



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**Psicología**

GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN UN  
CONDOMINIO DEL RÍMAC DURANTE LOS AÑOS 2023 Y 2024

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR POR EL  
TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: DELIA RUTH GUZMAN CAYETANO

ASESORA: MG. RITA SELENE ORIHUELA ANAYA




LIMA – PERÚ

2025

  
Mg. Rita Selene Orihuela Anaya

## Delia Ruth Guzman Cayetano

### GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN UN CONDOMINIO DEL RÍMAC DURANTE LOS AÑOS 2023 ...

 TESIS  
 TESIS 2025  
 Universidad Peruana Cayetano Heredia

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trnoid::1:3293677669

Fecha de entrega  
10 jul 2025, 9:25 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
10 jul 2025, 9:50 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
E\_LOS\_A\_OS\_2023\_Y\_2024\_\_DELIA\_RUTH\_GUZMAN\_CAYETANO\_\_word\_2.docx




Tamaño de archivo  
242.0 KB

107 Páginas  
19.310 Palabras  
109.478 Caracteres

### 6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Fuentes principales

6%  Fuentes de Internet  
1%  Publicaciones  
0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

  
Mg. Rita Selene Orihuela Anaya

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **MIEMBROS DEL JURADO**

Mg. Vivian del Carmen Landázuri Wurst

**Presidente**

Mg. Jennifer Denisse Carrasco Tacuri

**Vocal**

Mg. Brigitte Ana Lucia Aguilar Salcedo

**Secretaria**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, cuyo amor inquebrantable, dedicación y motivación me han acompañado a la distancia. Madre gracias por estar siempre para mí.

A mis grandes hermanos por sus palabras de alientos.

A los compañeros que conocí durante mis estudios, quienes con su solidaridad y energía hicieron más llevadero el viaje, por las desveladas y los trabajos grupales.

Y a mi compañero de vida, Pozo, por ser un constante apoyo, por estar a mi lado en cada reto en los últimos años de carrera y ejercicio, motivándome cuando más lo necesitaba.

## **AGRADECIMIENTOS**

Deseo agradecer a mi asesora, Rita, por su constante seguimiento, guía y valiosos comentarios durante todo este trabajo. Sus recomendaciones y observaciones han sido esenciales para culminar este proyecto.

A mis profesores, por sus invaluable conocimientos, han sido fundamentales en mi desarrollo académico y profesional.

A mis colegas, así como a mis mentores, Richard y Vanessa, por ofrecerme sus experiencias y conocimientos, siempre brindándome su orientación.

También a la empresa expreso mi agradecimiento por permitirme aprender en un ambiente profesional enriquecido.

Al Programa Nacional de Beca 18, por abrirme las puertas a la educación universitaria, dándome la posibilidad de cumplir mis sueños.

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo I. Experiencia Profesional y Contexto .....	3
Descripción de la Institución .....	3
Misión.....	3
Visión.....	3
Certificaciones y Asociaciones .....	3
Puesto Desempeñado.....	4
Principales Funciones a Cargo .....	4
Línea de Investigación .....	5
Capítulo II: Marco Teórico.....	8
Gestión Social.....	8
Gestión de proyectos sociales.....	9
Relación empresa comunidad.....	10
Acompañamiento Social .....	10
Sentido de Comunidad.....	12
Modelos explicativos del Acompañamiento Social .....	14
El modelo de capital social propuesto por Putnam .....	14

<i>Teoría Ecológica Brofenbrenner</i> .....	18
<b>Contexto normativo del régimen de propiedad horizontal</b> .....	19
<b>Ley de Regularización de edificaciones 27157</b> .....	19
<b>Antecedentes</b> .....	20
<b>Antecedentes Nacionales</b> .....	20
<b>Antecedentes Internacionales</b> .....	24
<b>Capítulo III. Metodología</b> .....	28
<b>Contexto y Descripción del Problema</b> .....	28
<b>Intervención</b> .....	33
<b>Objetivo General</b> .....	33
<b>Objetivos Específicos</b> .....	33
<b>Indicadores de logros</b> .....	34
<b>Público objetivo</b> .....	40
<b>Descripción del procedimiento</b> .....	40
<b>Metodología</b> .....	54
<b>Instrumentos</b> .....	54
<b>Consideraciones éticas</b> .....	55
<b>Capítulo IV. Resultados</b> .....	57
<b>Descripción de los resultados</b> .....	57
<b>Discusión de los resultados</b> .....	82

<b>Capitulo V. Reflexión De La Experiencia.....</b>	<b>95</b>
<b>Limitaciones encontradas en el proceso de     intervención.....</b>	<b>95</b>
<b>Impacto a nivel profesional .....</b>	<b>96</b>
<b>Impacto en la institución con los resultados hallados ...</b>	<b>97</b>
<b>Aporte en el área psicológica y en el contexto.....</b>	<b>97</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>100</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>102</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>104</b>
<b>Anexos</b>	

## **INDICE DE TABLAS**

**Tabla 1** Indicadores de logros

**Tabla 2** Actividades proceso implementación del programa en un proyecto de Rímac

**Tabla 3** Taller 1: presentación programa, convivencia social y normas de convivencia.

**Tabla 4** Taller 2: Negociación y liderazgo

**Tabla 5** Taller 3: presentación administrativa y reglamentación interna

**Tabla 6** Taller 4: participación y compromiso electoral

**Tabla 7** Tasa de participación de los residentes a las actividades

**Tabla 8** Cumplimientos del programa de acompañamiento social

**Tabla 9** Tasa de asistencia a talleres de inducción año 2023

**Tabla 10** Asistencia talleres de inducción del Condominio año 2023

**Tabla 11** Categorías observación participante del componente soporte eco

**Tabla 12** Categorías observación participante del componente kids

**Tabla 13** Categorías observación participante del componente formación de directivos

**Tabla 14** Matriz programática charlas de inducción de vida a condominio por zoom y elección de representantes

**Tabla 15** Proceso de difusión de normas de convivencia.

**Tabla 16** Elementos visuales sobre convivencia

**Tabla 17** Sorteos canasta premio a la puntualidad de pago 2023

**Tabla 18** Matriz programática componente soporte eco

**Tabla 19** Matriz programática componente kids

**Tabla 20** Sesiones Formación de Directivos

**Tabla 21** Cronograma de acciones para la inscripción de la junta directiva en registros públicos.

## **INDICE DE FIGURAS**

**Figura 1** Número de incidentes resueltos 2023

**Figura 2** Número de campañas de segregación ejecutadas 2023

**Figura 3** Kilos reciclados en un condominio del distrito del Rímac

**Figura 4** Tasa de participación de niños asistentes al taller de pintado de macetas y siembra

**Figura 5** Tasa de participación de familias asistentes

**Figura 6** de talleres ejecutados del componente formación de directivos

**Figura 7** Cronograma de inscripción de junta directiva en registros públicos

## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional describe la implementación y gestión de un programa de acompañamiento social en un condominio del distrito de Rímac de Lima, en los años 2023 y 2024. Se implementó con la intención de promover las transiciones de las familias a su nuevo hogar.

La intervención se ejecutó bajo cuatro componentes fundamentales: convivencia, formación de directivos, soporte eco y kids. Se alcanzó un 97% de cumplimiento en el componente de convivencia y un 73% de asistencia en los talleres de inducción. Se facilitó la elección de 9 delegados. En el componente soporte eco, se logró un 100% de cumplimiento con tres campañas de segregación y la recuperación de 374 kilos de material reciclable. El componente kids también logró el 100% de cumplimiento, con la participación de 20 niños en talleres y 194 familias en eventos de integración. Se realizaron dos talleres de formación de directivos y se inició la formalización de la junta de propietarios en Sunarp. De acuerdo con los talleres diagnósticos se resalta la falta de capacitación a los líderes elegidos, así como la falta de cohesión social de sus integrantes. Por otro lado, de los reportes de observación participante de las actividades periódicas, como la internalización de hábitos amigables, la participación en el reciclaje, efectividad de incentivos, articulación institucional, etc.

La gestión del programa se encuentra en una fase final, por lo que se realizará una evaluación post al concretarse la inscripción de la directiva y posterior a 3 años la evaluación de impacto.

**Palabras clave:** Acompañamiento social, propiedad horizontal, convivencia, capital social.

## ABSTRACT

This professional proficiency assessment describes the management of a social support program in a condominium in the Rímac district of Lima, during the years 2023 and 2024. It was implemented with the intention of facilitating families' transitions to their new homes. The intervention was implemented under four key components: coexistence, management training, eco-support, and kids.

A 97% compliance was achieved in the coexistence component and 73% attendance at induction workshops. The election of 9 delegates was facilitated. In the eco-support component, 100% compliance was achieved with three segregation campaigns and the recovery of 374 kilos of recyclable material. The kids component also achieved 100% compliance, with 20 children participating in workshops and 194 families in integration events. Two management training workshops were held, and the formalization of the board of directors in public registries began. Based on the diagnostic workshops, the lack of training for the elected leaders and the lack of social cohesion among their members are highlighted. Participant observation reports on regular activities highlight the internalization of friendly habits, participation in retraining, the effectiveness of incentives, institutional coordination, etc.

The program's management is in its final phase; therefore, a post-registration evaluation will be conducted upon completion of the board's registration, followed by an impact assessment three years later.

**Keywords:** Social support, horizontal property, coexistence, social capital.

## INTRODUCCIÓN

El acompañamiento social en el sector inmobiliario tiene como objetivo simplificar la adaptación de los habitantes a su nuevo ambiente bajo el sistema de copropiedad horizontal. Conforme los proyectos condominales en Perú siguen en crecimiento, se vuelve claro la importancia de establecer programas que promuevan una convivencia pacífica, estructura social de la sostenibilidad ambiental de los condominios. A pesar de que en diferentes países existen diversas propuestas de programas de acompañamiento social, en Perú aún se observan brechas en implementar estas intervenciones, lo que subraya la importancia de crear intervenciones eficaces que guíen a los residentes hacia un estilo de vida en comunidad bajo el principio de la corresponsabilidad.

