería y Desarrollo*, 41(1), 89–106. <https://doi.org/10.14482/inde.41.1.6789>

García, C., & López, E. (2020). *Conflictos de interés y mecanismos de resolución en comunidades de propiedad horizontal*. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 12(2), 75–94.

Giddens, A.; Sutton, P. (2015). *Conceptos esenciales de la sociología*. Madrid: Alianza. [La sociología del conflicto](#)

Google. 2019. “fotografía fachada conjunto residencial “Guayacan” obtenido de google maps: <https://maps.app.goo.gl/Ek4Q3D9oRPy7nx5BA>

Google. 2022. “fotografía fachada conjunto residencial “Campano” obtenido de google maps: <https://maps.app.goo.gl/f3W7Dx867sf2jY7F6>

Google. 2018. “fotografía fachada conjunto residencial “Manantial Del Sol” obtenido de google maps: <https://maps.app.goo.gl/CpCmPoCHegFcZJU89>

Google. 2020. “fotografía fachada conjunto residencial “ Paseo del Sol” obtenido de google maps: <https://maps.app.goo.gl/eEcMWSu2fwSb8cWw5>

Google. 2017. “fotografía fachada conjunto residencial “Condominios del recreo I” obtenido de google maps: <https://maps.app.goo.gl/8w7vxzTFk4rvp3UW9>

Google. 2022. “fotografía fachada conjunto residencial “Alcaparro” obtenido de google maps: <https://maps.app.goo.gl/WAZveefjww8ihc9D7>

Google. 2022. “Fotografía fachada conjunto residencial “Ciudad Tintal 2” obtenido de google maps: <https://maps.app.goo.gl/oQF57fdiRQQCPGeZ9>

Google. 2025. “fotografía fachada conjunto residencial “Los girasoles” obtenido de google maps: <https://maps.app.goo.gl/j6b3PvwtRv8SFQN98>

Google. 2020. “fotografía fachada conjunto residencial “Multifamiliares Atlántico” obtenido de google maps: <https://maps.app.goo.gl/X7eDLRET71cqgx2F6>

Google. 2025. “fotografía fachada conjunto residencial “Los girasoles” obtenido de google maps: <https://maps.app.goo.gl/zoCZobvtBMgpSNCF7>

Indeed España. (s.f.). *Metodología de proyectos PMI: qué es y cómo aplicarla*. Indeed.

<https://es.indeed.com/orientacion-laboral/desarrollo-profesional/metodologia-proyectos-pmi>

International Organization for Standardization. (2012). ISO 21500:2012 – Guidance on project management. ISO. <https://www.iso.org/standard/50003.html>

International Organization for Standardization. (2017). ISO 10006:2017 – Quality management – Guidelines for quality management in projects. ISO. <https://www.iso.org/standard/70398.html>

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements. ISO. <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Kerzner, H. (2017). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling* (12th ed.). John Wiley & Sons.

Prime Institute. (2024, 20 de marzo). *Fases de proyectos PMI: Una guía detallada*.

<https://www.primeinstitute.com/noticias/fases-de-proyectos-pmi-una-guia-detallada-714>

Project Management Institute. (2021). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (7.ª ed.). Project Management Institute.

Project Management Institute (PMI). (2021). *Pulse of the Profession 2021: Beyond Agility*. PMI Global

Martínez, F., & Castañeda, J. (2024). *Gestión estratégica y resolución de conflictos en copropiedades urbanas: Un enfoque desde la PMO institucional*. *Revista Innovar en Gestión*, 19(1), 33–51.

Miranda, B. (2018) *Qué fue el "Bogotazo" que estremeció Colombia hace más de 7 décadas y por qué cambió la historia de ese país*

[Qué fue el "Bogotazo" que estremeció Colombia hace más de 7 décadas y por qué cambió la historia de ese país - BBC News Mundo](#)

Molinar, I. R. (2023). *Gestión administrativa y conflictos en la propiedad horizontal en Colombia*.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/41598>

Roa, R. (2004). *Hacia un nuevo régimen de la propiedad horizontal en Colombia* (p. 54).

Editorial Universidad Externado de Colombia.

Ruiz Vargas, E. A. (2022). *La administración de la propiedad horizontal en Colombia*.

Universidad Libre. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/25695>

Serrano, G., & Álvarez, P. (2022). *Gobernanza colaborativa y estructuras tipo PMO en la gestión de edificaciones sostenibles y propiedad horizontal*. *Revista Gestión y Territorio*, 11(2), 97–115.

Socarrás, Elena (2004): “Participación, cultura y comunidad”, en Linares Fleites, Cecilia, Pedro Emilio Moras Puig y Bisel Rivero Baxter (compiladores): *La participación. Diálogo y debate en el contexto cubano*. La Habana. Centro de Investigación y Desarrollo de la Cultura Cubana Juan Marinello, p. 173 – 180.

<https://www.redalyc.org/pdf/1813/181321553002.pdf>

UNIR Ecuador. (s.f.). *Mediación de Conflictos: qué es, sus tipos y el papel del mediador*.

Universidad Internacional de La Rioja. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/mediacion-conflictos/>

Vélez, J., & Adolfo, R. (2006). *Comentarios a la Ley 675 de 2001: Régimen de propiedad horizontal en Colombia*. Bogotá: Editorial Jurídica.

Zendesk. (2023, 10 de octubre). *Manejo de quejas: guía para transformar la insatisfacción en éxito*. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-quejas/#section-6>

Anexos

Anexo A. Fichas de información de copropiedades encuestados

Anexo B. Formato de instrumento de medición aplicado a encuestados

Anexo C. Procesamiento de información recolectada en el instrumento de medición


Anexo D. Grabaciones de entrevistas


Anexo E. Modelo de Acta de Mediación en Propiedad Horizontal

Anexo F. Ejemplo de Acta de Mediación

Anexo A.

Fichas de información de copropiedades encuestadas

| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|---|----------------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | PARQUES DE BOGOTA GUAYACAN |
| Dirección: | |
| Localidad | Bosa |
| Estrato socioeconómico | 1 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 720 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Angie Gutiérrez Quevedo | |
|  | |
| <p><i>Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).</i></p> | |

| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|---|---------------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | PARQUES DE BOGOTA CAMPANO |
| Dirección: | Calle 87 Sur 91-85 |
| Localidad | Bosa |
| Estrato socioeconómico | 1 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 816 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Sandra Tejada | |
|  | |
| <p><i>Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).</i></p> | |

| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|--|-------------------------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | PARQUES DE BOGOTA MANANTIAL DEL SOL |
| Dirección: | Calle 87 sur # 91-90 |
| Localidad | Bosa |
| Estrato socioeconómico | 1 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 440 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Nidia Vásquez | |





Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).

| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|--|---------------------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | PARQUES DE BOGOTA PASEO DEL SOL |
| Dirección: | Carrera 94 sur # 87-40 |
| Localidad | Bosa |
| Estrato socioeconómico | 1 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 312 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Nelsy Menjura | |





Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).


| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|---|---------------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | CONDOMINIOS 2 DEL RECREO |
| Dirección: | Carrera 97C #71-30/84 sur |
| Localidad | Bosa |
| Estrato socioeconómico | 2 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 344 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Olga Castañeda | |
|  | |
| <p><i>Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).</i></p> | |

| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|---|-----------------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | PARQUES DE BOGOTA ALCAPARRO |
| Dirección: | Calle 80 bis sur # 94-21 |
| Localidad | Bosa |
| Estrato socioeconómico | 2 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 648 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Maryi Aguilar | |
|  | |
| <p><i>Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).</i></p> | |

| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|---|-------------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | CIUDAD TINTAL 2 ETAPA 9 |
| Dirección: | Carrera 94A 6A-44 |
| Localidad | Kennedy |
| Estrato socioeconómico | 2 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 336 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Yenni Becerra | |
|  | |
| <p><i>Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).</i></p> | |

| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|---|------------------------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | CONJUNTO RESIDENCIAL LOS GIRASOLES |
| Dirección: | Calle 73A bis A 69H-13 |
| Localidad | Engativá |
| Estrato socioeconómico | 3 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 88 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Yamile Mesa Quintero | |
|  | |
| <p><i>Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).</i></p> | |

| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|---|----------------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | MULTIFAMILIARES ATLANTICO |
| Dirección: | Transversal 22A 46A-81 sur |
| Localidad | Tunjuelito |
| Estrato socioeconómico | 3 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 328 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Fabian Rodríguez | |
|  | |
| <p><i>Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).</i></p> | |

| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|---|----------------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | CONJUNTO AVENIDA PARQUE PH |
| Dirección: | Calle 24 A 59-59 |
| Localidad | Teusaquillo |
| Estrato socioeconómico | 4 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 360 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Romy Schneider Mancipe Ortiz | |
|  | |
| <p><i>Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).</i></p> | |

| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD | |
|---|----------------------|
| Nombre de la propiedad horizontal | EDIFICIO ALTAVISTA 2 |
| Dirección: | Calle 44A 5A-109 |
| Localidad | Ibagué |
| Estrato socioeconómico | 5 |
| Tipo de propiedad horizontal: | Residencial |
| Cantidad de unidades prediales | 10 |
| Nombres y Apellidos Administrador: Sandra Liliana Gómez | |



Imagen tomada de Google Maps (fecha de consulta: 4 de octubre de 2025).

