

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**EL PRESUPUESTO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN EFICAZ
DE EDIFICIOS RESIDENCIALES EN MIRAFLORES-LIMA, AÑO 2017.**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
PAMELA MELISSA PADILLA ARBIETO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

LIMA, PERÚ

2018

A mis padres, que siempre se esforzaron por brindarme lo mejor y darme su confianza plena para lograr mis objetivos en la vida.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por el apoyo incondicional que me han dado, a mis profesores que me enseñaron a lo largo de este tiempo y a quienes me apoyaron en el transcurso de mi carrera universitaria hasta el día de hoy.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis, la desarrollé con el fin de comprobar “La importancia del desarrollo de los presupuestos financieros y su incidencia en la administración de los edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017”.

El presupuesto financiero, ayuda a los edificios residenciales a enfocarse de forma ordenada en las actividades de dicha empresa que se desarrollaran en cierto periodo, logrando así alcanzar los objetivos propuestos.

Este trabajo de investigación está dividido en cinco capítulos. En el capítulo I, se desarrolla la descripción problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, delimitación de la investigación, justificación e importancia de la investigación y las limitaciones de la investigación, todo esto relacionado al enfoque presupuestal financiero de los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

En el segundo capítulo, se desarrolla los marcos teóricos y conceptuales; en el tercer capítulo, se trabajan las hipótesis; en el cuarto capítulo se encuentra el marco metodológico y el capítulo quinto se desarrollan la descripción del muestreo de la colección de datos del proceso de muestreo, las pruebas de hipótesis y el análisis univariado de las estadísticas.

Finalmente, el desarrollo de esta tesis ha permitido a los administradores, contadores y encargados de las juntas de propietarios de los edificios residenciales de Miraflores, reconocer la gran importancia del empleo de los presupuestos financieros para una gestión eficaz.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRÓLOGO	iv
ÍNDICE	v
LISTA DE TABLA	viii
LISTA DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO	1
1.1.Descripción de la realidad problemática	1
1.2.Formulación del problema	2
1.2.1. Problema Principal	2
1.2.2. Problemas Secundarios	3
1.3.Objetivos de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4.Delimitación de la investigación	4
1.4.1. Delimitación temporal	4
1.4.2. Delimitación espacial	4
1.4.3. Delimitación social	4
1.4.4. Delimitación conceptual	4
1.5.Justificación e importancia de la investigación	5
1.6.Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II	7
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2.Marco histórico	10

2.3.Marco legal	13
2.4.Marco teórico	20
2.5.Marco conceptual	27
CAPÍTULO III	32
3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1.Hipótesis General	32
3.2.Hipótesis específicas	32
CAPÍTULO IV	33
4. MARCO METODOLÓGICO	33
4.1.Método de la investigación	33
4.2.Diseño de la investigación	33
4.3.Población y muestra de la investigación	34
4.4.Variable de la investigación	35
4.5.Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	36
4.6.Procedimiento y recolección de datos	36
4.7.Técnicas de procesamiento de análisis de datos	37
CAPÍTULO V	38
5. RESULTADOS OBTENIDOS	38
5.1.Descripción del muestreo de la colección de datos del proceso de muestreo	38
5.2.Prueba de hipótesis	39
5.3.Análisis univariado	45
Variable 1: Administración Financiero	45
Dimensión 1	45
Dimensión 2	53
Dimensión 3	61
Variable 2: Administración eficaz	73
Dimensión 1	73
Dimensión 2	85

Dimensión 3	97
CASO PRÁCTICO	109
CASH FLOW	110
ESTADO DE RESULTADOS PRESUPUESTADO	115
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PRESUPUESTADO	116
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIERO	117
PRESUPUESTO FINANCIERO	119
SUSTENTACIÓN DEL PRESUPUESTO	121
FLUJOGRAMA	125
ORGANIGRAMA	126
EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS	127
CONCLUSIONES	131
RECOMENDACIONES	132
REFERENCIAS	133
APÉNDICES	135

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Variables de la investigación.	35
Tabla N° 2: Simulación contraste de la hipótesis.	40
Tabla N° 3: Resultados del contraste de las Hipótesis.	42
Tabla N° 4: Análisis Pregunta 01. Los gastos fijos de mantenimiento son presupuestados correctamente todos los años.	45
Tabla N° 5: Análisis Pregunta 02. Los gastos fijos de mantenimiento son aplicados de acuerdo a las necesidades en su edificio.	47
Tabla N° 6: Análisis Pregunta 03. Las políticas empleadas para el servicio de mantenimiento y mejora son acorde a las necesidades de los moradores. (Ejm. Horarios, organización, implementos, etc).	49
Tabla N° 7: Análisis Pregunta 04. La legislación peruana permite el desarrollo de políticas para el servicio de mantenimiento y mejora.	51
Tabla N° 8: Análisis Pregunta 05. El mantenimiento de las áreas comunes se realiza de manera adecuada en el edificio.	53
Tabla N° 9: Análisis Pregunta 06. El gasto de mantenimiento de las áreas comunes es presupuestado adecuadamente.	55
Tabla N° 10: Análisis Pregunta 07. Las mejoras en el edificio se realizan con frecuencia anualmente.	57
Tabla N° 11: Análisis Pregunta 08. Para tener un servicio de mejora, Usted estaría en la capacidad de aportar una cuota extraordinaria.	59

Tabla N° 12: Análisis Pregunta 09. Las cuotas ordinarias están dentro del presupuesto de cada año.	61
Tabla N° 13: Análisis Pregunta 10. Las cuotas ordinarias logran cubrir las necesidades del edificio.	63
Tabla N° 14: Análisis Pregunta 11. Las cuotas ordinarias son acordadas formalmente en su mayoría en junta de propietarios.	65
Tabla N° 15: Análisis Pregunta 12. Las cuotas extraordinarias son empleadas para innovaciones.	67
Tabla N° 16: Análisis Pregunta 13. Los fondos de contingencia son presupuestados cada año en el edificio.	69
Tabla N° 17: Análisis Pregunta 14. Cada año se utilizan los fondos de contingencia.	71
Tabla N° 18: Análisis Pregunta 15. La administración tiene un trato agradable y familiar con los moradores del edificio.	73
Tabla N° 19: Análisis Pregunta 16. Los moradores se muestran con un trato agradable hacia la administración.	75
Tabla N° 20: Análisis Pregunta 17. La administración muestra actitudes solidarias con los moradores.	77
Tabla N° 21: Análisis Pregunta 18. Los habitantes del edificio muestran actitudes solidarias con la administración.	79

Tabla N° 22: Análisis Pregunta 19. La administración en el edificio organiza espacios de confraternidad con los moradores.	81
Tabla N° 23: Análisis Pregunta 20. Los moradores participan de los espacios de confraternidad convocada por la administración.	83
Tabla N° 24: Análisis Pregunta 21. Las áreas comunes en el edificio son atendidas por la administración en forma eficaz.	85
Tabla N° 25: Análisis Pregunta 22. El mantenimiento de las áreas comunes está presupuestado anualmente.	87
Tabla N° 26: Análisis Pregunta 23. Las áreas verdes son atendidas con eficacia por la administración.	89
Tabla N° 27: Análisis Pregunta 24. Los moradores hacen uso de las áreas comunes con frecuencia.	91
Tabla N° 28: Análisis Pregunta 25. Los programas de mantenimiento y mejora son presupuestados anualmente.	93
Tabla N° 29: Análisis Pregunta 26. Los programas de mantenimiento y mejora son ejecutados adecuadamente todos los años por la administración.	95
Tabla N° 30: Análisis Pregunta 27. Los moradores realizan los pagos de los oportunamente a la administración.	97
Tabla N° 31: Análisis Pregunta 28. Los pagos de los moradores son empleados correctamente en los gastos presupuestados por la administración.	99

Tabla N° 32: Análisis Pregunta 29. Las multas ayudan a que los moradores cumplan con sus obligaciones oportunamente. 101

Tabla N° 33: Análisis Pregunta 30. Las multas son empleadas en los gastos de mantenimiento y mejora del edificio. 103

Tabla N° 34: Análisis Pregunta 31. La administración emplea asesoría legal para el buen funcionamiento del edificio. 105

Tabla N° 35: Análisis Pregunta 32. Las familias cuentan con el apoyo legal de la administración para el buen funcionamiento del edificio. 107

LISTA DE GRÁFICOS

Figura N° 1: Grado de significancia	41
Figura N° 2: Pregunta 01. Los gastos fijos de mantenimiento son presupuestados correctamente todos los años.	46
Figura N° 3: Pregunta 02. Los gastos fijos de mantenimiento son aplicados de acuerdo a las necesidades en su edificio.	48
Figura N° 4: Pregunta 03. Las políticas empleadas para el servicio de mantenimiento y mejora son acorde a las necesidades de los moradores. (Ejm. Horarios, organización, implementos, etc).	50
Figura N° 5: Pregunta 04. La legislación peruana permite el desarrollo de políticas para el servicio de mantenimiento y mejora.	52
Figura N° 6: Pregunta 05. El mantenimiento de las áreas comunes se realiza de manera adecuada en el edificio.	54
Figura N° 7: Pregunta 06. El gasto de mantenimiento de las áreas comunes es presupuestado adecuadamente.	56
Figura N° 8: Pregunta 07. El gasto de mantenimiento de las áreas comunes es presupuestado adecuadamente.	58
Figura N° 9: Pregunta 08. Para tener un servicio de mejora, Usted estaría en la capacidad de aportar una cuota extraordinaria.	60

- Figura N° 10:** Pregunta 09. Las cuotas ordinarias están dentro del presupuesto de cada año
62
- Figura N° 11:** Pregunta 10. Las cuotas ordinarias logran cubrir las necesidades del edificio
64
- Figura N° 12:** Pregunta 11. Las cuotas ordinarias son acordadas formalmente en su mayoría en junta de propietarios.
66
- Figura N° 13:** Pregunta 12. Las cuotas extraordinarias son empleadas para innovaciones.
68
- Figura N° 14:** Pregunta 13. Los fondos de contingencia son presupuestados cada año en el edificio.
70
- Figura N° 15:** Pregunta 14. Cada año se utilizan los fondos de contingencia.
72
- Figura N° 16:** Pregunta 15. La administración tiene un trato agradable y familiar con los moradores del edificio.
74
- Figura N° 17:** Pregunta 16. Los moradores se muestran con un trato agradable hacia la administración.
76
- Figura N° 18:** Pregunta 17. La administración muestra actitudes solidarias con los moradores.
78
- Figura N° 19:** Pregunta 18. Los habitantes del edificio muestran actitudes solidarias con la administración.
80

- Figura N° 20:** Pregunta 19. La administración en el edificio organiza espacios de confraternidad con los moradores. 82
- Figura N° 21:** Pregunta 20. Los moradores participan de los espacios de confraternidad convocada por la administración. 84
- Figura N° 22:** Pregunta 21. Las áreas comunes en el edificio son atendidas por la administración en forma eficaz. 86
- Figura N° 23:** Pregunta 22. El mantenimiento de las áreas comunes está presupuestado anualmente. 88
- Figura N° 24:** Pregunta 23. Las áreas verdes son atendidas con eficacia por la administración. 90
- Figura N° 25:** Pregunta 24. Los moradores hacen uso de las áreas comunes con frecuencia. 92
- Figura N° 26:** Pregunta 25. Los programas de mantenimiento y mejora son presupuestados anualmente. 94
- Figura N° 27:** Pregunta 26. Los programas de mantenimiento y mejora son ejecutados adecuadamente todos los años por la administración. 96
- Figura N° 28:** Pregunta 27. Los moradores realizan los pagos de los oportunamente a la administración. 98
- Figura N° 29:** Pregunta 28. Los pagos de los moradores son empleados correctamente en los gastos presupuestados por la administración. 100

Figura N° 30: Pregunta 29. Las multas ayudan a que los moradores cumplan con sus obligaciones oportunamente. 102

Figura N° 31: Pregunta 30. Las multas son empleadas en los gastos de mantenimiento y mejora del edificio. 104

Figura N° 32: Pregunta 31. La administración emplea asesoría legal para el buen funcionamiento del edificio. 106

Figura N° 33: Pregunta 32. Las familias cuentan con el apoyo legal de la administración para el buen funcionamiento del edificio. 108

RESUMEN

La presente tesis “El presupuesto financiero y su incidencia en la administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017” tiene como finalidad proponer una mejor inversión de los ingresos de fondos aportados por los residentes mediante el presupuesto financiero para que discurra de manera planificada y ordenada a fin de combatir la deficiencia en el servicio administrativo, lo cual, conlleve a obtener la satisfacción de quienes habitan en estos edificios residenciales.

Por otro lado, se revisará las vías para llevar a cabo dicha administración, teniendo claras las herramientas empleadas, cuotas ordinarias y extraordinarias, servicios de mantenimiento y mejoras, así como también el liderazgo, la empatía y la satisfacción de las familias.

Además, determinar las deficiencias en la organización de los trabajos en la administración de edificios residenciales, para poder a partir de ello cambiar la organización y brindar una mejor oportunidad en el mercado inmobiliario, empleando el método experimental, descriptivo y correlacional, donde se observa acontecimientos tal como se dan de forma natural, para que después puedan ser estudiados. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, sobre una muestra de una población censal infinita y una muestra de 40 edificios residenciales de Miraflores - Lima. Para el tratamiento estadístico se empleó el uso del estadígrafo Chi cuadrado.

Finalmente como base para las conclusiones y recomendaciones, se presenta la interpretación y el análisis de los indicadores determinados por área de trabajo.

PALABRAS CLAVE: Presupuesto financiero, administración eficaz.

ABSTRACT

This thesis "The financial budget and its influence on the effective management of residential buildings in Miraflores-Lima, 2017" aims to propose a better investment of funds income contributed by residents through the financial budget to run in a planned manner and ordered in order to combat the deficiency in the administrative service, which leads to the satisfaction of those who live in these residential buildings.

On the other site, the ways to carry out said administration will be reviewed, having clear the tools used, ordinary and extraordinary fees, maintenance services and improvements, as well as leadership, empathy and family satisfaction.

In addition, determine the deficiencies in the organization of work in the administration of residential buildings, to be able to change the organization and provide a better opportunity in the real estate market, using the experimental, descriptive and correlational method, where events are observed as they occur naturally, so that later they can be studied. The technique of data collection was the survey, on a sample of an infinitive census population and a sample of 40 residential buildings of Miraflores-Lima. For the statistical treatment, it was used through the use of the Chi square statistic.

Finally, as a basis for the conclusions and recommendations, the interpretation and analysis of the indicators determined by work area is presented.

KEYWORDS: Financial budget, effective administration.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los edificios residenciales se vienen incrementando en el distrito de Miraflores-Lima, motivo por el cual, las familias optan por habitar en ellos y debido al tamaño y cantidad de áreas comunes, necesitan ser bien administrados, para que los residentes de dichos edificios puedan vivir cómodamente.

Estudios realizados señalan que el servicio que brindan las empresas administradoras en los edificios residenciales no logran satisfacer las expectativas de una estadía cómoda y placentera en su propio hogar; sumado a ello, las familias que viven en los diferentes edificios residenciales de la zona de Miraflores-Lima, manifiestan que las empresas administradoras adolecen del debido cuidado en los mantenimientos preventivos, además de no contar con mejoras e innovaciones.

Por otro lado, la experiencia de las familias que viven en edificios residenciales en el distrito de Miraflores-Lima, mencionan no haber encontrado con facilidad empresas que le ofrezcan servicios completos en lo que se refiere a la Administración de Edificios Residenciales, pues no siempre se enfocan en todas las áreas necesarias para una buena administración.

Esta problemática de no tener una buena administración de edificios residenciales ocasiona que los ingresos económicos no sean bien distribuidos en función a las necesidades del edificio, por lo que se malgasta el dinero que se recauda.

Así también, afecta a la imagen de los edificios residenciales, puesto que muchos de ellos son empleados para ser arrendados, lo cual, genera pérdida en el ingreso de los propietarios.

La gestión financiera descansa en una herramienta de suma trascendencia, el presupuesto que cumple las siguientes funciones en una organización:

- El control financiero.
- Desempeñar los roles preventivos y correctivos en una empresa.
- Determinar qué se está realizando, analizando a la vez los resultados con los datos programados para cerciorarnos de los logros que se han alcanzado o corregir las dificultades.

De lo expuesto se colige que las necesidades de administración de las áreas comunes de los edificios residenciales en Miraflores-Lima, deben ser articuladas en una gestión financiera eficaz a través de un presupuesto.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

- ¿De qué manera el presupuesto financiero de periodicidad anual que contiene las previsiones de ingresos y egresos de recursos monetarios influye en mejorar los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017?

1.2.2. Problemas Secundarios

- ¿De qué manera los gastos fijos y variables de mantenimiento y los gastos de mejoras, influyen en lograr mejoras en los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017?
- ¿Cómo deben ejecutarse los servicios de mantenimiento y mejoras adecuadamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017?
- ¿De qué forma las cuotas ordinarias y extraordinarias influyen para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

- Determinar que el presupuesto financiero de periodicidad anual que contiene las previsiones de ingresos y egresos de recursos monetarios influye en lograr mejoras en los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer que los gastos fijos y variables de mantenimiento y los gastos de mejoras, influyen en lograr mejoras en los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.
- Lograr ejecutar los servicios de mantenimiento y mejoras adecuadamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.

- Determinar que las cuotas ordinarias y extraordinarias influyen para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.

1.4. Delimitación de la investigación

1.4.1. Delimitación temporal

Esta investigación abarcará desde enero 2017 hasta diciembre 2017.

1.4.2. Delimitación espacial

Dicho estudio se realizó en el distrito de Miraflores – Lima, Perú.

1.4.3. Delimitación social

Este estudio incluyó a los habitantes y administradores de edificios residenciales en el distrito de Miraflores-Lima.

1.4.4. Delimitación conceptual

Esta investigación abarcará la importancia del presupuesto financiero en la administración eficaz de edificios residenciales en la ciudad de Miraflores-Lima y a la vez la incidencia de las inversiones realizadas en ellos.

- Área de conocimiento: Ciencias Económicas y empresariales.
- Línea de investigación: Presupuesto y gestión administrativa.
- Disciplina: Contabilidad y Finanzas.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

La administración de las áreas comunes de los edificios residenciales que existen en el distrito de Miraflores-Lima, no está siendo debidamente gestionada por lo que la presente investigación aportará el conocimiento aplicado de las herramientas financieras que se necesitan para llevar a cabo dicha administración a fin de que los aportes que realizan los residentes sean empleados eficazmente a lo largo del año.

Esto nos abrirá un panorama más claro de qué medidas tomar en las administraciones deficientes en dichos edificios residenciales, que se encuentran descuidadas sin tener alguna orientación específica y donde también se muestra el desinterés de los mismos propietarios de asumir un liderazgo oportuno.

Con esta investigación se beneficiará a todos los encargados, supervisores o administradores, quienes podrán direccionarse de una manera más ordenada y clara hacia las necesidades y objetivos trazados para llevar a cabo una administración eficiente y eficaz en donde los residentes puedan estar satisfechos.

Por otro lado, esta investigación también pretende concientizar en las empresas administradoras y encargados de edificios residenciales que ofrecen servicios incompletos, lo cual, ayudará a tener una aplicación de sus servicios más acordes a las necesidades de los residentes.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se pueden referenciar para la presente investigación son:

- No existen muchas tesis referenciales del tema investigado.
- Dificultad en la recolección de información a través de las encuestas, por la falta de apertura tanto de los habitantes de los edificios residenciales, como del personal de trabajo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Sánchez Ocampo Laura Selene (2012) realizó la investigación: Una intervención organizacional para el diagnóstico y plan de mejora de la operación interna: el caso de la empresa ADPROCON, S.A. DE C.V.

Esta investigación de tesis tuvo como objetivo: una estrategia de Intervención Organizacional basada en el modelo de Edgar Schein denominado “Consultoría de Procesos” para mejorar la operación de una organización, la que fue aplicada a una empresa de servicios en el ramo de Administración de Condominios. Se elaboró un Plan de Negocio con enfoque de “Diseño Idealizado” de Russell Ackoff y otros modelos que incluye acciones para procurar el logro de determinados resultados y que al mismo tiempo establezca mecanismos para controlar dichos logros.

Dentro de la metodología de esta investigación: se utilizó la de Edgar Schein llamada “Consultoría de procesos”, en el que los elementos más importantes de una organización son los procesos humanos como por ejemplo la toma de decisiones en grupo, el liderazgo, la solución de los problemas y entre otros.

En las técnicas de recolección de datos se tienen tres métodos: Cuestionarios y encuestas, observación directa del personal y entrevistas.

Se concluyó que los problemas encontrados en la aplicación de la intervención organizacional utilizando la metodología de Edgar Schein fueron similares a los problemas detectados en el análisis del sector: Estructura de dirección, Estructura de responsabilidades y funciones, Estructura de comunicación empresarial que son parte de los procedimientos operativos internos de la empresa.

Se propuso la elaboración de un Plan de Negocio, un documento normativo para establecer las líneas de acción a partir del momento de la implantación y sus consecuentes; así como los mecanismos y procedimientos para lograr los objetivos y metas que a su vez le permitan controlar los logros obtenidos.

Para la elaboración del plan de trabajo emplearon el concepto de planeación interactiva (“Diseño Idealizado” según Russell Ackoff), con el propósito de que la dirección planifique desde donde quiere estar, hasta donde está ahora a fin de reemplazar el sistema actual.

El Plan de Negocio, se centró en el “Desarrollo y producción” y la “Dirección”, enfocándose en la forma de cómo se deben realizar los procedimientos operativos de manera eficiente y que permitan incrementar las ventas generando rentabilidad a la empresa.

Ruíz Reyes Marcelo Eduardo, (2015) realizó la investigación: Plan de negocios para una empresa de administración de edificios en ciudad de México.

Esta investigación de tesis tuvo como objetivo elaborar un plan de negocios creando una empresa de servicios de administración para edificios en Ciudad de México, que se diferencie de la oferta actual, dando un mejor servicio e información utilizando las potencialidades de las tecnologías de la información actuales. Contando con soporte de software especializados de

administración inmobiliaria, se espera entregar una mayor facilidad y agilidad en la interacción de los clientes con todos los temas administrativos de su comunidad.

Dentro de la metodología de esta investigación, se enfoca en el estudio del macro entorno empleando el análisis PEST, investigación de mercado, análisis estratégico del negocio, plan de marketing, operaciones, recursos humanos, económico y financiero.

Técnica de recojo de datos fueron: entrevistas y encuestas.

En conclusión, se demostró que dicha empresa de administración de edificios se puede desempeñar con éxito en la ciudad de México, aportando con eficacia en la mejora de servicio a los edificios residenciales.

También se supo por medio de esta investigación que la vigilancia, la limpieza y mantenimiento en general del edificio son aspectos muy importantes a considerar los servicios de administración, pero también no hay que descuidar otros aspectos de mejora para la satisfacción de los habitantes.

Correa Garces Arturo, (2008) realizó la investigación: Desarrollo de un plan de negocios para el posicionamiento de la empresa Cima Administradores Ltda, en el contexto de la administración de propiedad horizontal en la localidad de Usaquén.

Esta investigación de tesis tuvo como objetivo poder renovar y reabrir nuevamente a la empresa Cima administradores Ltda., en el contexto de las empresas de propiedad horizontal en los estratos cinco y seis en la localidad de Usaquén; empleando para ello nuevas estrategias administrativas y financieras que sean mucho mejores dentro del ámbito empresarial.

La técnica de recojo de datos fue la encuesta.

La misión de Cima Administradores, se enfoca en su experiencia en la administración de propiedad horizontal, de edificios o conjuntos residenciales en la localidad de Usaquén, brindando un servicio de calidad con el mejor personal y abordando todas las necesidades que se tengan.

Con esta investigación se pudo concluir que no importa pagar más, si un servicio es de calidad y logra cubrir las necesidades de los clientes.

2.2. Marco histórico

A lo largo de los años han evolucionado las teorías administrativas y considerando el proceso administrativo, entre ellos el proceso de planeación, organización, dirección y control, también se desarrolla en la actualidad técnicas y estrategias por aplicar en un plan presupuestal. Dichos alcances actuales por los especialistas que en breve se mencionaran, son herramientas importantes para poner en práctica dentro de un trabajo de planeación presupuestal y una administración eficaz.

MICHAEL A. HITT, R. DUANE IRELAND y ROBERT E. HOSKISSON, (2015) sustentan en su libro de ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA, Competitividad y globalización: conceptos y casos; donde mencionan que las empresas emplean el proceso de la administración estratégica buscando la competitividad estratégica alcanzando mayor rendimiento de lo normal. Las empresas alcanzan competitividad estratégica cuando aplican una estrategia que crea valor. Las personas que toman decisiones estratégicas deben tener una mentalidad competitiva que rompa esquemas tomando en cuenta el entorno.

La compañía obtiene rendimientos superiores al promedio cuando emplea sus capacidades y recursos valiosos, raros, costosos de imitar e insustituibles para competir contra sus rivales en una o varias industrias.

Los controles estratégicos y los controles financieros son necesarios para que las organizaciones implementen nuevas capacidades tanto económicas como administrativas.

ROBBINS COULTER, (2010), en su libro de Administración décima edición, menciona que la administración estratégica es lo que hacen los gerentes para desarrollar las estrategias de una organización.

En la administración estratégica actual, la flexibilidad estratégica es importante porque las gerencias y las cabezas de la organización tienen que lidiar a menudo con una variedad de situaciones inciertas.

Por otro lado, la administración de recursos humanos es importante porque puede ser una gran oportunidad, pues dependiendo de la eficacia con la que se desarrolle afectará de manera considerable en el desempeño organizacional, lo cual, es una pieza fundamental para el buen funcionamiento de la empresa.

Así mismo IDALBERTO CHIAVENATO, (2011) en su texto de Introducción a la Teoría General de la Administración, octava edición, sustenta que no es correcto afirmar que una teoría administrativa es más correcta que otra. Es más aconsejable decir que cada teoría representa un enfoque o una solución dentro del enfoque escogido con base en las variables seleccionadas dentro o fuera de las organizaciones.

En la actualidad, se piensa que la administración es la que produce e impulsa el desarrollo económico y social, es decir, que ese desarrollo es un resultado directo y concreto de la administración. Pero considerando que tiene muchas áreas en las cuales se desarrolla, es muy amplia para su trabajo, su enfoque es variable y a la vez efectivo.

Según Fred R. David, (2015) en su catorceava edición del libro Conceptos de Administración, manifiesta que los estudios concluyen que las empresas que emplean la administración estratégica resultan ser más lucrativas y exitosas que las empresas que no emplean estos conceptos. Dichas empresas resultan ser mejores en forma notable en las diversas áreas de la empresa, a diferencia de las empresas que tienen actividades de planeación, lo que las diferencia de las demás, no siendo tan limitadas y mostrando un alcance mayor y efectivo en la organización.

Así pues, las empresas que no cuentan con el apoyo de las teorías de la administración, solo logran el éxito financiero a largo plazo en comparación de las empresas que si emplean sistemas de planeación.

Por otro lado, RAY GARRISON, ERIC NOREEN Y PETER BREWER, (2007) en su undécima edición de Contabilidad Administrativa, sustenta que la contabilidad administrativa es importante tanto para administradores y contadores que llevan a cabo un empresa, para que puedan emplear los enfoques importantes direccionando correctamente, organizando las actividades a tiempo y supervisando al máximo los trabajos.

Es importante tener en cuenta que el tema de la contabilidad administrativa no es obligatoria para las empresas pero si de importante trascendencia para que sea más completa y logre abarcar las distintas necesidades que se puedan suscitar a lo largo del tiempo.

Los especialistas HORNGREN, SUNDEM Y STRATTON, (2006) en su libro de Contabilidad administrativa, manifiestan que las ideas de la contabilidad administrativa han sido trabajadas en un inicio por contadores de empresas manufactureras. Con el tiempo, estas ideas han ido desarrollándose y se han ido introduciendo en las distintas empresas de manera que ahora se emplea en todo tipo de empresas.