Este trabajo de suficiencia profesional sustenta la experiencia de la gestionar la implementación de un programa de acompañamiento social en una comunidad de propiedad horizontal en el distrito del Rímac, Lima, entre 2023 y 2024. La implementación de este programa se da a través de los componentes: convivencia, kids, soporte eco y formación de directivos.

En el primer capítulo se describen las características generales propias del programa, se detallan los objetivos institucionales, y se describe el contexto en el que se realizó la intervención. También se mencionan las funciones realizadas y la línea de investigación del proyecto.

En el segundo capítulo las investigaciones nacionales e internacionales y el marco teórico.

Sobre el tercer capítulo describe el contexto del problema, los objetivos e indicadores de los componentes, se define el público objetivo, los instrumentos

utilizados y las consideraciones éticas.

Con respecto al cuarto capítulo se describe y discute los resultados.

El quinto capítulo presenta las limitaciones del proceso de intervención, los impactos a nivel profesional e institucional, así como el aporte del trabajo al área de la psicología. Finalmente, se describe las conclusiones, recomendaciones y bibliografía y anexos.

## Capítulo I. Experiencia Profesional y Contexto

### **Descripción de la Institución**

Por cuestiones de confidencialidad, se ha optado por mantener el anonimato de la empresa en este trabajo. La empresa tiene labor en el sector inmobiliario y construcción, cuenta con 26 años en el rubro, en consecuencia, tiene múltiples proyectos en el Perú en zonas de Lima y Piura.

### ***Misión***

La empresa tiene como misión: “Desarrollar una organización empresarial innovadora, confiable y exitosa, comprometida en la mejora de calidad de vida de todos nuestros clientes”.

### ***Visión***

La empresa tiene como visión: “Crear la empresa peruana más innovadora del sector”

### ***Certificaciones y Asociaciones***

De acuerdo con (2024) estas son algunas de las certificaciones y asociaciones:

**Diploma Huella de Carbono.** Certificación 'Huella de Carbono Perú' Nivel 1 y 2, otorgada a organizaciones que calculan las emisiones de gases de efecto invernadero mediante la herramienta de huella de carbono de Perú.

**Certificado Edge 2023.** Es una certificación de construcción sustentable que tiene por objetivo promover diseño ecológico y generar ahorros de energía en edificios incluía la hídrica.

**Best Place To Live En Perú.** Reconocimiento otorgado en el año 2022, el cual es otorgado a las mejores inmobiliarias para vivir o invertir en Perú.

**Socio Cámara Peruana de la Construcción.** Asociado desde el 2023, dicha institución que impulsa la construcción responsable y sostenible.

**Miembro de ADI.** La Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios, ADI Perú, el cual reúne a las principales empresas del sector inmobiliario que operan en el país.

**Miembro Peru Green Building Council.** La empresa es miembro de la organización desde el 2023, quién tiene el objetivo de disminuir la huella de carbono mediante la construcción sostenible de edificios.

**Socio Nuevo Crédito Mi Vivienda.** A través del Fondo Mi Vivienda el cual busca que la población con menos recursos acceda a una vivienda de calidad.

**Iso Certificado Iso 14001\_2015.** Tiene por objetivo identificar riesgos ambientales interno de la empresa que pueden producirse mientras realiza sus labores.

**Iso Certificado Iso 9001\_2015.** Tiene por objetivo definir los criterios para un sistema de gestión que permite planificar estratégicamente las operaciones de la organización, teniendo en cuenta factores externos e internos.

**Iso Certificado Iso 37001\_2016.** La norma internaciones ayuda a aplicar a las organizaciones un sistema de gestión antisoborno.

### **Puesto Desempeñado**

Denominación del Puesto: Asistente del área de acompañamiento Social.

Cargo del Jefe inmediato: Sub Gerente de acompañamiento Social.

### ***Principales Funciones a Cargo***

**Diseño y ejecución de talleres de sensibilización en normas de convivencia, convivencia social y actividades de segregación en el condominio**

**para los nuevos propietarios.** Elaboré materiales y facilité talleres interactivos, integrando dinámicas sociales como juegos de roles y simulaciones de conflictos vecinales para reforzar la comprensión de las normas de convivencia. Fomenté espacios de diálogo utilizando técnicas de comunicación asertiva y escucha activa en las dinámicas de los talleres.

**Gestión y ejecución de asesorías para la inscripción de juntas directivas en registros públicos.** Acompañé el proceso de inscripción mediando las sesiones de elección de los representantes incorporando el discurso del sentido de responsabilidad colectiva.

**Diseño y ejecución de talleres de formación para directivos de condominios en temas de confianza, afrontar críticas y reconocimiento, comunicación, liderazgo, ABC de las reuniones y asambleas eficientes.** Elaboré materiales y facilité talleres basados en enfoques psicológicos como el liderazgo e integré dinámicas sociales para el desarrollo de las sesiones.

**Acompañamiento y asesorías a representantes de juntas directivas.** Proporcione espacios de escucha activa y retroalimentación, brindando asesorías a las juntas directivas en diferentes temáticas que requerían soluciones. Esto incluyó aspectos como la convocatoria de asambleas, abordaje de desafíos y problemas que conlleva su rol como líder.

### **Línea de Investigación**

La línea de investigación del presente trabajo es: “Ciudadanía, educación y familia” (Unidad de Investigación, Ciencia y Tecnología, 2024). Este campo aborda temas fundamentales de desarrollo de la ciudadanía y bienestar psicológico. En este trabajo de suficiencia profesional, se plasma una experiencia profesional basada en

diseño e implementación de un Programa de Acompañamiento Social aplicado en el rubro inmobiliario. Durante este proceso, se trabajó con las dinámicas sociales propias en un entorno comunitario, promoviendo la participación ciudadana y facilitando el proceso de adaptación de convivencia en espacios de copropiedad. Además, se abordaron aspectos esenciales como el fortalecimiento del sentido de pertenencia y el desarrollo de conocimientos sobre el sistema de copropiedad en un condominio con el objetivo de fomentar una integración armoniosa dentro de la comunidad.

El trabajo de investigación se encuentra dentro del alcance del objetivo de desarrollo sostenible (ODS 11) específicamente en la meta específica 11.3, que fomenta el desarrollo urbano inclusivo y sostenible, que permita la planificación y gestión colaborativa e integrada en los asentamientos humanos a nivel global. En este contexto el programa, desarrolló e implementó actividades orientadas en fortalecer la participación ciudadana y la organizacional social en el sistema de copropiedad condominal en viviendas de interés social en el Perú.

Asimismo, este trabajo se alinea también con el objetivo de desarrollo sostenible producción y consumo responsable (ODS 12), en particular responde a la meta específica 12.5, cuyo objetivo es reducir significativamente la generación mediante estrategias como la prevención, reducción, reciclaje y reutilización. En este marco el programa facilitó la adopción de prácticas ecológicas responsables con el ambiente, a través de actividades orientadas a la segregación de residuos sólidos y campañas de concientización. Además, el programa, se articula con la meta específica 12.8, el cual su fin es garantizar que las personas de todo el mundo tengan el acceso a la información necesaria para la sostenibilidad y formas de

convivencia en armonía con el medio ambiente. En relación con esta meta, el programa implementó una serie de actividades diseñadas para fortalecer comunidades más resilientes y conscientes de su entorno. Estas iniciativas buscaron fomentar el empoderamiento comunitario, la promoción de una convivencia armoniosa y la adopción de prácticas de vida ambientalmente responsables y sostenibles, consolidando de esta manera el impacto positivo del programa que abarca el campo social y de la naturaleza.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

El presente estudio se basa en diversos conceptos clave para entender el acompañamiento social a través de un programa implementado en una comunidad, bajo el sistema de copropiedad en condominios. Se inicia con la definición de la gestión de proyectos sociales, el acompañamiento social y su relación con la empresa y la comunidad. Además, se definirán los modelos explicativos del acompañamiento social, en el que se detalla al capital social de Putnam y la teoría ecológica de Bronfenbrenner. Se finaliza con la explicación del marco normativo del régimen de propiedad horizontal bajo la Ley de Regularización de Edificaciones 27157, que regula la participación y toma de decisiones en las juntas de propietarios.

### **Gestión Social**

La gestión social implica una serie de prácticas, políticas y estrategias diseñadas para optimizar la calidad de vida de una población o grupo específico, este proceso comprende diferentes fases como planificar, ejecutar y evaluar proyectos que integran recursos humanos, materiales y financieros, todo con el objetivo de alcanzar metas sociales determinadas (González, 2021). Un principio es la participación de la comunidad, ya que se reconoce que los procesos de cambio social y desarrollo son más efectivos cuando se sustentan en la colaboración y la corresponsabilidad entre los actores locales; también abarca cuestiones relativas a la inclusión, entre ellos el acceso a servicios básicos, la integración social y la preservación ambiental (Pérez, 2022). Según Arévalo (2020), es esencial que la gestión social promueva la equidad y la justicia social, teniendo en cuenta los factores culturales, económicos y políticos que pueden impactar los resultados de los proyectos.

### *Gestión de proyectos sociales*

La gestión de proyectos sociales es una rama dentro del ámbito de la gestión social, centrada en las fases de planificación, evaluación y ejecución de iniciativas destinadas a mejorar el bienestar de comunidades, sectores o grupos vulnerables. Según Ríos y López (2019), este enfoque se fundamenta en metodologías estructuradas como el marco lógico, el ciclo de proyectos y el enfoque de resultados. Estos métodos permiten evaluar de manera objetiva el impacto social de las intervenciones, asegurando una utilización eficiente de los recursos.

De acuerdo con Cohen y Martines (2022), representa la unidad básica de asignación de recursos, diseñado para transformar una parte de la realidad mediante un conjunto de procesos y actividades. Su objetivo es reducir o eliminar un déficit específico o resolver un problema social. Así también para que sea efectivo, debe cumplir con las siguientes condiciones fundamentales:

**Identificación del problema.** Es crucial definir claramente los problemas sociales que se buscan resolver, incluyendo una especificación cuantitativa de la situación antes de iniciar el proyecto.

**Objetivos de impacto bien definidos.** Los proyectos deben establecer objetivos claros y precisos, ya que la ambigüedad en este aspecto dificulta su evaluación.