Anexo B.

Formato instrumento de medición aplicado a administradores

**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA EL DISEÑO DE UN MÉTODO
PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA PROPIEDAD
HORIZONTAL EN COLOMBIA**

Esta encuesta busca recopilar información clave sobre los desafíos y tensiones que surgen en la convivencia dentro de las propiedades horizontales en Colombia, con el fin de identificar soluciones efectivas y promover un entorno armonioso para todos los residentes.

La información aquí consignada, será utilizada únicamente con fines académicos.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPIEDAD

Nombre de la propiedad horizontal: _____

Dirección: _____

Localidad: _____

Estrato socioeconómico: _____

Tipo de propiedad horizontal:

- A. Residencial
- B. Comercial
- C. Mixtos (residencial y comercial)
- D. Industrial
- E. Turísticos o de recreación
- F. Otros (¿cuál?) _____

CARACTERÍSTICAS GENERALES:

Cantidad de unidades prediales: _____

INFORMACIÓN DEL ADMINISTRADOR (A):

Nombre y Apellidos: _____

1. ¿Cuál es su edad?

- A. Entre 30 y 50 años
- B. Entre 51 y 60
- C. Mas de 60

2. ¿Cuál es su género?

- A. Masculino
- B. Femenino
- C. Otro

3. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- A. Bachillerato
- B. Técnico
- C. Universitario
- D. Posgrado

4. ¿Cuál es su área de formación académica?

- A. Administración de Empresas
- B. Ingeniería Civil
- C. Derecho
- D. Contabilidad o Finanzas
- E. Arquitectura
- F. Técnico en Administración de Propiedades Horizontales
- G. Gestión Inmobiliaria
- H. Sistemas o Tecnología de la Información
- I. Marketing
- J. Trabajo Social
- K. Otro _____

5. ¿Ha realizado cursos, seminarios, diplomados, otros, relacionados con la administración de propiedad horizontal?

Si _____ No _____

6. ¿Qué habilidades o conocimientos específicos ha adquirido a través de su formación?

- A. Comunicación
- B. Negociación
- C. Trabajo en Equipo
- D. Gestión Financiera
- E. Conocimiento de la normativa legal vigente relacionada con la propiedad horizontal (código civil, leyes locales, reglamentos internos)
- F. Resolución de conflictos legales entre copropietarios.
- G. Otro _____

EXPERIENCIA LABORAL:

7. ¿Cuántos años de experiencia tiene en la administración propiedad horizontal?

- A. Menos de 1 año
- B. 1 a 5 años
- C. 6 a 10 años
- D. 11 a 15 años
- E. Más de 15 años
- F. Sin experiencia en administración

8. ¿Qué tipos de propiedad horizontal ha administrado?

- A. Conjuntos residenciales
- B. Conjuntos comerciales
- C. Conjuntos mixtos (residencial y comercial)
- D. Otros (¿cuáles?) _____

9. ¿En cuales propiedades horizontales ha trabajado, según su tamaño?

- A. Conjuntos pequeños (menos de 30 unidades)
- B. Conjuntos medianos (30-100 unidades)
- C. Conjuntos grandes (más de 100 unidades)
- D. Conjuntos de todos los tamaños anteriores

10. ¿Cuántas unidades de PH administra actualmente?

- A. 1 a 3 propiedades
- B. 3 a 5 propiedades
- C. Mas de 5 propiedades

GESTIÓN DEL CONFLICTO

11. ¿Con que frecuencia enfrenta conflictos dentro de las propiedades horizontales que administra?

- A. Nunca: No se presentan conflictos.
- B. Rara vez: Los conflictos son esporádicos y poco frecuentes.
- C. Ocasionalmente: Los conflictos se presentan en ciertas ocasiones, pero no son recurrentes.
- D. Frecuentemente: Los conflictos ocurren con regularidad en las propiedades administradas.
- E. Siempre: Los conflictos son constantes y forman parte de la gestión diaria.

12. ¿Qué tipo de conflictos son los más comunes en la propiedad horizontal?

- A. Conflictos de convivencia: Involucran disputas entre los residentes, como ruido, uso de espacios comunes, etc.
- B. Conflictos legales: Relacionados con temas legales, como el incumplimiento de las normas de la propiedad horizontal.
- C. Conflictos económicos: Involucran pagos, cuotas de administración, y otros asuntos financieros.
- D. Conflictos estructurales o de mantenimiento: Disputas sobre el estado de la propiedad, reparaciones, y mantenimiento de áreas comunes.

13. ¿Cuáles son las principales causas de los conflictos presentados en la propiedad horizontal?

A. Incumplimiento de normas de convivencia

- A1. Ruidos molestos: Ruidos excesivos o fuera de horario (fiestas, música alta, mascotas).
- A2. Uso inadecuado de espacios comunes: Como la ocupación de zonas de recreo, pasillos o estacionamientos, o la modificación no autorizada de las áreas comunes.
- A3. Falta de respeto por la privacidad: Violación de la intimidad de los demás residentes, como mirar a través de ventanas o invadir espacios privados.
- A4. Presencia de mascotas: Ruidos (ladridos, maullidos, etc.), mascotas sin control en áreas comunes, daños a las propiedades comunes (jardines, ascensores, etc.), quejas de vecinos por alergias o miedos a los animales.

B. Problemas de mantenimiento y reparaciones

- B1. Mantenimiento deficiente: La falta de reparación o mantenimiento en áreas comunes, como ascensores, pasillos o jardines, puede generar quejas y descontento.
- B2. Distribución de costos de mantenimiento: Desacuerdos sobre la asignación de costos para el mantenimiento de las áreas comunes o la realización de reparaciones urgentes.

C. Conflictos económicos y financieros

- C1. Impunidad en el pago de cuotas de administración: La falta de pago de las cuotas de mantenimiento por parte de algunos propietarios o inquilinos genera tensiones y problemas en la gestión financiera del conjunto.
- C2. Discrepancias en la administración de los fondos: Confusión o falta de transparencia en la utilización de los fondos comunes puede generar desconfianza entre los residentes.
- C3. Aumento de cuotas o tarifas: Aumentos en las cuotas de administración sin una justificación clara pueden generar conflictos entre los copropietarios.

D. Distribución y uso de los espacios comunes

D1. Falta de reglas claras sobre el uso de áreas comunes como piscinas, gimnasios o salas de eventos puede generar malentendidos y disputas entre los propietarios.

D2. Discriminación en el uso de espacios: Desacuerdos sobre el acceso o el uso de ciertos espacios (por ejemplo, si alguien usa indebidamente una plaza de aparcamiento o ocupa un espacio común de manera abusiva).

E. Desigualdad en la participación o en la toma de decisiones

E1. Falta de representatividad: Algunos propietarios pueden sentir que no tienen voz en las decisiones tomadas en las reuniones de copropietarios o en las asambleas, lo que puede generar frustración.

E2. Dificultades para llegar a consensos: En decisiones importantes (como el presupuesto de mantenimiento, la elección de la junta directiva o la realización de obras), la falta de acuerdo puede generar conflictos.

F. Discrepancias sobre el uso de las propiedades

F1. Uso inapropiado de las unidades: Por ejemplo, el uso de una propiedad para actividades comerciales o el alquiler de unidades de forma ilegal o no autorizada.

F2. Invasión de la propiedad privada: El mal uso de los espacios privados por parte de otros propietarios o inquilinos, como la colocación de objetos en pasillos o el uso de zonas privadas para almacenamiento.

G. Falta de comunicación efectiva

G1. Ausencia de canales de comunicación: La falta de un sistema adecuado para que los residentes expresen sus quejas o sugerencias puede causar malentendidos y conflictos.