En su mayoría, las empresas no lucrativas, como escuelas, hospitales, bibliotecas, museos y oficinas gubernamentales, también son empresas de servicio. Los administradores y contadores de las empresas de la misma manera recaudan y gastan dinero; elaboran presupuestos y emplean sistemas de control. En estos casos, los administradores y contadores deben emplear los recursos correctamente. De esta manera la contabilidad será más eficiente y ayudará a las empresas tanto lucrativas como no lucrativas a alcanzar sus metas.

Tal es así también el caso de las juntas de propietarios, en donde se recauda dinero y a la vez se realizan gastos, para lo cual, será importante administrar bien los recursos, empleando presupuestos y programaciones según las necesidades.

2.3. Marco legal

Impuesto a la Renta

Según el inciso k) del artículo 14° del TUO de la ley del impuesto a la Renta, se resuelve que:

No están obligadas a pagar impuesto a la renta las juntas de propietarios que no llevan contabilidad independiente, pues solo se dedican a recaudar dinero y administrarlo para el bien común.

Pero también puede darse el caso de que la junta de propietarios tenga arrendamiento de sus áreas comunes, lo que para éste caso calificaría como renta de tercera categoría, lo que además le estaría obligando a llevar contabilidad independiente, considerándose así como personas jurídicas y teniendo que pagar impuesto.

Impuesto General a las Ventas

Según el TUO de la Ley del Impuesto General a las Ventas, se resuelve que:

Artículo 9.- Sujetos del impuesto

9.3. También son contribuyentes del Impuesto la comunidad de bienes, los consorcios, joint ventures u otras formas de contratos de colaboración empresarial, que lleven contabilidad independiente, de acuerdo con la norma que señale el Reglamento.

Tal es así, que las Juntas de Propietarios no serán sujetos del impuesto, por lo que no estarán gravadas por no tener actividad comercial.

Por otro lado, si serán contribuyentes del IGV, si dicha junta de propietarios, tiene contabilidad independiente, por tener arrendamiento de sus espacios comunes en el edificio.

Las juntas de propietarios como agentes de retención

De acuerdo con el artículo 71° del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta, ostentan la calidad de agentes de retención aquellas personas que paguen Essalud, así como, las retenciones por renta de quinta categoría y ONP.

Asimismo, como consecuencia de lo anterior, deberán cumplir también con la obligación formal de llevar el Libro de Planillas según lo establecido en el artículo 1° del

Decreto Supremo N° 001–98–TR.

Otras Obligaciones Formales

Seguidamente, enumeraremos las obligaciones que deben cumplir las Juntas de Propietarios tales como la obtención del Registro Único de Contribuyentes, presentación de declaraciones mensuales, entre otras.

Obligación de Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes – RUC

Según el Decreto Legislativo N° 943 Ley del Registro Único de Contribuyentes tienen la obligación de inscribirse en el RUC, todas las personas naturales o jurídicas, sucesiones indivisas, sociedades de hecho u otros entes colectivos, nacionales o extranjeros, domiciliados o no en el país, que se encuentren en alguno de los siguientes supuestos:

- Sean contribuyentes y/o responsables de tributos administrados por la SUNAT, conforme a las leyes vigentes.
- Aquéllos que por los actos u operaciones que realicen, la SUNAT considere necesaria su incorporación al registro.

Entre otras.

Así, la norma reglamentaria del Decreto Legislativo N° 943 aprobada por Resolución de Superintendencia N° 210–2004/ SUNAT (18.09.04) determina la inclusión de las Juntas de Propietarios como entidad obligada a inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes. Para tal efecto, dicha norma establece que para su inscripción se deberá cumplir con exhibir y adjuntar en original y copia el Reglamento Interno de Propiedad del Inmueble debidamente inscrito en los Registros Públicos.

Obligación de emitir Comprobantes de Pago

Sobre la obligación que tienen las Juntas de Propietarios de emitir comprobantes de pago debemos diferenciar según se trate de Juntas que lleven o no contabilidad.

Juntas de Propietarios que no llevan contabilidad

Conforme a lo dispuesto en la Ley N° 27157 y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2000-MTC, los propietarios, arrendatarios u otros poseedores de inmuebles sujetos al Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común como es el caso de las Juntas de Propietarios se encuentran obligados a efectuar el pago de las cuotas destinadas a atender los gastos comunes, entendiéndose por «gastos comunes» a todos aquellos gastos ocasionados por el mantenimiento de los servicios comunes, cargas, responsabilidades y, en general, cualquier gasto que no sea susceptible de individualización, así como, cualquier otro gasto extraordinario acordado por la Junta de Propietarios. En la mayoría de casos, estos gastos comunes se sustentan en comprobantes de pago emitidos a nombre de las Juntas de Propietarios.

De acuerdo a la Ley Marco de Comprobantes de Pago las Juntas de Propietarios que no llevan contabilidad independiente no estarán obligadas a emitir comprobantes de pago, a los propietarios, arrendatarios u otros poseedores por concepto de los referidos gastos comunes por cuanto no se encuentran comprendidas en ninguno de los supuestos que determinan la obligación de emitir comprobantes de pago, siendo los obligados a emitir tales documentos los sujetos que presten los servicios comunes.

En atención a lo anterior, mediante Resolución de Superintendencia N° 050-2001/SUNAT, se estableció que los gastos comunes en que incurran las empresas ubicadas en inmuebles sujetos al

Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común, y que consten en comprobantes de pago emitidos a nombre de las Juntas de Propietarios respectiva, serán deducibles de su renta bruta de tercera categoría siempre que se sustenten con una «liquidación de gastos» elaborada por el administrador de la edificación, en la que se detalle el monto asumido por cada propietario de acuerdo con el porcentaje de participación establecido para tal fin en el respectivo Reglamento Interno así como con la copia fotostática de dichos comprobantes de pago.

Para tal efecto, la norma en mención dispone que deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Los comprobantes de pago deberán otorgar derecho a deducir gasto o costo.
- b) El original del comprobante de pago emitido a nombre de la Junta de Propietarios deberá ser puesto a disposición de la SUNAT cuando ésta así lo requiera.

Por todo lo expuesto, podemos concluir que las juntas de propietarios no se encuentran obligados a emitir comprobantes de pago por los gastos comunes. Finalmente para que las empresas ubicadas en inmuebles sujetos al Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común, puedan deducir de su renta bruta los gastos comunes efectuados, las juntas de Propietarios de los edificios deberán elaborar una liquidación de gastos mediante la cual se detalle el monto asumido por cada propietario, debiendo acompañar para tal efecto una copia fotostática de los comprobantes de pago emitidos a nombre de las Juntas de Propietarios.

Juntas de Propietarios que llevan contabilidad independiente

Tomando en consideración que las Juntas de Propietarios que llevan contabilidad independiente son consideradas personas jurídicas para efectos del impuesto a la renta, resulta claro que según lo establecido por el artículo 6° del Reglamento de Comprobantes de Pago dichas Juntas se encontrarán obligadas a emitir boletas de venta y/o facturas en caso de efectuar operaciones con consumidores o usuarios finales; o a favor del adquirente o usuario que posea número de RUC y requiera sustentar costo o gasto, crédito fiscal o crédito deducible, según corresponda.

Obligación de llevar Libros y Registros Contables vinculados a asuntos tributarios

Habiendo determinado previamente que las Juntas de Propietarios por lo general cumplen una función de administración y recaudación de las cuotas que pagan cada uno de los propietarios por concepto de los gastos comunes, siendo además que dichas cuotas no se encuentran gravadas con el Impuesto a la Renta, y no estando obligadas a emitir comprobantes de pago por el cobro de los referidos gastos comunes a los propietarios, arrendatarios u otros poseedores de los inmuebles, no existirá la obligación de llevar contabilidad.

En el supuesto que estuviéramos frente a una Junta de Propietarios que perciban rentas provenientes del arrendamiento de bienes comunes pertenecientes a sus integrantes, en cuyo caso dichas rentas califican como de tercera categoría, en ese supuesto tendrán la obligación de llevar contabilidad como cualquier persona jurídica conforme lo establece el artículo 65° del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta.

Presentación de declaraciones

En la medida que las Juntas de Propietarios sin contabilidad tengan trabajadores en planilla las mismas deberán cumplir con presentar el PDT Remuneraciones-0601 según lo dispone la Resolución de Superintendencia N° 124-2016/SUNAT (19.05.16).

De otro lado, aquellas Juntas de Propietarios con contabilidad deberán cumplir con presentar las declaraciones que correspondan por ser consideradas como personas jurídicas para efectos de la Ley del Impuesto a la Renta conforme lo señalamos antes en el presente informe.

Ley 27157

Por otro lado, el marco legal referente a la administración de edificios residenciales está en la ley 27157, en la que se establece que la administración de la edificación como servicio común, recae en el administrador general con las siguientes funciones específicas.

Artículo 151.- El Administrador General

En el caso de las Juntas de Propietarios, tendrá un Administrador General, quien se encargará del buen funcionamiento de los edificios residenciales y que todo marche perfectamente con respecto al servicio que se brinda a las áreas comunes.

De esta manera pues, se podrá elegir como dicho administrador, al presidente de la junta, cualquier vecino parte de la junta de propietarios o cualquier persona externa, ya sea natural o jurídica, que se contrate para dicho cargo.

Artículo 152.- Funciones

- a) Dar un buen mantenimiento a los edificios residenciales, para la buena conservación de

este.

- b) Realizar los cobros de las cuotas ordinarias o extraordinarias.
- c) Velar por la puntualidad de los pagos a realizarse.
- d) Tener la contabilidad en regla según lo amerite de acuerdo a la ley.
- e) Cuidar el buen uso de las áreas comunes y hacer respetar las normas de convivencia.
- f) Presentar el presupuesto anual a la junta de propietarios.
- g) Tener las actas de asamblea al día y en regla.
- h) Respetar y dar a respetar los acuerdos realizados en Junta de Propietarios.
- i) Respetar el reglamento interno en general.

Por otro lado, también tenemos que considerar el Régimen tributario que se establece para las Juntas de Propietarios.

2.4. Marco Teórico

Norma Noya, Nelson Fernández, Diego Andrada, Leticia Gerez, Daniela González y Nicolás Ricotta (2014), publicaron el libro Finanzas Públicas.

En este libro, mencionan acerca del Presupuesto Financiero, funciones, objetivos, finalidades, elementos y clasificación, en donde se resume lo siguiente:

Presupuesto Financiero

Podemos definirlo como el cálculo anticipado de los ingresos y gastos dentro de un plan económico, ya sea a nivel personal o familiar, dentro de una empresa privada o pública, entre otros. Incluye los ingresos y gastos pertenecientes a un período determinado y en su mayoría se realiza de forma anual. El presupuesto financiero es un plan que se enfoca a un objetivo previsto,

plasmado en valores financieros, que se proyecta a cumplirse cierto tiempo y en determinadas condiciones.

Elaborar un presupuesto financiero es importante, ya que ayuda a las empresas, autoridades, entidades privadas, entre otros a determinar sus necesidades y evaluar de manera consecuente las metas trazadas.

Funciones del presupuesto financiero

- Se vincula con las finanzas en general de la empresa.
- El control presupuestario se enfoca en encontrar lo que se realiza, haciendo un equivalente de los resultados con los datos previamente presupuestado, corroborando así los logros o ajustando los errores.
- El presupuesto financiero también realiza roles preventivos y correctivos.
- Los presupuestos financieros sirven en las empresas de negocios, gubernamentales, multinacionales y pequeñas empresas.
- Los presupuestos financieros ayudan a reducir riesgos en los movimientos de las empresas.

Los presupuestos financieros sirven de apoyo durante la ejecución de programas durante el año, y sirven también para comparar cuando se han culminado los planes y programas.

Objetivos de los presupuestos financieros

Planear y enfocarse de forma ordenada y controlada las actividades que la empresa debe desarrollar en cierto tiempo o periodo. Analizar los resultados cuantitativos, cualitativos y delegar responsabilidades en las diferentes áreas de la empresa para alcanzar los objetivos que se han propuesto.

Finalidades de los presupuestos financieros

Coordinar con las diferentes áreas de las empresas el control presupuestario para verificar que todo esté caminando correctamente. Controlar como se está llevando a cabo los ingresos y egresos de la empresa. Organizar las actividades de la empresa. Lograr los resultados presupuestados o las metas trazadas previstas para cada periodo.

Elementos de un presupuesto financiero

- **Plan:** el presupuesto financiero muestra en términos concretos y monetarios lo que la administración se propone en realizar, tal es así, que la empresa logra alcanzar un paso más en un lapso de tiempo según lo programado.
- **Integrador:** ya que considera las diferentes áreas y actividades de la empresa. Es un plan visto como un todo, pero también está dirigido a cada una de las áreas, de forma que contribuya al logro del objetivo global. El plan o presupuesto de un área de la empresa se identifica con el objetivo total de la organización. A este proceso se le conoce como presupuesto maestro, formado por las diferentes áreas que lo integran.

- **Coordinador:** porque los proyectos de las diferentes áreas de la empresa se deben coordinar y trabajar de forma conjunta, pues de otra manera dicho presupuesto no se lograría como se pretende ocasionando errores que serían perjudicial para la empresa.
- **Financiero:** aquí se emplea el presupuesto de acuerdo a la unidad monetaria correcta permitiendo una clara información y evitando errores o problemas en el análisis presupuestario y de la contabilidad.
- **Objetivos:** es enfocarse en recaudar los ingresos y gastos que van a surgir, lo cual, debe plasmarse de manera detallada.
- **Recursos:** se debe emplear los medios o recursos necesarios para la elaboración y ejecución del presupuesto financiero en las empresas y en las distintas áreas en las cuales se va a desarrollar.
- **Periodo:** el presupuesto se debe planificar para un tiempo determinado que puede ser trimestral, semestral, anual, o según la necesidad de la empresa.

Clasificación de los presupuestos financieros

- **Por su flexibilidad**
 - a) **Rígidos, estáticos, fijos o asignados:**

Es cuando se realiza un solo trabajo o presupuesto financiero, en donde no se realizan variaciones, pues se tiene la certeza de que no van a cambiar dichos gastos, lo que permite colocar montos específicos.

Esto puede surgir en el caso de los sueldos, de los pagos de servicios fijos, como plan de teléfono e internet, pago de mantenimiento de ascensores, trabajo de jardinería, mantenimiento de piscina, etc.

En otros casos también se emplea dicho presupuesto cuando los pronósticos sobre el futuro de la empresa son altamente confiables.

b) Flexibles o variables.

Estos presupuestos como su nombre lo dice, pueden variar debido a las circunstancias que se presentan en la empresa, lo cual puede ocurrir en distintos rubro de empresa. En estos tipos de presupuesto se tiene mayor aceptación en el mercado moderno, ya que se pueden adaptar a diferentes necesidades aunque en ocasiones resulten más costosos, pero se logrará cumplir los objetivos trazados con mayor eficacia, sin ningún tipo de inconveniente.

Según el periodo que cubran

Esto va a depender del rubro en el cual se desempeña una empresa. Pueden ser:

- a) **A corto plazo:** Son los presupuestos que normalmente se elaboran dentro de un año o menos.
- b) **A largo plazo:** Estos presupuestos son empleados en tiempos mayores como de tres, cinco o diez año y son en su mayoría empleados por el gobierno y las empresas grandes.

Giorgio Merli, (1997), publicó su libro La Gestión eficaz

De acuerdo a este autor, la gestión eficaz consiste en el potencial que tiene una empresa para lograr sus objetivos, lo cuales ayuda tener a lo largo del tiempo, ya sea en poco o largo tiempo.

Esto permite visualizar la capacidad de liderazgo que tiene una empresa y a la vez da alcances para mejores opciones.

Para considerar una gestión eficaz es necesario contar con estos factores:

- **Capacidad para elegir los objetivos correctos**, ya que la toma de decisiones será el momento crucial para lo que vendrá en el futuro de la empresa y de esta manera obtener una gestión eficaz.
- **Planificación de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos**, todo trabajo implica ser calculado y monitoreado para poder llevarlo a cabo con total eficacia.
- **Capacidad para convertir los objetivos en resultados**, es necesario saber enfocarse en lo que se quiere alcanzar, saber cuáles son las herramientas indispensables para alcanzar nuestra meta dentro de la empresa de manera exitosa.
- **Capacidad para convertir las mejoras logradas en resultados consolidados e irreversibles**, después de haber obtenido buenos resultados dentro de la empresa, es necesario permanecer la buena gestión con eficacia, coherencia y movilización.

Eficacia operativa: es el potencial de una empresa para alcanzar los objetivos trazados en el ámbito laboral.

Coherencia: se debe saber manejar la gestión de la empresa con coherencia.

La coherencia puede ser analizada en tres dimensiones:

- **Horizontal:** es cuando la empresa involucra a desde su posición la postura de un mismo nivel jerárquico.
- **Vertical:** cuando se enfocan en la misma meta directamente.
- **Estratégica:** entre los objetivos de corto, mediano y largo plazo.
- **Capacidad de movilización:** Se enfoca en el desempeño y capacidad de los trabajadores para poder aportar de manera eficaz en las distintas áreas de la empresa, ayudando así a alcanzar las metas.
- **Capacidad para centrarse en las prioridades,** la importancia de tener en cuenta las prioridades de la empresa es de gran ayuda.

Según Rue y Byars. (2006). Grupos de trabajo, conformidad y creatividad en administración.

Teoría y aplicación, explican lo siguiente:

El proceso de planificación eficaz

En primer lugar, hay que identificar los objetivos prioritarios de la empresa.

- Los resultados económicos a corto plazo

Según Munch Galindo y José García Martínez (2008), Fundamentos de la Administración.

- La consolidación de sus capacidades competitivas a medio y largo plazo.
- La coherencia operativa.

El conjunto de estas actividades repercuten en la meta que se está proyectando. Los objetivos se deben priorizar, ser coherentes, claramente definidos y gestionables.

Plan estratégico global

En esta parte que se presenta, se debe definir el plan anual. Además se tiene que priorizar la gestión eficaz de la empresa durante el año.

2.5. Marco Conceptual

Marulanda Castaño Oscar (2009), publicó Costos y presupuestos.

En este texto, explica con referencia a los gastos fijos y variables que se resume a continuación.

Gastos fijos y variables de mantenimiento y gastos de mejoras

Los gastos fijos son independientes de la producción. Son aquellos que se realizan todos los meses o dentro de un periodo de manera segura, permitiendo así el control exacto del ingreso.

Gasto variable no siempre es el mismo y puede estar en función a diferentes variables que se presenten.

Por ejemplo, el servicio del teléfono es internet dentro de un plan mensual vendría a ser un gasto fijo, mientras que si solicitamos realizar llamadas internacionales se tendría que pagar un extra considerándolo así como gasto variable.

Los gastos de mejoras, son aquellos que se van a emplear para cosas nuevas, innovaciones y otros objetivos que varían de los gastos cotidianos.

En su particularidad estos gastos son cubiertos por fondos extras no específicos o también por cuotas extraordinarias.

German Israel Galviz (2011), Calidad en la gestión de servicios.

Servicios de mantenimiento y mejoras

Son los servicios brindados para el buen funcionamiento de los edificios residenciales. Como por ejemplo el servicio de limpieza, el servicio de vigilancia, el servicio de ascensores, el servicio administrativo, servicio contable, entre otros.

También existen servicios de mejoras como por ejemplo el servicio de ingenieros civiles, ingenieros sanitarios, el servicio de legal, servicio de arquitectos, entre otros.

Cuotas ordinarias

Son aquellas cuotas que los propietarios o inquilinos pagan todos los meses según indica el reglamento interno, que puede ser según el metraje y porcentaje de participación o también empleando otros criterios como prorrato equitativo, entre otros. Dichas cuotas serán empleadas para cubrir un presupuesto en base a las necesidades del edificio residencial debidamente organizado por Junta de propietarios o la administración actual.

Liderazgo y empatía

Tracy Bryan, (2015), publicó el libro Liderazgo y empatía.

Según este autor, el liderazgo es la capacidad que tiene una persona para así poder sobresalir de manera positivamente dentro de un grupo determinado, influyendo en la manera de actuar o pensar de otros. A su vez, da ejemplo y motiva para realizar las actividades dentro de la empresa procurando resultados eficaces, alcanzando las metas trazadas, usando los medios que hayan y cualidades personales logrando así buenos resultados.

También hace referencia a la capacidad de tomar la iniciativa dentro de la empresa, mostrando otras capacidades como brindar ideas innovadoras, estar capacitados para analizar proyectos, entre otros. El líder tiene la capacidad de escucha, observación incluyendo las ideas de los demás y de aquellos que se encuentran a su cargo. Esta actitud, permite que los demás trabajadores se sientan seguros, se desenvuelvan con más confianza y logran desarrollar todo el potencial de manera libre y responsable dentro de la empresa.

Programa de mantenimiento y mejoras

Es el cronograma de actividades a realizarse a lo largo del año para el buen funcionamiento de los edificios residenciales, permitiendo así una organización específica por prioridades teniendo así un mejor control y logrando eficacia y eficiencia en los trabajos programados, debidamente presupuestados. Esto permitirá emplear correctamente el presupuesto y tener en óptimas condiciones todas las instalaciones del edificio.

También se realizará proyecciones de mejoras las cuales serán programadas en asambleas de propietarios y también como iniciativas de parte de la directiva vigente y siguiendo las regulaciones legales que permitan la ley y el reglamento interno.

Satisfacción de las familias

La satisfacción de las familias es el resultado del continuo juego de interacciones entre la administración y los residentes. Guarda relación con la coherencia, el apoyo, la falta de conflictos, la cercanía afectiva, la confianza, la adaptación, la comunicación abierta y la aceptación en general. Este punto es muy importante ya que permitirá la tranquilidad y alegría que todos necesitan para vivir en armonía.

Fondos de contingencia

Los fondos de contingencia es un monto de dinero la cual se emplea para resolver problemas imprevistos.

Este término, se emplea en el desarrollo de los Presupuestos Generales del Estado para referirse al monto de dinero que se reserva para resolver los eventos imprevisibles y no previstos inicialmente en los Presupuestos, evitando de esta manera poner en riesgo los resultados de la programación financiera que ya ha sido organizada previamente.

Pagos oportunos

Son los pagos que se realizan a tiempo cada mes, loa cuales, corresponden a las cuotas ordinarias que se realizan cada mes o a las cuotas extraordinarias que se realizan de forma esporádica.

Multas

Las multas son aquellas sanciones económicas que son impuestas por haber infringido alguna norma o haber faltado al reglamento de convivencia. Esto está siempre estipulado en el Reglamento Interno y en acuerdos de asamblea. En ocasiones el presidente de la Junta de propietarios tiene la potestad de imponer sanciones o multas cuando sea conveniente.

Apoyo legal

El apoyo legal es imprescindible en la junta de propietarios, tanto para verificar que el reglamento interno esté enmarcado dentro de la norma legal, como también para otras

consideraciones como inscripción de Junta de Propietarios, inscripción de Presidente de la Junta de Propietarios, constitución de Microempresa, contratos, entre otros.

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis General

El presupuesto financiero de periodicidad anual que contiene las previsiones de ingresos y egresos de recursos monetarios influye en lograr mejorar los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.

3.2. Hipótesis específicas

- Los gastos fijos y variables de mantenimiento y los gastos de mejoras, influyen en lograr mejorar los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.
- Los servicios de mantenimiento y mejoras influyen adecuadamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.
- Las cuotas ordinarias y extraordinarias influyen positivamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.

CAPÍTULO IV

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Método de la investigación

La presente investigación aplica tanto el método cuantitativo, debido a que se recopilaban y analizaron datos de las encuestas sobre las dos variables, tal es el caso de la presente tesis, en el cual se recolectó información sobre presupuesto y gestión eficaz de administración en edificios residenciales en Miraflores-Lima, así como el método cualitativo en el que se analiza una porción de un grupo en particular para poder alcanzar conclusiones generales, es decir en conclusión sería un enfoque mixto o iterativo.

4.2. Diseño de la investigación

La presente investigación obedece al diseño experimental, descriptivo, correlacional de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- **Diseño experimental**, porque al manipular la variable se ve posteriormente su efecto sobre la otra variable.
- **Descriptivo**, porque busca caracterizar las variables que el presupuesto percibe con respecto a la otra variable de estudio.
- **Correlacional**, porque se busca identificar probables relaciones entre las dos variables, en este caso el presupuesto y la incidencia en la gestión de la administración de edificios residenciales.

4.3. Población y muestra de la investigación

La población está conformada por todos los edificios residenciales del distrito de Miraflores-Lima. Considerando que a la fecha no es posible obtener una relación de todos los edificios de Miraflores, podemos asumir que el tamaño de la población es infinita.

La muestra está conformada por 32 personas, entre ellas 8 administradores y los demás son propietarios e inquilinos de edificios residenciales del distrito de Miraflores-Lima.

Para calcular la muestra, se utilizará la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z_{0.05}^2 * P * Q}{\varepsilon^2}$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra

P: Es la probabilidad que una persona elegida al azar responda el cuestionario del muestreo y

Q = 1 – ***P***.

ε: El error de estimación del parámetro de interés.

Como aplicación de esta relación, se tiene que:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.35 * 0.65}{0.15^2} = 40$$

4.4. Variables de la investigación

Tabla N° 1: Variables de la investigación.

Tabla 1: Variables de la investigación:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p><u>X: Variable Independiente</u> PRESUPUESTO FINANCIERO Recursos monetarios necesarios, previstos para un periodo anual a fin de llevar a cabo las actividades para obtener logros proyectados.</p>	1. Gastos fijos y variables de mantenimiento y gastos de mejoras.	Gastos fijos de Mantenimiento	
		Políticas	
	2. Servicios de mantenimiento y mejoras	Servicio de áreas comunes	
		Mejoras	
	3. Cuotas ordinarias.	Cuotas ordinarias	
		Cuotas extraordinarias	
		Fondos de contingencia	
	<p><u>Y: Variable dependiente</u> ADMINISTRACIÓN EFICAZ Lograr con mucha rapidez importantes resultados operativos</p>	1. Liderazgo y empatía.	Trato agradable y familiar
			Solidaridad con los moradores
Confraternidad con los moradores			
2. Programa de mantenimiento y mejoras.		Áreas comunes	
		Áreas verdes	
		Otros	
3. Satisfacción de las		Pagos oportunos	

	familias.	Multas
		Apoyo legal

4.5. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

- a) Técnica: Para la recolección de datos de la presente investigación se seleccionó la técnica de la encuesta, que es una de las más estudiadas en este tipo de investigación.
- b) Instrumento: Para conseguir la información precisa se utilizó la encuesta para medir las dos variables, tanto el presupuesto financiero, considerando la programación, organización y plan de trabajo, así como la administración eficaz, incluyendo roles preventivos, correctivos y gestión de ingresos. Sobre esta base se ha elaborado un cuestionario de 32 preguntas, cada una con cinco opciones para marcar y los resultados serán analizados mediante análisis estadísticos precisos.

4.6. Procedimiento y recolección de datos

Se empleó la muestra aleatoria por cuota.

Se utilizarán principalmente las encuestas ya que es el instrumento más utilizado para recolectar los datos, en donde se plantearán una serie de preguntas respecto de una o más variables a medir, donde utilizaremos preguntas cerradas.

1. Se elegirá quiénes serán los posibles encuestados y la posición que ocupan en la empresa.
2. Se prepararán las preguntas que serán planteadas.
3. Se escogerá el lugar en dónde realizaremos nuestra encuesta.

4. Se coordinará con los encuestados y se le explicará lo que deben realizar.
5. Se realizará la encuesta.
6. Se elaborará preguntas claras y detalladas para obtener respuestas del mismo modo.

4.7. Técnicas de procesamiento de análisis de datos

Los datos extraídos de los cuestionarios han sido tabulados y agrupados por dimensiones y variables. Se han establecido cinco categorías para cada dimensión y variable, siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Se emplearon tablas de distribución de frecuencias, en cada agrupación se determinó su amplitud a través de las diferencias entre el máximo y el mínimo y se procedió a determinar la categoría para cada registro de cada dimensión y variable.