**Población objetivo.** Es indispensable identificar a los grupos destinatarios, aquellos que tienen necesidades insatisfechas que no pueden resolver por sí mismos en el mercado.

**Localización de beneficiarios.** Se debe especificar el área geográfica en la que se encuentran los beneficiarios del proyecto.

**Cronograma.** Es importante establecer fechas de actividades de inicio y final del proyecto.

### **Relación empresa comunidad**

Se define la responsabilidad social empresarial como el compromiso voluntario y activo de las empresas para contribuir con la mejora de condiciones ambientales, sociales y económicas, integrando aspectos sociales y medioambientales en sus prácticas comerciales y relaciones con comunidades y grupos de interés (Porto y Castromán, 2006, como se citó en Barroso, 2008).

Este proceso de relación con la comunidad debe considerar las aspiraciones, necesidades, preocupaciones, valores de la población en la elaboración de estrategias, políticas, planificación, manejo de decisiones, servicios y sistema de monitoreo. Este enfoque resulta fundamental para lograr una gobernanza efectiva, transparente y responsable (Naciones Unidas, 2005, como se citó en Linares y Araya, 2016).

### **Acompañamiento Social**

De acuerdo con Fantova (2009) el acompañamiento social es un enfoque de intervención relacional centrada en la comunidad, articulando redes familiares y profesionales, con atención personalizada y continua, promoviendo la permanencia en el entorno habitual y el acompañamiento desde la escucha activa y el reconocimiento del otro.

Así también se deben tener en cuenta las siguientes características del acompañamiento social (Martínez et al., 2022, como se citó en Alonso y Funes, 2009):

### ***Relación de apoyo y ayuda en el proceso***

El acompañamiento es una relación de apoyo diseñada a acompañar en su proceso.

### ***Enfoque tutorial y empático***

Centrado en la orientación, estimulación y el dialogo empático, es una relación construida y trabajada.

### ***Construcción de relación a través de la acogida***

Comienza con el recibimiento adecuado sentado bases de confianza y escucha inicial.

### ***Elaboración y mantenimiento de un itinerario***

Descubrir elementos nucleares como los balances vitales, laborales, conocimientos, habilidades, motivaciones, distorsiones, ritmos de avances, estilos de vivir, estímulos, y refuerzos.

### ***Discusión y negociación***

Brindar la oportunidad que la persona se involucre de manera activa en su proceso y cultive su sentido de autonomía.

### ***Participación en actividades con propósito***

El acompañamiento se desarrolla a partir de la participación de la persona en actividades con el fin de identificar su potencial.

### ***Acción puente y acceso a recursos***

Promover el proceso de socialización, favorece relaciones interpersonales solidarias, recursos existentes, sistemas y conexiones a los que tienen acceso los ciudadanos.

### ***Rol del facilitador y mediador***

El equipo profesional interventor se coloca en el rol de facilitador y de soporte para garantizar el éxito de las personas que actúan como intermediarios en diversas circunstancias.

### ***Trabajo colaborativo para coordinar acciones***

Este trabajo proporciona dirección y apoyo a lo largo del proceso, coordinando acciones de manera conjunta.

En cuanto al acompañamiento social en el rubro inmobiliario direccionado, busca fomentar el acompañamiento de la estructura social interna de la comunidad y estimula la participación en el crecimiento del proyecto urbano y en su gobernanza, mediante diversas estrategias y técnicas (Areiza 2005). En este sentido Sala del Carpio y Moreno (2014) afirman que el propósito fundamental de los programas de acompañamiento social inmobiliario es lograr que los condominios sean sostenibles a lo largo del tiempo. Esto incluye prevenir su deterioro y fomentar una convivencia armónica entre los residentes, promoviendo actividades socioculturales que refuercen el sentido de comunidad.

**Convivencia Social.** La convivencia social es un proceso de aprendizaje continuo que implica desarrollar habilidades como el respeto, el compromiso, la cooperación y gestión emocional, para la resolución de conflictos de manera constructiva y aplicar soluciones efectivas en cualquier contexto (Crespo et al., 2018, cómo se citó en Collantes, 2019).

### **Sentido de Comunidad**

Una comunidad es un colectivo social dinámico, desarrollado en un contexto histórico y cultural. Sus integrantes comparten intereses, objetivos, necesidades y

problemas dentro de un espacio y un tiempo concreto, lo que les permite generar de manera colectiva una identidad y formas de organización para aprovechar sus recursos y lograr sus metas (Montero, 1998, como se citó en Montenegro, 2014).

Por su parte, Arias (2003, como se citó en Seminario, 2014) amplía esta definición, entendiendo por comunidad a un grupo de personas que viven en una misma ubicación geográfica con intereses y necesidades similares. Con la posibilidad de cooperación, ya sea de manera formal o informal, para abordar los problemas que afectan al colectivo.

El sentido de comunidad se define a las emociones, experiencias compartidas, relaciones, afectos, deseos, necesidades, que vinculan a los integrantes de la comunidad como individuos que forman parte de un colectivo y se autodefinen como tal; este elemento funciona como un factor de unión, sostén y potenciación de la acción colectiva (Montenegro, 2004).

García, Giuliani y Wiesenfeld (1994, cómo se citó en Montenegro, 2004) señalan los siguientes componentes de sentido de comunidad:

### ***Filiación***

Definido como el sentimiento de pertenencia al grupo donde se encuentran los siguientes elementos:

**Seguridad Emocional.** Referido a que integran vínculos afectivos, contar con las personas de comunidad.

**Pertenencia e identificación.** Referido al conocer y saber que se forma parte de una comunidad, conforman identidad sentida dentro del grupo.

**Inversión Personal.** Referido al aporte material, como donaciones, y no material, como valores, que brindan las personas a su comunidad.

**Sistema de Símbolos Compartidos.** Referido al lenguaje compartido, experiencias en conjunto, objetos o lugares en común, equipos, entre otros que tienen significado para las personas.

### ***Influencia***

Este componente incide en que los procedimientos mediante los cuales los individuos influyen en elementos de la comunidad y a la inversa. De acuerdo a Sant (2013) una de las formas en la que se da esta influencia es la participación, decisiones, acciones en la comunidad.

### ***Integración y satisfacción de necesidades***

En la interacción social se generan procesos compartidos, entre individuos, grupos, familias, entre otros, que buscan cubrir las necesidades de los integrantes de la comunidad. La participación en absolver las necesidades en común fomenta la integración y sentido de pertenencia dentro de la comunidad. En este contexto, es necesario abordar tanto las necesidades personales como aquellas esenciales para el colectivo (Ayala, Barbosa y Moura, 2024).

### ***Conexión Emocional Compartida***

Este concepto integra los elementos anteriores con la conexión emocional situado en un tiempo y momento, algunos ejemplos de ellos sería voluntariados de apoyo, comitivas de eventos, entre otros.

## **Modelos explicativos del Acompañamiento Social**

### ***El modelo de capital social propuesto por Putnam***

El capital social se basa en las normas, redes sociales y reciprocidad que facilitan la cooperación en una comunidad, incluye la coordinación para lograr fines comunes, la autogobernanza, cultura e identidad compartida. (Wagner, 2000;

Valdecasas, 2011).

De acuerdo con Aduna Correa y Chávez (2017) el capital social es la capacidad o recurso relacional de las personas para colaborar en grupos, basado en la confianza, valores compartidos, generando bienestar y sentido de pertenencia dentro de una comunidad.

Para Putnam el capital social es referido a las condiciones institucionales de una comunidad cívica participativa y viva (Espacia, Escrivano y Serrano, 2016)

Así también Putnam (1993, como se citó en Gil Lacruz, izquierdo Martin y Ochoa, 2008) refuerza la definición del capital social en componentes fundamentales que refuerzan a las comunidades, donde se encuentran una amplia red de organizaciones comunitarias y asociativas, un alto grado de participación cívica y compromiso en estas agrupaciones, una fuerte identidad local que promueve la solidaridad y la equidad entre sus miembros, y normas generales de confianza y apoyo social.

Urtega (2013) reafirma el concepto fundamental del capital social proporciona valor a los que están involucrados en esta. El avance de una comunidad o región está íntimamente relacionado con la forma en que se estructura socialmente y con las relaciones cívicas que se generan en ese contexto.

Elementos del capital social de acuerdo con Putnam (1994, como se citó en Millan y Gordón, 2004):

**Confianza.** Es la base del capital social, se define en la expectativa que tienen las acciones ajenas que serán seguras y en la capacidad de actuar por uno mismo. Para que la confianza sea genuina, es necesario que exista una reciprocidad, lo que significa un intercambio recíproco de confianza. Donde las personas confían

entre sí, es más probable que trabajen juntas y cooperen para alcanzar objetivos comunes. La confianza fomenta la reciprocidad y las relaciones de apoyo mutuo (Corao, 2006).

**Normas de reciprocidad.** Son reglas no escritas y que guían las acciones dentro de la comunidad, las personas que se apoyan mutuamente tienen la expectativa que recibirán ayuda cuando lo necesiten.

**Redes sociales.** Conexiones de las personas dentro de la comunidad, mientras más redes sociales, mejor trabaja el conjunto, un ejemplo de ello son asociaciones o clubes deportivos. De igual manera Putman (1993, como se citó en Forni, Siles y Barreiro, 2004) identifica dos tipos de redes, las horizontales, que conectan a individuos con un estatus y poder, y las verticales, que enlazan a personas en desiguales a relaciones jerárquicas y de dependencia. Putman recomienda el capital horizontal porque se observan redes de compromiso cívico, ejemplo, asociaciones de vecinos.

Gonzales (2021) clasifica en tres categorías Bonding, Bridging y Linking la teoría del capital social de Putnam.

**Bonding (Vinculación).** Este tipo de capital social se refiere a las relaciones estrechas y generalmente homogéneas que se forman dentro de grupos cohesivos, como la familia, amigos cercanos o personas que comparten características comunes, como cultura, etnia o creencias. De acuerdo con Esparcia, Escribano & Serrano (2016), el capital de bonding desempeña un papel crucial en momentos de crisis o dificultad, proporcionando apoyo emocional, moral y práctico. Durante emergencias, los miembros de estos círculos pueden ofrecer recursos, solidaridad y un fuerte sentido de pertenencia. Sin embargo, aunque estas redes son esenciales

para el apoyo social inmediato, su alcance puede ser limitado en términos de acceso a recursos más amplios fuera del grupo.