G2. Información insuficiente sobre decisiones importantes: La falta de transparencia en la toma de decisiones o en las reuniones puede generar desconfianza y frustración entre los copropietarios.

H. Problemas con los arrendatarios

H1. Inquilinos problemáticos: Si un propietario alquila su unidad a inquilinos que no respetan las normas del conjunto, pueden surgir conflictos con otros residentes.

H2. Falta de control sobre los inquilinos: Los propietarios que no están presentes a tiempo completo en la propiedad pueden no tener control sobre las actividades de sus inquilinos, lo que puede generar quejas.

I. Problemas legales

I1. Desacuerdos sobre los derechos de propiedad: Problemas legales relacionados con la interpretación de los derechos y deberes de los propietarios o la distribución de los bienes comunes.

I2. Acciones judiciales entre copropietarios: En ocasiones, los conflictos no se resuelven de manera amigable y se llega a un punto en el que se toman medidas legales, lo cual aumenta la tensión y puede afectar la convivencia

14. ¿Qué impacto tienen los conflictos en la convivencia en la propiedad horizontal?

A. Grado de afectación a la convivencia

A1. Ningún impacto: Los conflictos no afectan la convivencia entre los residentes, ya que se resuelven de manera rápida y eficaz sin generar tensiones.

A2. Bajo impacto: Los conflictos ocurren, pero no afectan significativamente las relaciones entre los residentes. Las tensiones son temporales y no interfieren en el día a día de la comunidad.

A3. Impacto moderado: Los conflictos generan incomodidad o tensiones entre los residentes, pero no conducen a rupturas graves en la convivencia. Puede haber desconfianza, pero aún se mantiene una convivencia funcional.

A4. Alto impacto: Los conflictos afectan considerablemente la convivencia, creando un ambiente tenso, con desconfianza o incluso hostilidad entre los residentes. La interacción diaria se ve afectada.

A5. Impacto grave: Los conflictos son tan intensos que ponen en peligro la estabilidad de la comunidad, generando divisiones profundas, aislamiento entre los residentes y, en algunos casos, pueden llevar a la desintegración de la comunidad.

B. Efectos en el bienestar emocional de los residentes

B1. Sin efectos emocionales: Los residentes se mantienen emocionalmente estables, y los conflictos no generan estrés ni ansiedad.

B2 Efectos menores: Algunos residentes pueden sentirse incómodos o molestos, pero no experimentan un cambio significativo en su bienestar emocional.

B3. Efectos notables: Los conflictos generan incomodidad y estrés en los residentes, afectando su calidad de vida y su bienestar emocional.

B4. Efectos graves: Los conflictos afectan seriamente el bienestar emocional de los residentes, generando angustia, ansiedad o incluso conflictos personales prolongados.

C. Impacto en la cooperación y solidaridad

C1. Alta cooperación: A pesar de los conflictos, los residentes siguen colaborando y respetando las normas comunes, manteniendo un buen nivel de solidaridad y apoyo mutuo.

C2. Cooperación moderada: Hay cooperación en general, pero los conflictos causan dificultades para trabajar juntos en actividades comunes o en la resolución de problemas.

C3. Baja cooperación: Los conflictos generan divisiones, reduciendo la disposición de los residentes para colaborar entre sí o para participar en las actividades de la comunidad.

C4. Nula cooperación: Los conflictos resultan en un ambiente hostil, donde los residentes dejan de cooperar y se evitan entre sí, lo que afecta las tareas de la administración y el mantenimiento del inmueble.

D. Efectos sobre la seguridad y el orden

D1. Sin impacto en la seguridad: Los conflictos no afectan la seguridad general del edificio o la propiedad, y la convivencia sigue siendo tranquila.

D2. Impacto leve en la seguridad: Algunas disputas pueden generar incomodidad, pero no afectan directamente la seguridad física de los residentes.

D3. Impacto moderado en la seguridad: Los conflictos generan tensiones que, en ocasiones, pueden afectar la tranquilidad y seguridad de la comunidad, ya sea por conflictos de intereses o comportamiento inapropiado de algunos residentes.

D4. Impacto grave en la seguridad: Los conflictos escalan hasta el punto de comprometer la seguridad y el orden dentro de la propiedad horizontal, creando un ambiente de inseguridad, por ejemplo, en casos de vandalismo, agresiones o comportamientos violentos.

E. Impacto en la imagen y reputación de la comunidad

E1. Sin impacto en la imagen: Los conflictos no afectan la percepción externa de la propiedad, ya que se resuelven sin mayores problemas.

E2. Impacto menor en la imagen: Algunos residentes pueden tener una mala percepción interna, pero la comunidad sigue siendo vista de manera neutral o positiva.

E3. Impacto moderado en la imagen: Los conflictos se vuelven conocidos y afectan la percepción externa de la comunidad, lo que podría hacer que otros propietarios o inquilinos no deseen vivir allí.

E4. Impacto negativo grave en la imagen: Los conflictos afectan seriamente la reputación de la propiedad horizontal, creando una imagen negativa que puede influir en la venta o alquiler de unidades, o en la atracción de nuevos residentes.

F. Impacto en la gestión administrativa

F1. Ningún impacto: Los conflictos no afectan la gestión administrativa y las decisiones se toman con normalidad, sin interferencias.

F2. Impacto menor en la gestión: La administración puede enfrentar algunas dificultades para gestionar ciertos temas, pero sigue funcionando adecuadamente sin mayores alteraciones.

F3. Impacto moderado en la gestión: La administración se ve obstaculizada por los conflictos, lo que retrasa o complica la toma de decisiones y la implementación de medidas.

F4. Impacto grave en la gestión: Los conflictos interfieren gravemente en la gestión de la propiedad, haciendo que las decisiones se retrasen o no se tomen debido a la falta de consenso, lo que puede poner en peligro el buen funcionamiento del edificio.

G. Impacto en la participación en las asambleas

G1. Alta participación: A pesar de los conflictos, los residentes siguen participando activamente en las asambleas y reuniones comunitarias, buscando soluciones constructivas.

G2. Participación moderada: Algunos residentes siguen participando, pero la tensión creada por los conflictos disminuye la colaboración y el interés en las reuniones.

G3. Baja participación: Los conflictos causan desinterés o apatía entre los residentes, lo que reduce la participación en las decisiones comunitarias.

G4. Nula participación: Los conflictos resultan en una deserción masiva de residentes en las asambleas, lo que dificulta la toma de decisiones importantes y la gestión comunitaria.

15. ¿Qué métodos utiliza actualmente para resolver los conflictos en la propiedad horizontal?

A. Métodos informales o de mediación

A1. Conversación directa entre las partes: Las personas involucradas en el conflicto intentan resolver sus desacuerdos mediante una conversación directa y cordial, sin intervención de terceros.

A2. Mediación entre los residentes: Un residente imparcial (o un comité) actúa como mediador para facilitar la resolución del conflicto, promoviendo el entendimiento mutuo y un acuerdo.

A3. Uso de reuniones informales: Las partes implicadas en el conflicto se reúnen en un ambiente no formal para discutir el problema y llegar a una solución.

A4. Negociación entre los residentes: Se busca una solución a través de la negociación entre los involucrados, sin la intervención de la administración

B. Métodos formales de resolución

B1. Reuniones de la junta o asamblea de propietarios: Los conflictos se presentan en una reunión oficial de la comunidad para que la junta o la asamblea de copropietarios tome una decisión.

B2. Votación o consenso en asamblea: En algunos casos, los conflictos se resuelven mediante una votación o consenso en una asamblea general, donde los propietarios deciden cómo abordar la situación.

B3. Intervención de la administración: El administrador o la administración del edificio intervienen directamente para resolver el conflicto, ya sea tomando decisiones o proponiendo soluciones.

C. Métodos legales

C1. Asesoría legal: Se recurre a abogados o consultores legales para obtener orientación sobre cómo resolver conflictos dentro de los límites legales de la propiedad horizontal.

C2. Arbitraje: Las partes acuerdan someterse a un arbitraje, donde un tercero imparcial toma una decisión vinculante para resolver el conflicto.

C3. Acción judicial: En los casos más graves, se inicia un proceso legal, donde se presentan demandas en los tribunales para resolver el conflicto, ya sea entre propietarios o con la administración.

C4. Mediación externa: Se contrata un mediador profesional o externo, especializado en la resolución de conflictos, que ayude a las partes a llegar a un acuerdo.

D. Métodos preventivos

D1. Educación y sensibilización sobre normas: Se realizan campañas de sensibilización o talleres informativos para educar a los residentes sobre las normas de convivencia y el impacto de los conflictos, con el objetivo de prevenir problemas futuros.