El análisis de los datos también presenta la posibilidad de contar con gráficos, las cuales representan los datos de las tablas de distribución de frecuencia.

Finalmente la prueba de hipótesis se realizó mediante el uso del estadígrafo Chi cuadrado. Todas las acciones pertinentes se han realizado empleando el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS OBTENIDOS

5.1. Descripción del muestreo de la colección de datos del proceso de muestreo

En esta parte de la tesis se explicará el proceso para la obtención de datos antes, durante y después.

- a) Antes: Aquí se realizó el proceso de construcción del instrumento de medición.

En primer lugar se realizó la validación de las preguntas, es decir, las preguntas tienen relación directa con los indicadores, a la vez estos indicadores, han salido de las dimensiones y de la misma manera, estas últimas están en función a cada una de las variables.

El cuestionario se encontrará anexo en la tesis. Apéndice B.

- b) Durante: De acuerdo a la cuota de muestreo que está dado por $n=40$, se ubicó al público objetivo, quienes son habitantes de diferentes edificios residenciales en el distrito de Miraflores y también administradores de dichos edificios residenciales.; a quienes se les aplicó dicho cuestionario de preguntas. Hay que tomar en cuenta que fue muy complicado ya que fueron muchos edificios residenciales los que se tuvieron que encuestar para poder tener un panorama más claro de la realidad de todo el distrito de Miraflores.
- c) Después: Los resultados de la encuesta se trasladaron a una base de datos en Excel. Apéndice C.

5.2. Prueba de hipótesis

De acuerdo a las hipótesis específicas (3) y la hipótesis general que son las hipótesis de trabajo de la tesis, se plantea la siguiente prueba de hipótesis:

Hipótesis Nula

H₀: Las preguntas de la variable independiente, que es el Presupuesto financiero, son independientes de las preguntas de la Variable independiente, que es la administración eficaz de edificios residenciales.

Hipótesis alternativa

H₁: Las preguntas de la variable dependiente, que es la administración eficaz de edificios residenciales están asociadas a la variable independiente, que es el Presupuesto financiero.

El contraste de las hipótesis lo verificaremos usando la estadística de test de la chi cuadrada:

$$x_0^2 = \sum_{i=1}^R \sum_{j=1}^S \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2 (R - 1)(S - 1)gl$$

Gl = grados de libertad

Donde: O_{ij} = es la frecuencia observada en la i-ésima fila y la j-ésima columna de la tabla de contingencia.

Tabla N° 2: Simulación contraste de la hipótesis

Preguntas de la variable Independiente	Preguntas de la variable dependiente					Total Fila
	S	CS	Av	CN	N	
S	O ₁₁	O ₁₂	O ₁₃	O ₁₄	O ₁₅	O ₊₁
CS	O ₂₁	O ₂₂	O ₂₃	O ₂₄	O ₂₅	O ₊₂
Av						
CN						
N	O ₅₁	O ₅₂	O ₅₃	O ₅₄	O ₅₅	O ₊₅
Total columna	O ₊₁	O ₊₂	O ₊₃	O ₊₄	O ₊₅	O ₊₊

E_{ij} = Es la frecuencia esperada bajo hipótesis nula o independencia

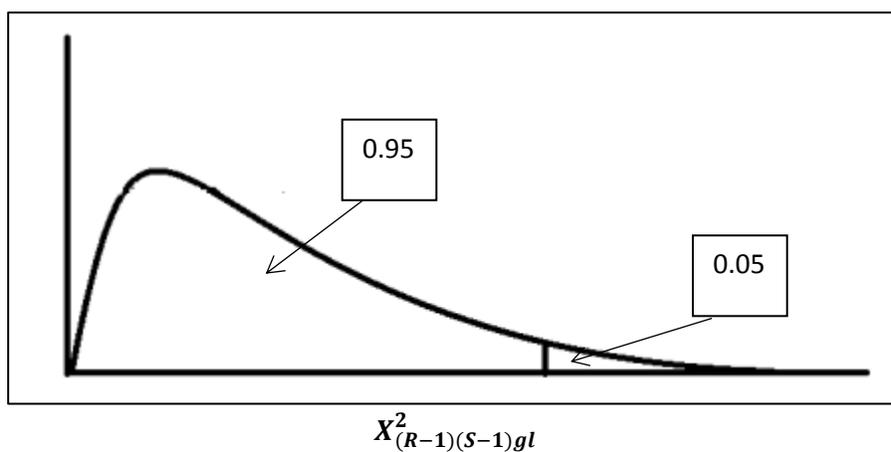
$$E_{ij} = \frac{O_{i+} * O_{+j}}{O_{++}}$$

$i=1,2,\dots,R$

$j=1,2,\dots,S$

Asumiendo un nivel de significancia del 5% se tiene:

Figura N° 1: Grado de significancia



Así mismo, el P-valor del test, es:

$$P(x^2 \geq x^2) < 0.5$$

Los resultados del contraste de las hipótesis los presentamos en el siguiente cuadro:

Tabla N° 3: Resultados del contraste de las Hipótesis

		Administración eficaz																			
		Liderazgo y empatía						Programa de mantenimiento y mejoras						Satisfacción de las familias							
		Preg 15	Preg 16	Preg 17	Preg 18	Preg 19	Preg 20	Preg 21	Preg 22	Preg 23	Preg 24	Preg 25	Preg 26	Preg 27	Preg 28	Preg 29	Preg 30	Preg 31	Preg 32		
Presupuesto financiero	Gastos fijos y variables de mantenimiento y gastos de mejoras	Prg01	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX			XXX	XXX		
		Prg02	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
		Prg03	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX			
		Prg04	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	Servicios de mantenimiento y mejoras	Prg05	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
		Prg06	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX	
		Prg07	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	Cuotas ordinarias	Prg08						XXX										XXX			
		Prg09	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX	XXX	
		Prg10	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
		Prg11	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
		Prg12	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
		Prg13	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
		Prg14	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	

Donde:

Las celdas en blanco, indica que con los datos de la muestra no es posible rechazar la hipótesis nula.

Las celdas con XXX indican que se rechaza la hipótesis nula (independencia) y por tanto, se acepta la asociación (Adjunto en el apéndice D).

Con estos resultados podemos contrastar las hipótesis de trabajo de la tesis.

Hipótesis principal

Hipótesis planteada: El presupuesto financiero de periodicidad anual que contiene las previsiones de ingresos y egresos de recursos monetarios influye positivamente en lograr mejores resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.

Hipótesis alternativa: El presupuesto financiero de periodicidad anual que contiene las previsiones de recursos monetarios no influye positivamente en lograr mejores resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima.

Inferencia: De acuerdo a la hipótesis general se puede observar según el cuadro de cruce, que el valor chi cuadrado es asociado a los grados de libertad, por lo que se puede afirmar que hay suficientes razones para rechazar la hipótesis nula y afirmar que el presupuesto financiero de periodicidad anual que contiene las previsiones de recursos monetarios influye positivamente en lograr mejores resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017, es correcto.

Hipótesis específica 1

Hipótesis planteada: Los gastos fijos y variables de mantenimiento y los gastos de mejoras, influyen en lograr mejoras en los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima.

Hipótesis alternativa: Los gastos fijos y variables de mantenimiento y los gastos de mejoras, no influyen en lograr mejoras en los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima.

Inferencia: De acuerdo a la hipótesis general se puede observar según el cuadro de cruce, que el valor chi cuadrado es asociado a los grados de libertad, por lo que se puede afirmar que hay suficientes razones para rechazar la hipótesis nula y afirmar que los gastos fijos y variables de mantenimiento y los gastos de mejoras, influyen en lograr mejoras en los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima; es correcto.

Hipótesis específica 2

Hipótesis planteada: Los servicios de mantenimiento y mejoras influyen adecuadamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.

Hipótesis alternativa: Los servicios de mantenimiento y mejoras, no influyen adecuadamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.

Inferencia: De acuerdo a la hipótesis general se puede observar según el cuadro de cruce, que el valor chi cuadrado es asociado a los grados de libertad, por lo que se puede afirmar que hay suficientes razones para rechazar la hipótesis nula y afirmar que los servicios de mantenimiento y mejoras influyen adecuadamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017; es correcto.

Hipótesis específica 3

Hipótesis planteada: Las cuotas ordinarias y extraordinarias influyen positivamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.

Hipótesis alternativa: Las cuotas ordinarias y extraordinarias, no influyen positivamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.

Inferencia: De acuerdo a la hipótesis general se puede observar según el cuadro de cruce, que el valor chi cuadrado es asociado a los grados de libertad, por lo que se puede afirmar que hay suficientes razones para rechazar la hipótesis nula y afirmar que las cuotas ordinarias y extraordinarias influyen positivamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017; es correcta.

5.3. Análisis Univariado

Variable 1: Presupuesto Financiero

Dimensión 1:

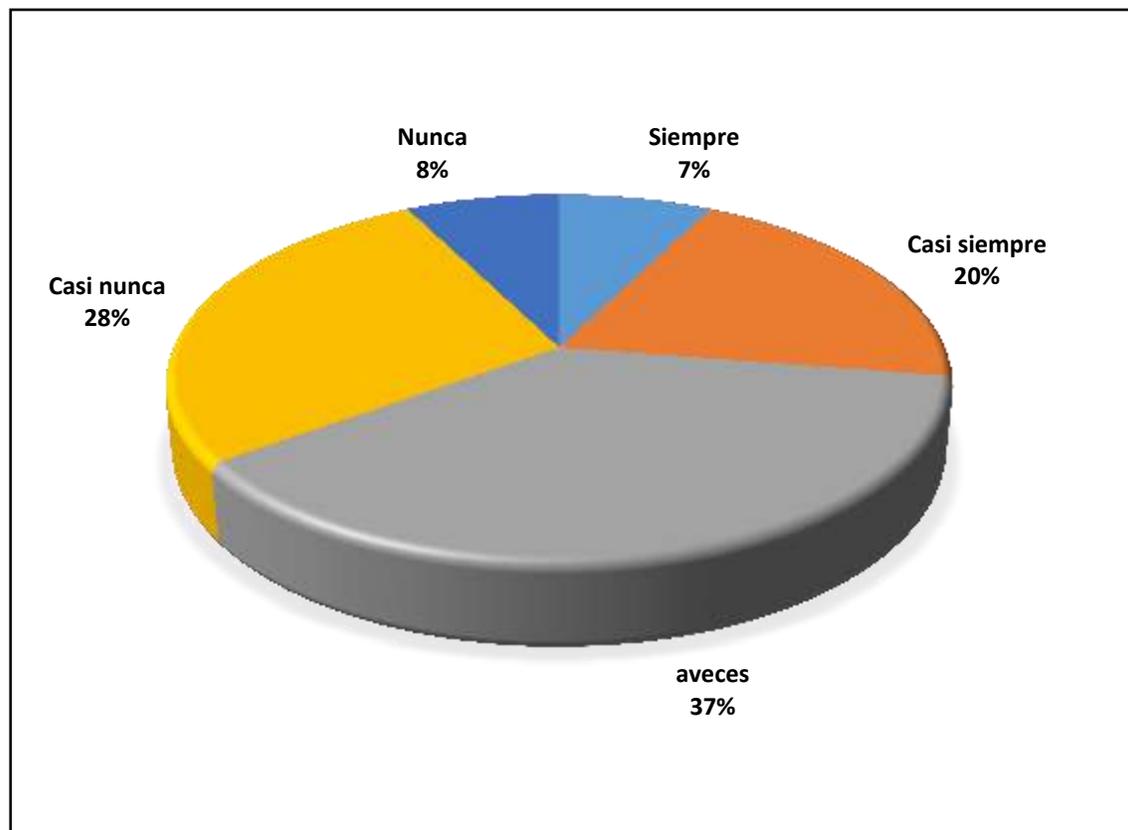
Pregunta 1: Los gastos fijos de mantenimiento son presupuestados correctamente todos los años.

Tabla N° 4: Análisis Pregunta 01. Los gastos fijos de mantenimiento son presupuestados correctamente todos los años.

P1	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7.5
Casi siempre	8	20.0
A veces	15	37.5
Casi nunca	11	27.5
Nunca	3	7.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 2: Pregunta 01. Los gastos fijos de mantenimiento son presupuestados correctamente todos los años.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 27% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 37% afirma que es a veces y el 35% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los gastos fijos de mantenimiento son presupuestados sólo a veces en los edificios residenciales de Miraflores.

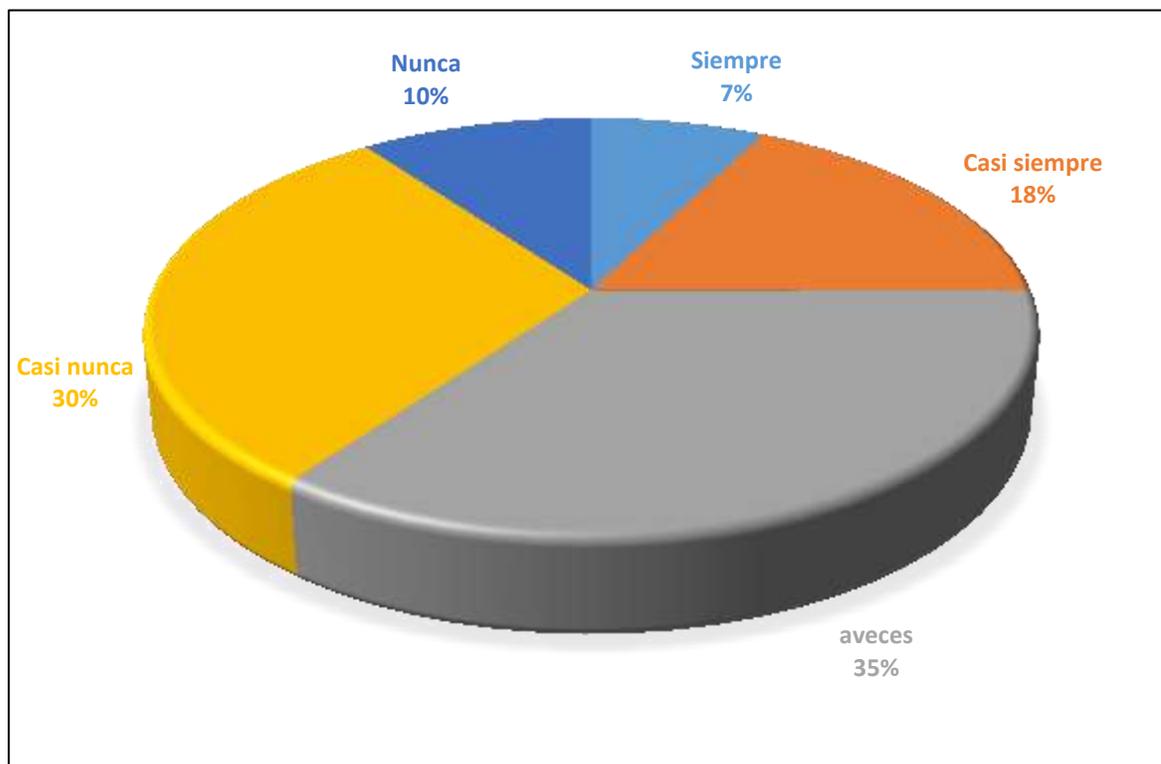
Pregunta 2: Los gastos fijos de mantenimiento son aplicados de acuerdo a las necesidades en su edificio.

Tabla N° 5: Análisis Pregunta 02. Los gastos fijos de mantenimiento son aplicados de acuerdo a las necesidades en su edificio.

P2	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7.5
Casi siempre	7	17.5
A veces	14	35.0
Casi nunca	12	30.0
Nunca	4	10.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 3: Pregunta 02. Los gastos fijos de mantenimiento son aplicados de acuerdo a las necesidades en su edificio.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 25% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 35% afirma que es a veces y el 40% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los gastos fijos de mantenimiento son poco aplicados de acuerdo a las necesidades de los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

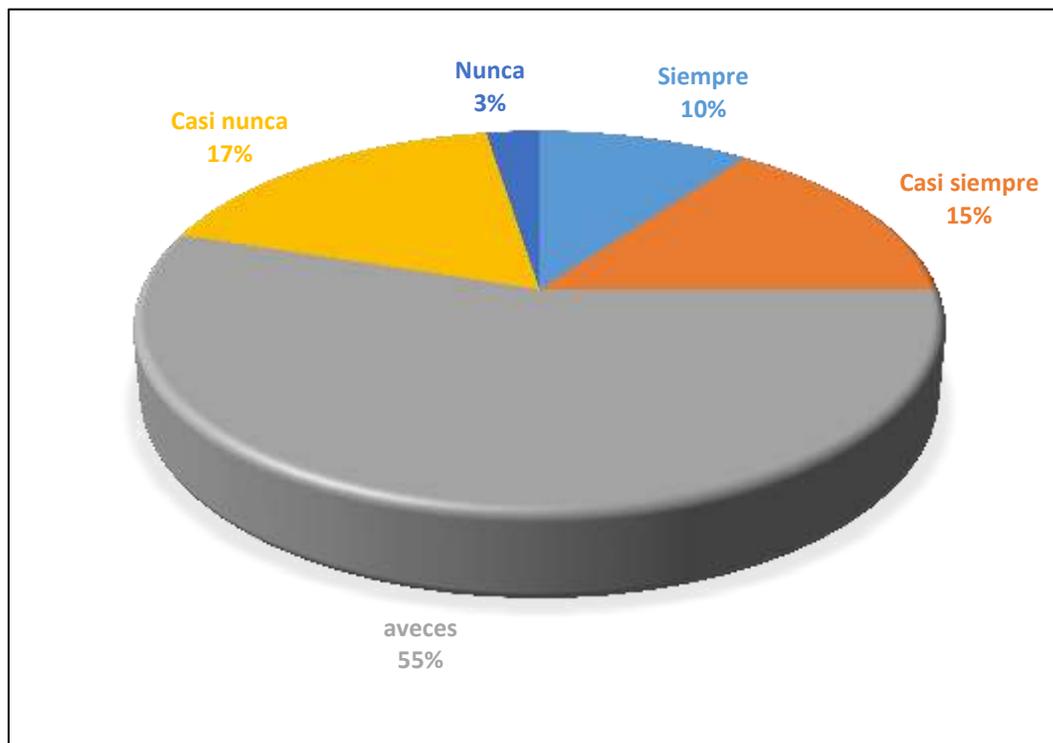
Pregunta 3: Las políticas empleadas para el servicio de mantenimiento y mejora son acorde a las necesidades de los moradores. (Ejm. Horarios, organización, implementos, etc).

Tabla N° 6: Análisis Pregunta 03. Las políticas empleadas para el servicio de mantenimiento y mejora son acorde a las necesidades de los moradores. (Ejm. Horarios, organización, implementos, etc).

P3	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	10.0
Casi siempre	6	15.0
A veces	22	55.0
Casi nunca	7	17.5
Nunca	1	2.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 4: Pregunta 03. Las políticas empleadas para el servicio de mantenimiento y mejora son acorde a las necesidades de los moradores. (Ejm. Horarios, organización, implementos, etc).



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 25% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 55% afirma que es a veces y el 20% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las políticas empleadas para el servicio de mantenimiento y mejora sólo a veces son acorde a las necesidades de los moradores de los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

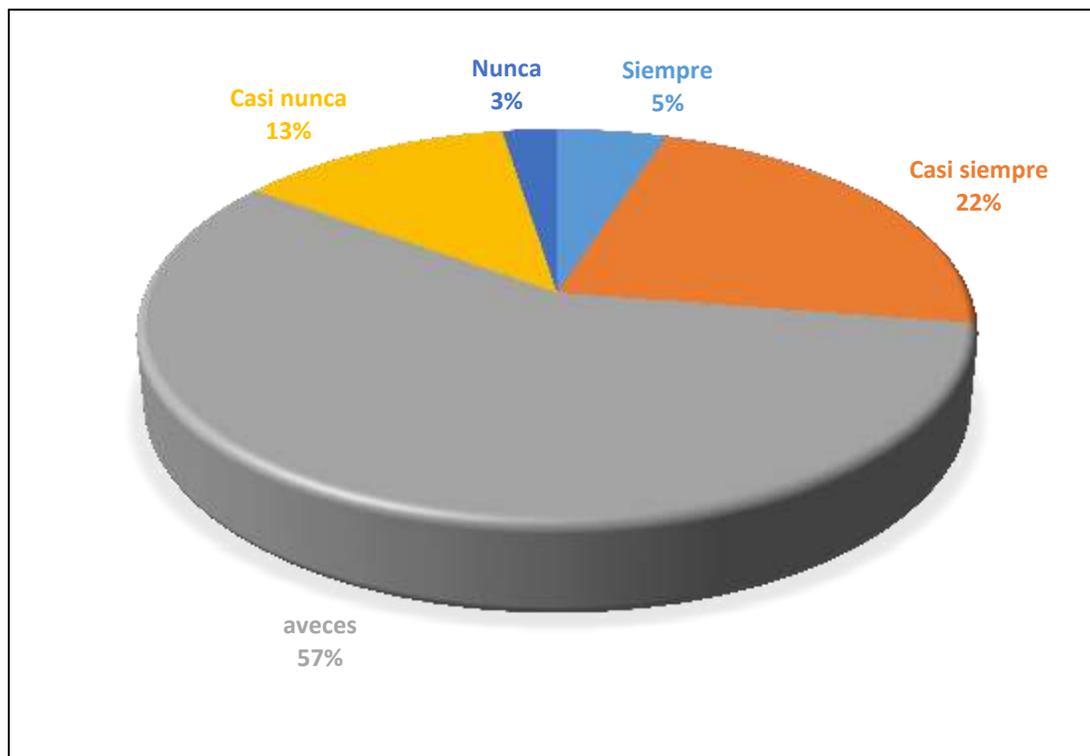
Pregunta 4: La legislación peruana permite el desarrollo de políticas para el servicio de mantenimiento y mejora.

Tabla N° 7: Análisis Pregunta 04. La legislación peruana permite el desarrollo de políticas para el servicio de mantenimiento y mejora.

P4	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5.0
Casi siempre	9	22.5
A veces	23	57.5
Casi nunca	5	12.5
Nunca	1	2.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 5: Pregunta 04. La legislación peruana permite el desarrollo de políticas para el servicio de mantenimiento y mejora.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 28% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 58% afirma que es a veces y el 15% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

La legislación peruana sólo permite a veces el desarrollo de políticas para el servicio de mantenimiento y mejora en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

Dimensión 2:

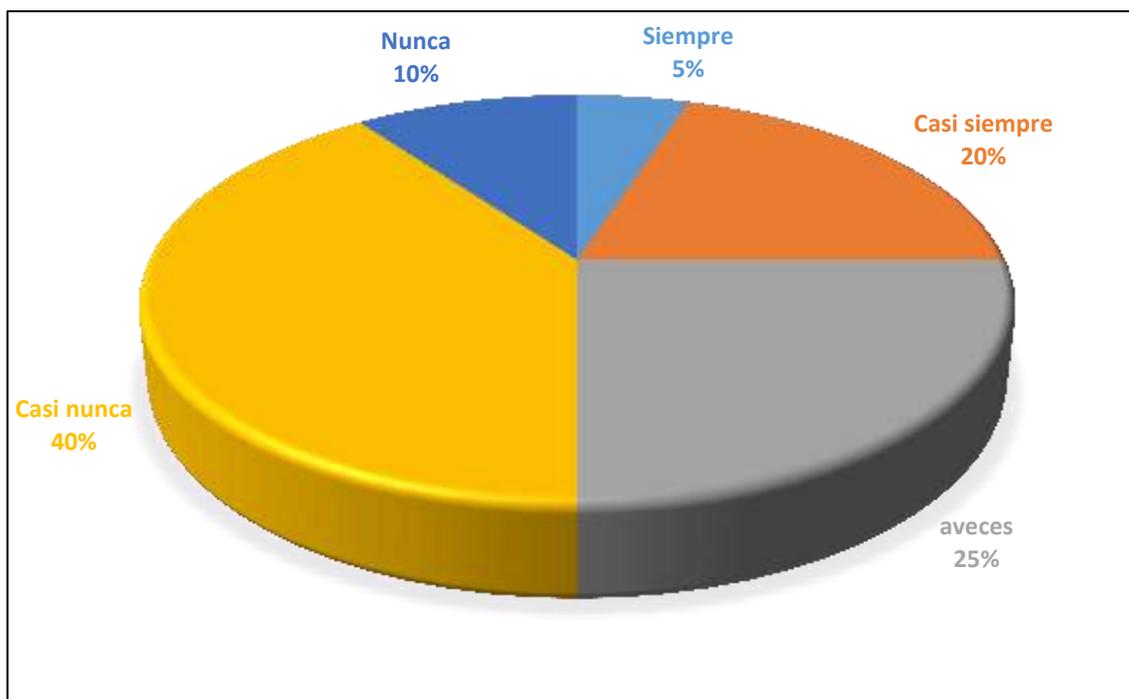
Pregunta 5: El mantenimiento de las áreas comunes se realiza de manera adecuada en el edificio.

Tabla N° 8: Análisis Pregunta 05. El mantenimiento de las áreas comunes se realiza de manera adecuada en el edificio.

P5	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5.0
Casi siempre	8	20.0
A veces	10	25.0
Casi nunca	16	40.0
Nunca	4	10.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 6: Pregunta 05. El mantenimiento de las áreas comunes se realiza de manera adecuada en el edificio.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 25% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 25% afirma que es a veces y el 60% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

El mantenimiento de las áreas comunes no se realiza de manera adecuada en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

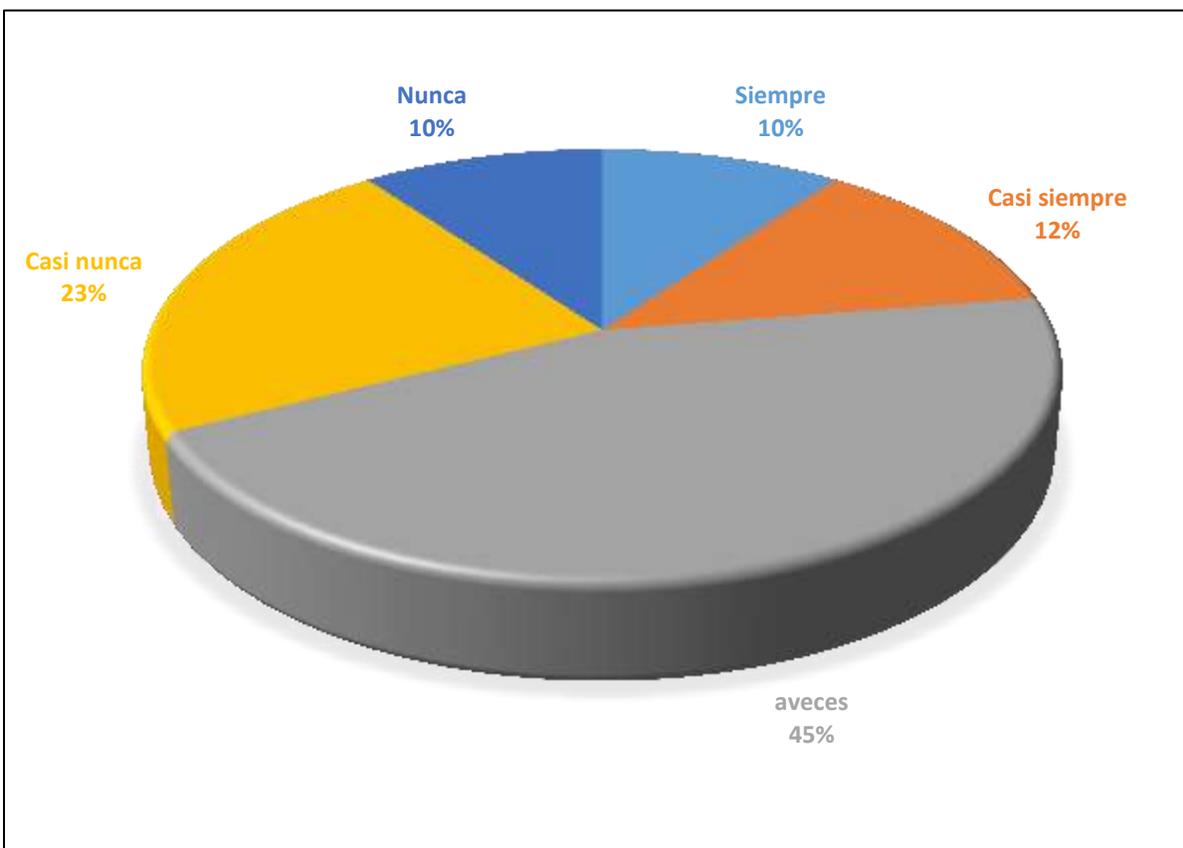
Pregunta 6: El gasto de mantenimiento de las áreas comunes es presupuestado adecuadamente.