**Bridging (Puente).** El capital de bridging se centra en las relaciones que unen a grupos sociales más amplios y diversos. Estas conexiones no se limitan a individuos con características similares, sino a fomentar la confianza y la cooperación entre diferentes grupos ejemplo diferentes barrios, etnias, grupos religiosos. El capital de bridging contribuye significativamente a la cohesión social y promueve la inclusión. Este tipo de capital social procuran establecer nuevas fuentes de información e innovación, facilita el cambio de normas, y representan oportunidades para los mismos. (Lozares et al., 2011).

**Linking (Conexión).** Por otro lado, el capital social de linking se refiere a las relaciones que conectan comunidades con instituciones externas, como gobiernos, ongs, programas sociales, grandes organizaciones y actores del sector privado. Este tipo de capital es crucial para acceder a recursos a gran escala, como financiamiento, servicios y políticas públicas. De acuerdo con Page (2017), a través de esta conexión, las comunidades establecen con entidades de poder generando beneficios colectivos para las comunidades.

Para el presente trabajo, se considera la teoría del capital social de Putnam, ya que ofrece un marco explicativo acerca de cómo el programa de acompañamiento social funciona como un beneficio proporcionado por la empresa constructora, una entidad externa, para la población. En este sentido, según la teoría el programa funciona como un facilitador de recursos, generador de conexiones, promoviendo capital a lo largo de las diferentes fases de la intervención realizada.

## **Teoría Ecológica Brofenbrenner**

El Modelo Ecológico estudia a las personas dentro de un contexto de múltiples sistemas, y que se encuentran en constante interacción con su entorno, lo que da lugar a la formación de sus comportamientos. Este modelo se estructura en cuatro sistemas interrelacionados (Perea, 2023).

### ***Microsistema***

Este sistema, es encuentra más próxima al individuo, que engloba los comportamientos, roles y relaciones propias de su entorno diario, permitiendo interacciones directas, como el hogar, el trabajo y las relaciones con amigos (Bronfenbrenner, 1976, como se citó en Torrico et al., 2002).

### ***Mesosistema***

El mesosistema implica las interacciones entre dos o más sistema en los cuales un individuo está involucrado activamente, las interconexiones pueden manifestarse de diferentes maneras, a través de otras personas que participan en ambos entornos, vínculos intermedios dentro de una red social, y comunicaciones (Bronfenbrenner, 1987).

### ***Exosistema***

El exosistema, según Bronfenbrenner (1979, como se citó en Montiel, 2023), se define como los entornos en los que la persona no tiene un rol activo, pero afectan o son influenciados por lo que acontece en este contexto.

### ***Macrosistema***

Se refiere al contexto cultural o ideológico afectan de forma global a los sistemas de menor jerarquía, como los microsistemas, mesosistemas y exosistemas. Estos marcos les otorgan a dichos sistemas una cierta uniformidad (Cano, 2012).

## **Cronosistema**

De acuerdo con Harrington (2023), este sistema contempla las condiciones sociohistóricas que impactan la vida de las personas en desarrollo es fundamental. Las variaciones y evoluciones que dan a con el paso de los años influyen en diversos sistemas, ya sea a través de modificaciones en la estructura familiar, en el ámbito laboral, en los sistemas políticos del país, en situaciones de crisis o en procesos migratorios.

En la intervención, el modelo ecológico de Bronfenbrenner proporciona los fundamentos necesarios para entender como diversos sistemas influyen en la comunidad de un condominio. Esos sistemas incluyen a los propietarios y sus familias, la administración, su reglamento y la ley de propiedad horizontal que regula el funcionamiento y convivencia. Además, de cómo la intervención del programa de acompañamiento social forma parte también de un sistema, y ejerce influencia en un determinado tiempo en los sistemas de una comunidad en la formación del desarrollo humano y comunitario, siendo de esta manera enfoque integrador que permite explicar el efecto multiplicador del programa en los ejes.

## **Contexto normativo del régimen de propiedad horizontal**

### ***Ley de Regularización de edificaciones 27157***

La Ley N. ° 27157, en su sección tercera establece el régimen de propiedad horizontal en Perú, aplicable a edificios y conjuntos habitacionales. Según esta normativa, se reconocen dos tipos de propiedad dentro de un condominio, la propia y compartida. Sobre la propia, se refiere a las unidades privadas, como departamentos o locales, de uso exclusivo por parte de sus propietarios. Por otro lado, la propiedad común incluye los espacios compartidos, tales como pasillos,

jardines y ascensores, que son utilizados colectivamente y requieren gestión y mantenimiento conjunto por parte de todos los propietarios (Ley 27157, 1999).

El sistema de copropiedad condominal se sustenta en el principio que los propietarios de las unidades exclusivas poseen tanto derechos como deberes sobre las áreas comunes. Dentro de su disposición resalta el reglamento interno, porcentajes de participación, constitución de la junta directiva, la administración y los bienes y servicios comunes para la toma de decisiones (Ley 27157, 1999).

## **Antecedentes**

### ***Antecedentes Nacionales***

Sala del Carpio y Moreno (2014) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de implementar el desarrollo de programas de acompañamiento social en proyectos inmobiliarios. El diseño que usó fue descriptivo exploratorio, realizó una revisión de la bibliografía del contexto socioeconómico del país, así también realizó una encuesta a 77 empresas inmobiliarias. Los resultados de las encuestas mostraron lo siguiente: un 6.5% había escuchado sobre un programa de acompañamiento social inmobiliario y lo aplicaba de alguna manera; un 41.5% conocía el concepto, pero no lo implementaba; y un 52% nunca había oído hablar de este tipo de programas. A partir de estos hallazgos, se concluyó que es necesario implementar un programa de acompañamiento social inmobiliario, puesto que contribuye a la reducción de reclamos y al fortalecimiento de la sostenibilidad de los condominios.

Waltraud Müllauer (2019), publicó un estudio sobre conflictos vecinales y mediación social en los condominios populares de Lima en Perú, el objetivo fue analizar los conflictos vecinales en los condominios populares de Lima y evaluar la

efectividad de las prácticas de mediación social. El estudio adoptó un enfoque cualitativo, basado en entrevistas con personas clave. Los resultados indicaron que los principales conflictos eran los ruidos molestos (63%), el uso indebido de los espacios comunes (58%) y la falta de respeto entre vecinos (55%). Además, el 70% de los residentes reportó haber experimentado conflictos no resueltos de manera formal, y aunque algunos acudieron a la mediación a través de la administración del condominio, solo el 40% de los casos fueron resueltos satisfactoriamente. Este estudio evidenció la necesidad de mejorar y fortalecer los mecanismos de mediación en los condominios populares para fomentar una convivencia más armoniosa entre los vecinos.

Yauli (2019) desarrollo un estudio, que tuvo como objetivo determinar si la ley n° 27157 vulnera la inscripción de la Junta de Propietarios del Conjunto Residencial Las Praderas de Surco ante la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos entre los años 2009 y 2015. Para ello, adoptó un diseño no experimental, se seleccionó una muestra de 30 propietarios del Conjunto Residencial Las Praderas de Surco para las encuestas. Los resultados de las encuestas demostraron que el 96% señala que no fue informado durante el proceso de compra de la ley n° 27157, el 93.3% no fue informado respecto a la inscripción de Junta de Propietarios ante la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, el 60% desconoce el reglamento interno de su condominio, el 66% no participa de las asambleas que convocan la Junta de Propietarios, el 96% no postularía al cargo de presidente de la junta de propietarios, el 66% desconoce las funciones del presidente de la junta de propietarios, el 70% no se encuentra hábil para integrar la directiva de su condominio, el 90% no asiste a las reuniones

convocadas, el 86% desconoce su porcentaje de participación para reunir el quorum necesario que exige su reglamento interno y el 96% considera que los requisitos que exige registros públicos para inscribir a su junta directiva no son fáciles de reunir. En consecuencia, la investigación determinó que la ley n° 27157 vulnera la inscripción de la Junta de Propietarios del Conjunto Residencial Las Praderas de Surco ante la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.

Loyza (2019), desarrollo la siguiente investigación sobre las vivencias de coexistencias en comunidades de edificios en Lima. El cual tuvo por objetivo determinar el efecto de esas comunidades en sus residentes y su habitabilidad, centrándose en la interacción, redes y convivencia. El diseño de la investigación fue no experimental, utilizó de instrumento entrevistas semiestructuradas a 12 propietarios del Condominio Plaza El Pacífico, San Miguel, y la observación participante en asambleas de propietarios y áreas comunes. Los resultados del estudio destacaron varios problemas organizativos y de convivencia en el condominio entre los cuales destacó la falta de inscripción de la junta de propietarios en los registros públicos que impidió la formalización de la administración y la contratación de servicios esenciales como seguridad, limpieza y mantenimiento de las áreas comunes, así también impide la implementación de un reglamento de convivencia, lo que dificultó la regulación de aspectos como los horarios de fiestas, estacionamientos y pagos. Los entrevistados señalaron que los primeros años de convivencia fueron problemáticos debido a la falta de participación vecinal y a la organización deficiente de la administración. Otro problema señalado fue el uso indebido de la sala de usos múltiples, especialmente por el alargamiento de las fiestas hasta altas horas de la madrugada, lo que afectaba

a los vecinos cercanos, señalaban que esto también era consecuencia de no contar con una normativa en cuanto a los horarios de uso de esta área común. La ausencia de acuerdos claros sobre las normas de convivencia y el incumplimiento de las mismas fueron factores clave que alimentaron los conflictos en el condominio. A pesar de los esfuerzos de algunos vecinos por establecer reglas sobre horarios de ruido, pagos de servicios y contratar una administración más eficiente, la constante rotación en la organización social y la falta de información entre los residentes dificultaron la resolución de estos problemas, perpetuando un ambiente de desorganización y desconfianza.