D2. Normas claras y acuerdos previos: La administración promueve que los propietarios o inquilinos conozcan y respeten las reglas de convivencia desde el inicio, previniendo así posibles conflictos.

D3. Canales de comunicación abiertos: Se fomenta el uso de un canal de comunicación claro y accesible para que los residentes puedan presentar sus quejas o preocupaciones de manera temprana, evitando que los conflictos se intensifiquen.

E. Métodos de intervención por parte de terceros

E1. Intervención de un consejo de propietarios: Un consejo formado por copropietarios tiene la responsabilidad de intervenir y resolver conflictos, siguiendo las directrices y reglamentos establecidos en la comunidad.

E2. Intervención de mediadores o conciliadores profesionales: En caso de que los conflictos no se resuelvan internamente, se recurre a mediadores o conciliadores profesionales que ayudan a las partes a llegar a un acuerdo sin necesidad de procedimientos judiciales.

E3. Intervención de organismos externos: En situaciones complejas, se pueden involucrar organismos como asociaciones de propietarios, autoridades locales o entidades de regulación.

F. Métodos a nivel de mantenimiento o infraestructura

F1. Reparaciones o mejoras en áreas comunes: Los conflictos relacionados con el estado de las áreas comunes pueden resolverse mediante reparaciones o mejoras específicas, lo que puede ayudar a mitigar disputas.

F2. Modificación de reglas de uso de los espacios comunes: Si el conflicto está relacionado con el uso de los espacios comunes, se pueden revisar y modificar las reglas de uso para adaptarla mejor a las necesidades de los residentes.

16. ¿Qué dificultades enfrenta al intentar resolver los conflictos en la propiedad horizontal?

A. Falta de comunicación efectiva

A1. Desacuerdos en la interpretación de las normas: Los residentes pueden no comprender correctamente las reglas de convivencia o las decisiones de la administración, lo que genera confusión y desacuerdos.

A2. Poca disposición al diálogo: Algunas personas se muestran renuentes a mantener una conversación abierta o a escuchar a la otra parte, dificultando la resolución del conflicto.

A3. Falta de canales de comunicación claros: No existen mecanismos eficaces para que los residentes expresen sus inquietudes o problemas, lo que puede hacer que los conflictos no se aborden a tiempo.

B. Resistencia al cambio o a la intervención

B1. Resistencia de los involucrados: Algunos residentes no están dispuestos a aceptar una solución o intervención por parte de la administración o la junta, especialmente si sienten que sus intereses no están siendo considerados.

B2. Falta de disposición para ceder: Las partes involucradas en el conflicto pueden no estar dispuestas a comprometerse o a modificar su comportamiento, lo que alarga la resolución del problema.

B3. Desconfianza en las autoridades: La falta de confianza en los administradores o en la junta de propietarios puede dificultar la aceptación de soluciones propuestas.

C. Falta de normas claras o de cumplimiento de las mismas

C1. Ambigüedad en el reglamento de convivencia: Los conflictos pueden surgir debido a la falta de claridad en el reglamento de la propiedad horizontal, lo que genera interpretaciones dispares sobre lo que es o no permitido.

C2. Incumplimiento de las normas: Algunas personas no cumplen con las reglas establecidas por la comunidad, lo que genera conflictos recurrentes y complicados de resolver.

D. Conflictos de intereses entre los residentes

D1. Intereses contrapuestos: Los conflictos surgen cuando los intereses de los diferentes residentes son incompatibles, como cuando uno desea usar un área común de una forma que interfiere con el uso de otros.

D2. Falta de consenso: Los residentes pueden no estar de acuerdo sobre cómo deben resolverse los problemas, lo que dificulta alcanzar un acuerdo común, especialmente en temas sensibles como los gastos o el uso de los espacios comunes.

E. Falta de recursos o apoyo administrativo

E1. Escasez de personal capacitado: Si la administración no cuenta con personal capacitado o con los recursos adecuados para mediar y resolver los conflictos, la situación se complica.

E2. Limitación de tiempo o recursos para implementar soluciones: Las soluciones propuestas pueden no ser viables debido a restricciones financieras o de tiempo, lo que puede retrasar o complicar la resolución del conflicto.

E3. Falta de asistencia legal o profesional: En algunos casos, no se dispone de asesores legales o mediadores profesionales para resolver los conflictos, lo que puede llevar a que los problemas se agraven.

A. Dificultad para hacer cumplir las decisiones

F1. Falta de seguimiento: Después de que se toma una decisión para resolver un conflicto, puede no haber un seguimiento adecuado para asegurar que se cumpla, lo que puede resultar en que el problema persista.

F2. Incumplimiento de acuerdos: Algunas partes pueden no respetar los acuerdos alcanzados en las reuniones o mediaciones, lo que vuelve a generar conflictos.

F3. Ausencia de medidas disciplinarias: En algunos casos, la falta de sanciones o medidas disciplinarias eficaces ante el incumplimiento de las normas dificulta la resolución de los conflictos.

G. Factores emocionales o personales

G1. Emociones intensas o confrontación personal: Los conflictos pueden ser exacerbados por emociones personales intensas, como el enojo o el resentimiento, lo que hace más difícil alcanzar un acuerdo racional.

G2. Historia previa de conflictos: Si los residentes tienen antecedentes de conflictos no resueltos, esto puede agravar aún más la situación actual, ya que pueden estar involucrados en disputas personales.

G3. Dificultad para gestionar conflictos interpersonales: Algunas personas no tienen las habilidades necesarias para manejar las diferencias de manera constructiva, lo que dificulta la resolución.

H. Diversidad de intereses y necesidades

H1. Diversidad de opiniones sobre el uso de los espacios comunes: Los residentes pueden tener diferentes opiniones sobre cómo deben usarse los espacios comunes, lo que genera disputas constantes.

H2. Diferencias en la percepción de lo que es justo: Lo que un residente considera una solución justa o razonable puede no serlo para otro, lo que dificulta la toma de decisiones y la resolución del conflicto.

I. Falta de motivación o involucramiento en la comunidad

I1 Desinterés por la comunidad: Algunos residentes no se sienten comprometidos con el bienestar colectivo, por lo que no están dispuestos a colaborar en la resolución de conflictos o en el cumplimiento de las reglas.

I2. Baja participación en las asambleas: La falta de participación de los propietarios en las reuniones o asambleas dificulta la toma de decisiones y la resolución de problemas en la comunidad.

J. Problemas relacionados con la administración

J1. Mala gestión de la administración: Una administración ineficaz o desorganizada puede ser un obstáculo para resolver conflictos de manera rápida y adecuada, ya que no existe un liderazgo claro.

J2. Falta de transparencia en la gestión: La falta de claridad en las decisiones administrativas o la falta de comunicación sobre cómo se toman las decisiones puede generar desconfianza entre los residentes y dificultar la resolución de conflictos.

17. ¿Cómo calificaría la efectividad de los métodos utilizados para resolver los conflictos que han surgido dentro de la propiedad horizontal?

- A. Muy efectivos: Los conflictos se resuelven de manera rápida, justa y satisfactoria para todas las partes involucradas.
- B. Efectivos: La mayoría de los conflictos se resuelven de manera adecuada, aunque algunos casos pueden necesitar más tiempo o intervención.
- C. Poco efectivos: Los conflictos se resuelven, pero con dificultades o de manera insatisfactoria para una o más partes involucradas.
- D. Ineficaces: Los conflictos no se resuelven adecuadamente o quedan sin resolver, lo que genera más tensiones entre los residentes.
- E. No se han presentado conflictos: No ha habido conflictos significativos en la propiedad horizontal.

18. ¿Considera necesario implementar un método de conflictos y que características debería tener un sistema eficaz?

- A. Accesibilidad para todos los residentes
- B. Múltiples vías de resolución
- C. Flexibilidad y adaptabilidad a diferentes tipos de conflicto
- D. Claridad en los procedimientos
- E. Comunicación constante
- F. Neutralidad del mediador o facilitador
- G. Resolución oportuna.
- H. Prevención activa de conflictos
- I. Cumplimiento de las decisiones
- J. Alineación con las leyes locales y nacionales

19. Que características debería tener un sistema eficaz?

- A. Accesibilidad para todos los residentes
- B. Múltiples vías de resolución
- C. Flexibilidad y adaptabilidad a diferentes tipos de conflicto
- D. Claridad en los procedimientos
- E. Comunicación constante
- F. Neutralidad del mediador o facilitador
- G. Resolución oportuna.
- H. Prevención activa de conflictos
- I. Cumplimiento de las decisiones
- J. Alineación con las leyes locales y nacionales

20. ¿Qué herramientas o recursos cree que serían útiles para mejorar la gestión de conflictos?