Tabla N° 9: Análisis Pregunta 06. El gasto de mantenimiento de las áreas comunes es presupuestado adecuadamente.

P6	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	10.0
Casi siempre	5	12.5
A veces	18	45.0
Casi nunca	9	22.5
Nunca	4	10.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 7: Pregunta 06. El gasto de mantenimiento de las áreas comunes es presupuestado adecuadamente.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 13% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 45% afirma que es a veces y el 32% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

El gasto de mantenimiento de las áreas comunes solo es presupuestado a veces en forma adecuada en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

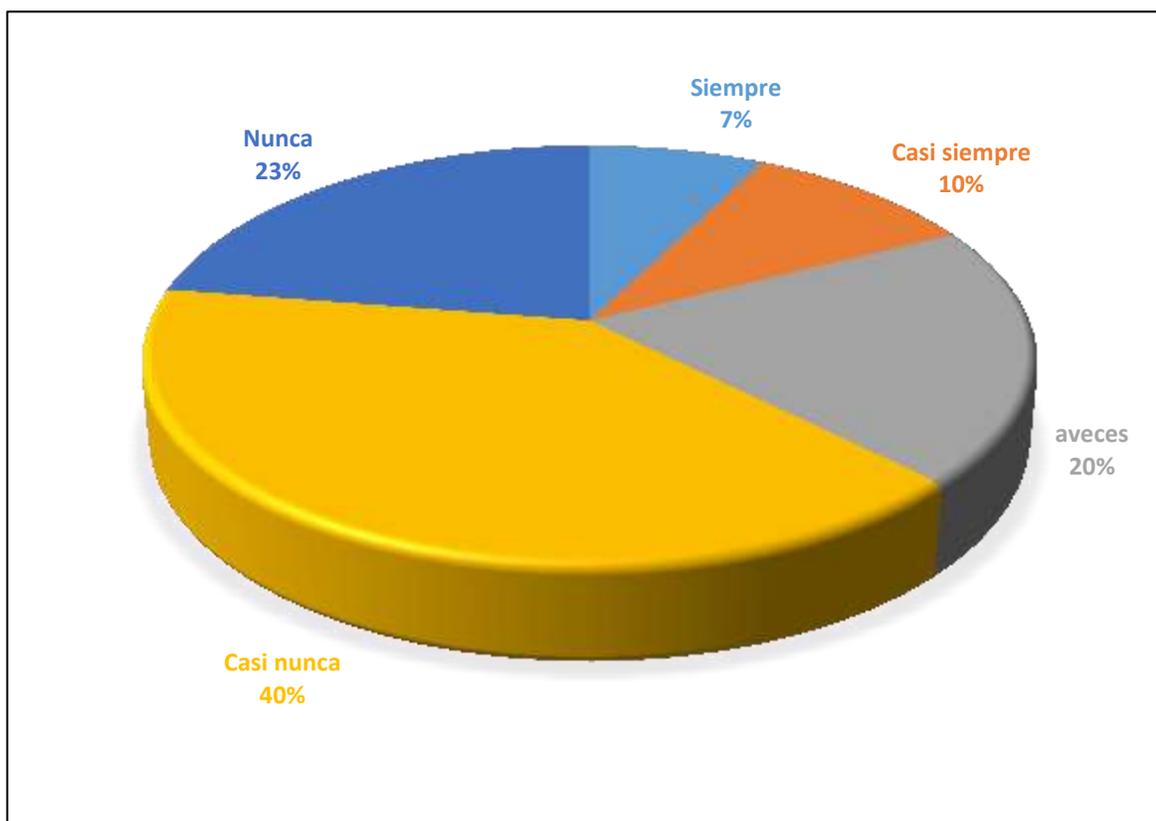
Pregunta 7: Las mejoras en el edificio se realizan con frecuencia anualmente.

Tabla N° 10: Análisis Pregunta 07. Las mejoras en el edificio se realizan con frecuencia anualmente.

P7	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7.5
Casi siempre	4	10.0
A veces	8	20.0
Casi nunca	16	40.0
Nunca	9	22.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 8: Pregunta 07. El gasto de mantenimiento de las áreas comunes es presupuestado adecuadamente.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 17% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 20% afirma que es a veces y el 63% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las mejoras nunca se realizan con frecuencia anualmente en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

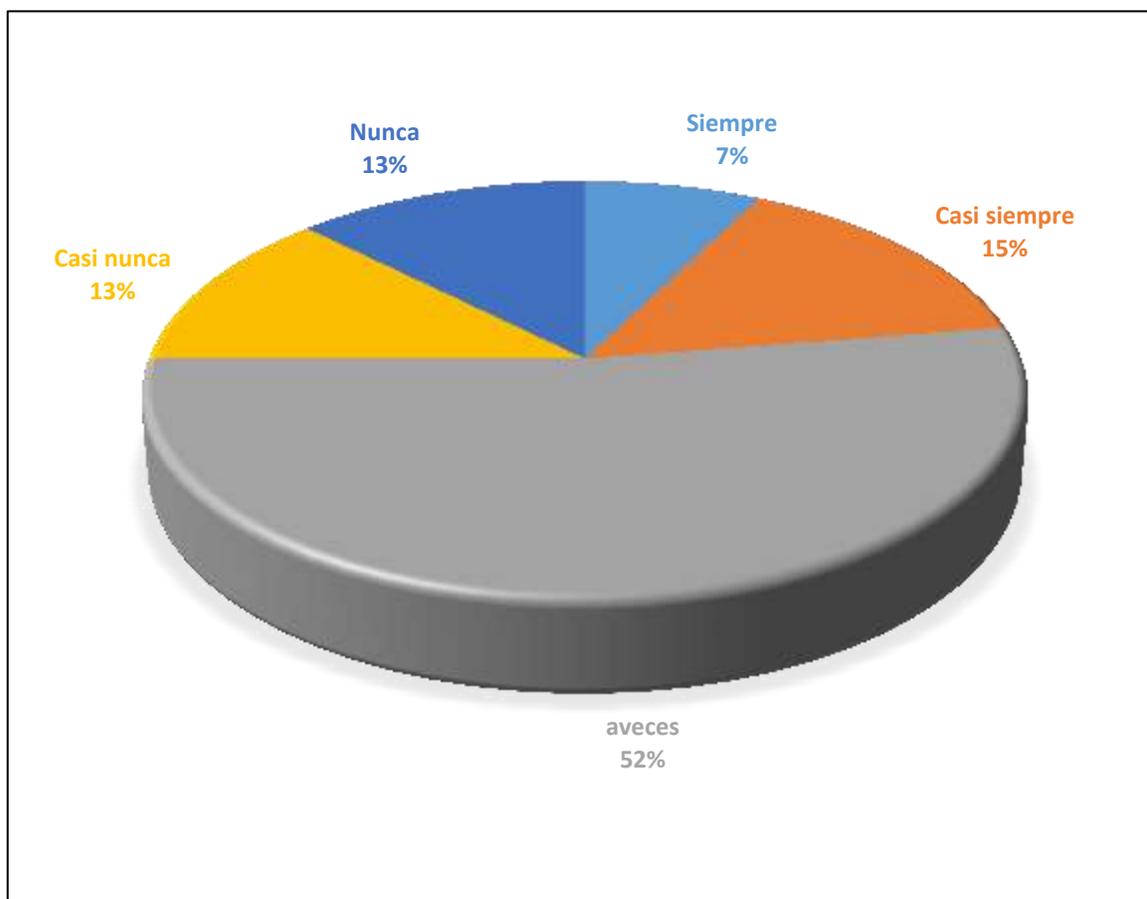
Pregunta 8: Para tener un servicio de mejora, Usted estaría en la capacidad de aportar una cuota extraordinaria.

Tabla N° 11: Análisis Pregunta 08. Para tener un servicio de mejora, Usted estaría en la capacidad de aportar una cuota extraordinaria.

P8	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7.5
Casi siempre	6	15.0
A veces	21	52.5
Casi nunca	5	12.5
Nunca	5	12.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 9: Pregunta 08. Para tener un servicio de mejora, Usted estaría en la capacidad de aportar una cuota extraordinaria.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 22% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 53% afirma que es a veces y el 25% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los propietarios e inquilinos no aceptan las cuotas extraordinarias en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

Dimensión 3:

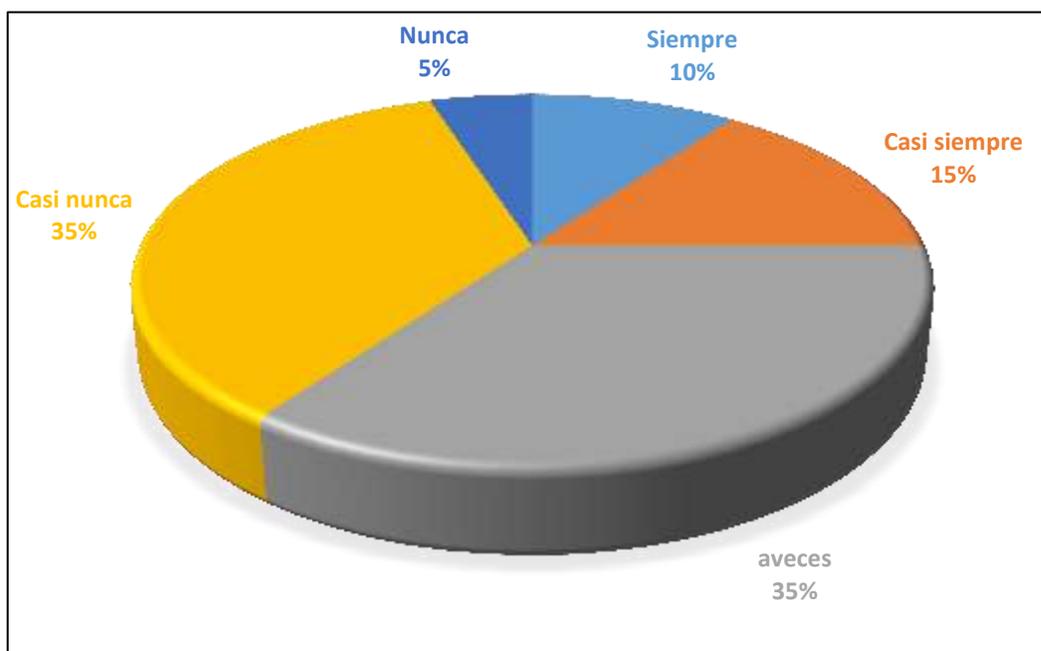
Pregunta 9: Las cuotas ordinarias están dentro del presupuesto de cada año.

Tabla N° 12: Análisis Pregunta 09. Las cuotas ordinarias están dentro del presupuesto de cada año.

P9	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	10.0
Casi siempre	6	15.0
A veces	14	35.0
Casi nunca	14	35.0
Nunca	2	5.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 10: Pregunta 09. Las cuotas ordinarias están dentro del presupuesto de cada año.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 25% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 35% afirma que es a veces y el 40% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las cuotas ordinarias no están dentro del presupuesto de cada año en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

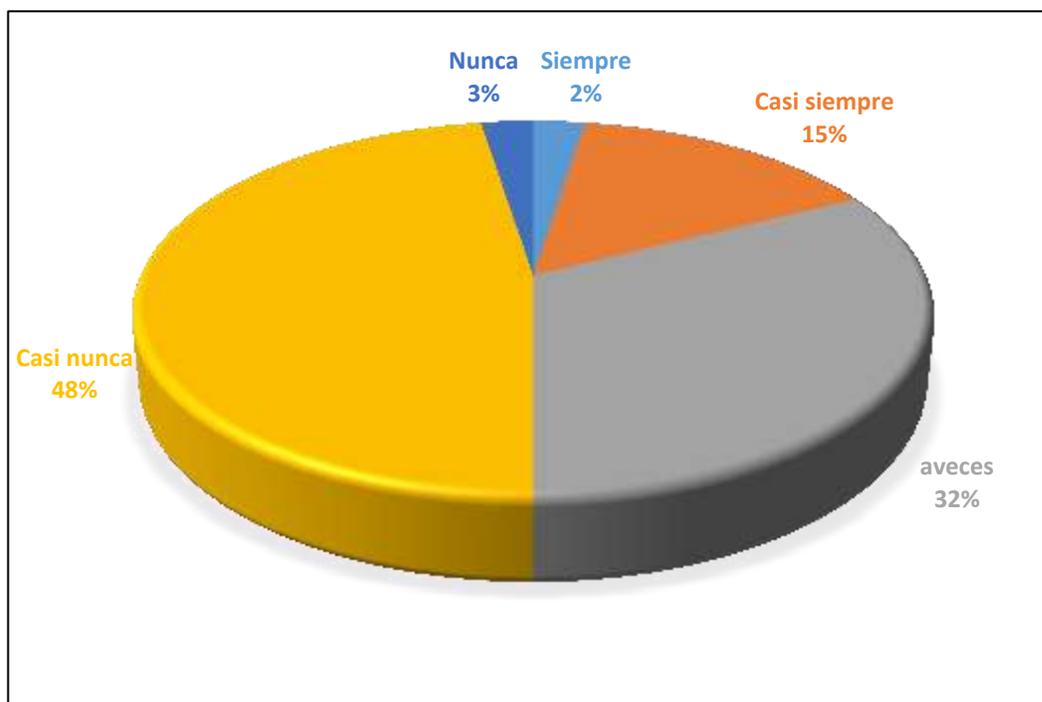
Pregunta 10: Las cuotas ordinarias logran cubrir las necesidades del edificio.

Tabla N° 13: Análisis Pregunta 10. Las cuotas ordinarias logran cubrir las necesidades del edificio.

P10	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2.5
Casi siempre	6	15.0
A veces	13	32.5
Casi nunca	19	47.5
Nunca	1	2.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 11: Pregunta 10. Las cuotas ordinarias logran cubrir las necesidades del edificio.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 17% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 33% afirma que es a veces y el 50% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las cuotas ordinarias no logran cubrir las necesidades de los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

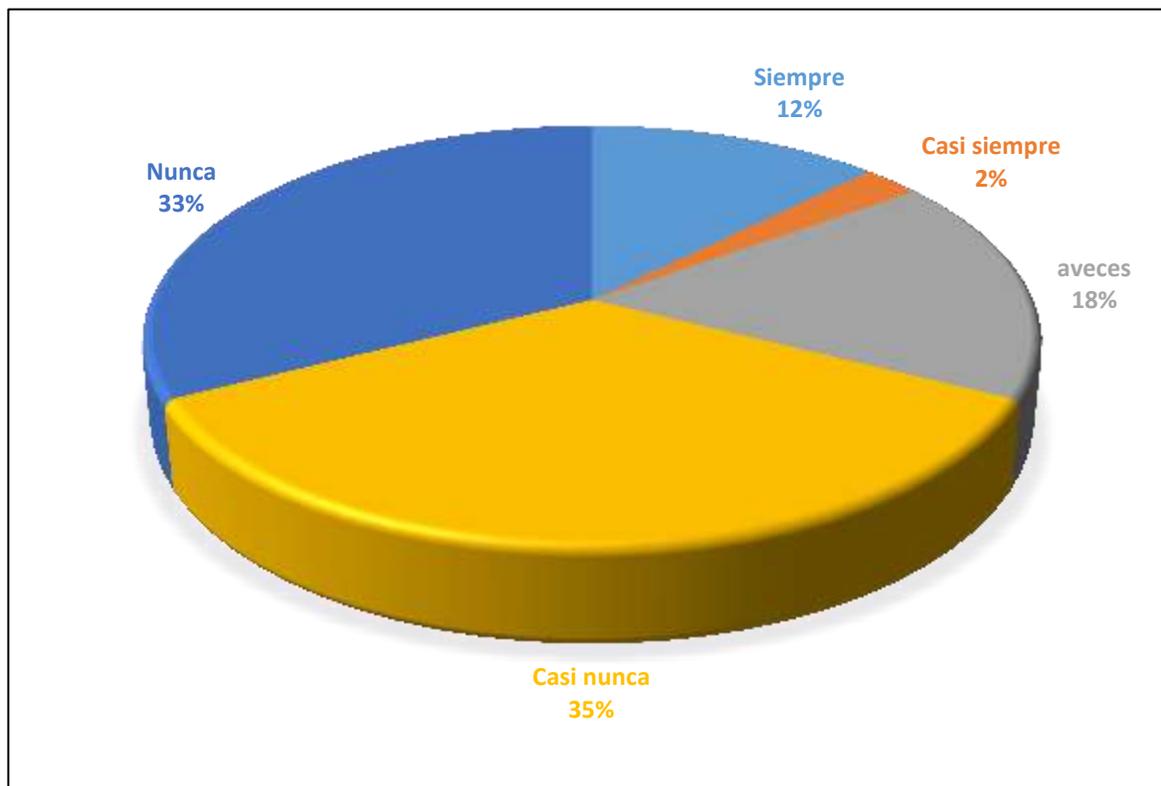
Pregunta 11: Las cuotas ordinarias son acordadas formalmente en su mayoría en Junta de propietarios.

Tabla N° 14: Análisis Pregunta 11. Las cuotas ordinarias son acordadas formalmente en su mayoría en junta de propietarios.

P11	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	12.5
Casi siempre	1	2.5
A veces	7	17.5
Casi nunca	14	35.0
Nunca	13	32.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 12: Pregunta 11. Las cuotas ordinarias son acordadas formalmente en su mayoría en junta de propietarios.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 15% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 18% afirma que es a veces y el 67% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las cuotas ordinarias no son acordadas formalmente en su mayoría en Junta de Propietarios en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

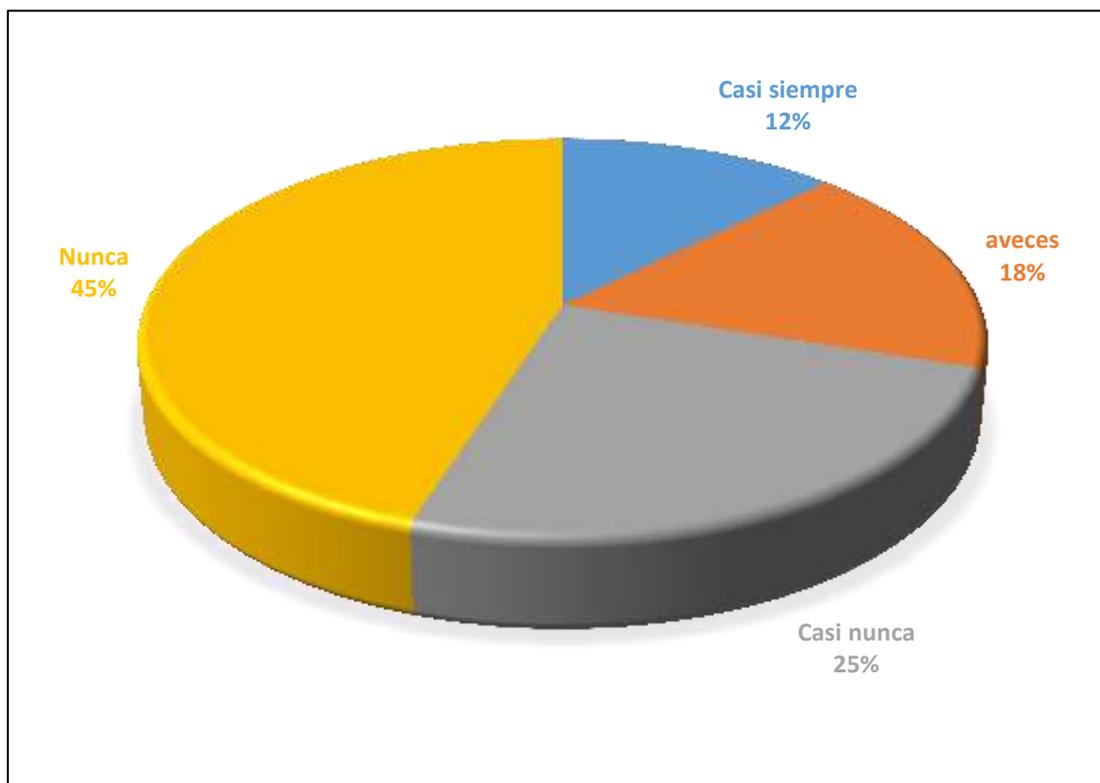
Pregunta 12: Las cuotas extraordinarias son empleadas para innovaciones.

Tabla N° 15: Análisis Pregunta 12. Las cuotas extraordinarias son empleadas para innovaciones.

P12	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	5	12.5
Aveces	7	17.5
Casi nunca	10	25.0
Nunca	18	45.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 13: Pregunta 12. Las cuotas extraordinarias son empleadas para innovaciones.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 20% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 25% afirma que es a veces y el 45% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las cuotas extraordinarias no son empleadas para innovaciones en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

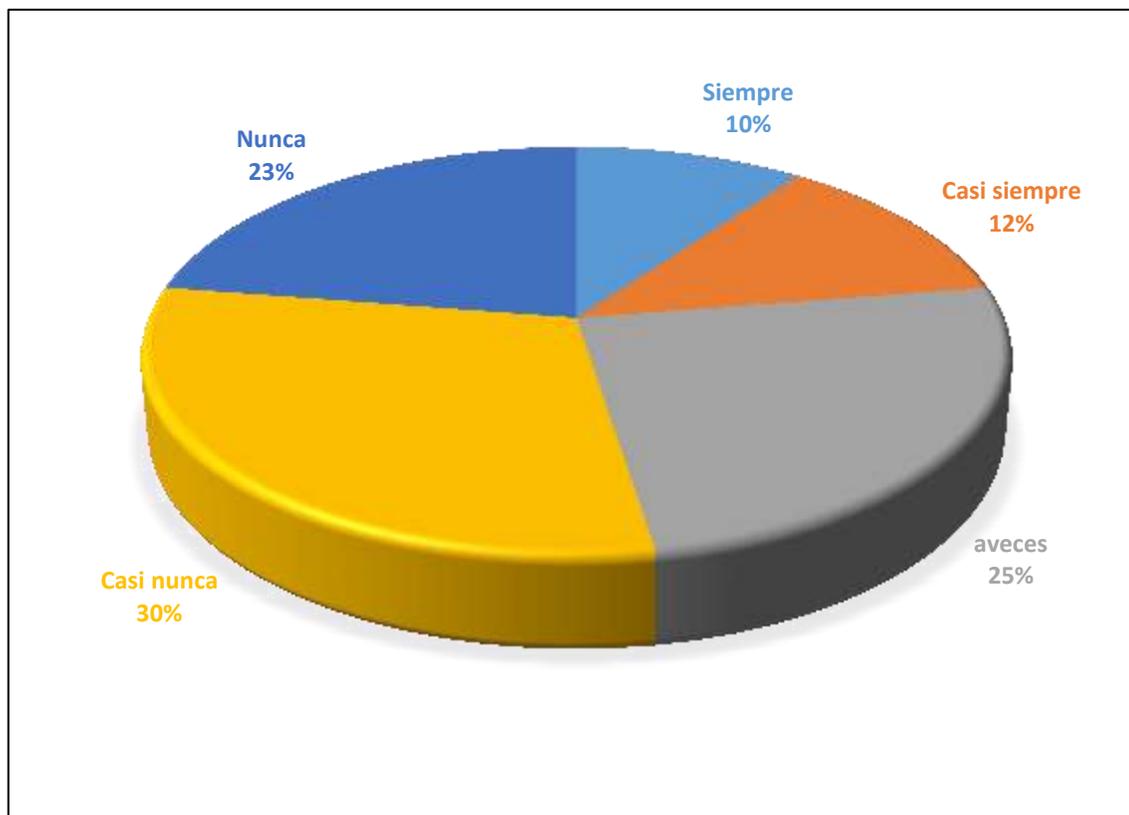
Pregunta 13: Los fondos de contingencia son presupuestados cada año en el edificio.

Tabla N° 16: Análisis Pregunta 13. Los fondos de contingencia son presupuestados cada año en el edificio.

P13	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	10.0
Casi siempre	5	12.5
A veces	10	25.0
Casi nunca	12	30.0
Nunca	9	22.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 14: Pregunta 13. Los fondos de contingencia son presupuestados cada año en el edificio.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 23% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 25% afirma que es a veces y el 52% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los fondos de contingencia no son presupuestados cada año en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

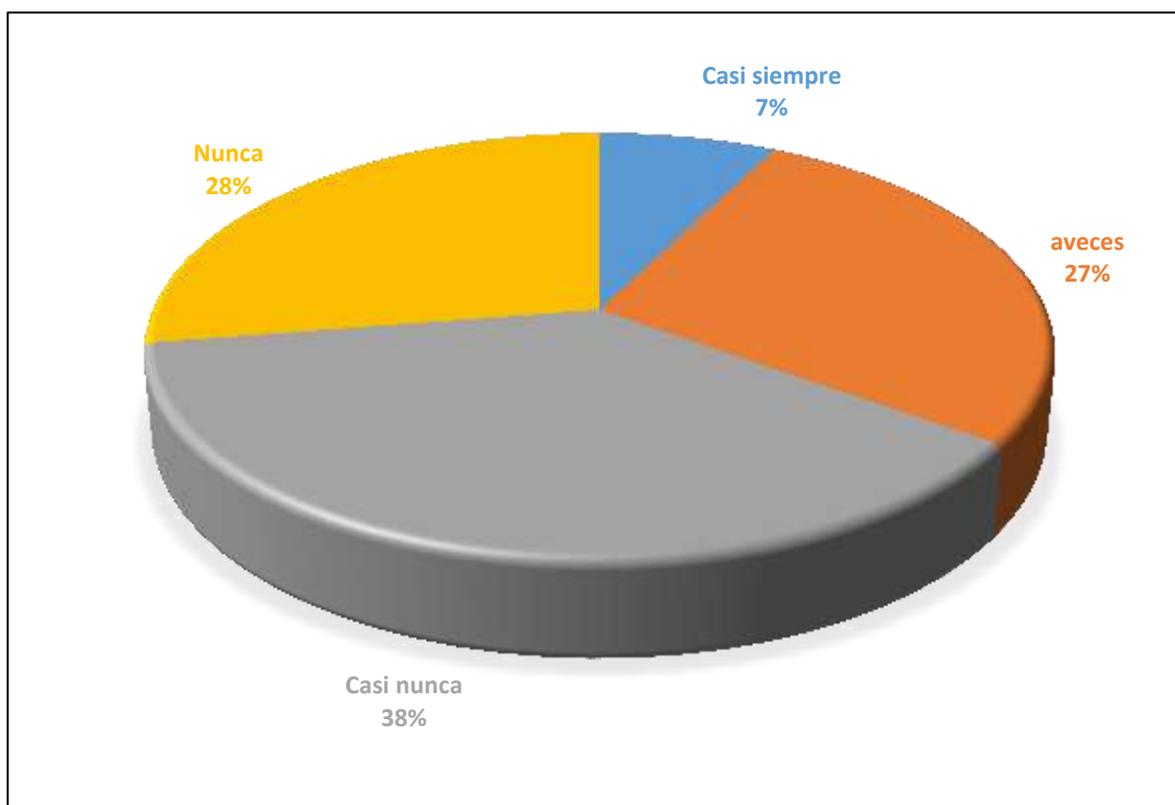
Pregunta 14: Cada año se utilizan los fondos de contingencia.

Tabla N° 17: Análisis Pregunta 14. Cada año se utilizan los fondos de contingencia.