En su estudio sobre el sentido de comunidad en una población de la provincia de Lima, Miguel (2020), el cual tuvo por objetivo explorar el sentido de comunidad, abordando dimensiones clave como influencia, membresía, integración, conexión emocional y satisfacción de necesidades entre los miembros del grupo. La población estudiada estuvo compuesta por nueve pobladores, tanto adultos como jóvenes adultos, que residían en el centro poblado. El diseño de la investigación fue cualitativo, utilizando entrevistas semiestructuradas con los participantes. Se tuvo como resultados que los habitantes del lugar presentaban un fuerte vínculo comunitario, caracterizado por la integración y el apoyo mutuo. En la dimensión de integración y satisfacción de necesidades, los resultados muestran que la población comparte valores fundamentales, destacando especialmente el valor de la unión. Este valor refleja cómo los pobladores se han organizado para llevar a cabo diversas actividades en beneficio de toda la comunidad, integrativas sociales. A través de estas acciones, se promueven niveles de satisfacción y compañerismo, generando un ambiente de ideas compartidas y satisfacción basada

en el apoyo mutuo.

### ***Antecedentes Internacionales***

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile (2018), publicó el estudio titulado habitabilidad y convivencia en conjuntos de integración social, análisis de la experiencia de residentes e inmobiliarias, cuyo objetivo fue brindar orientación y recomendación de implementar el Programa de Integración Social y Territorial que brinda el estado de Chile a con respecto al tema de la integración social y el sentido de comunidad. La investigación, fue de diseño cuantitativo, se basó en encuestas estructuradas aplicadas vía telefónica a una muestra de 1016 residentes. Los resultados revelaron que el 60.8% de los vecinos se organizan principalmente para celebrar fiestas de fin de año, fiestas patrias y días conmemorativos como el día del niño y el día de la madre, así también el 66.8% de los encuestados reconoció los ruidos molestos en horarios de descanso como un conflicto, sobre la tenencia responsable el 56% de los encuestados señaló que la presencia de mascotas en los espacios comunes sin la supervisión de sus dueños era un problema para la convivencia en la comunidad, para la resolución de los conflictos que surgían en el condominio el 38.3% recurría a la mediación de la administración, y finalmente el 84,4% evaluaron la gestión del Programa de Integración Social y Territorial con una nota superior 5.5, siendo una puntuación alta.

Morales, Russell, Carraha y Gallo (2022) realizaron un estudio de caso en el que evaluaron el impacto del Modelo de Urbanismo Social Preventivo (MUSP) en la comuna de Constitución, ubicada en la Región del Maule, Chile. Utilizando un diseño cuasi experimental, donde se compararon dos conjuntos habitacionales, diferenciados principalmente por la implementación del Modelo de Urbanismo

Social Preventivo (MUSP) que tuvo acompañamiento social en uno de ellos. Los resultados indican que el barrio donde se implementó el Modelo de Urbanismo Social Preventivo muestra un nivel más alto en satisfacción, seguridad y belleza del barrio, superando al barrio de control. Consideraron que debido al MUSP se fortalecieron las relaciones vecinales y la participación en organizaciones comunitarias. Los residentes mostraron mayores niveles de autoeficacia y acceso a redes de apoyo. Un 71,7% de las familias del barrio con MUSP expresaron su intención de continuar viviendo allí, y un 82,8% recomendarían el barrio. Los autores resaltan la urgencia de incorporar planes de acompañamiento social en los proyectados de entregas de 260.000 viviendas, los que están próximos a entrega en los siguientes 4 años, a fin de prevenir el deterioro físico y social.

Zárate, Almejo y Sahagún (2023), publicaron el estudio titulado Vivir en régimen de condominio conflictos vecinales en vivienda de interés social en Tijuana Baja California, cuyo objetivo fue explorar los conflictos vecinales que se presentan en los complejos habitacionales de interés social bajo el régimen de condominio en Tijuana. La investigación se llevó a cabo utilizando un diseño descriptivo y exploratorio, realizaron búsqueda de información documental, entrevistas exploratorias a personas claves de la comunidad, así como encuestas a 420 personas de los condominios. Los resultados revelaron que las principales fuentes de conflicto tienen su origen en el desconocimiento de los derechos y obligaciones de los condominios. Esto se traduce en una baja participación vecinal, causada en gran medida por la falta de información sobre las responsabilidades dentro del régimen de propiedad horizontal y la desconfianza en la gestión de los recursos por parte de los comités vecinales. Así también otros de los problemas más frecuentes se

encuentran conflictos de convivencia, ruidos molestos, el uso inadecuado de espacios comunes y las diferencias socioeconómicas entre los vecinos. El estudio destacó la falta de mecanismos de mediación eficaces y la escasa intervención de las autoridades del condominio en la resolución de estos conflictos.

Por otro lado, Salazar y Murcia (2024), desarrollaron una investigación con el objetivo de identificar los factores que influyen en los residentes del condominio El Tigre en Pereira, Colombia para adoptar conductas ecológicas responsables en cuanto al manejo de los residuos sólidos. El diseño fue cuantitativo y descriptivo, y la muestra estuvo compuesta por 45 residentes a quienes se les aplicó un cuestionario sobre sus hábitos relacionados con sus residuos sólidos, desde su generación hasta su disposición final. Los resultados demuestran que los factores que facilitan la adopción de conductas responsables con el ambiente son la responsabilidad social compartida, crear conciencia ambiental y educación, brindar charlas informativas, la colaboración y consumo responsable.

Benavides (2024), desarrollo una investigación con el objetivo de mejorar las prácticas de separación de residuos y reciclaje en el Condominio Bougainvillea, Colombia. El diseño fue no experimental, cuantitativo, donde participaron 53 residentes. Los resultados revelaron que la principal razón por la que no se separan adecuadamente los materiales es la falta de información o instructivos, así como la falta de motivación por parte del comité ambiental en términos de recompensas. Además, los residentes sugirieron que el proceso de reciclaje podría mejorar significativamente si se instalaran contenedores específicos con instrucciones claras, se premiara a los condominios que realicen una correcta separación de materiales, se incrementaran las actividades de concientización sobre la importancia

del reciclaje y se proporcionaran materiales educativos adecuados.

Así también, Varela (2022), estudió cómo la configuración física del espacio en los condominios determina la configuración social de la gestión de residuos, específicamente, la gestión del reciclaje. El diseño fue cualitativo, aplicó entrevistas profundas a dos actores clave y observación participativa para recolectar información en un condominio de la Ciudad de México. Los resultados indicaron que, si bien existían normas sobre separación de residuos, muchos vecinos no lo cumplían debido a que no contaban con una infraestructura óptima, tampoco se ponían de acuerdo para implementarlo, puesto que lo consideraban como una incomodidad adicional con el que lidiar y además tenían poca información de cómo hacerlo posible. La autora refiere que es necesario que prácticas proambientales sean reforzadas también por la implementación de estrategias de vigilancia de la administración, junto con incentivos, sensibilización y sanciones relacionadas con la separación de residuos. Demostrando que el cambio de hábitos en materia ambiental es posible cuando se proporcionan los recursos oportunos y se promueve la sensibilización en la comunidad.

## Capítulo III. Metodología

### Contexto y Descripción del Problema

La adquisición de una vivienda de interés social en el régimen de propiedad horizontal en Perú ha experimentado un crecimiento, de acuerdo con Cámara Peruana de la Construcción (2024), para el mes de abril del 2024 el sector experimentó un crecimiento significativo de 7% respecto al 2023, estas cifras evidencian un crecimiento en la demanda de viviendas de corte social.

Sin embargo, este aumento en la oferta de viviendas sociales también ha traído consigo desafíos importantes. Si bien las inmobiliarias se concentran principalmente en cumplir con los términos contractuales mediante la entrega de los departamentos y solucionar la necesidad habitacional, no prestan la misma atención al proceso de adaptación social que enfrentan las familias una vez que se instalan en sus nuevos hogares (Sala del Carpio y Moreno, 2014). De manera similar, Rayo y Rodríguez (2019) resaltan que no se suelen presentar ejercicios de sensibilización o acoplamiento a la normativa de convivencia en un condominio.

Según Areiza (2005); al ingresar a vivir a los condominios se presentarían lo siguiente: no existe una comunidad conformada, la diversidad cultural de las familias puede dificultar la convivencia, ya que convivirán con familias nucleares a extendidas. Para muchos será la primera vez que son propietarios o copropietarios de un conjunto residencial, lo que implica un cambio de experiencia de vida. Estas familias no se conocen entre sí, también vivieron como arrendatarios o compartían espacio con familiares, pasar en muchos casos de la informalidad a lo regulado por las normas a la formalidad, esto implica que los nuevos residentes con sus familias aprender y adaptarse a la nueva cultura de convivencia (Hidalgo y Pedrotti, 2024),

que abarca desde el uso de áreas comunes hasta equipos internos compartidos en el condominio.

En base a las consideraciones mencionadas dentro de los condominios, daría lugar a diversas problemáticas, tales como el impago de las cuotas de mantenimiento, la baja asistencia a las reuniones, problemas de convivencia como ruido, fricciones, mal manejo de áreas comunes, alta rotación en los cargos de la junta directiva y la ausencia su inscripción en registros públicos. Sumado a ello, la diversidad de costumbres y prácticas entre los residentes genera fricciones que dificultan la convivencia armoniosa (Müllauer, 2019; Zárate et al., 2023).

Abordar estas dificultades es crucial para Pasco (2011), quien señala que los propietarios comprendan que, como copropietarios, debe existir una colaboración activa, en el involucramiento de toma de decisiones, la elaboración y cumplimiento de las normas de convivencia, que fortalecen la convivencia pacífica y cooperativa.

Salamanca (2016) señala que, si el sistema de cesión no se acompaña de un programa de acompañamiento social para las familias, los conjuntos residenciales corren el riesgo de volverse insostenibles, tanto a nivel social como administrativo y financiero. Esto se debe a que es difícil para las familias organizarse bajo el régimen de propiedad horizontal sin la orientación adecuada. De acuerdo con Areiza (2005), en este contexto, es clave que las familias adquieran las herramientas necesarias para vivir de manera armoniosa en un ambiente sostenible y que gestionen adecuadamente sus recursos socioeconómicos. En este sentido para Alarcón (2015) es crucial que el acompañamiento social aborde las dificultades asociadas a la gestión, considerando aspectos como la convivencia armoniosa, la sostenibilidad ambiental y el sentido de comunidad. Esto no solo permitirá mejorar

la adaptación de las familias a su nuevo entorno, sino también identificar las problemáticas. Tal como se ha señalado en la literatura previa, estas áreas son esenciales para el éxito y sostenibilidad de la comunidad.