- A. Formación en mediación de conflictos para administradores
- B. Mayor claridad en la normativa interna de la propiedad
- C. Canales de comunicación directa y eficaces entre propietarios
- D. Herramientas tecnológicas para seguimiento de conflictos
- E. Otros _____

Anexo C.

Procesamiento de información recolectada en el instrumento de medición

| TABULACIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LA ENCUESTA APLICADA | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| P1. ¿Cuál es su edad? | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| A. Entre 30 y 50 años | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | | 7 | 63,6 |
| B. Entre 51 y 60 | | | | | | | 1 | | 1 | | 1 | 3 | 27,3 |
| C. Mas de 60 | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 9,1 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 11 | 100 |
| P3. ¿Cuál es su nivel de estudios? | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| A. Bachillerato | | | | | | | | 1 | 1 | | | 2 | 18,2 |
| B. Técnico | | | | | | | | | | | | | 0,0 |
| C. Universitario | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | 7 | 63,6 |
| D. Posgrado | | 1 | | | | | | | 1 | | | 2 | 18,2 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 11 | 100 |
| P2. ¿Cuál es su género? | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| A. Masculino | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 9,1 |
| B. Femenino | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 10 | 90,9 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 11 | 100 |
| P4. ¿Cuál es su área de formación académica? | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| A. Administración de Empresas | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | 1 | 7 | 63,6 |
| B. Ingeniería Civil | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 9,1 |
| C. Derecho | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| D. Contabilidad o Finanzas | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 9,1 |
| E. Arquitectura | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| F. Técnico en Administración de Propiedades Horizontales | | | | | | | 1 | | | | | 1 | 9,1 |
| G. Gestión Inmobiliaria | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| H. Sistemas o Tecnología de la Información | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| I. Marketing | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| J. Trabajo Social | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| k. Otro | | | | | | | | | 1 | | | 1 | 9,1 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 11 | 100 |
| P5. ¿Ha realizado cursos relacionados con la administración de PH? | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| A. Si | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 9 | 81,8 |
| B. No | | | | | 1 | | | | | 1 | | 2 | 18,2 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 11 | 100 |
| P6. ¿Qué habilidades o conocimientos ha adquirido a través de su formación? | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| A. Comunicación | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | | 7 | 25,0 |
| B. Negociación | | 1 | | | | | | | | | 1 | 2 | 7,1 |
| C. Trabajo en Equipo | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 3,6 |
| D. Gestión Financiera | | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | 3 | 10,7 |
| E. Conocimiento de la normativa legal vigente relacionada con la propiedad horizontal (código civil, leyes locales, reglamentos internos) | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 7 | 25,0 |
| F. Resolución de conflictos legales entre copropietarios | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 8 | 28,6 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 28 | 100,0 |

| P7. ¿Cuántos años de experiencia tiene en la administración PH? | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-----------|--------------|
| ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| A. Menos de 1 año | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| B. 1 a 5 años | | 1 | 1 | | 1 | | | | | 1 | 1 | | 5 | 45,5 |
| C. 6 a 10 años | 1 | | | 1 | | 1 | | 1 | | | | | 4 | 36,4 |
| D. 11 a 15 años | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| E. Más de 15 años | | | | | | | 1 | | 1 | | | | 2 | 18,2 |
| F. Sin experiencia en administración | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| P8. ¿Qué tipos de propiedad horizontal ha administrado? | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-----------|--------------|
| ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| A. Conjuntos residenciales | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 9 | 81,8 |
| B. Conjuntos comerciales | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| C. Conjuntos mixtos (residencial y comercial) | | 1 | | | 1 | | | | | | | | 2 | 18,2 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| P9. ¿En cuáles propiedades horizontales ha trabajado, según su tamaño? | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-----------|--------------|
| ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| A. Conjuntos pequeños (menos de 30 unidades) | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 9,1 |
| B. Conjuntos medianos (30-100 unidades) | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 4 | 36,4 |
| C. Conjuntos grandes (más de 100 unidades) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | 1 | | | 6 | 54,5 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| P10. ¿Cuántas unidades de PH administra actualmente? | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-----------|--------------|
| ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| A. 1 a 3 propiedades | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 11 | 100,0 |
| B. 3 a 5 propiedades | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| C. Mas de 5 propiedades | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| P11. ¿Con qué frecuencia enfrenta conflictos dentro de las PH que administra? | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-----------|--------------|
| ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| A. Nunca: No se presentan conflictos. | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| B. Rara vez: Los conflictos son esporádicos y poco frecuentes. | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | 9,1 |
| C. Ocasionalmente: Los conflictos se presentan en ciertas ocasiones, pero no son recurrentes. | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 9,1 |
| D. Frecuentemente: Los conflictos ocurren con regularidad en las propiedades administradas. | | | | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | 5 | 45,5 |
| E. Siempre: Los conflictos son constantes y forman parte de la gestión diaria. | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | 4 | 36,4 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| P12. ¿Qué tipo de conflictos son los más comunes? | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| A. Conflictos de convivencia: Involucran disputas entre los residentes, como ruido, uso de espacios comunes, etc. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 | 42,3 |
| B. Conflictos legales: Relacionados con temas legales, como el incumplimiento de las normas de la propiedad horizontal. | | | | | 1 | | | 1 | | | | 2 | 7,7 |
| C. Conflictos económicos: Involucran pagos, cuotas de administración, y otros asuntos financieros. | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 7 | 26,9 |
| D. Conflictos estructurales o de mantenimiento: Disputas sobre el estado de la propiedad, reparaciones, y mantenimiento de áreas comunes. | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | 6 | 23,1 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 26 | 100,0 |

| P13. ¿Cuáles son las principales causas de los conflictos presentados en la PH? | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| A. Incumplimiento de normas de convivencia | | | | | | | | | | | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | |
| A1. Ruidos molestos: Ruidos excesivos o fuera de horario (fiestas, música alta, mascotas). | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 10 | 30,3 |
| A2. Uso inadecuado de espacios comunes: Como la ocupación de zonas de recreo, pasillos o estacionamientos, o la modificación no autorizada de las áreas comunes. | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | | 1 | | 6 | 18,2 |
| A3. Falta de respeto por la privacidad: Violación de la intimidad de los demás residentes, como mirar a través de ventanas o invadir espacios privados. | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | 7 | 21,2 |
| A4. Presencia de mascotas: Ruidos (ladridos, maullidos, etc.), mascotas sin control en áreas comunes, daños a las propiedades comunes (jardines, ascensores, etc.), quejas de vecinos por alergias o miedos a los animales. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 10 | 30,3 |
| A5. Todas | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 33 | 100,0 |

| B. Problemas de mantenimiento y reparaciones | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | |
| B1. Mantenimiento deficiente: La falta de reparación o mantenimiento en áreas comunes, como ascensores, pasillos o jardines, puede generar quejas y descontento. | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | | 1 | | 6 | 40,0 |
| B2. Distribución de costos de mantenimiento: Desacuerdos sobre la asignación de costos para el mantenimiento de las áreas comunes o la realización de reparaciones urgentes. | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 6 | 40,0 |
| B4. Ninguno | | | | 1 | | | | | 1 | | 1 | 3 | 20,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 15 | 100,0 |

| C. Conflictos económicos y financieros | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % | |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|--|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | | |
| C1. Impunidad en el pago de cuotas de administración: La falta de pago de las cuotas de mantenimiento por parte de algunos propietarios o inquilinos genera tensiones y problemas en la gestión financiera del conjunto. | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 9 | 56,3 | |
| C2. Discrepancias en la administración de los fondos: Confusión o falta de transparencia en la utilización de los fondos comunes puede generar desconfianza entre los residentes. | | | | | | 1 | 1 | | | 1 | | 3 | 18,8 | |
| C3. Aumento de cuotas o tarifas: Aumentos en las cuotas de administración sin una justificación clara pueden generar conflictos entre los copropietarios. | | 1 | | | | | 1 | | | 1 | | 3 | 18,8 | |
| C4. Ninguno | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 6,3 | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 16 | 100,0 | |