P14	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	3	7.5
A veces	11	27.5
Casi nunca	15	37.5
Nunca	11	27.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 15: Pregunta 14. Cada año se utilizan los fondos de contingencia.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 35% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 38% afirma que es a veces y el 27% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Cada año a veces se utilizan los fondos de contingencia en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

Variable 2: Administración eficaz

Dimensión 1

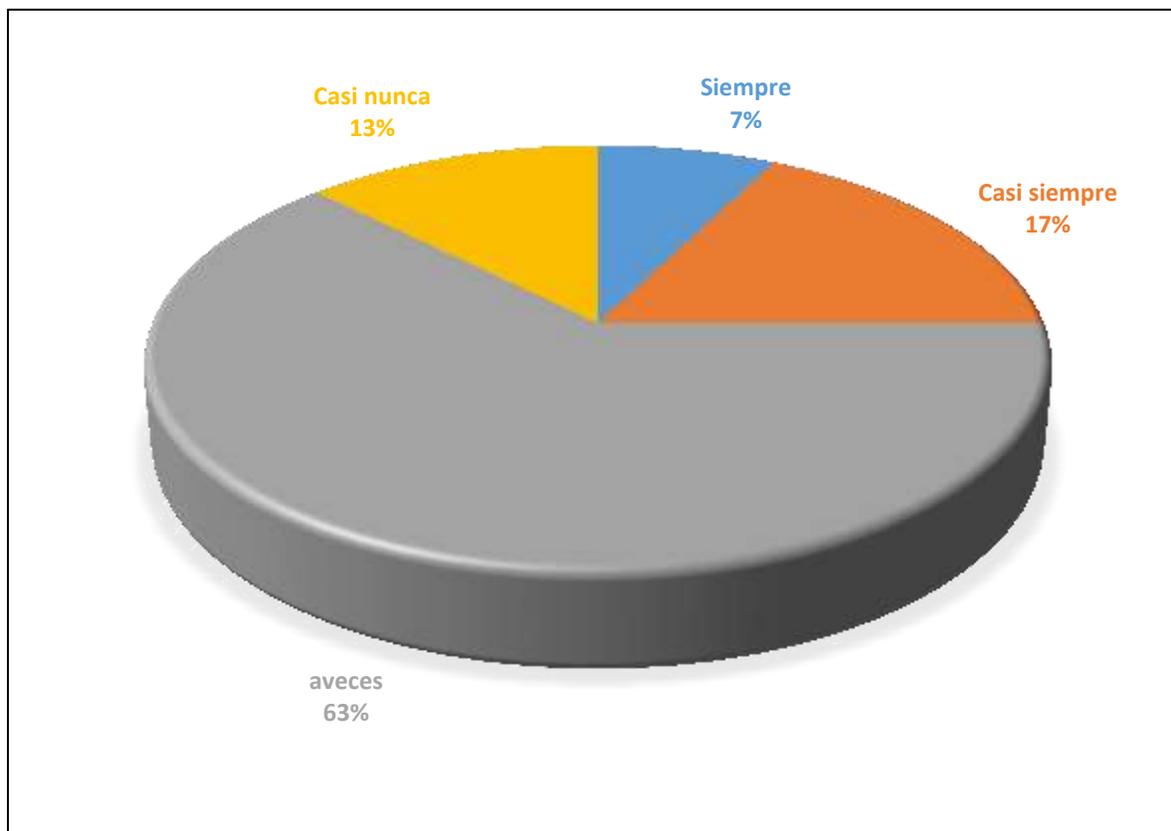
Pregunta 15: La administración tiene un trato agradable y familiar con los moradores del edificio.

Tabla N° 18: Análisis Pregunta 15. La administración tiene un trato agradable y familiar con los moradores del edificio.

P15	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7.5
Casi siempre	7	17.5
A veces	25	62.5
Casi nunca	5	12.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 16: Pregunta 15. La administración tiene un trato agradable y familiar con los moradores del edificio.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 25% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 63% afirma que es a veces y el 12% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

La administración a veces tiene un trato agradable y familiar con los moradores los edificios residenciales en Miraflores-Lima.

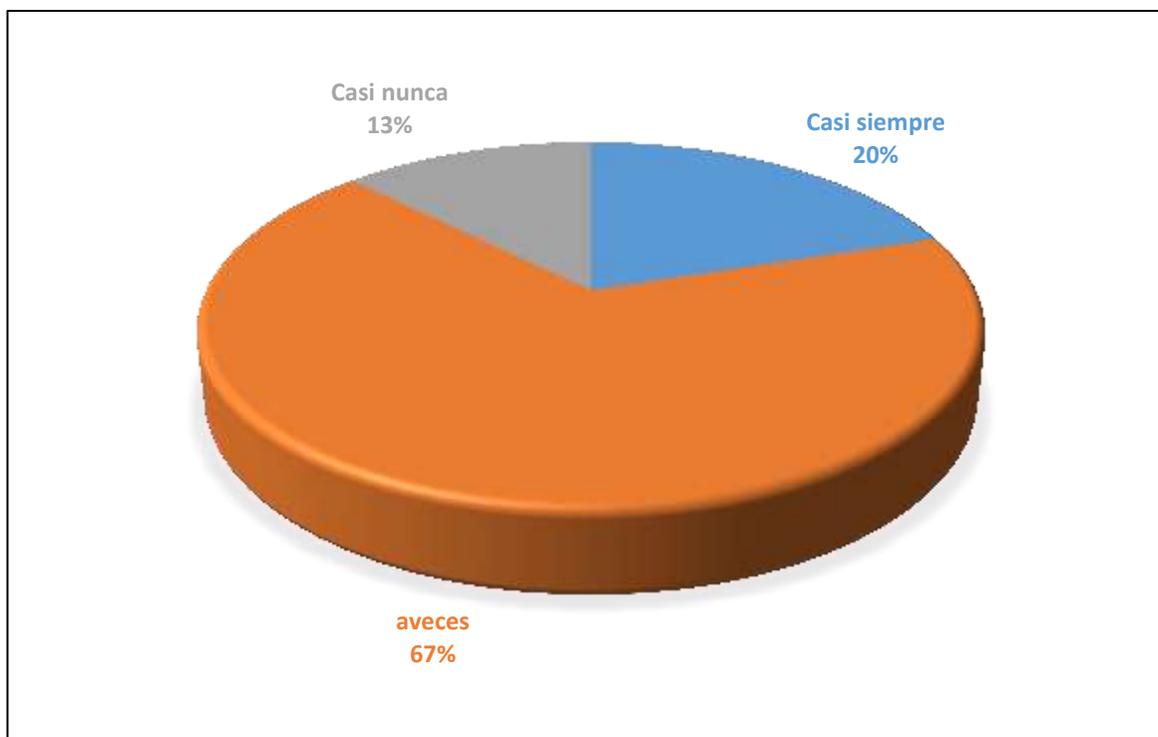
Pregunta 16: Los moradores se muestran con un trato agradable hacia la administración.

Tabla N° 19: Análisis Pregunta 16. Los moradores se muestran con un trato agradable hacia la administración.

P16	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	8	20.0
A veces	27	67.5
Casi nunca	5	12.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 17: Pregunta 16. Los moradores se muestran con un trato agradable hacia la administración.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 20% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 68% afirma que es a veces y el 12% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los moradores a veces se muestran con un trato agradable hacia la administración en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

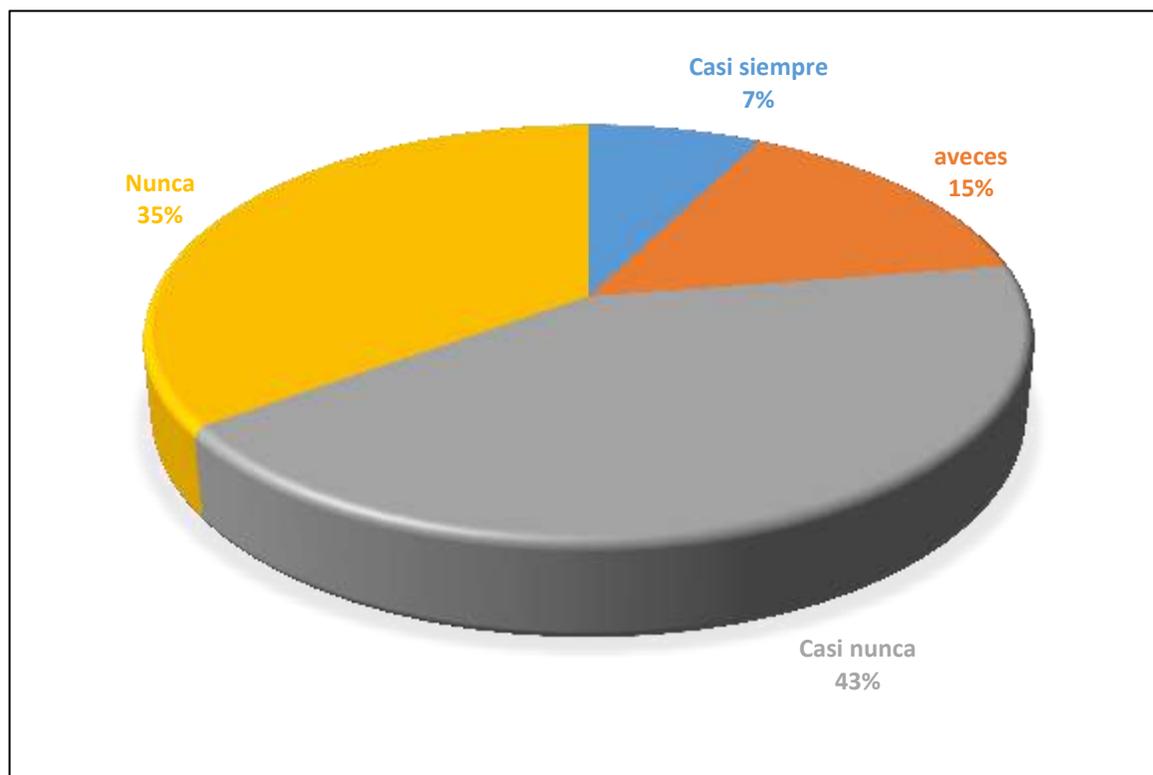
Pregunta 17: La administración muestra actitudes solidarias con los moradores.

Tabla N° 20: Análisis Pregunta 17. La administración muestra actitudes solidarias con los moradores.

P17	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	3	7.5
A veces	6	15.0
Casi nunca	17	42.5
Nunca	14	35.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 18: Pregunta 17. La administración muestra actitudes solidarias con los moradores.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 8% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 15% afirma que es a veces y el 77% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

La administración no muestra actitudes solidarias con los moradores en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

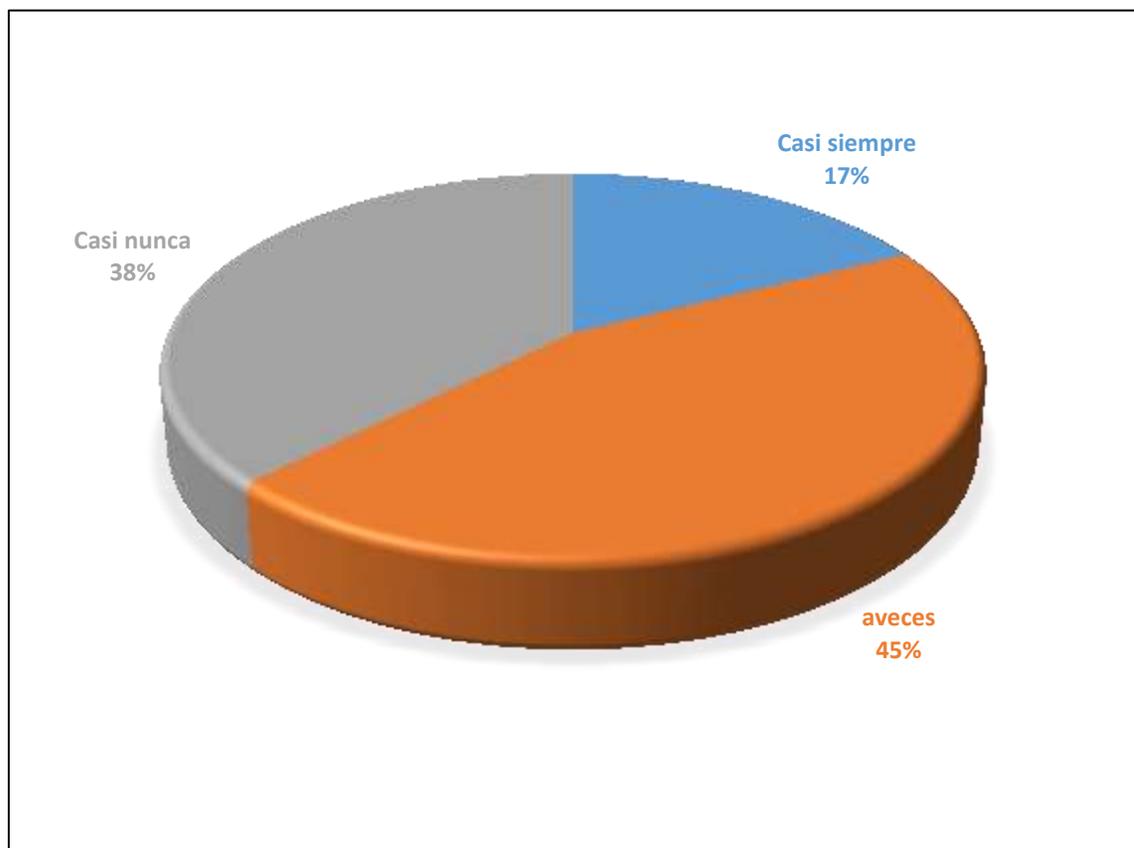
Pregunta 18: Los habitantes del edificio muestran actitudes solidarias con la administración.

Tabla N° 21: Análisis Pregunta 18. Los habitantes del edificio muestran actitudes solidarias con la administración.

P18	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	7	17.5
A veces	18	45.0
Casi nunca	15	37.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 19: Pregunta 18. Los habitantes del edificio muestran actitudes solidarias con la administración.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 18% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 45% afirma que es a veces y el 37% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los habitantes del edificio a veces muestran actitudes solidarias con la administración en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

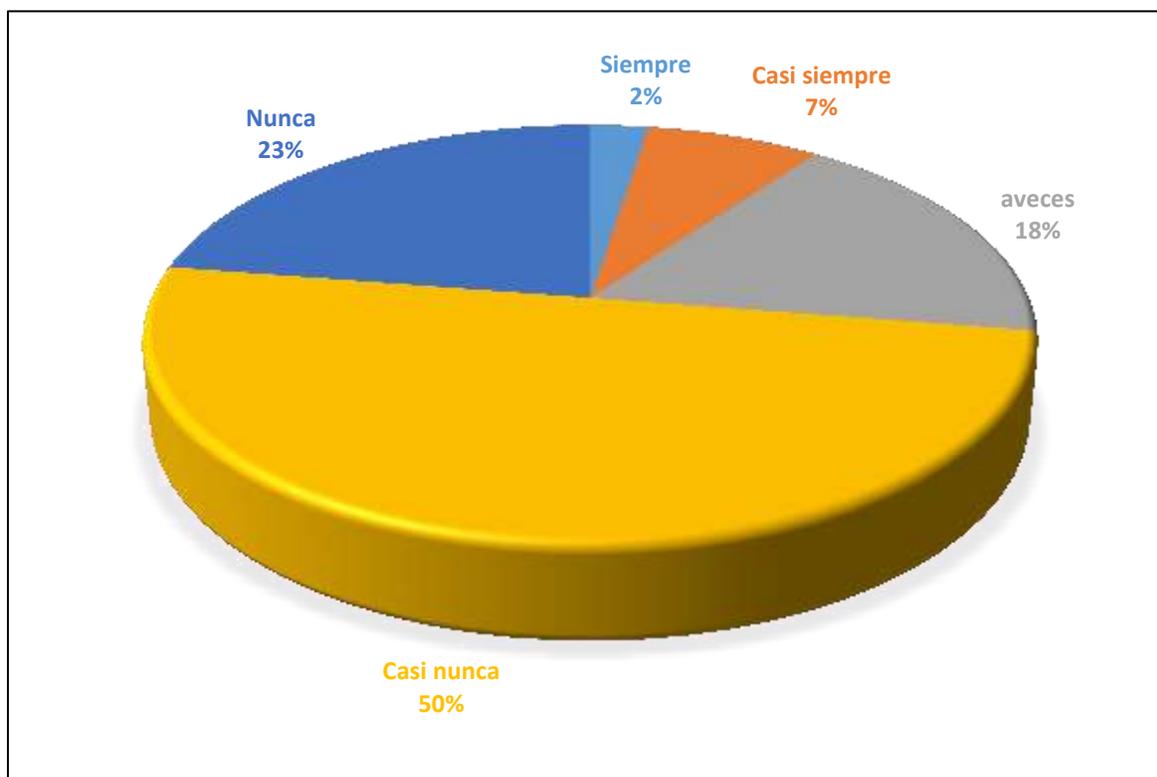
Pregunta 19: La administración en el edificio organiza espacios de confraternidad con los moradores.

Tabla N° 22: Análisis Pregunta 19. La administración en el edificio organiza espacios de confraternidad con los moradores.

P19	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2.5
Casi siempre	3	7.5
A veces	7	17.5
Casi nunca	20	50.0
Nunca	9	22.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 20: Pregunta 19. La administración en el edificio organiza espacios de confraternidad con los moradores.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 10% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 18% afirma que es a veces y el 72% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

La administración en el edificio no organiza espacios de confraternidad con los moradores en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

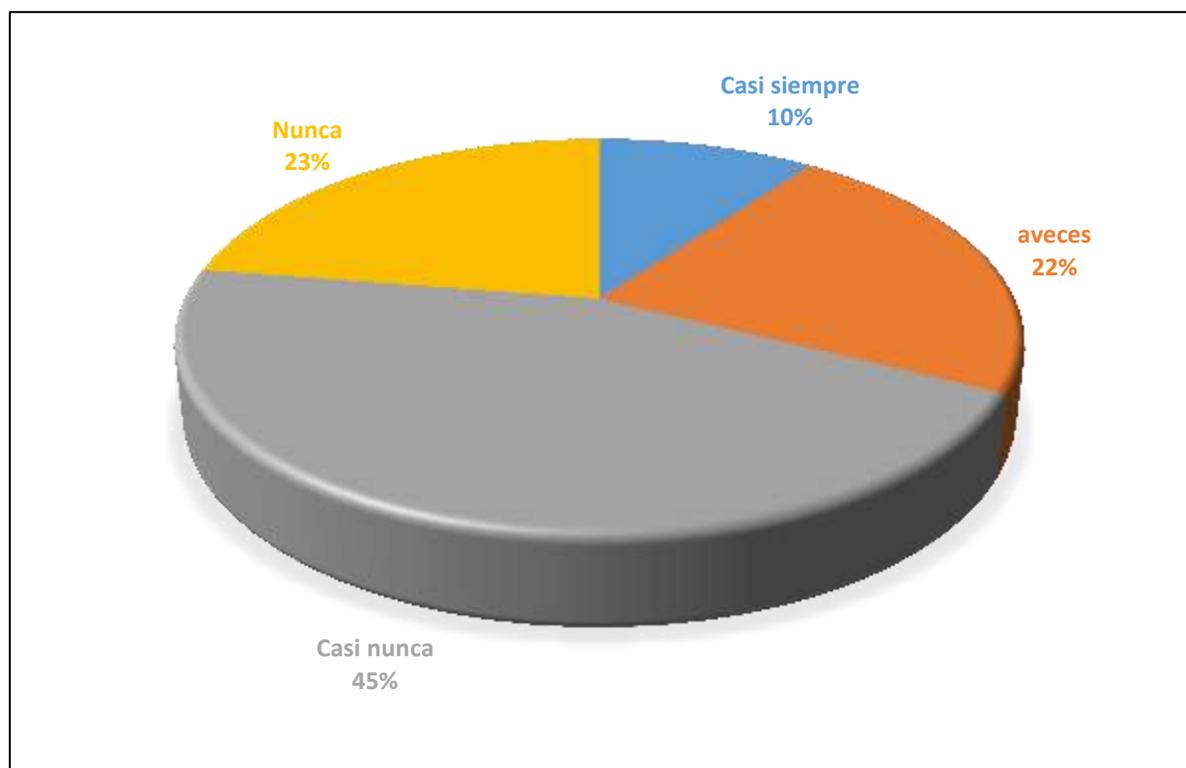
Pregunta 20: Los moradores participan de los espacios de confraternidad convocada por la administración.

Tabla N° 23: Análisis Pregunta 20. Los moradores participan de los espacios de confraternidad convocada por la administración.

P20	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	4	10.0
A veces	9	22.5
Casi nunca	18	45.0
Nunca	9	22.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 21: Pregunta 20. Los moradores participan de los espacios de confraternidad convocada por la administración.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 10% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 23% afirma que es a veces y el 67% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los moradores no participan de los espacios de confraternidad convocada por la administración de los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

Dimensión 2

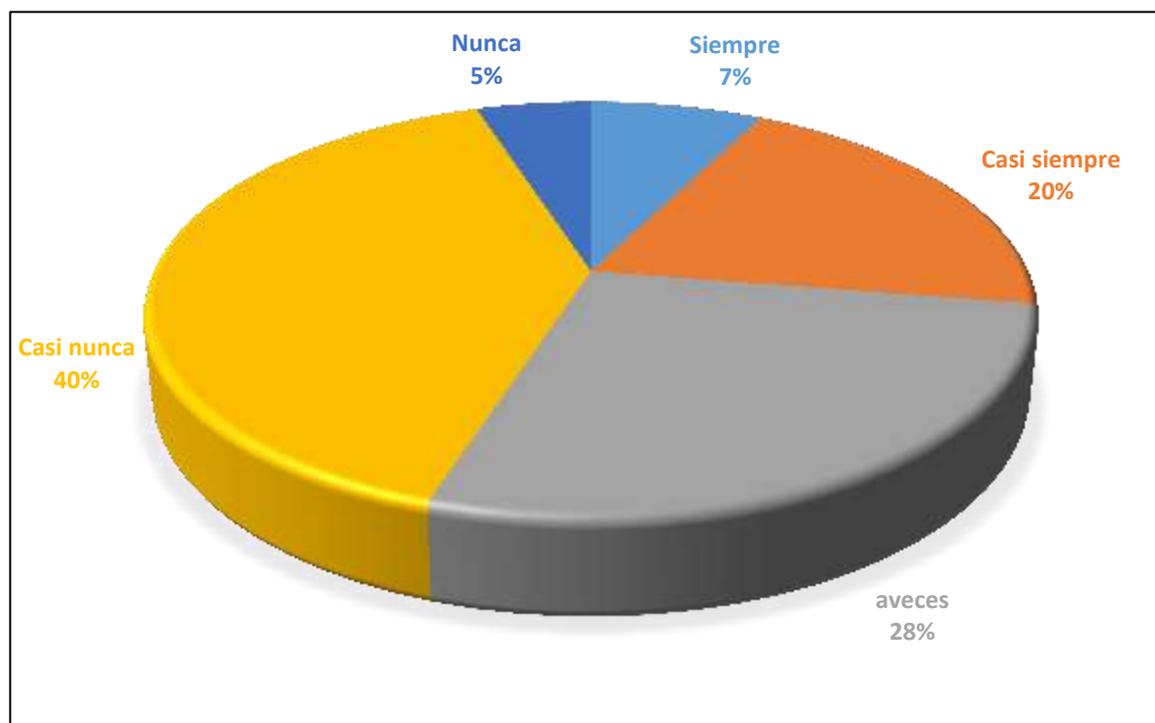
Pregunta 21: Las áreas comunes en el edificio son atendidas por la administración en forma eficaz.

Tabla N° 24: Análisis Pregunta 21. Las áreas comunes en el edificio son atendidas por la administración en forma eficaz.

P21	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7.5
Casi siempre	8	20.0
Aveces	11	27.5
Casi nunca	16	40.0
Nunca	2	5.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 22: Pregunta 21. Las áreas comunes en el edificio son atendidas por la administración en forma eficaz.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 28% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 27% afirma que es a veces y el 45% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las áreas comunes en los edificios no son atendidas por la administración en forma eficaz en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

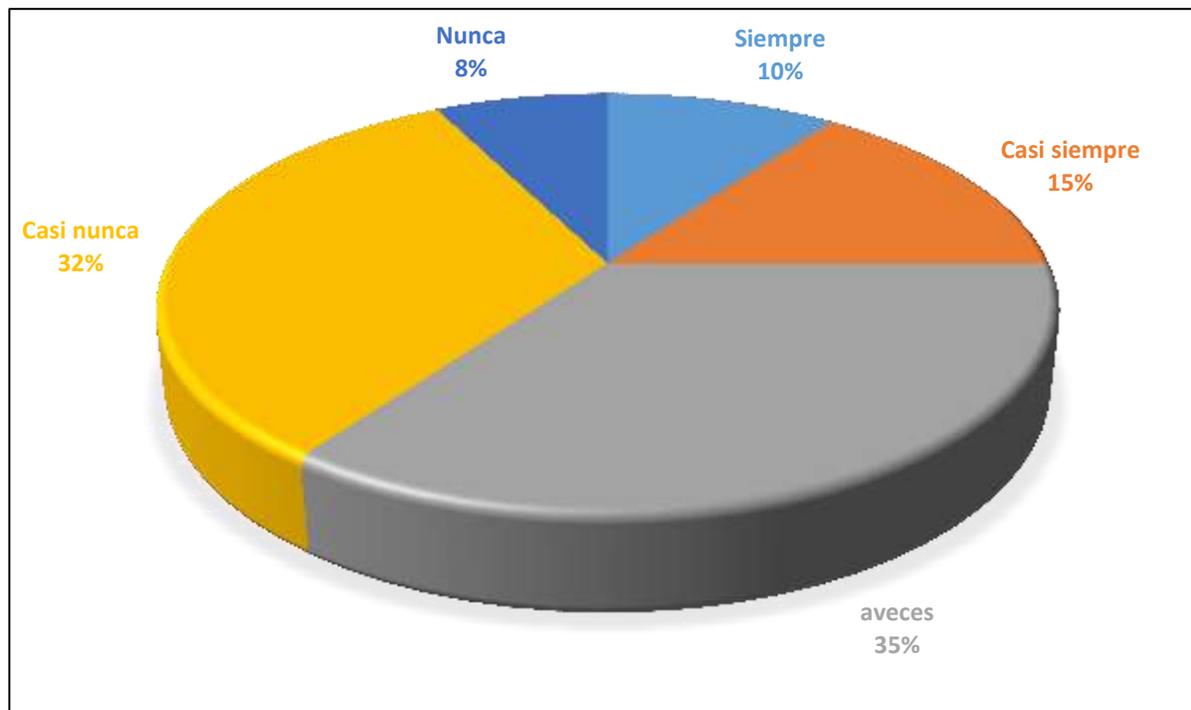
Pregunta 22: El mantenimiento de las áreas comunes está presupuestado anualmente.

Tabla N° 25: Análisis Pregunta 22. El mantenimiento de las áreas comunes está presupuestado anualmente.