Si no se inicia un acompañamiento social, los residentes podrían experimentar en el proceso de adaptación a su nuevo entorno estrés, ansiedad, desconfianza, aislamiento social, disputas entre personas ocasionadas por diferencias culturales, afectando la salud mental de los habitantes y complicando su inserción en la comunidad.

El programa de acompañamiento social puede aliviar estas situaciones al ofrecer asistencia psicosocial, que genere una convivencia saludable, estimula relaciones positivas y sentido de comunidad. Asimismo, el programa apoya el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible desarrollo sostenible producción y consumo responsable (ODS 12) y el (ODS 11), el cual tiene como objetivo lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Sobre los programas a nivel internacional, en Colombia destaca la Corporación Responder, con su programa de acompañamiento social, que trabaja en siete líneas de acción enfocadas en fortalecer la convivencia vecinal, capacitar a las Juntas Directivas, fomentar la participación comunitaria, orientación sobre la propiedad horizontal, apoyo psicosocial, y promueve la sostenibilidad y gestión adecuada de los recursos comunes (Corporación Responder, 2024). En Ecuador, también se han implementado programas similares como lo son la Fundación-BienEstar, el cual tiene como objetivo el fortalecimiento de las capacidades organizativas de las comunidades, así como brindar educación financiera

(Fundación BienEstar, 2024). En cuanto a Perú, según Sala del Carpio y Moreno (2014), existen algunos programas que buscan mejorar la convivencia y el bienestar de las familias en contextos residenciales, como Ayni, desarrollado por la empresa Viva; Wasi de Besco; y Cami, de la empresa Líder. Estos programas, aunque valiosos, siguen siendo limitados en comparación con otras iniciativas que existen en países vecinos, como Colombia, donde la atención al acompañamiento social es más estructurada y constante.

De acuerdo con Reyes y Wong (2023), en el distrito del Rímac, Lima, la creciente demanda de viviendas sociales se ha convertido en una necesidad urgente, especialmente en los sectores de nivel socioeconómico C (26.2%) y D (39.9%). Estos sectores enfrentan una notable carencia de viviendas que cubran sus necesidades básicas (Instituto Nacional de Estadísticas e Información, 2014, como se citó en Narvarte, 2021). En este contexto, los programas de vivienda social y las políticas de urbanización han cobrado relevancia como alternativas para ofrecer soluciones a las comunidades vulnerables en los últimos años ha emergido un interés por la construcción de proyectos habitacionales de interés social, especialmente en forma de condominios (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2020).

El crecimiento del sector inmobiliario en el Rímac, según la Cámara Peruana de la Construcción (2024), refleja una respuesta al aumento de la demanda de viviendas sociales. En respuesta a ello nace el megaproyecto en el Rímac integrado por los condominios Altos del Rímac, Pradera del Rímac y Alameda del Rímac se presenta como una estrategia clave para mejorar la calidad de vida en la zona. Así también ofrece el servicio del Programa de Acompañamiento Social

Inmobiliario a sus comunidades, el cual busca potenciar las capacidades de los propietarios a fin de asegurar la integración, organización, autogestión y participación en el desarrollo de la convivencia, sostenibilidad administrativa, ecológica y socioeconómica de los condominios.

El trabajo de suficiencia profesional, en el ámbito teórico, amplía la literatura existente sobre el acompañamiento social inmobiliario. Mediante la propuesta de un programa de acompañamiento, este estudio aborda el vacío en la implementación y efectividad de iniciativas que no solo se enfocan en la entrega de viviendas, sino también en la integración de las familias en su nueva vida comunitaria. Este enfoque permite analizar la viabilidad y la posible replicabilidad del acompañamiento social en distintos contextos, considerando la realidad social y económica del país.

La propuesta del trabajo presenta una metodología para la gestión del acompañamiento social inmobiliario, que incluye herramientas de gestión social aplicables. Este enfoque metodológico no solo establece un nuevo modelo para la intervención social en viviendas sociales, sino que también proporcionará una guía práctica para la adaptación de iniciativas similares en otros contextos.

En cuanto a las implicaciones prácticas en la población, permite concientizar la importancia de instaurar programas de acompañamiento social en conjuntos residencial. Los hallazgos obtenidos durante la implementación del programa servirán para reestructurar los procedimientos de gestión social en las comunidades que lleven a cabo intervenciones similares.

La relevancia social de este trabajo radica en su capacidad para transformar la vida de las familias que acceden a viviendas sociales. En un contexto como el de

Perú, donde la demanda de viviendas asequibles continúa en aumento, contar con un programa de acompañamiento social estructurado puede ser fundamental para lograr una integración efectiva de estas familias en su nuevo entorno. Esto ayuda a prevenir problemas como el hacinamiento, la desorganización y la falta de el sentido de comunidad.

### **Intervención**

En un contexto donde la vida en comunidad se torna cada vez más compleja, la convivencia en edificios multifamiliares representa un desafío creciente. En respuesta a esta realidad, la empresa constructora incorporó en el 2012, el servicio de un programa diseñado con el objetivo de trascender la comercialización de viviendas, orientada a transformar estructuras de concreto en hogares.

### ***Objetivo General***

Gestionar la implementación de un programa de acompañamiento social en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante los años 2023 y 2024.

### ***Objetivos Específicos***

Implementar el componente convivencia en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023.

Implementar el componente soporte eco en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023.

Implementar el componente kids en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023.

Implementar el componente formación de directivos en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023 y 2024.

### ***Indicadores de logros***

A continuación, se presentan los indicadores de logro para evaluar la gestión del programa en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante los años 2023 y 2024.

Estos indicadores servirán como una herramienta fundamental para realizar el análisis del avance del programa, y proporcionarán las bases necesarias para implementar mejoras continuas en futuras intervenciones.

**Tabla 1***Indicadores de logros*

Objetivos	Indicadores	Metas	Medios de verificación
Gestionar la implementación de un programa de acompañamiento social en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante los años 2023 y 2024.	Diagnóstico situacional elaborado y revisado.  Tasa de participación de los residentes a las actividades del programa.  Porcentaje de cumplimiento del programa de acompañamiento social en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.	Diagnóstico situacional elaborado y revisado al 100% en plazo de 3 semanas.  50 % de tasa de participación de los residentes a las actividades del programa.  85% de cumplimiento del plan anual del programa de acompañamiento social en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.	Informe final diagnóstico revisado  Reporte de asistencia.  Reportes de actividades Gráfico de Gantt

<p><b>Objetivo</b></p> <p><b>específico:</b> Implementar el componente convivencia en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento de actividades del componente convivencia en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.</p> <p>Número de incidentes resueltos por el equipo de acompañamiento social.</p>	<p>85% de cumplimiento de las actividades del componente convivencia en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.</p> <p>3 incidentes resueltos por el equipo de acompañamiento social.</p>	<p>Gráfico de Gantt</p> <p>Acta de acuerdos en reuniones.</p>
	<p>Tasa de participación de los propietarios de un condominio en talleres de inducción del distrito del Rímac, Perú, a los talleres de inducción del programa durante el 2023.</p>	<p>70% de tasa de participación de los propietarios de un condominio del distrito del Rímac, Perú, a los talleres de inducción del programa durante el 2023.</p>	<p>Reporte de asistencia.</p>

	Número de delegados elegidos en un condominio del distrito del Rímac, Perú, en el cuarto taller del programa durante el 2023.	3 delegados elegidos en un condominio del distrito del Rímac, Perú, en el cuarto taller del programa durante el 2023.	Acta de elección.
Objetivo específico: Implementar el componente soporte eco en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023.	Porcentaje de cumplimiento de actividades del componente soporte eco en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.	85% de cumplimiento de las actividades del componente soporte eco en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.	Gráfico de gantt
durante el año 2023.	Número de campañas de segregación ejecutadas en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.	3 campañas ejecutadas de segregación de residuos en un condominio del distrito del Rímac, Perú durante el año 2023.	Gráfico de gantt
.	Número de kilos reciclados en un condominio del distrito del Rímac, Perú durante el año 2023.	750 kilos reciclados en un condominio del distrito del	Dashboard

		Rímac, Perú durante el año 2023.	
Objetivo específico:	Porcentaje de cumplimiento de actividades del	85% de cumplimiento	las Dashboard
Implementar el componente kids en un condominio del distrito	componente kids en un del Rímac, Perú, durante el año 2023.	actividades del componente kids en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.	
componente kids en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023.	Tasa de participación de niños asistentes de un condominio del distrito del Rímac, Perú, al taller de pintado de macetas y siembra de plantas del programa durante el 2023.	50% de tasa de participación de niños de un condominio del distrito del Rímac, Perú, a al taller de pintado de macetas y siembra de plantas del programa durante el 2023.	Reportes de actividades Reporte de asistencia
	Tasa de participación de familias asistentes de un condominio del distrito del Rímac, Perú, a los eventos de integración halloween y navidad del programa durante el 2023.	50% de tasa de participación de las familias asistentes de un condominio del distrito del Rímac, Perú, a los eventos de	Reportes de actividades Reporte de asistencia

				integración halloween y navidad del programa durante el 2023	
Objetivo específico:	Numero de talleres ejecutados del componente	2	talleres ejecutados del	Reporte de actividades	
Implementar el componente de directivos en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023	formación de directivos en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023		componente formación de directivos en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023	Reporte de asistencia	
del Rímac, durante el año 2023 y 2024.	Número de títulos registrados en los registros públicos como parte de la formalización de la Junta Directiva de un condominio en el distrito del Rímac, Perú, en el año 2024.	1	título de inscripción de la Junta Directiva de un condominio del distrito del Rímac, Perú, en los registros públicos en el año 2024.	Resolución de título	

*Nota.* Esta tabla muestra los objetivos, indicadores y metas de los componentes del Programa que se describe en el trabajo de suficiencia

### ***Público objetivo***

Familias de un Condominio del Rímac.