| D. Distribución y uso de los espacios comunes | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | |
| D1. Falta de reglas claras sobre el uso de áreas comunes como piscinas, gimnasios o salas de eventos puede generar malentendidos y disputas entre los propietarios. | | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | 5 | 35,7 |
| D2. Discriminación en el uso de espacios: Desacuerdos sobre el acceso o el uso de ciertos espacios (por ejemplo, si alguien usa indebidamente una plaza de aparcamiento o ocupa un espacio común de manera abusiva). | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 5 | 35,7 |
| D3. Ninguno | 1 | | | 1 | | | | | | 1 | | 4 | 28,6 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 14 | 100,0 |

| E. Desigualdad en la participación o en la toma de decisiones | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | |
| E1. Falta de representatividad: Algunos propietarios pueden sentir que no tienen voz en las decisiones tomadas en las reuniones de copropietarios o en las asambleas, lo que puede generar frustración. | 1 | | | | 1 | 1 | | 1 | | | | 4 | 33,3 |
| E2. Dificultades para llegar a consensos: En decisiones importantes (como el presupuesto de mantenimiento, la elección de la junta directiva o la realización de obras), la falta de acuerdo puede generar conflictos. | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | | 1 | | 5 | 41,7 |
| E3. Ninguno | | | | 1 | | | | | 1 | | 1 | 3 | 25,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 12 | 100,0 |

| F. Discrepancias sobre el uso de las propiedades | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-------|-------|
| | Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| F1. Uso inapropiado de las unidades: Por ejemplo, el uso de una propiedad para actividades comerciales o el alquiler de unidades de forma ilegal o no autorizada. | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | | | | | | | 4 | 30,8 |
| F2. Invasión de la propiedad privada: El mal uso de los espacios privados por parte de otros propietarios o inquilinos, como la colocación de objetos en pasillos o el uso de zonas privadas para almacenamiento. | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | 6 | 46,2 |
| F3. Ninguno | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | | 3 | 23,1 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | 13 | 100,0 |

| G. Falta de comunicación efectiva | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-------|-------|
| | Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| G1. Ausencia de canales de comunicación: La falta de un sistema adecuado para que los residentes expresen sus quejas o sugerencias puede causar malentendidos y conflictos. | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 8,3 |
| G2. Información insuficiente sobre decisiones importantes: La falta de transparencia en la toma de decisiones o en las reuniones puede generar desconfianza y frustración entre los copropietarios. | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | 2 | 16,7 |
| G3. Ninguno | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | | 9 | 75,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | 12 | 100,0 |

| H. Problemas con los arrendatarios | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-------|-------|
| | Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| H1. Inquilinos problemáticos: Si un propietario alquila su unidad a inquilinos que no respetan las normas del conjunto, pueden surgir conflictos con otros residentes. | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | | | 7 | 46,7 |
| H2. Falta de control sobre los inquilinos: Los propietarios que no están presentes a tiempo completo en la propiedad pueden no tener control sobre las actividades de sus inquilinos, lo que puede generar quejas. | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | 6 | 40,0 |
| H3. Ninguno | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | 2 | 13,3 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | 2 | 100,0 |

| I. Problemas legales | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-------|-------|
| | Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| I1. Desacuerdos sobre los derechos de propiedad: Problemas legales relacionados con la interpretación de los derechos y deberes de los propietarios o la distribución de los bienes comunes. | 1 | | 1 | | | 1 | | | | | | | | 3 | 23,1 |
| I2. Acciones judiciales entre copropietarios: En ocasiones, los conflictos no se resuelven de manera amigable y se llega a un punto en el que se toman medidas legales, lo cual aumenta la tensión y puede afectar la convivencia. | | | 1 | 1 | | 1 | | | | | 1 | | | 4 | 30,8 |
| I3. Todos | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| I4. Ninguno | | 1 | | | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | | 6 | 46,2 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | 13 | 100,0 |

| 14. ¿Qué impacto tienen los conflictos en la convivencia en la propiedad horizontal? | | | | | | | | | | | | | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|--------------|------------------------|--|
| A. Grado de afectación a la convivencia | | | | | | | | | | | | | | | |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | TOTAL | % | | |
| A1. Ningún impacto: Los conflictos no afectan la convivencia entre los residentes, ya que se resuelven de manera rápida y eficaz sin generar tensiones. | | | | 1 | | | | | 1 | | | 2 | 18,2 | | |
| A2. Bajo impacto: Los conflictos ocurren, pero no afectan significativamente las relaciones entre los residentes. Las tensiones son temporales y no interfieren en el día a día de la comunidad. | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 9,1 | | |
| A3. Impacto moderado: Los conflictos generan incomodidad o tensiones entre los residentes, pero no conducen a rupturas graves en la convivencia. Puede haber desconfianza, pero aún se mantiene una convivencia funcional. | 1 | | | | 1 | | 1 | 1 | | | | 5 | 45,5 | | |
| A4. Alto impacto: Los conflictos afectan considerablemente la convivencia, creando un ambiente tenso, con desconfianza o incluso hostilidad entre los residentes. La interacción diaria se ve afectada. | | 1 | 1 | | | 1 | | | | | | 3 | 27,3 | | |
| A5. Impacto grave: Los conflictos son tan intensos que ponen en peligro la estabilidad de la comunidad, generando divisiones profundas, aislamiento entre los residentes y, en algunos casos, pueden llevar a la desintegración de la comunidad. | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 | | |

| B. Efectos en el bienestar emocional de los residentes | | | | | | | | | | | | | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|--------------|------------------------|--|
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | TOTAL | % | | |
| B1. Sin efectos emocionales: Los residentes se mantienen emocionalmente estables, y los conflictos no generan estrés ni ansiedad. | | | 1 | | 1 | | | | | | | 2 | 18,2 | | |
| B2 Efectos menores: Algunos residentes pueden sentirse incómodos o molestos, pero no experimentan un cambio significativo en su bienestar emocional. | 1 | | | | | | 1 | | 1 | | | 3 | 27,3 | | |
| B3. Efectos notables: Los conflictos generan incomodidad y estrés en los residentes, afectando su calidad de vida y su bienestar | | 1 | | | | 1 | | 1 | | 1 | | 5 | 45,5 | | |
| B4. Efectos graves: Los conflictos afectan seriamente el bienestar emocional de los residentes, generando angustia, ansiedad o incluso conflictos personales prolongados. | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 9,1 | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 | | |

| E. Impacto en la imagen y reputación de la comunidad | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| E1. Sin impacto en la imagen: Los conflictos no afectan la percepción externa de la propiedad, ya que se resuelven sin mayores problemas. | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | | | 5 | 45,5 |
| E2. Impacto menor en la imagen: Algunos residentes pueden tener una mala percepción interna, pero la comunidad sigue siendo vista de manera neutral o positiva. | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 3 | 27,3 |
| E3. Impacto moderado en la imagen: Los conflictos se vuelven conocidos y afectan la percepción externa de la comunidad, lo que podría hacer que otros propietarios o inquilinos no deseen vivir allí. | | 1 | | 1 | | | | 1 | | | | 3 | 27,3 |
| E4. Impacto negativo grave en la imagen: Los conflictos afectan seriamente la reputación de la propiedad horizontal, creando una imagen negativa que puede influir en la venta o alquiler de unidades, o en la atracción de nuevos residentes. | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| F. Impacto en la gestión administrativa | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| F1. Ningún impacto: Los conflictos no afectan la gestión administrativa y las decisiones se toman con normalidad, sin interferencias. | 1 | 1 | | | 1 | | | | | | | 3 | 27,3 |
| F2. Impacto menor en la gestión: La administración puede enfrentar algunas dificultades para gestionar ciertos temas, pero sigue funcionando adecuadamente sin mayores alteraciones. | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 5 | 45,5 |
| F3. Impacto moderado en la gestión: La administración se ve obstaculizada por los conflictos, lo que retrasa o complica la toma de decisiones y la implementación de medidas. | | | 1 | 1 | | | | | | | 1 | 3 | 27,3 |
| F4. Impacto grave en la gestión: Los conflictos interfieren gravemente en la gestión de la propiedad, haciendo que las decisiones se retrasen o no se tomen debido a la falta de consenso, lo que puede poner en peligro el buen funcionamiento del edificio. | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| G. Impacto en la participación en las asambleas | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| G1. Alta participación: A pesar de los conflictos, los residentes siguen participando activamente en las asambleas y reuniones comunitarias, buscando soluciones constructivas. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 9 | 81,8 |
| G2. Participación moderada: Algunos residentes siguen participando, pero la tensión creada por los conflictos disminuye la colaboración y el interés en las reuniones. | | | | | | 1 | | | | 1 | | 2 | 18,2 |
| G3. Baja participación: Los conflictos causan desinterés o apatía entre los residentes, lo que reduce la participación en las decisiones comunitarias. | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| G4. Nula participación: Los conflictos resultan en una deserción masiva de residentes en las asambleas, lo que dificulta la toma de decisiones importantes y la gestión comunitaria. | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| 15. ¿Qué métodos utiliza actualmente para resolver los conflictos en la propiedad | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| A. Métodos informales o de mediación | | | | | | | | | | | | | |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| A1. Conversación directa entre las partes: Las personas involucradas en el conflicto intentan resolver sus desacuerdos mediante una conversación directa y cordial, sin intervención de terceros. | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 9 | 47,4 |
| A2. Mediación entre los residentes: Un residente imparcial (o un comité) actúa como mediador para facilitar la resolución del conflicto, promoviendo el entendimiento mutuo y un acuerdo. | 1 | | | 1 | | 1 | | | | | | 3 | 15,8 |
| A3. Uso de reuniones informales: Las partes implicadas en el conflicto se reúnen en un ambiente no formal para discutir el problema y llegar a una solución. | 1 | | | | 1 | | | | | | | 2 | 10,5 |
| A4. Negociación entre los residentes: Se busca una solución a través de la negociación entre los involucrados, sin la intervención de la administración | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | | | 5 | 26,3 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 19 | 100,0 |