P22	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	10.0
Casi siempre	6	15.0
Aveces	14	35.0
Casi nunca	13	32.5
Nunca	3	7.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 23: Pregunta 22. El mantenimiento de las áreas comunes está presupuestado anualmente.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 25% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 35% afirma que es a veces y el 40% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

El mantenimiento de las áreas comunes no está presupuestado anualmente en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

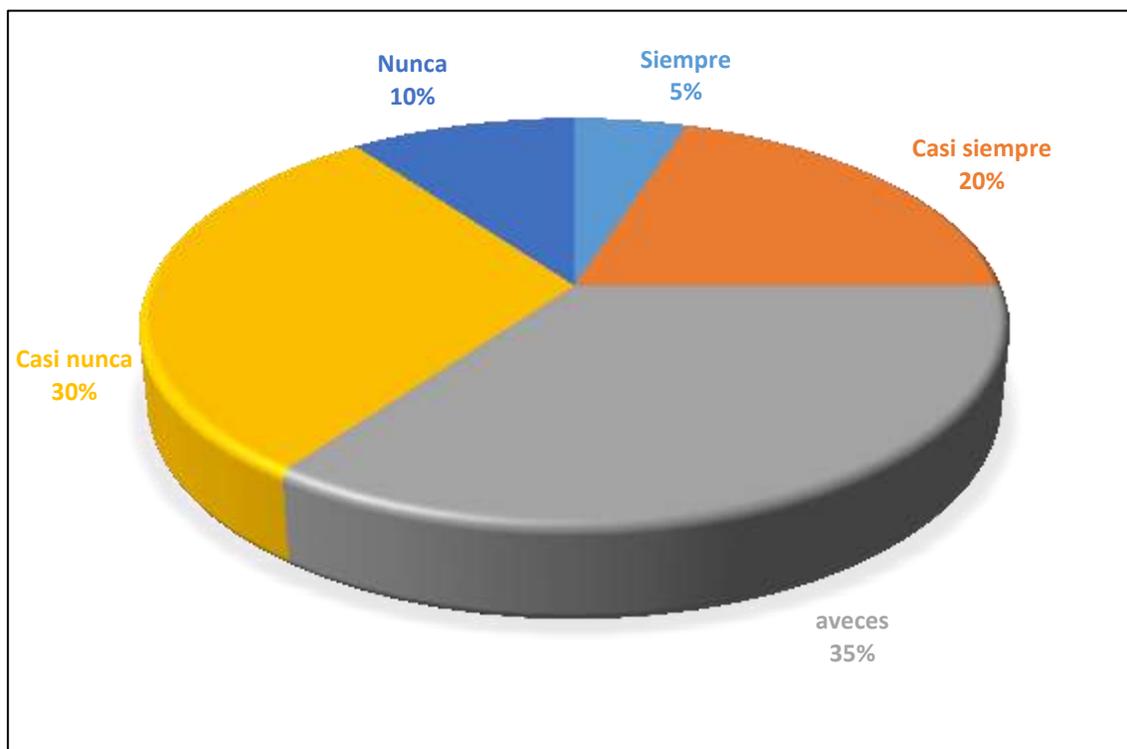
Pregunta 23: Las áreas verdes son atendidas con eficacia por la administración.

Tabla N° 26: Análisis Pregunta 23. Las áreas verdes son atendidas con eficacia por la administración.

P23	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5.0
Casi siempre	8	20.0
Aveces	14	35.0
Casi nunca	12	30.0
Nunca	4	10.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 24: Pregunta 23. Las áreas verdes son atendidas con eficacia por la administración.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 25% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 35% afirma que es a veces y el 40% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las áreas verdes no son atendidas con eficacia por la administración en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

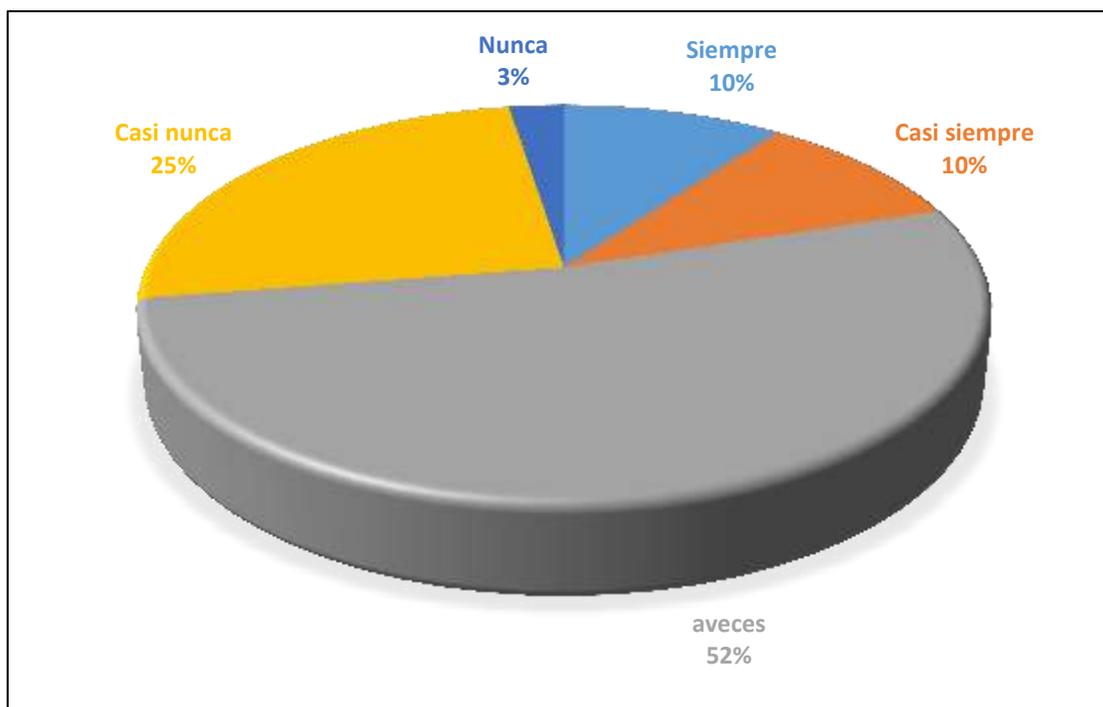
Pregunta 24: Los moradores hacen uso de las áreas comunes con frecuencia.

Tabla N° 27: Análisis Pregunta 24. Los moradores hacen uso de las áreas comunes con frecuencia.

P24	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	10.0
Casi siempre	4	10.0
A veces	21	52.5
Casi nunca	10	25.0
Nunca	1	2.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 25: Pregunta 24. Los moradores hacen uso de las áreas comunes con frecuencia.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 20% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 52% afirma que es a veces y el 28% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los moradores a veces hacen uso de las áreas comunes con frecuencia en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

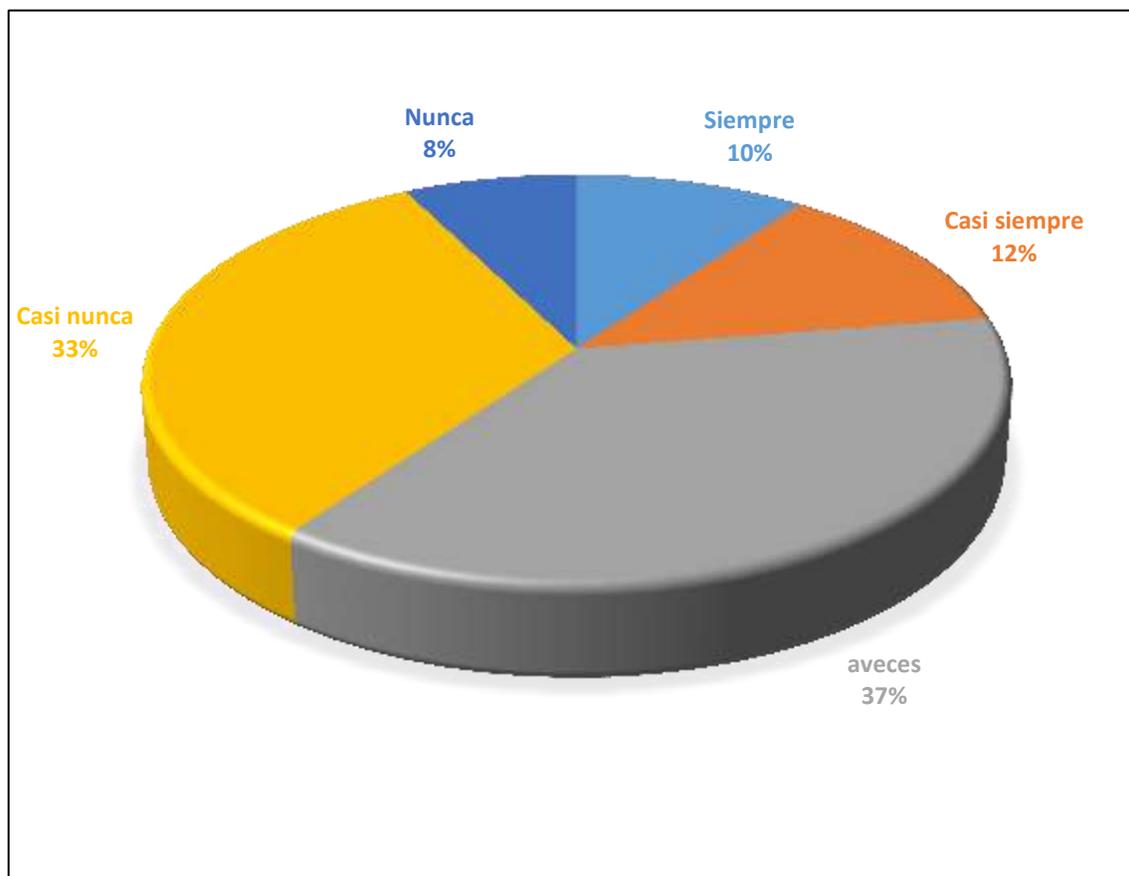
Pregunta 25: Los programas de mantenimiento y mejora son presupuestados anualmente.

Tabla N° 28: Análisis Pregunta 25. Los programas de mantenimiento y mejora son presupuestados anualmente.

P25	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	10.0
Casi siempre	5	12.5
A veces	15	37.5
Casi nunca	13	32.5
Nunca	3	7.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 26: Pregunta 25. Los programas de mantenimiento y mejora son presupuestados anualmente.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 23% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 37% afirma que es a veces y el 40% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los programas de mantenimiento y mejora no son presupuestados anualmente en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

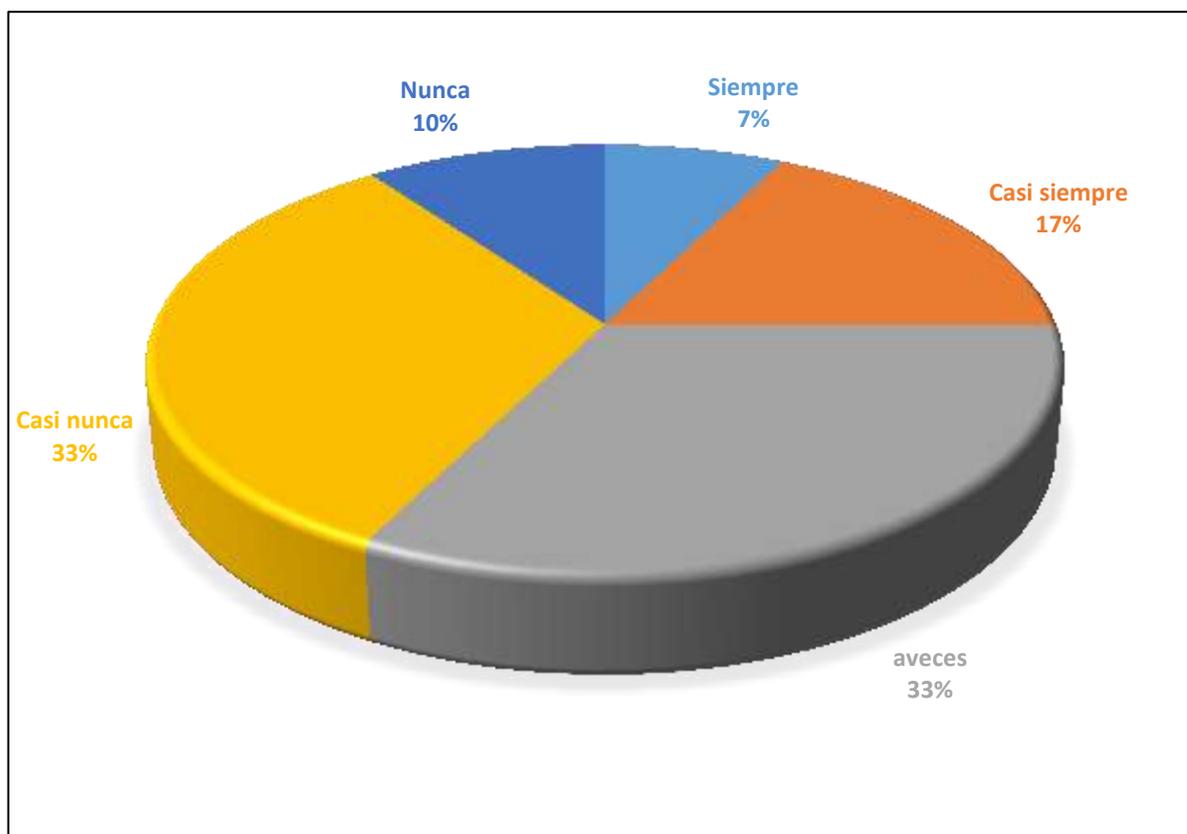
Pregunta 26: Los programas de mantenimiento y mejora son ejecutados adecuadamente todos los años por la administración.

Tabla N° 29: Análisis Pregunta 26. Los programas de mantenimiento y mejora son ejecutados adecuadamente todos los años por la administración.

P26	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7.5
Casi siempre	7	17.5
Aveces	13	32.5
Casi nunca	13	32.5
Nunca	4	10.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 27: Pregunta 26. Los programas de mantenimiento y mejora son ejecutados adecuadamente todos los años por la administración.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 25% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 33% afirma que es a veces y el 42% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los programas de mantenimiento y mejora no son ejecutados adecuadamente todos los años por la administración en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

Dimensión 3

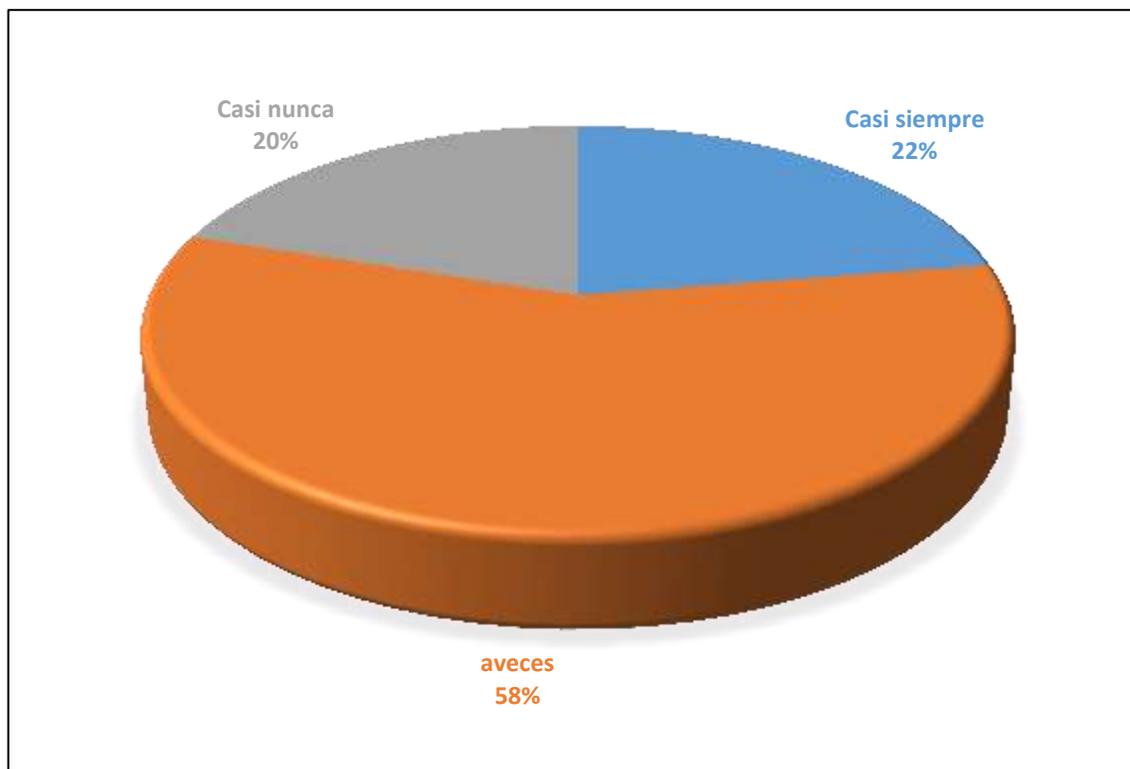
Pregunta 27: Los moradores realizan los pagos de los oportunamente a la administración.

Tabla N° 30: Análisis Pregunta 27. Los moradores realizan los pagos de los oportunamente a la administración.

P27	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	9	22.5
A veces	23	57.5
Casi nunca	8	20.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 28: Pregunta 27. Los moradores realizan los pagos de los oportunamente a la administración.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 23% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 57% afirma que es a veces y el 20% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los moradores a veces realizan los pagos de los oportunamente a la administración en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

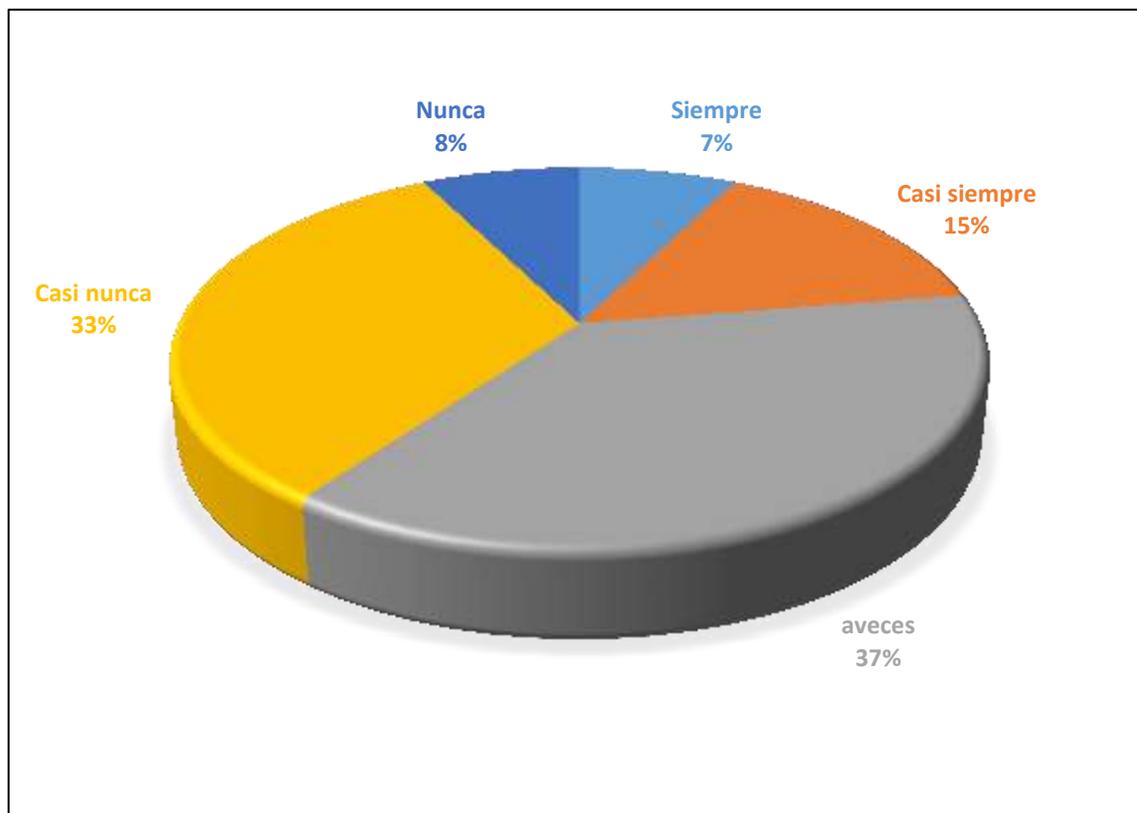
Pregunta 28: Los pagos de los moradores son empleados correctamente en los gastos presupuestados por la administración.

Tabla N° 31: Análisis Pregunta 28. Los pagos de los moradores son empleados correctamente en los gastos presupuestados por la administración.

P28	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7.5
Casi siempre	6	15.0
A veces	15	37.5
Casi nunca	13	32.5
Nunca	3	7.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 29: Pregunta 28. Los pagos de los moradores son empleados correctamente en los gastos presupuestados por la administración.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 23% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 37% afirma que es a veces y el 40% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Los pagos de los moradores no son empleados correctamente en los gastos presupuestados por la administración de los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

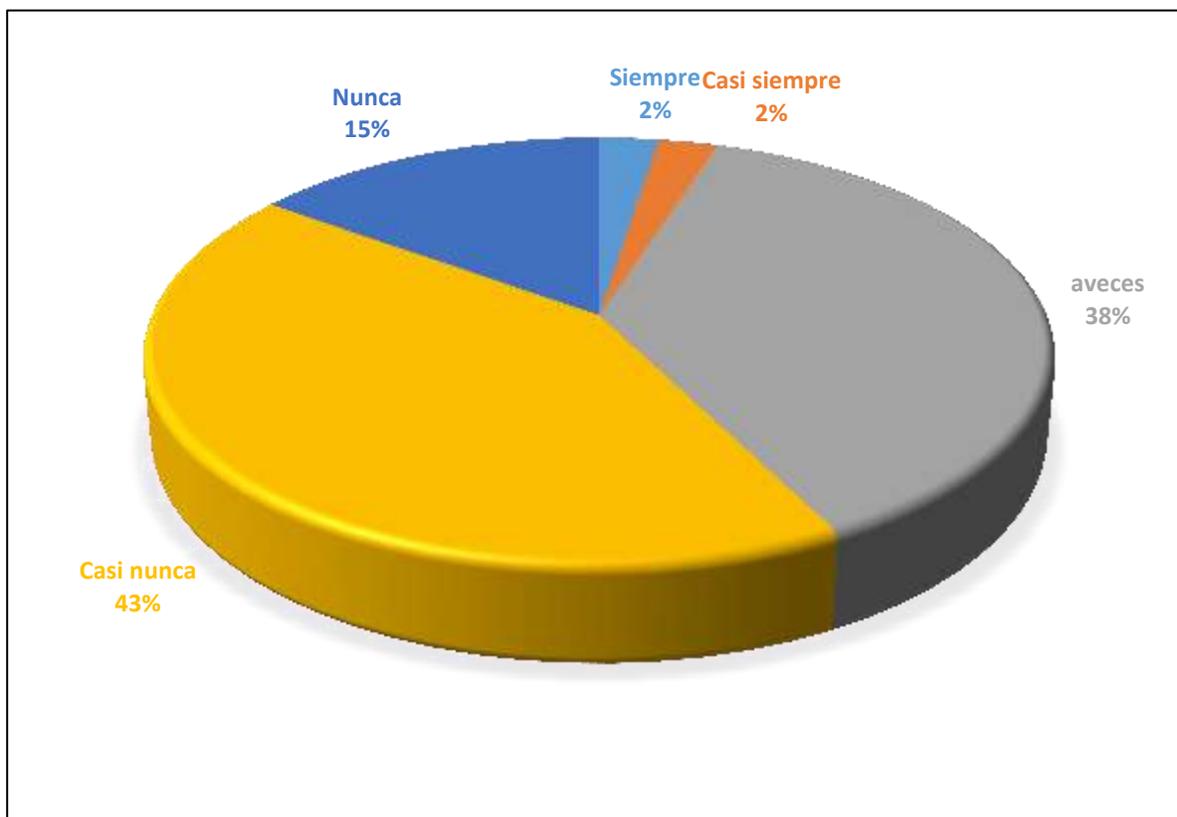
Pregunta 29: Las multas ayudan a que los moradores cumplan con sus obligaciones oportunamente.

Tabla N° 32: Análisis Pregunta 29. Las multas ayudan a que los moradores cumplan con sus obligaciones oportunamente.

P29	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2.5
Casi siempre	1	2.5
Aveces	15	37.5
Casi nunca	17	42.5
Nunca	6	15.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 30: Pregunta 29. Las multas ayudan a que los moradores cumplan con sus obligaciones oportunamente.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 5% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 38% afirma que es a veces y el 57% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las multas no ayudan a que los moradores cumplan con sus obligaciones oportunamente en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

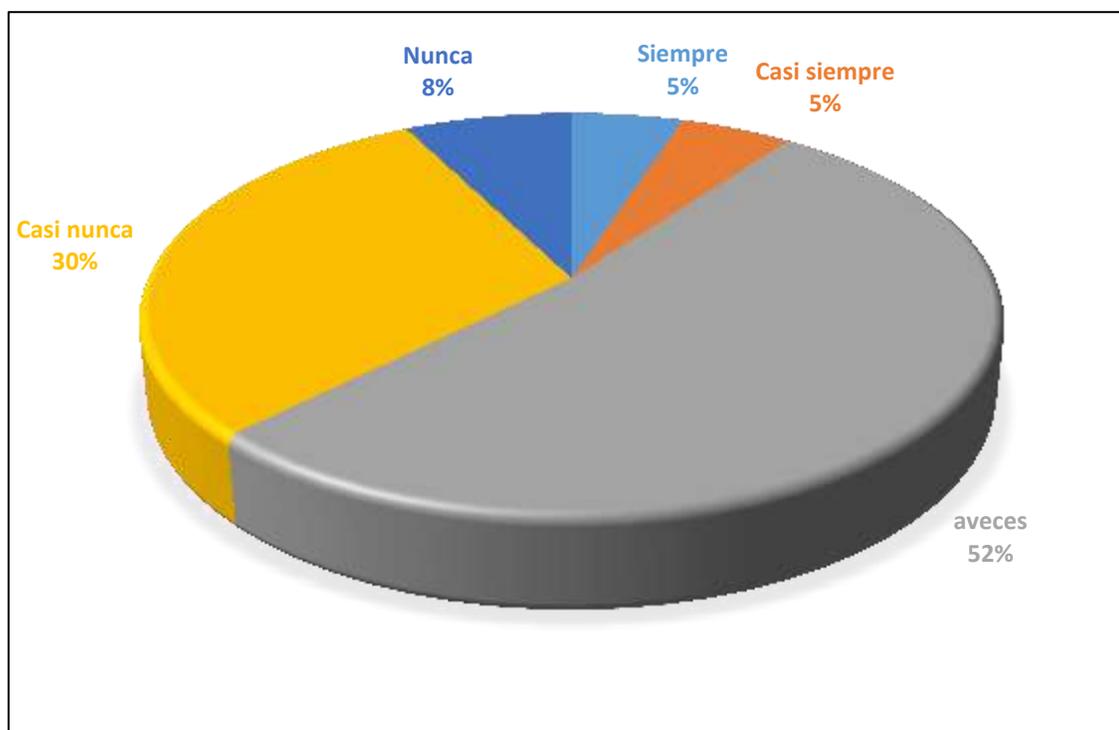
Pregunta 30: Las multas son empleadas en los gastos de mantenimiento y mejora del edificio.

Tabla N° 33: Análisis Pregunta 30. Las multas son empleadas en los gastos de mantenimiento y mejora del edificio.