La población del presente trabajo estuvo conformada por 432 familias de un condominio del distrito del Rímac. Estas familias habitan en un entorno multifamiliar caracterizado por una organización social a través de la representación de 3 delegados por torres y una directiva del condominio. Los integrantes de estas familias presentan una diversidad en cuanto a edades, niveles educativos, ocupaciones y estructuras familiares, lo que refleja un panorama sociocultural diverso.

### ***Descripción del procedimiento***

El programa implementado en el condominio del Rímac se estructura en las fases claves, estas etapas de duraciones variables y se desarrollan de la siguiente manera:

**Creación plan anual de actividades.** Se realiza sesiones de triangulación de expertos que revisan un presupuesto anual e integra las actividades de los componentes.

**Establecer la organización social del condominio y revisión de lineamiento del reglamento interno.** Según la estructura física que tendrá el proyecto, se define el tipo de organización social, ya sea por torre o una directiva general, considerando la cantidad de torres y familias, lo cual facilitaría mejor las comunicaciones y representatividad. Así también en consulta con un estudio de abogados adecuan el reglamento que regirá la normativa del condominio.

**Elección de la empresa administradora.** Mediante un proceso de licitación se selecciona a la empresa administradora encargada de gestionar el

condominio.

**Talleres inductivas componente convivencia.** Se preparan encuentros con los nuevos propietarios para realizar diversas presentaciones del proyecto, presentación de la empresa administradora seleccionada, presentación del programa de acompañamiento social, explicación el régimen de propiedad horizontal y reglamento interno, y se facilita la elección de los primeros representantes de la comunidad.

**Implementar actividades durante el año de los componentes.** Una vez las familias comiencen a instalarse en su nuevo hogar se pone en marcha el plan de actividades pensado para fortalecer vínculos entre vecinos. En esta fase, el programa implementa el plan anual orientado a la comunidad, cuya duración aproximada es de un año; sin embargo, este período puede variar dependiendo de la magnitud del proyecto, es decir si aún tienen etapas de entrega y la aprobación de la gerencia.

En el componente convivencia se organizan eventos recreativos y sociales para fomentar el encuentro y sentido de comunidad. Con respecto a kids, los niños se integran con diversas actividades recreativas y de concientización para integrarlos activamente en la comunidad. En el componente formación de directivos, se brindan talleres a representantes de la comunidad para que desempeñen su rol de manera efectiva, así como asesorías que soliciten de acompañamiento ya sea administrativo o sobre su organización social.

**Inscripción de la primera directiva en registros públicos, componente formación de directivos.** Al alcanzar más del 50 % de unidades inscritas en los registros públicos, se procede con la facilitación de diversas reuniones informativas

y de elecciones con los propietarios para elegir a la directiva que se inscribirá en registros públicos, lo cual requiere entre cuatro y cinco meses, actualmente la implementación del programa se encuentra en esta fase.

**Capacitaciones a la Junta Directiva inscrita.** Se programa capacitaciones en fiscalización de la administración y taller de propósito para líderes.

**Cierre del programa.** Al tener el título inscrito de la primera directiva en registros públicos, se realiza una reunión de cierre con los representantes con una presentación de las actividades realizadas, feedbacks y recomendaciones de gestión social y administrativa.

**Evaluación de impacto.** Evaluar el impacto después de 3 años a través de entrevista de la junta directiva del periodo vigente.

El presente trabajo de suficiencia profesional se centrará en los componentes, convivencia, kids, formación de directivos y soporte eco en un condominio de del Rímac con datos del año 2023 y 2024. Estos componentes corresponden a áreas en las que desempeñé mis funciones.

Es importante resaltar que dentro de las fases del programa no se ha incluido la labor directa de la supervisión a la gestión de la empresa administradora que también despliega el programa de acompañamiento social, es por ello que, para los fines del presente trabajo se resaltaron las fases que guardan mayor relación con mi experiencia profesional.

A continuación, se describirá el proceso de implementación detallando las actividades realizadas (Ver Tabla 2).

**Tabla 2**

*Actividades proceso implementación del programa en un proyecto de Rímac*

Fases	Actividades	Cronograma															
		2023												20	2025	2028	
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Dic 24	Abr	May	Feb
<b>Creación plan anual de actividades .</b>	Sesiones de revisión del plan anual así como actividades	X	X														
<b>Establecer la organizació n social del condominio</b>	Se define el tipo de organizació n social		X	X													

---

**y revisión  
de  
lineamiento  
del  
reglamento  
interno**

---

<b>Elección de la empresa administradora.</b>	Proceso de licitación se selecciona a la empresa administrado ra encargada de gestionar el condominio.	X	X
---	--	---	---

---

<b>Talleres de inducción</b>	Ejecutar 4 talleres de inducción a los propietarios por la plataforma zoom.	X	X	X
	Realizar la elección de representantes del condominio	X	X	X
<b>Implementar</b>	Ejecutar evento de		X	X
				X

---

**actividades** reciclación

**durante el** en el

**año de los** condominio

**component** .

**es**

---

Realizar un

X

taller de

reusar el

aceite

integrando.

---

Realizar

X

X

X

activaciones

para

reciclatones

.

---

Realizar un

X

---

---

taller

pintado de

macetas y

siembra de

plantas.

---

Celebrar

X

fecha

festiva de

halloween y

día de la

canción

criolla.

---

Celebrar

X

fecha

festiva de

---

navidad.	
Realizar un taller en temas de confianza, liderazgo y comunicaci	X
ón a los delegados del condominio .	
Realizar un taller de	X

---

asambleas

eficientes

(ABC de las

reuniones)

con

delegados

del

condominio

.

---

Difundir

X

videos

formativos

de

funciones

delegados,

---

---

fiscalizació  
n de  
empresa  
administrad  
ora, ética y  
anticorrupci  
ón a los  
delegados  
del  
condominio  
.

---

**Inscripción** Realizar la  
**de la** inscripción  
**primera** de la Junta  
**directiva** Directiva en

---

X

---

**en registros** registros  
**públicos,** públicos.  
**component**  
**e**  
**formación**  
**de**  
**directivos.**

---

**Capacitaci** Se programa  
**ones a la** capacitacione  
**Junta** s en  
**Directiva** fiscalización  
**inscrita.** de la  
administració  
n y taller de  
propósito  
para lideres.

---

X X

<b>Cierre del programa</b>	Se realiza una reunión de cierre con los representant es con una presentació n de las actividades realizadas, feedbacks y recomendac iones	X
<b>Evaluación</b>	Evaluar el	X

---

**de impacto** impacto

después de

3 años

---

*Nota.* Esta tabla muestra el cronograma de implementación del programa de acompañamiento social

## ***Metodología***

El presente estudio es una investigación aplicada, dado que diseñó e implementó un programa en un contexto real. La metodología usada fue un enfoque mixto, el cual, según Hernandez, Fernandez y Baptista (2008, como se citó en Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014), se define como un conjunto de etapas sistemáticas, empíricas y críticas del estudio, que incluyen la recolección y análisis de data cualitativa y cuantitativa, para realizar interpretación de la información obtenida y lograr el mejor entendimiento del objeto de estudio.

En el presente trabajo se presentaron elementos cualitativos y cuantitativos. Los elementos cualitativos se basaron en el uso de instrumentos de reportes de observación participante, como la principal herramienta para el seguimiento y análisis de las actividades ejecutadas, así como también la revisión y análisis documental previo. Y los elementos cuantitativos usados fueron revisión de datos cuantitativos del programa como fueron los reportes de asistencias y registros de datos numéricos del dashboard.

## ***Instrumentos***

Los instrumentos que se usaron en la intervención fueron los siguientes.

**Análisis documental.** Para asegurar que las actividades anuales del plan estuvieran correctamente planteadas, se recurrió a comités con el subgerente y el coordinador del programa, que aportaron conocimientos técnicos y validaron las decisiones estratégicas para la creación del plan anual, así como la revisión y análisis documental de intervenciones anteriores en proyectos previos para seleccionar actividades que tuvieron relevancia e impacto.

**Gráfico Gantt.** Se usó este instrumento de gestión social visual para la

planificación y seguimiento de actividades dentro del programa, donde se visualiza el inicio y fin de actividad, así como los presupuestos asignados a cada actividad.

**Observación participante.** Con el fin de documentar el proceso de las actividades se consideró el uso de reportes de las actividades como registro y monitoreo, dentro del contenido se considera la redacción de observación participante del desarrollo de las actividades, el cual recoge información cualitativa de los hallazgos.

**Guía de taller diagnóstico.** Se utilizó para tener el diagnóstico inicial de la comunidad en los talleres inductivos del programa.

### *Consideraciones éticas*

**Autonomía.** La participación en las actividades fue voluntaria para los propietarios. Se les brindó la libertad de decidir si deseaban formar parte de las actividades programadas y, en caso de considerarlo necesario, podían desistir o retirarse en cualquier momento sin repercusiones. Este principio garantizó el respeto por la autodeterminación de los participantes.

**Confidencialidad.** La información personal de los residentes y participantes fue tratada de manera estrictamente confidencial. Los datos recopilados se mantuvieron anónimos y protegidos para evitar cualquier forma de identificación.

**Justicia.** Todas las fases del programa, desde los talleres de inducción hasta la ejecución el proceso de inscripción, se desarrollaron bajo los mismos criterios para todos los participantes, sin distinción alguna. Esto garantizó que todos los residentes tuvieran igualdad de oportunidades para recibir los beneficios del programa y contribuir activamente a su desarrollo.

**Beneficencia.** El programa tuvo como objetivo principal promover el bienestar de la comunidad mediante diferentes actividades realizadas, como talleres, jornadas de reciclaje y eventos de convivencia, se diseñaron para mejorar las condiciones de vida de los residentes.

## Capítulo IV. Resultados

### Descripción de los resultados

A continuación, se presenta los resultados de la gestión del programa en el año 2023 y 2024, en base a los indicadores de logros planteados:

Objetivo general: Gestionar la implementación de un programa de acompañamiento social en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante los años 2023 y 2024.