| B. Métodos formales de resolución | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| B1. Reuniones de la junta o asamblea de propietarios: Los conflictos se presentan en una reunión oficial de la comunidad para que la junta o la asamblea de copropietarios tome una decisión. | | | | | | 1 | | | | | 1 | 2 | 15,4 |
| B2. Votación o consenso en asamblea: En algunos casos, los conflictos se resuelven mediante una votación o consenso en una asamblea general, donde los propietarios deciden cómo abordar la situación. | | 1 | | 1 | | 1 | | | | 1 | | 4 | 30,8 |
| B3. Intervención de la administración: El administrador o la administración del edificio intervienen directamente para resolver el conflicto, ya sea tomando decisiones o proponiendo soluciones. | | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 6 | 46,2 |
| B4. Ninguno | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 7,7 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 13 | 100,0 |

| C. Métodos legales | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-----------|--------------|------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| C1. Asesoría legal: Se recurre a abogados o consultores legales para obtener orientación sobre cómo resolver conflictos dentro de los límites legales de la propiedad horizontal. | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | | | 6 | 46,2 |
| C2. Arbitraje: Las partes acuerdan someterse a un arbitraje, donde un tercero imparcial toma una decisión vinculante para resolver el conflicto. | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 7,7 |
| C3. Acción judicial: En los casos más graves, se inicia un proceso legal, donde se presentan demandas en los tribunales para resolver el conflicto, ya sea entre propietarios o con la administración. | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 7,7 |
| C4. Mediación externa: Se contrata un mediador profesional o externo, especializado en la resolución de conflictos, que ayude a las partes a llegar a un acuerdo. | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | 2 | 15,4 |
| C5. Ninguno | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | | 3 | 23,1 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 13 | 100,0 | |

| D. Métodos preventivos | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-----------|--------------|------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| D1. Educación y sensibilización sobre normas: Se realizan campañas de sensibilización o talleres informativos para educar a los residentes sobre las normas de convivencia y el impacto de los conflictos, con el objetivo de prevenir problemas futuros. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | | 1 | | | 7 | 31,8 |
| D2. Normas claras y acuerdos previos: La administración promueve que los propietarios o inquilinos conozcan y respeten las reglas de convivencia desde el inicio, previniendo así posibles conflictos. | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | | 8 | 36,4 |
| D3. Canales de comunicación abiertos: Se fomenta el uso de un canal de comunicación claro y accesible para que los residentes puedan presentar sus quejas o preocupaciones de manera temprana, evitando que los conflictos se intensifiquen. | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | 7 | 31,8 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 22 | 100,0 | |

| E. Métodos de intervención por parte de terceros | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|--------------|------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| E1. Intervención de un consejo de propietarios: Un consejo formado por copropietarios tiene la responsabilidad de intervenir y resolver conflictos, siguiendo las directrices y reglamentos establecidos en la comunidad. | | | | | | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | | 4 | 33,3 |
| E2. Intervención de mediadores o conciliadores profesionales: En caso de que los conflictos no se resuelvan internamente, se recurre a mediadores o conciliadores profesionales que ayudan a las partes a llegar a un acuerdo sin necesidad de procedimientos judiciales. | | 1 | | | 1 | 1 | | | | | | | | 3 | 25,0 |
| E3. Intervención de organismos externos: En situaciones complejas, se pueden involucrar | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| E4. Ninguno | 1 | | | 1 | 1 | | | | | | | 1 | | 5 | 41,7 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 12 | 100,0 | |

| F. Métodos a nivel de mantenimiento o infraestructura | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|-------|---|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | | | |
| F1. Reparaciones o mejoras en áreas comunes: Los conflictos relacionados con el estado de las áreas comunes pueden resolverse mediante reparaciones o mejoras específicas, lo que puede ayudar a mitigar disputas. | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | | | | |
| F2. Modificación de reglas de uso de los espacios comunes: Si el conflicto está relacionado con el uso de los espacios comunes, se pueden revisar y modificar las reglas de uso para adaptarlas mejor a las necesidades de los residentes. | | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | | | | |
| F3. Ninguno | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 12 | 100,0 | | |

| 16. ¿Qué dificultades enfrenta al intentar resolver los conflictos en la propiedad horizontal? | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|-------|---|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| A. Falta de comunicación efectiva | | | | | | | | | | | | | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | | | |
| A1. Desacuerdos en la interpretación de las normas: Los residentes pueden no comprender correctamente las reglas de convivencia o las decisiones de la administración, lo que genera confusión y desacuerdos. | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | | 1 | | 1 | | | | |
| A2. Poca disposición al diálogo: Algunas personas se muestran renuentes a mantener una conversación abierta o a escuchar a la otra parte, dificultando la resolución del conflicto. | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | | |
| A3. Falta de canales de comunicación claros: No existen mecanismos eficaces para que los residentes expresen sus inquietudes o problemas, lo que puede hacer que los conflictos no se aborden a tiempo. | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 | | |
| A4. Ninguno | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 7,7 | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 13 | 100,0 | | |

| B. Resistencia al cambio o a la intervención | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|-------|---|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | | | |
| B1. Resistencia de los involucrados: Algunos residentes no están dispuestos a aceptar una solución o intervención por parte de la administración o la junta, especialmente si sienten que sus intereses no están siendo considerados. | | | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | | | | |
| B2. Falta de disposición para ceder: Las partes involucradas en el conflicto pueden no estar dispuestas a comprometerse o a modificar su comportamiento, lo que alarga la resolución del problema. | | | | 1 | | 1 | 1 | | | | | | | | |
| B3. Desconfianza en las autoridades: La falta de confianza en los administradores o en la junta de propietarios puede dificultar la aceptación de soluciones propuestas. | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | |
| B4. Ninguno | 1 | 1 | | | | | | | | | | 2 | 15,4 | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 13 | 100,0 | | |

| C. Falta de normas claras o de cumplimiento de las mismas | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|--------------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | |
| C1. Ambigüedad en el reglamento de convivencia: Los conflictos pueden surgir debido a la falta de claridad en el reglamento de la propiedad horizontal, lo que genera interpretaciones dispares sobre lo que es o no permitido. | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 9 | 52,9 |
| C2. Incumplimiento de las normas: Algunas personas no cumplen con las reglas establecidas por la comunidad, lo que genera conflictos recurrentes y complicados de resolver. | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 6 | 35,3 |
| C3. Ninguno | 1 | | | | | | | | | | 1 | 2 | 11,8 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 17 | 100,0 |

| D. Conflictos de intereses entre los residentes | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|--------------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | |
| D1. Intereses contrapuestos: Los conflictos surgen cuando los intereses de los diferentes residentes son incompatibles, como cuando uno desea usar un área común de una forma que interfiere con el uso de otros. | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | 1 | 4 | 33,3 |
| D2. Falta de consenso: Los residentes pueden no estar de acuerdo sobre cómo deben resolverse los problemas, lo que dificulta alcanzar un acuerdo común, especialmente en temas sensibles como los gastos o el uso de los espacios comunes. | | | | | | | | 1 | | | 1 | 2 | 16,7 |
| D5. Ninguno | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | | 6 | 50,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 12 | 100,0 |