P30	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5.0
Casi siempre	2	5.0
Aveces	21	52.5
Casi nunca	12	30.0
Nunca	3	7.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 31: Pregunta 30. Las multas son empleadas en los gastos de mantenimiento y mejora del edificio.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 10% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 52% afirma que es a veces y el 38% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las multas a veces son empleadas en los gastos de mantenimiento y mejora en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

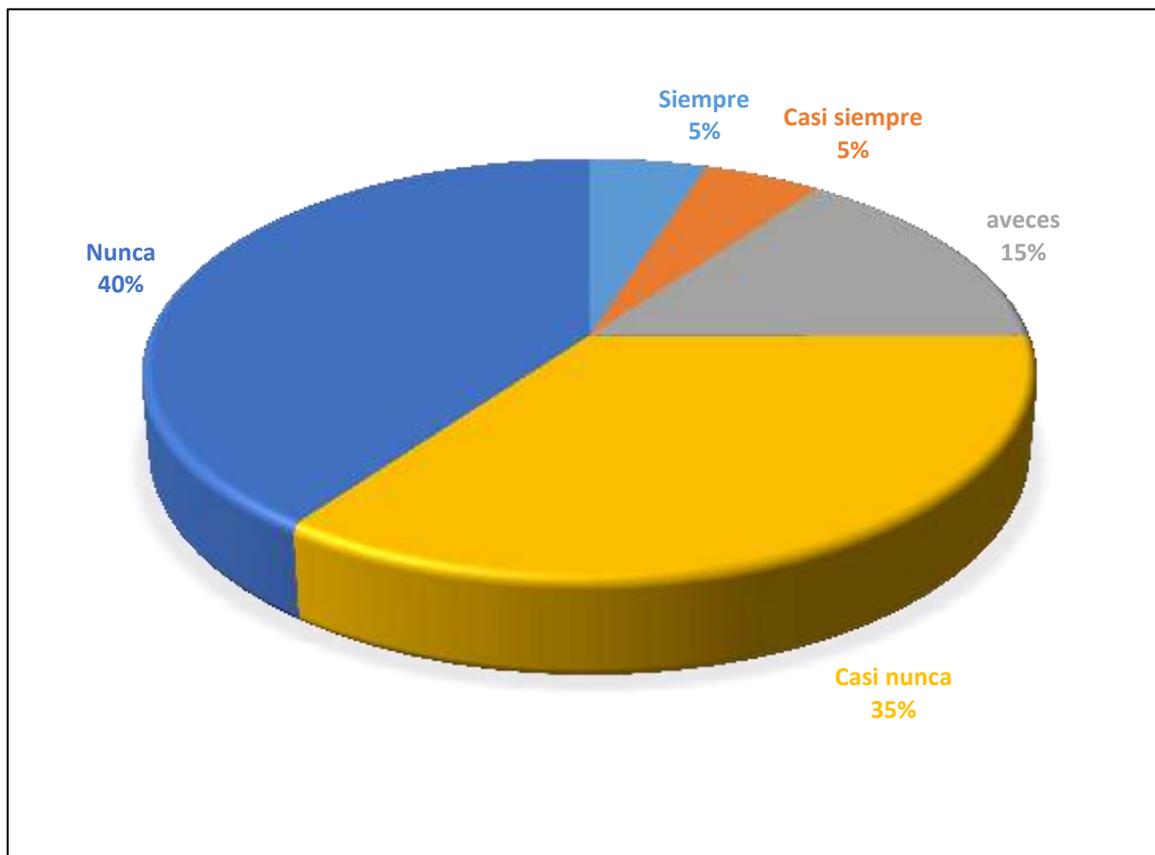
Pregunta 31: La administración emplea asesoría legal para el buen funcionamiento del edificio.

Tabla N° 34: Análisis Pregunta 31. La administración emplea asesoría legal para el buen funcionamiento del edificio.

P31	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5.0
Casi siempre	2	5.0
Aveces	6	15.0
Casi nunca	14	35.0
Nunca	16	40.0
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 32: Pregunta 31. La administración emplea asesoría legal para el buen funcionamiento del edificio.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 10% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 15% afirma que es a veces y el 75% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

La administración no emplea asesoría legal para el buen funcionamiento en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

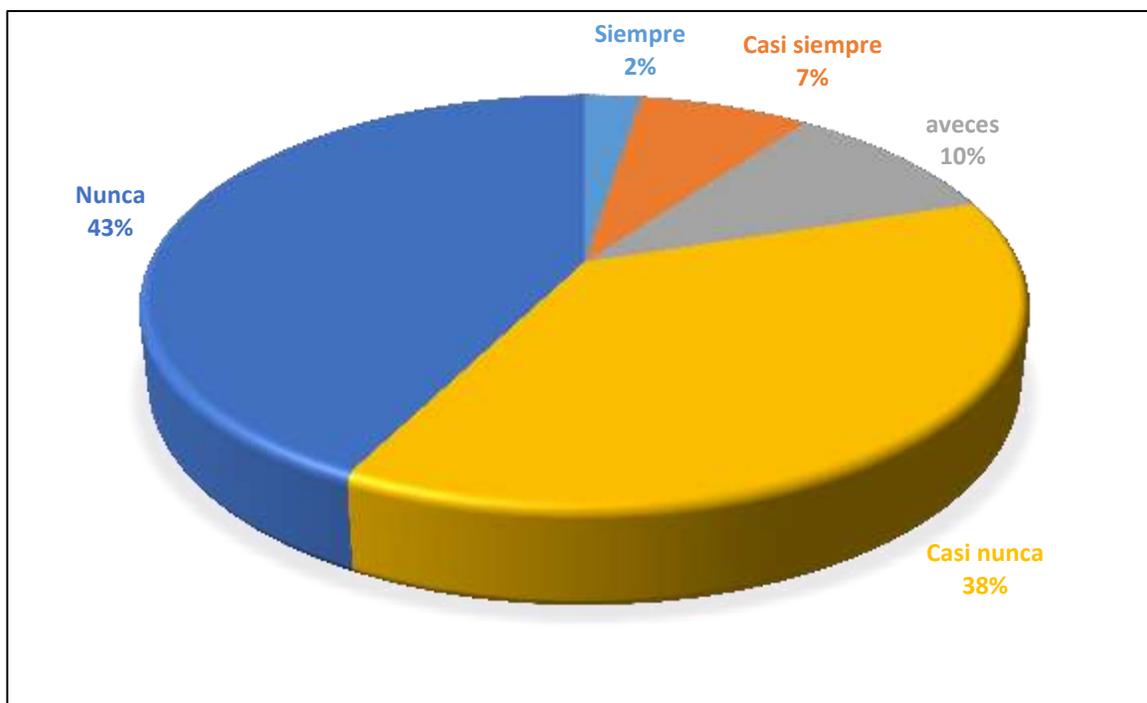
Pregunta 32: Las familias cuentan con el apoyo legal de la administración para el buen funcionamiento del edificio.

Tabla N° 35: Análisis Pregunta 32. Las familias cuentan con el apoyo legal de la administración para el buen funcionamiento del edificio.

P32	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2.5
Casi siempre	3	7.5
Aveces	4	10.0
Casi nunca	15	37.5
Nunca	17	42.5
Total	40	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 33: Pregunta 32. Las familias cuentan con el apoyo legal de la administración para el buen funcionamiento del edificio.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

El 10% de los encuestados respondieron que la pregunta es verdadera siempre o casi siempre, el 10% afirma que es a veces y el 80% considera que la afirmación no es cierta.

Interpretación:

Las familias no cuentan con el apoyo legal de la administración para el buen funcionamiento en los edificios residenciales de Miraflores-Lima.

CASO PRÁCTICO

A continuación se desarrollará un Cash flow tomando como referencia al Edificio Residencial Casa Club Pardo de Miraflores – Lima.

Esto nos servirá para ver si la empresa dispondrá del efectivo necesario para cubrir sus gastos y además obtener ganancias.

De lo mencionado se desprende que el análisis del cash flow resulta ser una cuestión sumamente valiosa para las pequeñas y medianas empresas que son las que normalmente suelen verse afectadas por la falta de liquidez, para satisfacer aquellas necesidades más inmediatas. Así se podrán realizar previsiones y ayudará a evitar aquellas acciones de urgencia que a la larga, generarán complicaciones económicas, como por ejemplo tener que recurrir a una entidad financiera para solicitar un préstamo.

El cash flow definitivamente hará que la gestión de finanzas resulte efectiva porque contribuye directamente a la toma de las mejores decisiones y facilita el control de los egresos en orden a mejorar la rentabilidad.

Cash Flow Edificio Casa Club Pardo													
		Ingreso por meses 2017											
	Dptos. Por categorías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Dptos. 1 habitación	4603.45	4240.20	3528.81	4452.32	4286.30	4401.65	4709.32	4123.11	3507.90	4385.76	6833.72	4032.78
2	Dptos. Flat 3 habitaciones	19905.90	19897.38	19443.38	19992.14	21037.91	19837.85	21578.97	18735.20	19549.93	25039.86	26862.65	22379.74
3	Dúplex 3 habitaciones	2088.33	1438.61	1725.07	3388.08	1441.38	1408.87	1742.42	1101.54	2696.45	1517.10	2033.44	1501.39
4	Triplex	505.95	534.70	500.20	500.20	547.20	508.35	500.20	518.40	557.40	571.00	600.20	500.20
5	Penthouse	1436.60	1381.01	1371.63	687.00	2078.32	1323.56	1343.36	1376.60	1515.60	1477.55	1636.35	2184.54
		28540.23	27491.90	26569.09	29019.74	29391.11	27480.28	29874.27	25854.85	27827.28	32991.27	37966.36	30598.65

CASH FLOW OPERATIVOS		Fecha 01 / 01 / 2017												Instructivo	
RUBRO	Cuenta / Concepto	Saldo Actual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Disponibilidades	Cta. Cte. Scotiabank	51,241.78													• El dinero disponible corresponde a la cuenta corriente del edificio del Scotiabank.
	Total Disponibilidades	51,241.78													Totales
Ingresos Proyectados	Dptos. 1 habitación		4,603.45	4,240.20	3,528.81	4,452.32	4,286.30	4,401.65	4,709.32	4,123.11	3,507.90	4,385.76	6,833.72	4,032.78	• Los ingresos corresponden a los aportes de los propietarios e inquilinos según el tamaño-número de habitaciones.
	Dptos. Flat 3 habitaciones		20,225.90	19,897.38	19,443.38	19,992.14	21,037.91	19,837.85	21,578.97	18,735.20	19,549.93	25,039.86	26,862.65	22,379.74	• Los ingresos por reservaciones son aportes para el mantenimiento del área común
	Dúplex 3 habitaciones		2,088.43	1,438.61	1,725.07	3,388.08	1,441.38	1,408.87	1,742.42	1,101.54	2,696.45	1,517.10	2,033.44	1,501.39	• Los saldos de compras o gastos se depositan en la cuenta bancaria.
	Triplex		505.95	534.70	500.20	500.20	547.20	508.35	500.20	518.40	557.40	571.00	600.20	500.20	
	Penthouse		1,436.60	1,381.01	1,371.63	687.00	2,078.32	1,323.56	1,343.36	1,376.60	1,515.60	1,477.55	1,636.35	2,184.54	
	Reservaciones		1,920.00	601.65	1,070.00	1,420.00	-	440.00	1,180.00	1,020.00	2,230.00	1,320.00	1,050.00	1,800.00	
	salDOS			79.00					182.00	10.45	249.20	1,081.20	-	-	
	Total Ingresos		30,780.33	28,172.55	27,639.09	30,439.74	29,391.11	27,920.28	31,236.27	26,885.30	30,306.48	35,392.47	39,016.36	32,398.65	Totales
Egresos Corrientes	Administrador-contador planilla		1,447.80	1,452.60	1,452.60	1,452.60	1,452.60	1,464.00	1,464.00	1,464.00	1,464.00	1,464.00	1,464.00	1,464.00	• Un administrador-contador en planilla
	Personal limpieza planilla		1,587.50	2,036.80	2,417.41	2,417.41	2,650.70	2,417.41	2,417.41	2,417.45	2,417.41	2,512.20	2,512.20	2,512.20	• 3 personal para limpieza
	Personal vigilancia planilla		3,311.75	2,449.85	3,109.47	2,407.20	2,755.60	3,165.49	3,281.21	3,205.39	3,205.39	3,355.39	3,167.90	3,281.21	• 3 personal para vigilancia
	Mantenimiento jardinería			445.00	180.00	180.00	225.00	220.00	225.00	180.00	340.00	225.00	180.00	180.00	• 1 vez por semana
	Servicio flores recepción			120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	• 1 vez por semana
	Mantenimiento piscina			400.00	400.00	350.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	150.00	200.00	200.00	• 1 vez por semana
	Movilidad personal		2,090.85	2,030.20	1,951.85	2,153.25	1,863.40	1,903.10	1,942.70	1,942.70	1,869.71	1,808.10	1,847.80	1,887.45	• 1 vez por mes
	Vacaciones personal		417.60	983.65	603.00	611.05	-	-	-	-	-	-	-	-	• medio sueldo según mype
	Essalud, ONP y AFP		1,512.85	1,486.50	1,486.50	1,607.50	1,476.15	1,498.30	1,489.30	1,501.62	2,355.60	1,505.05	1,521.02	1,514.50	• pago de acuerdo a planilla
	Ferriados limpieza		50.00			100.00	50.00	100.00	100.00	50.00		50.00	50.00	100.00	• reemplazo del personal de limpieza en feriados
	Bono-Gratificaciones								3,248.75					3,506.25	• Para fiestas patrias y navidad
	Bono Fiestas						101.80							560.00	• para ocasiones especiales
	Servicio agua		1,703.07	1,777.20	2,039.55	2,319.75	2,267.58	2,200.85	2,122.65	2,847.67	2,868.26	2,963.15	3,055.95	2,845.25	• pago del servicio mensual
	Servicio luz		4,676.50	4,923.05	4,944.58	4,791.80	4,870.75	4,833.75	4,883.35	4,829.91	4,614.80	5,157.05	4,860.00	4,117.16	• pago del servicio mensual
	Servicio teléfono-internet		176.60		164.85	187.25	202.15	196.85	186.60	159.50	166.60	173.30	172.20	176.20	• pago del servicio mensual
	Implementos iluminarias		597.00			252.00		336.00		172.00		3,388.00			• focos, fluorescentes, y otras iluminarias del edificio
	Implementos de limpieza		430.00	430.00	430.00	440.00		440.00	542.00	460.00	470.00	470.00	470.00	500.00	• 1 vez por mes
	Mantenimiento ascensores			1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	1,600.00	• pago del servicio mensual
	Mantenimiento puertas levadizas						120.00						240.00		• pago del servicio cada trimestre o semestre
	Total egresos Corrientes		18,001.52	20,134.85	20,899.81	20,989.81	19,955.73	20,695.75	23,822.97	21,150.24	21,691.77	24,941.24	21,461.07	24,564.22	Totales

64	alfombra para ingreso							701.10										
65	mantenimiento freno hidraulico puerta ingreso							150.00										
68	Resortes para puertas levadizas								690.00									
69	circulina salida cochera, arrancadores										49.00							
70	reparación tubería desague										700.00							
71	fraguado piscina-mantenimiento											950.00						
72	mantenimiento cámaras vigilancia											2,000.00						
73	limpieza tanques elevados y cisterna											699.00						
74	mantenimiento bombas de agua y tablero eléctrico											2,000.00						
75	Servicio de instalación iluminarias											350.00						
76	Recarga extintores											420.00						
78	Pintado edificio exteriores											7,000.00						
79	Pintado edificio exteriores												3,000.00					
80	Pintado edificio exteriores												3,000.00					
81	Pintado edificio exteriores												7,000.00					
82	Repuesto para ascensor												1,500.00					
83	Pintado edificio exteriores												3,000.00					
84	Reparación filtración zona de parrilla												1,100.00					
85	repuesto ascensor												4,000.00					
86	Pintado edificio exteriores												3,000.00					
87	Trabajo drywall recepción												1,700.00					
88	enchapado recepción												946.00					
89	reparación filtración zona de parrilla												250.00					
90	Porcelanato recepción																	2,144.55
91	Mano de obra enchapado madera y porcelanato recepción																	900.00
92	Mano de obra conexiones eléctricas																	600.00
93	Base dicroicos,pantallas pasillos y otros materiales																	1,511.00
94	Pintado edificio exteriores																	4,000.00
95	Bono navidad																	700.00
96	Madera enchapado recepción																	484.95
97	vinilico counter																	166.30
98	arbol y adornos navidad																	625.70
99	Pintado edificio exteriores																	5,000.00
100	cuadros recepción																	900.00
101	pintado buzones de correspondencia																	250.00
102	carta notarial																	70.00
103	letras acrílicas recepción																	425.45
104	cajas panetones navidad																	408.40
	Total Egresos proyectados		4,455.10	2,441.30	29,384.88	1,776.58	6,933.75	3,223.85	4,070.80	2,137.05	2,393.65	16,336.65	29,501.65	19,488.70				Totales
	Posicion Neta Proyectada del Periodo		8,323.71	5,596.40	-22,645.60	7,673.35	2,501.63	4,000.68	3,342.50	3,598.01	6,221.06	-5,885.42	-11,946.36	-11,654.27				Totales
	Posicion Neta Proyectada final		51,241.78	59,565.49	65,161.89	42,516.29	50,189.64	52,691.27	56,691.95	60,034.45	63,632.46	69,853.52	63,968.10	52,021.74	40,367.47			Totales

DEPARTAMENTOS POR ÁREA Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

DEPT.	AREA	%	
No	M2		MANT.
201	117.70	1.07	276.20
202	134.00	1.21	312.34
203	144.00	1.30	335.57
204	135.86	1.23	317.50
205	110.00	0.99	255.55
206	77.00	0.69	178.11
301	112.00	1.02	263.29
302	136.70	1.24	320.08
303	136.70	1.24	320.08
304	125.13	1.13	291.69
305	81.00	0.73	188.43
401	118.58	1.08	278.78
402	144.95	1.31	338.15
403	88.13	0.79	203.92
404	128.00	1.14	294.27
405	113.54	1.03	265.87
406	92.13	0.83	214.25
501	118.58	1.08	278.78
502	136.00	1.23	317.50
503	85.00	0.77	198.76
504	136.00	1.23	317.50
505	111.75	1.01	260.71
506	78.75	0.71	183.27
601	113.50	1.03	265.87
602	131.00	1.19	307.17
603	132.00	1.17	302.01
604	130.75	1.18	304.59
605	114.00	1.03	265.87
606	76.00	0.67	172.95
701	109.00	0.97	250.39
702	131.00	1.19	307.17
703	140.00	1.27	327.83
704	121.00	1.10	283.94
705	85.58	0.78	201.34
801	112.00	1.02	263.29
802	128.00	1.14	294.27
803	81.32	0.73	188.43
804	131.00	1.19	307.17
805	114.00	1.03	265.87
806	79.00	0.72	185.85
901	125.13	1.13	291.69
902	128.00	1.14	294.27
903	75.00	0.68	175.53
904	141.30	1.28	330.41
905	114.00	1.03	265.87
906	82.00	0.74	191.02

1001	114.00	1.03	265.87
1002	137.32	1.24	320.08
1003	132.00	1.17	302.01
1004	143.30	1.30	335.57
1005	114.00	1.03	265.87
1006	82.00	0.74	191.02
1101	125.95	1.14	294.27
1102	140.00	1.27	327.83
1103	140.00	1.27	327.83
1104	111.75	1.01	260.71
1105	82.79	0.75	193.60
1201	113.50	1.03	265.87
1202	140.00	1.27	327.83
1203	74.85	0.67	172.95
1204	131.00	1.19	307.17
1205	115.00	1.04	268.46
1206	82.00	0.74	191.02
1301	115.00	1.04	268.46
1302	136.00	1.23	317.50
1303	76.20	0.69	178.11
1304	136.00	1.23	317.50
1305	117.00	1.06	273.62
1306	81.00	0.73	188.43
1401	117.70	1.07	276.20
1402	135.69	1.23	317.50
1403	138.00	1.24	320.08
1404	144.19	1.31	338.15
1405	121.00	1.10	283.94
1406	84.00	0.76	196.18
1501	140.00	1.27	327.83
1502	136.70	1.24	320.08
1601	132.50	1.20	309.76
1602	81.58	0.74	191.02
1603	134.00	1.21	312.34
1701	145.92	1.32	340.73
1702	140.00	1.26	325.24
1703	158.02	1.43	369.13
1801	136.00	1.23	317.50
1802	136.70	1.24	320.08
1901	137.32	1.24	320.08
1902	144.95	1.31	338.15
2001	274.14	2.48	640.16
2002	213.64	1.93	498.19
2003	275.31	2.49	642.74
ASB	35.56	0.32	82.60

De la misma manera, se está arribando a los Estados Financieros. En esta parte, mostraremos un Estado de Resultados Presupuestado y un Estado de Situación Financiera Presupuestado del Edificio Casa Club Pardo para mostrar de manera más clara y ordenada la situación real y económica de este edificio residencial.

CASA CLUB PARDO
ESTADO DE RESULTADOS PRESUPUESTADO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017
 (En soles)

	Nota	Periodo Diciembre 2017
Ingreso de actividades ordinarias	07	369,578.63
Ganancia Bruta		369,578.63
(-) Gastos de Administración	08	(356,867.58)
Ganancia Operativa		12,711.05
(-) Gastos Financieros	09	(2,258.96)
Ganancia antes de Impuestos		10,452.09
Ganancia Neta del Ejercicio		10,452.09

CASA CLUB PARDO
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PRESUPUESTADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017
(En soles)

	Notas	Al 31 de Diciembre 2017		Notas	Al 31 de Diciembre 2017
ACTIVOS			PASIVOS Y PATRIMONIO		
ACTIVOS CORRIENTES			PASIVOS CORRIENTES		
Efectivo y equivalente al efectivo	02	40,367.47	Otras cuentas por pagar	04	1,514.50
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		40,367.47	TOTAL PASIVOS CORRIENTES		1,514.50
			PASIVOS NO CORRIENTES		
			TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		0.00
ACTIVOS NO CORRIENTES			TOTAL PASIVOS		1,514.50
			PATRIMONIO		
Propiedades, Planta y Equipo (Neto)	03	18,175.00	Resultados acumulados	05	46,575.88
			Utilidad del ejercicio	06	10,452.09
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		18,175.00	TOTAL PATRIMONIO		57,027.97
TOTAL ACTIVO		58,542.47	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		58,542.47

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

NOTA 01:	ENTIDAD ECONÓMICA	
	EDIFICIO CASA CLUB PARDO	
<p>Es una asociación sin fines de lucro, de la que forman parte todos los propietarios de 90 departamentos. Todos ellos tienen por objetivo de defender y velar por los intereses y derechos de los vecinos.</p> <p>La financiación de todas las decisiones referentes al mantenimiento del edificio que se tomen en cada junta corre a cargo de los propietarios mediante el pago de cuotas ordinarias y extraordinarias.</p>		
NOTA 02:	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	
Está comprendido:		
TOTAL INGRESOS		420820.41 -
TOTAL EGRESOS		380452.94
TOTAL		40367.47
NOTA 03:	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	
Está comprendido:		
MÁQUINAS GIMNASIO		15500.00 +
MOTOR PUERTA LEVADIZA		4250.00
		19750.00
DEPRECIACIÓN:		
MÁQUINAS DE GIMNASIO		
PRECIO		15500.00
PORCENTAJE		10%
MESES		12
MESES		10
		1291.67
MOTOR PUERTA LEVADIZA		
PRECIO		4250.00
PORCENTAJE		10%
MESES		12
MESES		8
		283.33

NOTA 04:	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	
Está comprendido:		
TRIBUTOS POR PAGAR		S/1,514.50
NOTA 05:	RESULTADOS ACUMULADOS	
Está comprendido por fondos destinados para trabajos ya presupuestados.		
		S/ 46,575.88
NOTA 06:	UTILIDAD DEL EJERCICIO	
ES LA UTILIDAD OBTENIDA EJERCICIO.		
		S/ 10,452.09
NOTA 07:	INGRESO DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	
Está comprendida:		
INGRESOS OPERACIONALES		353,925.13
OTROS INGRESOS		66,825.28
TOTAL		420,820.41
NOTA 08:	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	
Está comprendida:		
GASTOS DEL PERSONAL		135,446.25
GASTOS DE BIENES Y SERVICIOS		122,862.73
GASTOS NO FRECUENTES		98,558.60
TOTAL		356,867.58
NOTA 09:	GASTOS FINANCIEROS	
PORTES Y COMISIONES		S/2,258.96

GASTOS DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS VARIABLES						
IMPLEMENTOS DE ILUMINARIAS						1357.00
IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA						5082.00
BOMBAS DE AGUA Y TANQUES ELEVADOS						2700.00
BOMBAS SUMERGIBLES						3000.00
BOMBAS DE AGUA PISCINA						450.00
MANTENIMIENTO DE POZOS A TIERRA						1250.00
CÁMARAS DE VIGILANCIA						2510.00
PUERTA INGRESO-FRENO HIDRAÚLICO						300.00
CARRITOS DE SUPERMERCADO						120.00
MANTENIMIENTO DE SAUNA						800.00
LIMPIEZA DUCTOS DE BASURA, PINTADO DE TAPAS E INTERNO DE DUCTOS						1500.00
MANTENIMIENTO DE LINEA CONTRA INCENDIO						1450.00
MANTENIMIENTO SISTEMA CONTRA INCENDIO						3000.00
MÁQUINAS GYM						600.00
SUBTOTAL						24119.00
OTROS GASTOS						
RECARGA DE EXTINTORES (15 extintores)						450.00
2 TONER PARA IMPRESORA						454.00
GASTOS NO PROGRAMADOS						24000.00
FONDO DE CONTINGENCIA						5000.00
SUBTOTAL						29,904.00
MARGEN DE AHORRO						3,000.00
TOTAL						317,122.49

SUSTENTACIÓN DEL PRESUPUESTO 2018

El presupuesto brindado, corresponde a un Edificio Residencial de 90 departamentos, tomando como referencia el edificio Casa Club Pardo de Miraflores, el cual, cuenta con áreas comunes de esparcimiento.

En este presupuesto se está considerando los gastos fijos, variables, administrativos, de mantenimiento y otro tipo de gastos que se presenten a lo largo del año, como reparaciones. Además se prevee un fondo para contingencias o casos de emergencia que se puedan suscitar.

También se está considerando un monto de ahorro dentro del año, el cual, permitirá ser empleado en mejoras en el edificio, evitando así, las cuotas extraordinarias para los habitantes del edificio.

Se debe tener en cuenta que todo presupuesto se presenta en asamblea de Junta de Propietarios al inicio de cada año y este para su validez, debe ser aprobado por los propietarios del edificio, el cual, constará en el libro de actas legalizadas.

Sugerencias:

1. Se sugiere no inflar o sobrevalorar el presupuesto, ya que el incremento de las cuotas podría ocasionar inconformidad y conflictos entre los propietarios e inquilinos del edificio.
2. También se sugiere no tener un presupuesto exacto, ya que se corre el riesgo de no cubrir los gastos en su totalidad. Por lo tanto, si hubiera por ejemplo algún incremento de costos por parte de las empresas de servicios, sería complicado realizar el pago en su totalidad y podría acarrear deudas al edificio.

Habiendo presentado dicho presupuesto, verificamos que las necesidades económicas se han incrementado, debido a que se está considerado un fondo de contingencia y también un margen de ahorro. Tal es así, que se propone un incremento para el siguiente periodo del 2.37815% (2.38%) para sus cuotas ordinarias.

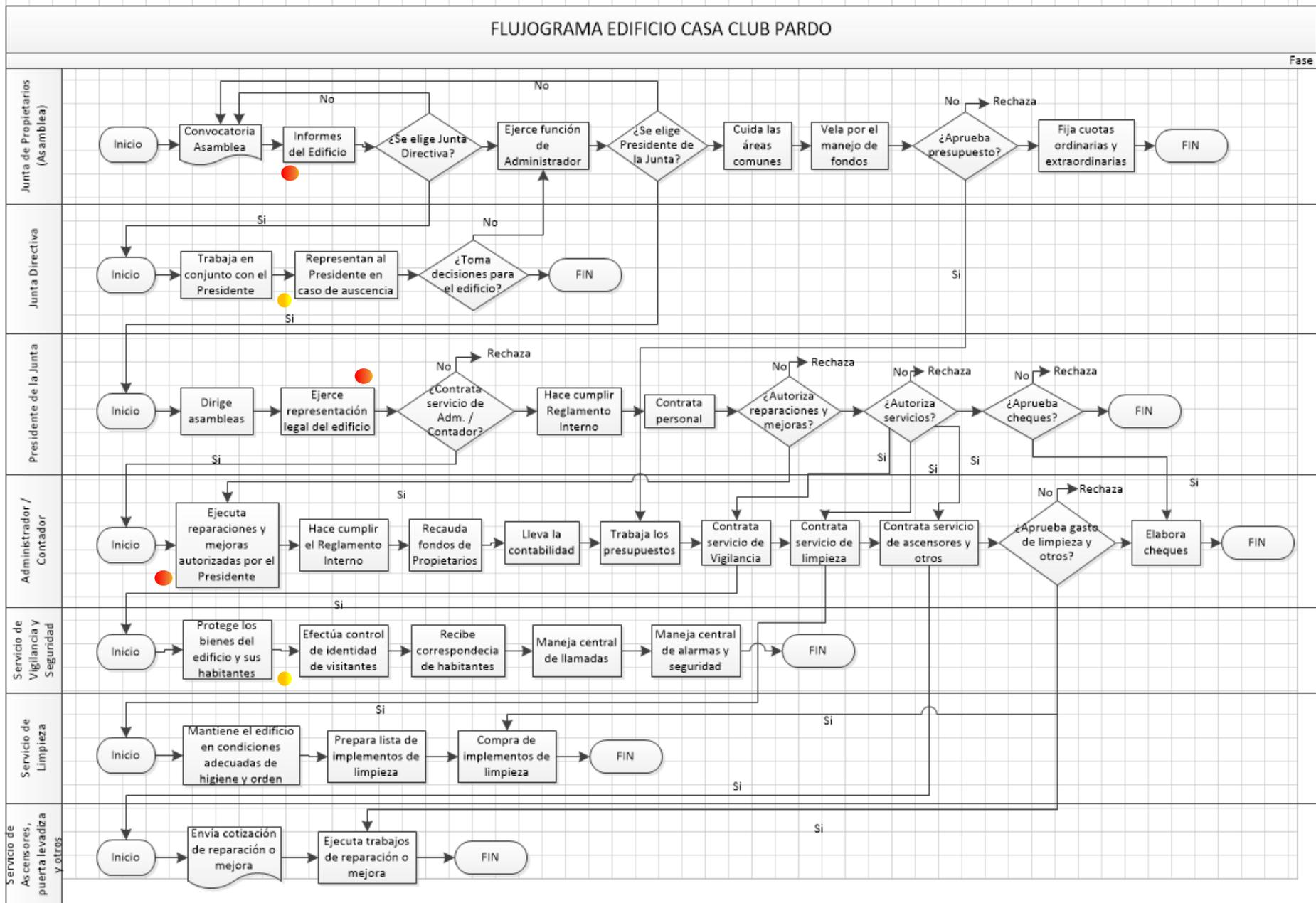
Como se podrá observar el incremento es muy bajo, lo que no creará mayores problemas en los propietarios e inquilinos de dicho edificio.

Tomando como referencia lo antes mencionado, el presupuesto financiero, permitirá alcanzar de una manera ordenada y eficaz los objetivos trazados a la Junta de Propietarios de Casa Club Pardo.

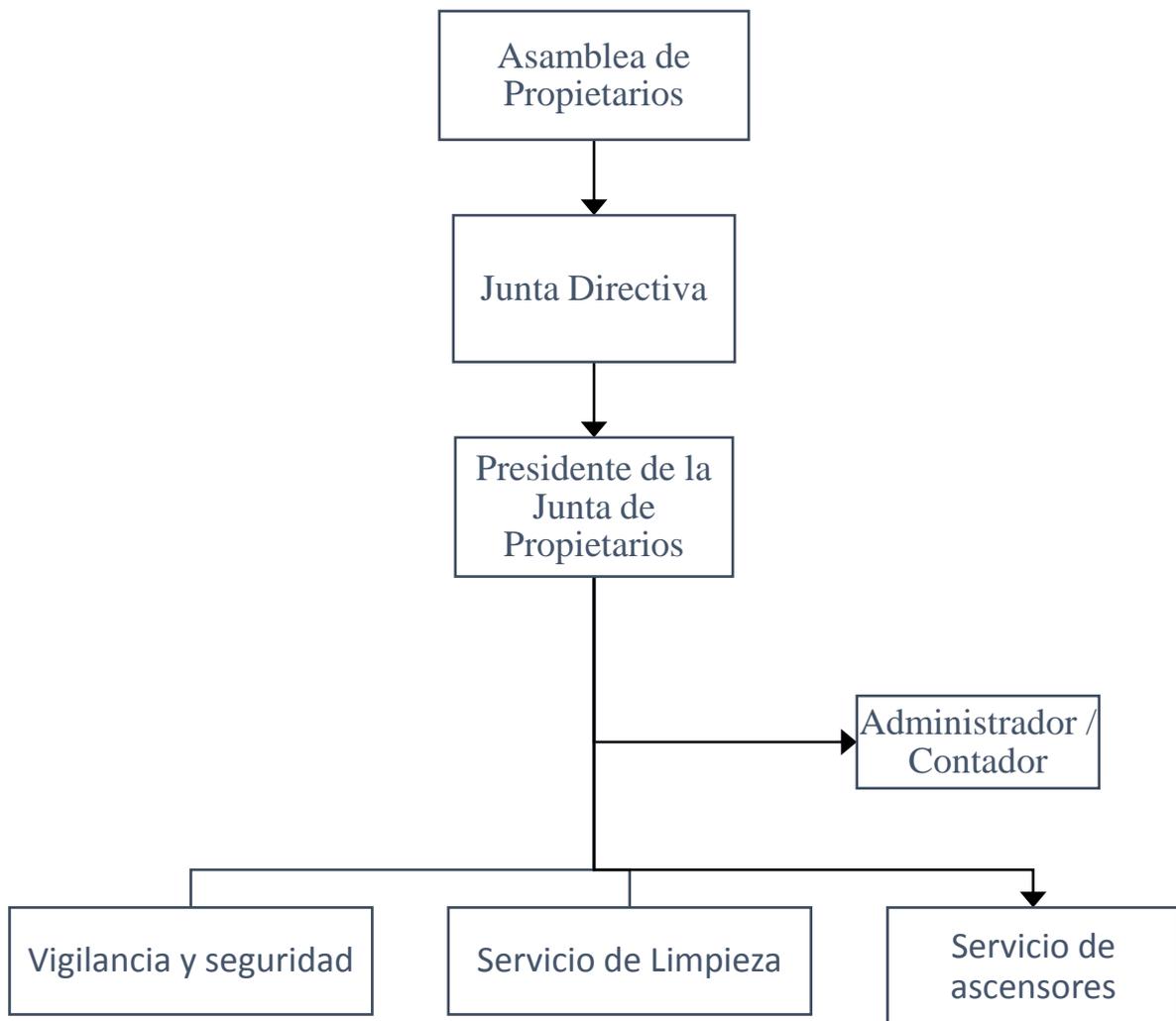
DEPT. No	AREA M2	%	MANT.				DEPT. No	AREA M2	%	MANT.
201	117.70	1.07	276.20		2.38%		201	117.70	1.07	282.77
202	134.00	1.21	312.34				202	134.00	1.21	319.77
203	144.00	1.30	335.57				203	144.00	1.30	343.55
204	135.86	1.23	317.50				204	135.86	1.23	325.05
205	110.00	0.99	255.55				205	110.00	0.99	261.63
206	77.00	0.69	178.11				206	77.00	0.69	182.35
301	112.00	1.02	263.29				301	112.00	1.02	269.55
302	136.70	1.24	320.08				302	136.70	1.24	327.69
303	136.70	1.24	320.08				303	136.70	1.24	327.69
304	125.13	1.13	291.69				304	125.13	1.13	298.62
305	81.00	0.73	188.43				305	81.00	0.73	192.92
401	118.58	1.08	278.78				401	118.58	1.08	285.41
402	144.95	1.31	338.15				402	144.95	1.31	346.19
403	88.13	0.79	203.92				403	88.13	0.79	208.77
404	128.00	1.14	294.27				404	128.00	1.14	301.27
405	113.54	1.03	265.87				405	113.54	1.03	272.20
406	92.13	0.83	214.25				406	92.13	0.83	219.34
501	118.58	1.08	278.78				501	118.58	1.08	285.41
502	136.00	1.23	317.50				502	136.00	1.23	325.05
503	85.00	0.77	198.76				503	85.00	0.77	203.49
504	136.00	1.23	317.50				504	136.00	1.23	325.05
505	111.75	1.01	260.71				505	111.75	1.01	266.91
506	78.75	0.71	183.27				506	78.75	0.71	187.63
601	113.50	1.03	265.87				601	113.50	1.03	272.20
602	131.00	1.19	307.17				602	131.00	1.19	314.48
603	132.00	1.17	302.01				603	132.00	1.17	309.19
604	130.75	1.18	304.59				604	130.75	1.18	311.84
605	114.00	1.03	265.87				605	114.00	1.03	272.20
606	76.00	0.67	172.95				606	76.00	0.67	177.06
701	109.00	0.97	250.39				701	109.00	0.97	256.34
702	131.00	1.19	307.17				702	131.00	1.19	314.48
703	140.00	1.27	327.83				703	140.00	1.27	335.62
704	121.00	1.10	283.94				704	121.00	1.10	290.70
705	85.58	0.78	201.34				705	85.58	0.78	206.13
801	112.00	1.02	263.29				801	112.00	1.02	269.55
802	128.00	1.14	294.27				802	128.00	1.14	301.27
803	81.32	0.73	188.43				803	81.32	0.73	192.92
804	131.00	1.19	307.17				804	131.00	1.19	314.48
805	114.00	1.03	265.87				805	114.00	1.03	272.20
806	79.00	0.72	185.85				806	79.00	0.72	190.27
901	125.13	1.13	291.69				901	125.13	1.13	298.62
902	128.00	1.14	294.27				902	128.00	1.14	301.27
903	75.00	0.68	175.53				903	75.00	0.68	179.70
904	141.30	1.28	330.41				904	141.30	1.28	338.26
905	114.00	1.03	265.87				905	114.00	1.03	272.20
906	82.00	0.74	191.02				906	82.00	0.74	195.56

1001	114.00	1.03	265.87				1001	114.00	1.03	272.20
1002	137.32	1.24	320.08				1002	137.32	1.24	327.69
1003	132.00	1.17	302.01				1003	132.00	1.17	309.19
1004	143.30	1.30	335.57				1004	143.30	1.30	343.55
1005	114.00	1.03	265.87				1005	114.00	1.03	272.20
1006	82.00	0.74	191.02				1006	82.00	0.74	195.56
1101	125.95	1.14	294.27				1101	125.95	1.14	301.27
1102	140.00	1.27	327.83				1102	140.00	1.27	335.62
1103	140.00	1.27	327.83				1103	140.00	1.27	335.62
1104	111.75	1.01	260.71				1104	111.75	1.01	266.91
1105	82.79	0.75	193.60				1105	82.79	0.75	198.20
1201	113.50	1.03	265.87				1201	113.50	1.03	272.20
1202	140.00	1.27	327.83				1202	140.00	1.27	335.62
1203	74.85	0.67	172.95				1203	74.85	0.67	177.06
1204	131.00	1.19	307.17				1204	131.00	1.19	314.48
1205	115.00	1.04	268.46				1205	115.00	1.04	274.84
1206	82.00	0.74	191.02				1206	82.00	0.74	195.56
1301	115.00	1.04	268.46				1301	115.00	1.04	274.84
1302	136.00	1.23	317.50				1302	136.00	1.23	325.05
1303	76.20	0.69	178.11				1303	76.20	0.69	182.35
1304	136.00	1.23	317.50				1304	136.00	1.23	325.05
1305	117.00	1.06	273.62				1305	117.00	1.06	280.12
1306	81.00	0.73	188.43				1306	81.00	0.73	192.92
1401	117.70	1.07	276.20				1401	117.70	1.07	282.77
1402	135.69	1.23	317.50				1402	135.69	1.23	325.05
1403	138.00	1.24	320.08				1403	138.00	1.24	327.69
1404	144.19	1.31	338.15				1404	144.19	1.31	346.19
1405	121.00	1.10	283.94				1405	121.00	1.10	290.70
1406	84.00	0.76	196.18				1406	84.00	0.76	200.84
1501	140.00	1.27	327.83				1501	140.00	1.27	335.62
1502	136.70	1.24	320.08				1502	136.70	1.24	327.69
1601	132.50	1.20	309.76				1601	132.50	1.20	317.12
1602	81.58	0.74	191.02				1602	81.58	0.74	195.56
1603	134.00	1.21	312.34				1603	134.00	1.21	319.77
1701	145.92	1.32	340.73				1701	145.92	1.32	348.83
1702	140.00	1.26	325.24				1702	140.00	1.26	332.98
1703	158.02	1.43	369.13				1703	158.02	1.43	377.90
1801	136.00	1.23	317.50				1801	136.00	1.23	325.05
1802	136.70	1.24	320.08				1802	136.70	1.24	327.69
1901	137.32	1.24	320.08				1901	137.32	1.24	327.69
1902	144.95	1.31	338.15				1902	144.95	1.31	346.19
2001	274.14	2.48	640.16				2001	274.14	2.48	655.39
2002	213.64	1.93	498.19				2002	213.64	1.93	510.04
2003	275.31	2.49	642.74				2003	275.31	2.49	658.03
ASB	35.56	0.32	82.60				ASB	35.56	0.32	84.57

Para poder comprender mejor el proceso de las áreas que intervienen en el Edificio Casa Club Pardo, representaremos un Flujoograma.



ORGANIGRAMA
EDIFICIO CASA CLUB PARDO



EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

Este componente consiste en realizar un análisis para a partir de los eventos, detectar o identificar los riesgos, que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos del Edificio Residencial Casa Club Pardo, de igual manera que afecten a las diferentes operaciones de la empresa.

Para la evaluación del riesgo y actividades de control se recomienda utilizar la siguiente hoja de trabajo, donde se encuentran descritas cada uno de los procesos del Edificio Residencial Casa Club Pardo con sus respectivos objetivos.

Hoja De Trabajo De Evaluación De Riesgos Y Actividades De Control

N°	PROCESO	RIESGO IDENTIFICADO	CONSECUENCIA	IMPACTO	RIESGO INEHERENTE			CONTROL Y FORMA DE MITIGACION	RIESGO RESIDUAL			
					PROBABILIDAD	RIESGO TOTAL	BAJO ALTO MEDIO		IMPACTO	PROBABILIDAD	RIESGO TOTAL	BAJO ALTO MEDIO
1	Junta de Propietarios (Asamblea)	Falta de compromiso en la organización del edificio. Ausencia de participación en asambleas por desinterés o falta de tiempo.	Conflicto y oposición a las decisiones tomadas en asambleas.	4	3	12	ALTO	Concientizar a los habitantes del edificio en la importancia de comprometerse en la toma de decisiones y la organización del edificio.	4	2	8	MEDIO
2	Junta Directiva	Falta de comunicación y compromiso entre los miembros de la directiva.	Respuesta ineficiente en la administración de los bienes del edificio e insatisfacción de los habitantes.	3	3	10	MEDIO	Coordinar reuniones periódicas para la organización de la administración del edificio.	3	2	6	MEDIO
3	Presidente de la Junta	Toma de decisiones equivocadas sin consultar a la directiva, ni a la asamblea.	Manejo inadecuado de los bienes del edificio y mala convivencia entre vecinos.	5	4	20	ALTO	Supervisar periódicamente el trabajo del presidente y asegurar la comunicación con la directiva.	5	2	10	MEDIO

4	Administrador / Contador	Ineficacia en la administración de los bienes y mal manejo de los fondos del edificio.	Edificio desordenado. Bienes en mal estado. Sin realizar mejoras o innovaciones.	4	4	16	ALTO	Contratar a un personal administrativo – contable eficiente en la organización y manejo del edificio.	4	3	10	MEDIO
5	Servicio de Vigilancia y Seguridad	Irresponsabilidad en la asistencia y puntualidad.	Inseguridad en el edificio, discrepancias entre compañeros de trabajo e insatisfacción en los habitantes.	3	3	9	MEDIO	Seleccionar personal de confianza y brindar una remuneración justa.	2	2	4	BAJO
6	Servicio de Limpieza	Ineficiencia en la limpieza de las áreas comunes del edificio.	Incomodidad en los habitantes del edificio y mala imagen.	3	3	10	MEDIO	Contratar la cantidad necesaria de personal y capacitarlo para un trabajo eficaz.	3	2	5	BAJO
7	Servicio de ascensores	Averías constantes con los ascensores. Piezas muy costosas.	Perjudica a los habitantes de pisos altos e incomoda a los habitantes en general.	3	3	9	MEDIO	Realizar un seguimiento exhaustivo del trabajo que se realiza en el mantenimiento y acondicionar contrato adecuadamente.	3	2	5	BAJO

LEYENDA:**IMPACTO:**

1=Insignificante

2=Leve

3=Moderado

4=Grave

5=Catastrófico

RIESGO:

0-5= Bajo – Verde

6-10= Medio – Anaranjado

11-más= Alto – Rojo

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se arriba a las siguientes conclusiones:

- Se ha determinado que el presupuesto financiero de periodicidad anual que contiene todas aquellas provisiones de recursos monetarios influye de manera positiva para poder lograr mejorar los resultados operativos en la administración de los edificios residenciales en Miraflores-Lima. Dichos presupuestos son una herramienta de total importancia, ya que permite alcanzar de manera eficaz las propuestas trazadas en el plan económico a lo largo del año teniendo así éxito en el buen funcionamiento de las edificaciones.
- Se ha establecido que los gastos fijos y variables de mantenimiento y los gastos de mejoras, influyen en lograr mejorar los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima. Tales proyecciones presupuestadas al ser ejecutadas oportunamente contribuyen a que haya un buen funcionamiento en los edificios residenciales, permitiendo así la satisfacción de los moradores.
- Al lograr ejecutar los servicios de mantenimiento y mejoras adecuadamente se obtiene una administración eficaz de los edificios residenciales en Miraflores-Lima, lo cual, permite no sólo bienestar en las familias que habitan en dichos edificios, sino que también dará oportunidad de enfocarse en otras obras y acciones de mejora que serán para mayor beneficio y exclusividad de dichos edificios.
- Se ha determinado que las cuotas ordinarias influyen para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima. Con los pagos oportunos de los moradores se podrá aplicar todo lo programado a lo largo del año con eficacia y eficiencia, alcanzando así el bienestar y tranquilidad de todos los habitantes de dichos edificios.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda contar con un presupuesto financiero anual en los edificios residenciales de Miraflores-Lima, a fin de poder ejecutar los gastos requerido por la junta de propietarios.
- Se recomienda ejecutar oportunamente los trabajos presupuestados, a fin de que no generen mayor gasto de mantenimiento en fechas futuras.
- Se recomienda contar siempre con un fondo de contingencia para afrontar cualquier emergencia que pueda surgir a fin de solucionar los problemas con total rapidez en casos fortuitos.
- Se recomienda crear estrategias de recaudo para las cuotas ordinarias, a fin de que estas sean pagadas puntualmente y evitar realizar cuotas extraordinarias, ya que el cobro de ellas generan malestar en los habitantes, por ser gastos adicionales en su economía.

REFERENCIAS

Tesis

Sánchez, L. (2012). Una intervención organizacional para el diagnóstico y plan de mejora de la operación interna: el caso de la empresa ADPROCON, S.A. DE C.V. (Tesis de Grado) Universidad Nacional Autónoma de México.

Ruíz, M. (2015). Plan de negocios para una empresa de administración de edificios en ciudad de México. (Tesis de Grado) Universidad de Chile.

Correa, A. (2008). Desarrollo de un plan de negocios para el posicionamiento nuevamente de la empresa cima administradores Ltda, en el contexto de la administración de propiedad horizontal en la localidad de Usaquén. (Tesis de Grado) Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.

Libros

Ray Garrison, Eric Noreen y Peter Brewer, (2007). Contabilidad Administrativa, décimo cuarta edición, España.

Horngren, Sundem y Stratton, (2006). Contabilidad administrativa, décimo tercera edición, México.

Michael A. Hitt, R. Duane Ireland y Robert E. Hoskisson, (2015). Administración estratégica. Décimo primera edición, México.

Fred R. David, (2015). Conceptos de Administración, décimo cuarta edición, México.

Idalberto Chiavenato, (2011). Introducción a la teoría general de la administración, octava edición, México.

Robbins Coulter, (2010). Administración, décima edición, México.

TUO de la Ley del Impuesto a la Renta.

TUO de la Ley del Impuesto General a las Ventas.

Decreto Supremo N° 001–98–TR.

Decreto Legislativo N° 943.

Ley N° 27157 y su Reglamento, Decreto Supremo N° 008–2000– MTC.

Norma Noya, Nelson Fernández, Diego Andrada, Leticia Gerez, Daniela Gonzáles y Nicolás Ricotta (2014), Finanzas Públicas.

Giorgio Merli, (1997), publicó su libro La Gestión eficaz.

Rue y Byars. (2006). Grupos de trabajo, conformidad y creatividad en administración. Teoría y aplicación.

Munch Galindo y José García Martínez (2008), Fundamentos de la Administración

Marulanda Castaño Oscar (2009), Costos y presupuestos.

German Israel Galviz (2011), Calidad en la gestión de servicios.

Tracy Bryan, (2015), Liderazgo y empatía.

APÉNDICES

APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL PRESUPUESTO FINANCIERO Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN EFICAZ DE EDIFICIOS RESIDENCIALES EN MIRAFLORES-LIMA, AÑO 2017						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
PRINCIPAL	GENERAL	GENERAL				
¿De qué manera el presupuesto financiero de periodicidad anual que contiene las previsiones de recursos monetarios influye en lograr mejorar los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017?	Determinar que el presupuesto financiero de periodicidad anual que contiene las previsiones de recursos monetarios influye en lograr mejorar los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.	El presupuesto financiero de periodicidad anual que contiene las previsiones de recursos monetarios influye en lograr mejorar los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.	<u>X: Variable Independiente</u> PRESUPUESTO FINANCIERO Recursos monetarios necesarios, previstos para un periodo anual a fin de llevar a cabo las actividades para obtener logros proyectados.	1. Gastos fijos y variables de mantenimiento y gastos de mejoras. 2. Servicios de mantenimiento y mejoras 3. Cuotas ordinarias y extraordinarias	Gastos fijos de Mantenimiento Políticas Servicio de áreas comunes Mejoras Cuotas ordinarias Cuotas extraordinarias Fondos de contingencia	Encuesta
SECUNDARIOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS				

<p>1. ¿De qué manera los gastos fijos y variables de mantenimiento y los gastos de mejoras, influyen en lograr mejorar los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017?</p>	<p>1. Establecer qué los gastos fijos y variables de mantenimiento y los gastos de mejoras, influyen en lograr mejorar los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017</p>	<p>1. Los gastos fijos y variables de mantenimiento y los gastos de mejoras, influyen en lograr mejorar los resultados operativos en la administración de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.</p>	<p><u>Y: Variable dependiente</u> ADMINISTRACIÓN EFICAZ Lograr con mucha rapidez importantes resultados operativos</p>	<p>Variable Dependiente: 1. Liderazgo y empatía.</p>	<p>Trato agradable y familiar</p>		
<p>2. ¿Cómo deben ejecutarse los servicios de mantenimiento y mejoras adecuadamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017?</p>	<p>2. Lograr ejecutar los servicios de mantenimiento y mejoras adecuadamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.</p>	<p>2. Los servicios de mantenimiento y mejoras influyen adecuadamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.</p>			<p>2. Programa de mantenimiento y mejoras.</p>	<p>Solidaridad con los moradores</p>	
	<p>3. Determinar que las cuotas</p>	<p>3. Las cuotas ordinarias y</p>				<p>3. Satisfacción de las familias.</p>	<p>Confraternidad con los moradores</p>
<p>3. ¿De qué forma las cuotas</p>						<p>Áreas comunes</p>	
					<p>Áreas verdes</p>		
					<p>Otros</p>		
				<p>Pagos oportunos</p>			

ordinarias y extraordinarias influyen para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017?	ordinarias y extraordinarias influyen para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.	extraordinarias influyen positivamente para obtener una administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores-Lima, año 2017.			Multas	
					Apoyo legal	



Apéndice B: Encuesta de investigación. Elaboración Propia

TESIS DE GRADO

El presupuesto financiero y su influencia en la administración eficaz de edificios residenciales en Miraflores- Lima, año 2017.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A ADMINISTRADORES Y HABITANTES DE EDIFICIOS RESIDENCIALES: El presente instrumento contiene reactivos para medir la eficacia en el empleo del presupuesto para la administración de edificios residenciales. Este cuestionario es totalmente anónimo y obedece a objetivos puramente académicos.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

Siempre (S)=1, Casi siempre (CS)=2, A veces (AV)=3, Casi nunca (CN)=4, Nunca (N)=5

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
1	Los gastos fijos de mantenimiento son presupuestados correctamente todos los años.	1	2	3	4	5
2	Los gastos fijos de mantenimiento son aplicados de acuerdo a las necesidades en su edificio.	1	2	3	4	5
3	Las políticas empleadas para el servicio de mantenimiento y mejora son acorde a las necesidades de los moradores. (Ejm. Horarios, organización, implementos, etc).	1	2	3	4	5
4	La legislación peruana permite el desarrollo de políticas para el servicio de mantenimiento y mejora.	1	2	3	4	5
5	El mantenimiento de las áreas comunes se realiza de manera adecuada en el edificio.	1	2	3	4	5
6	El gasto de mantenimiento de las áreas comunes es presupuestado adecuadamente.	1	2	3	4	5
7	Las mejoras en el edificio se realizan con frecuencia cada año.	1	2	3	4	5
8	Para tener un servicio de mejora, Usted estaría en la capacidad de aportar una cuota extraordinaria.	1	2	3	4	5

9	Las cuotas ordinarias están dentro del presupuesto de cada año.	1	2	3	4	5
10	Las cuotas ordinarias logran cubrir las necesidades del edificio.	1	2	3	4	5
11	Las cuotas ordinarias son acordadas formalmente en su mayoría en junta de propietarios.	1	2	3	4	5
12	Las cuotas extraordinarias son empleadas para innovaciones.	1	2	3	4	5
13	Los fondos de contingencia son presupuestados cada año en el edificio.	1	2	3	4	5
14	Cada año se utilizan los fondos de contingencia.	1	2	3	4	5
15	La administración tiene un trato agradable y familiar con los con los moradores del edificio.	1	2	3	4	5
16	Los moradores se muestran con un trato agradable hacia la administración.	1	2	3	4	5
17	La administración muestra actitudes solidarias con los moradores.	1	2	3	4	5
18	Los habitantes del edificio muestran actitudes solidarias con la administración.	1	2	3	4	5
19	La administración en el edificio organiza espacios de confraternidad con los moradores.	1	2	3	4	5
20	Los moradores participan de los espacios de confraternidad convocada por la administración.	1	2	3	4	5
21	Las áreas comunes en el edificio son atendidas por la administración en forma eficaz.	1	2	3	4	5
22	El mantenimiento de las áreas comunes está presupuestado anualmente.	1	2	3	4	5
23	Las áreas verdes son atendidas con eficacia por la administración.	1	2	3	4	5
24	Los moradores hacen uso de las áreas comunes con frecuencia.	1	2	3	4	5
25	Los programas de mantenimiento y mejora son presupuestados anualmente.	1	2	3	4	5
26	Los programas de mantenimiento y mejora son ejecutados adecuadamente todos los años por la administración.	1	2	3	4	5
27	Los moradores realizan los pagos de los oportunamente a la administración.	1	2	3	4	5
28	Los pagos de los moradores son empleados correctamente en los gastos presupuestados por la administración.	1	2	3	4	5
29	Las multas ayudan a que los moradores cumplan con sus obligaciones oportunamente.	1	2	3	4	5
30	Las multas son empleadas en los gastos de mantenimiento y	1	2	3	4	5

	mejora del edificio.					
31	La administración emplea asesoría legal para el buen funcionamiento del edificio.	1	2	3	4	5
32	Las familias cuentan con el apoyo legal de la administración para el buen funcionamiento del edificio.	1	2	3	4	5

APÉNDICE C: Resultados de la encuesta

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
1	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	
2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	
3	1	2	1	1	2	1	2	4	1	2	3	3	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	
4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	
6	2	2	1	2	1	3	1	1	3	2	1	2	2	2	1	3	1	3	4	2	1	2	1	3	2	2	2	1	5	5	5	5	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
9	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	
10	2	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	
11	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
12	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	
16	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
17	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
18	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
20	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	

21	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5			
22	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4			
23	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5		
24	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5		
25	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5		
26	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4		
27	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	5		
28	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	3	3	4	4		
29	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	5		
30	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
31	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4		
32	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5		
33	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5		
34	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5		
35	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
36	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4		
37	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	5		
38	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2		
39	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5		
40	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5