| E. Falta de recursos o apoyo administrativo | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|--------------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | |
| E1. Escasez de personal capacitado: Si la administración no cuenta con personal capacitado o con los recursos adecuados para mediar y resolver los conflictos, la situación se complica. | | 1 | 1 | | | | 1 | | | 1 | | 4 | 28,6 |
| E2. Limitación de tiempo o recursos para implementar soluciones: Las soluciones propuestas pueden no ser viables debido a restricciones financieras o de tiempo, lo que puede retrasar o complicar la resolución del conflicto. | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | | | 6 | 42,9 |
| E3. Falta de asistencia legal o profesional: En algunos casos, no se dispone de asesores legales o mediadores profesionales para resolver los conflictos, lo que puede llevar a que los problemas se agraven. | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 7,1 |
| E5. Ninguno | 1 | | | | 1 | 1 | | | | | | 3 | 21,4 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | 14 | 100,0 |

| F. Dificultad para hacer cumplir las decisiones | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|----|-------|------|
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| F1. Falta de seguimiento: Después de que se toma una decisión para resolver un conflicto, puede no haber un seguimiento adecuado para asegurar que se cumpla, lo que puede resultar en que el problema persista. | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 8,3 |
| F2. Incumplimiento de acuerdos: Algunas partes pueden no respetar los acuerdos alcanzados en las reuniones o mediaciones, lo que vuelve a generar conflictos. | | | | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | 4 | 33,3 |
| F3. Ausencia de medidas disciplinarias: En algunos casos, la falta de sanciones o medidas disciplinarias eficaces ante el incumplimiento de las normas dificulta la resolución de los conflictos. | | 1 | | | | | | | 1 | 1 | | | | 3 | 25,0 |
| F5. Ninguno | 1 | | | | 1 | | 1 | | | | | | | 4 | 33,3 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 12 | 100,0 | |

| G. Factores emocionales o personales | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|----|-------|------|
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| G1. Emociones intensas o confrontación personal: Los conflictos pueden ser exacerbados por emociones personales intensas, como el enojo o el resentimiento, lo que hace más difícil alcanzar un acuerdo racional. | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | 7 | 33,3 |
| G2. Historia previa de conflictos: Si los residentes tienen antecedentes de conflictos no resueltos, esto puede agravar aún más la situación actual, ya que pueden estar involucrados en disputas personales. | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | | | | 6 | 28,6 |
| G3. Dificultad para gestionar conflictos interpersonales: Algunas personas no tienen las habilidades necesarias para manejar las diferencias de manera constructiva, lo que dificulta la resolución. | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | 7 | 33,3 |
| G4. Ninguno | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | 4,8 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 21 | 100,0 | |

| H. Diversidad de intereses y necesidades | | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|----|-------|------|
| Opción | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| H1. Diversidad de opiniones sobre el uso de los espacios comunes: Los residentes pueden tener diferentes opiniones sobre cómo deben usarse los espacios comunes, lo que genera disputas constantes. | | 1 | | | | | | 1 | | 1 | 1 | | | 4 | 33,3 |
| H2. Diferencias en la percepción de lo que es justo: Lo que un residente considera una solución justa o razonable puede no serlo para otro, lo que dificulta la toma de decisiones y la resolución del conflicto. | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | 7 | 58,3 |
| G3. Ninguno | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | 8,3 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 12 | 100,0 | |

| I. Falta de motivación o involucramiento en la comunidad | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|-----------|--------------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | | | |
| I1. Desinterés por la comunidad: Algunos residentes no se sienten comprometidos con el bienestar colectivo, por lo que no están dispuestos a colaborar en la resolución de conflictos o en el cumplimiento de las reglas. | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 8 | 72,7 |
| I2. Baja participación en las asambleas: La falta de participación de los propietarios en las reuniones o asambleas dificulta la toma de decisiones y la resolución de problemas en la comunidad. | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| I3. Ninguno | 1 | | 1 | | | | | | 1 | | | | | 3 | 27,3 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| J. Problemas relacionados con la administración | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|-----------|--------------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | | | |
| J1. Mala gestión de la administración: Una administración ineficaz o desorganizada puede ser un obstáculo para resolver conflictos de manera rápida y adecuada, ya que no existe un liderazgo claro. | | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | | | | | | 4 | 33,3 |
| J2. Falta de transparencia en la gestión: La falta de claridad en las decisiones administrativas o la falta de comunicación sobre cómo se toman las decisiones puede generar desconfianza entre los residentes y dificultar la resolución de conflictos. | | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | 8,3 |
| J5. Ninguno | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 7 | 58,3 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | 12 | 100,0 |

| 17. ¿Cómo calificaría la efectividad de los métodos utilizados para resolver los conflictos que han surgido dentro de la propiedad horizontal? | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|-----------|--------------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | | | |
| A. Muy efectivos: Los conflictos se resuelven de manera rápida, justa y satisfactoria para todas las partes involucradas. | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| B. Efectivos: La mayoría de los conflictos se resuelven de manera adecuada, aunque algunos casos pueden necesitar más tiempo o intervención. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 11 | 100,0 |
| C. Poco efectivos: Los conflictos se resuelven, pero con dificultades o de manera insatisfactoria para una o más partes involucradas. | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| D. Ineficaces: Los conflictos no se resuelven adecuadamente o quedan sin resolver, lo que genera más tensiones entre los residentes. | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| E. No se han presentado conflictos: No ha habido conflictos significativos en la propiedad horizontal. | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| 18. ¿Considera necesario implementar un método de gestión conflictos? | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % | |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|----|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | | |
| A.Si | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 | 100,0 |
| B.No | | | | | | | | | | | | | 0 | 0,0 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 11 | 100,0 |

| 19. Que características debería tener un sistema eficaz ? | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % | |
|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|----|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | | |
| A. Accesibilidad para todos los residentes | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 6 | 8,1 |
| B. Múltiples vías de resolución | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 6 | 8,1 |
| C. Flexibilidad y adaptabilidad a diferentes tipos de conflicto | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 7 | 9,5 |
| D. Claridad en los procedimientos | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 8 | 10,8 |
| E. Comunicación constante | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 7 | 9,5 |
| F. Neutralidad del mediador o facilitador | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 8 | 10,8 |
| G. Resolución oportuna. | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 6 | 8,1 |
| H. Prevención activa de conflictos | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 8 | 10,8 |
| I. Cumplimiento de las decisiones | | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 7 | 9,5 |
| J. Alineación con las leyes locales y nacionales | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 11 | 14,9 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 74 | 100,0 |

| 20. ¿Qué herramientas o recursos cree que serían útiles para mejorar la gestión de conflictos? | ESTRATO SOCIOECONOMICO | | | | | | | | | | | TOTAL | % | |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|----|-------|
| | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Opción | | | | | | | | | | | | | | |
| A. Formación en mediación de conflictos para administradores | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | | | | 5 | 26,3 |
| B. Mayor claridad en la normativa interna de la propiedad | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 7 | 36,8 |
| C. Canales de comunicación directa y eficaces entre propietarios | | | | | 1 | | | | 1 | | 1 | | 3 | 15,8 |
| D. Herramientas tecnológicas para seguimiento de conflictos | | | | 1 | 1 | | | | | | | | 2 | 10,5 |
| F. Recurso humano idóneo en resolución de conflicto | | | | | 1 | | 1 | | | | | | 2 | 10,5 |
| TOTAL | | | | | | | | | | | | | 19 | 100,0 |

Anexo D. Grabaciones de entrevistas:

Las entrevistas realizadas durante el desarrollo de la investigación fueron grabadas en formato m4a y se encuentran disponibles en los siguientes enlaces:

| N.º | Descripción del archivo | Enlace al archivo de audio | Duración aprox. |
|-----|---|------------------------------------|-----------------|
| 1 | Entrevista 1 – Administrador conjunto residencial | Escuchar grabación | 10 min |
| 2 | Entrevista 2 – Administrador conjunto residencial | Escuchar grabación | 12 min |
| 3 | Entrevista 3 – Administrador conjunto residencial | Escuchar grabación | 9 min |
| 4 | Entrevista 4 – Administrador conjunto residencial | Escuchar grabación | 11 min |
| 5 | Entrevista 5 – Administrador conjunto residencial | Escuchar grabación | 13 min |
| 6 | Entrevista 6 – Administrador conjunto residencial | Escuchar grabación | 10 min |
| 7 | Entrevista 7 – Administrador conjunto residencial | Escuchar grabación | 14 min |
| 8 | Entrevista 8 – Administrador conjunto residencial | Escuchar grabación | 8 min |
| 9 | Entrevista 9 – Administrador conjunto residencial | Escuchar grabación | 9 min |