Para el objetivo general se cuenta con el indicador de logro 1: Diagnóstico situacional elaborado y revisado, se encontraron los siguientes resultados para el diagnóstico situacional con las siguientes categorías:

#### *Categorías encontradas*

Tras los reportes de observación participante se pudo extraer las siguientes categorías, falta de claridad sobre las normas y responsabilidades, falta de confianza en la administración falta de integración y cohesión social, falta de habilidades en resolución de conflictos, falta de capacitación a los líderes de la comunidad.

**Falta de claridad sobre las normas y responsabilidades.** Si bien se les expuso la importancia de las normas y responsabilidades, es necesario reforzarlo puesto que esto es cíclico en el tiempo, es decir reiterativamente. Existen faltas de intervención o consulta directas sobre el reglamento en los talleres, lo que podría generar problemas futuros relacionados con la convivencia.

**Falta de confianza en la administración.** Los propietarios expresaron preocupaciones sobre cómo se gestionan los fondos comunes, especialmente en relación con los costos de mantenimiento y la distribución de estos recursos. Esta falta de transparencia puede generar desconfianza hacia la administración.

La desconfianza hacia la administración es evidente, principalmente por la percepción de que los costos de mantenimiento. Los propietarios temen que la administración no esté utilizando los fondos de manera adecuada, lo que generaría tensiones en la relación.

**Falta de integración y cohesión social.** Aunque se inició con estos talleres intentos por integrarse y conocerse, muchos propietarios tienen actitudes pasivas frente a participaciones que tengan que ver con dinámicas de resolución en su comunidad. Las interacciones sociales virtuales no son suficientes. Y de igual manera esto se sustenta con el hecho que aún no se conocen, por ello se podría suponer que estarían en un proceso de integrarse durante la convivencia.

**Falta de habilidades en resolución de conflictos.** Los propietarios han mostrado un interés en resolver conflictos de forma pacífica y con empatía, pero aún no se puede afirmar el desarrollado las habilidades necesarias para manejar disputas dentro de la comunidad. Esto puede generar tensiones y malentendidos que afecten la convivencia.

**Falta de capacitación a los líderes de la comunidad.** Existe líderes comunitarios que tienen interés y claridad en poder trabajar con asertividad y empatía, sin embargo, al no conocer las capacidades directamente que tienen los líderes no sabemos cómo afrontarán el liderazgo en su comunidad ni con que habilidades cuenta.

Si bien el comportamiento ecológico responsable no es un problema latente, se podría visualizar su adecuamiento en la convivencia a un nivel preventivo, es decir implementado un proyecto de reciclaje, que pueden ir desde talleres como reciclar correctamente, refuerzos positivos para asegurar la conducta reciclar, y

otras estrategias para su implementación.

De todo lo analizado, se pueden identificar dos necesidades claves: falta de capacitación a los líderes de la comunidad y falta de integración y cohesión social. De esta manera con los líderes se plantea abordar aspectos como la normativa, fiscalización de la administración y resolución de conflictos. Por otro lado, con la misma comunidad se plantea abordar la integración y cohesión.

**Tabla 3**

*Taller 1: presentación programa, convivencia social y normas de convivencia.*

<b>Categoría</b>	<b>Concepto</b>	<b>Subcategoría</b>
<b>Adaptación inicial a la comunidad</b>	“Se describe como participantes están en proceso de adaptación a un nuevo estilo de vida”.	Transición hacia la convivencia en un condominio.
<b>Diversidad de opiniones sobre las mascotas y ruidos.</b>	“Se describe como las opiniones divididas entre quienes defienden la libertad de	Libertad individual versus respeto a los demás; Conflictos por ruidos y daños a la propiedad.

---

tener mascotas  
y quienes se  
preocupan por  
los problemas  
generados por  
estas”.

---

<b>Interés en eventos de reciclaje</b>	“Hace referencia al interés mostrado por los participantes para aprender y participar en el reciclaje sugiere una conciencia creciente sobre la importancia del cuidado del medio ambiente dentro de la comunidad”.	Participación en actividades ambientales; creación de conciencia ecológica
--	---	--

---

<b>Responsabilidad en el proceso de internalización y gestión de conflictos</b>	“Se describe como los residentes reconocen la responsabilidad colectiva, pero no todos parecen comprometidos con internalizar las normas de convivencia y gestionar conflictos de manera efectiva”	Desafíos en la implementación de normas; Gestión de conflictos con vecinos problemáticos
---	--	--

**Tabla 4**

*Taller 2: Negociación y liderazgo*

<b>Categoría</b>	<b>Concepto</b>	<b>Subcategoría</b>
<b>Adaptación en proceso al nuevo entorno social</b>	“Se describe como los residentes participaron activamente en el taller virtual, aunque algunos	Integración virtual y adaptación al nuevo entorno social.

	aún se encuentran en una fase pasiva. Aún no tienen espacios de encuentros”	
<b>Interés en resolver conflictos</b>	“Se describe como los participantes siguen y mostrando disposición para resolver conflictos; para resolver conflictos pacíficamente, con un enfoque en la empatía y la comunicación”.	Disposición mediación y negociación para resolver conflictos; Desarrollo de habilidades comunicativas
<b>Expectativas de cualidades positivas de sus futuros líderes</b>	“Hace referencia a la importancia de la asertividad, empatía y la capacidad para resolver conflictos en los futuros delegados”	Liderazgo inclusivo y cooperativo, Características de un buen líder
<b>Mayor interés en la entrega de departamentos que en la responsabilidad colectiva.</b>	“Se describe como los participantes mostraron más interés en el proceso de entrega de departamentos que en asumir responsabilidades	Falta de compromiso con la responsabilidad compartida; Pasividad en las responsabilidades comunes

colectivas en el  
condominio”.

**Tabla 5**

*Taller 3: presentación administrativa y reglamentación interna*

<b>Categoría</b>	<b>Concepto</b>	<b>Subcategoría</b>
<b>Mayor interés en la presentación administrativa</b>	“Se describe como los propietarios mostraron un enfoque práctico y operativo a la hora de hacer preguntas sobre los costos de mantenimiento, servicios comunes y organización diaria dentro del condominio”.	Prioridad de lo inmediato.
<b>Necesidad de control y supervisión</b>	“Se describe como las preguntas sobre el mantenimiento de las áreas comunes y las cuotas de mantenimiento indican que los propietarios desean supervisar la	Deseo de control sobre la administración; Supervisión de fondos comunes

	administración y asegurarse del uso adecuado de los recursos”.	
<b>Falta de intervención en la comprensión del reglamento interno</b>	“Hace referencia a pesar de la importancia del reglamento interno, no fue un tema prioritario para los propietarios, siendo considerado para revisión futura”.	Percepción secundaria del reglamento; Comprensión futura tras resolver problemas inmediatos
<b>Desconfianza de la administración</b>	“Hace referencia a dudas sobre los costos de mantenimiento reflejan una posible desconfianza en la administración y la transparencia en el manejo de los recursos”.	Preocupación por la administración; Tensión entre propietarios y administración

**Tabla 6**

*Taller 4: participación y compromiso electoral*

<b>Categoría</b>	<b>Concepto</b>	<b>Subcategoría</b>
------------------	-----------------	---------------------

<b>Participación y Compromiso</b>	“Se describe como los participantes mostraron un alto interés en el proceso electoral y en la toma de decisiones comunitarias”.	Compromiso con el proceso electoral; Participación activa.
<b>Claridad en el proceso electoral</b>	“Se describe como la necesidad de una explicación detallada sobre el procedimiento electoral fue clave para aumentar la confianza de los participantes”.	Necesidad de claridad en los procesos; Aumento de confianza tras la explicación
<b>Actitudes de los postulantes delegados</b>	“Se describe como los postulantes mostraron compromiso y una actitud firme con respecto a las necesidades de la comunidad”.	Actitudes de liderazgo comprometido; Diversidad en estilos de liderazgo.
<b>Reacciones a los resultados de la votación</b>	“Hace referencia a las reacciones positivas, de una aceptación de los resultados y un alto nivel de apoyo entre los	Apoyo a los resultados; Cohesión social tras la votación

---

participantes”.

---

<b>Cohesión social</b>	“Se describe como el Apoyo mutuo; aumento del sentimiento Sentimiento de de comunidad tras el pertenencia y solidaridad proceso electoral, con mensajes de apoyo y solidaridad entre los participantes”.
------------------------	--

---

Indicador de logro 2: Tasa de participación de los residentes a las actividades del programa. Se alcanzó una tasa de participación de 71% de los residentes a las actividades del programa.

**Tabla 7**

*Tasa de participación de los residentes a las actividades*

<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>	<b>% Asistencia lograda</b>
Actividades componente convivencia	Mayo a Diciembre	73 %
Actividades componente soporte eco	Mayo a Diciembre	49%
Actividades componente kids	Mayo a Diciembre	100%
<b>Actividades componente</b>	Mayo a Diciembre	63.5 %

---

---

**formación de directivos**

---

Promedio

71%

---

*Nota.* Elaboración propia en función a los datos de reportes de asistencia y dashboard del programa.

Indicador de logro 3: Porcentaje de cumplimiento del programa de acompañamiento social en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.

Se alcanzó un 97 % de cumplimiento en la gestión de los componentes del programa, lo que permite concluir que se ha logrado el objetivo general establecido (Ver tabla 8). Este resultado refleja una ejecución efectiva de las actividades planificadas en la implementación del programa.

La razón por la cual no se alcanzó un 100 % de cumplimiento se debe al factor logístico, disponibilidad del espacio, el cual impactó en la ejecución de la actividad.

**Tabla 8***Cumplimientos del programa de acompañamiento social*

<b>Componentes</b>	<b>Convivencia</b>	<b>Formación Directivos</b>	<b>Soporte Eco</b>	<b>Kids</b>	<b>Total</b>	<b>Cumplimiento</b>
Acciones totales	19	5	7	4	35	
Meta	16.15	4.2	5.95	3.4	-	97%
Ejecutada en proyecto	18	5	7	4	34	
<b>Porcentaje cumplimiento por componente</b>	95%	100%	100%	100%	-	

*Nota.* Elaboración propia en función al grafico gantt del programa

Objetivo específico 1: Implementar el componente convivencia en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023.

Indicador de logro 4: Porcentaje de cumplimiento de actividades del componente convivencia en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.

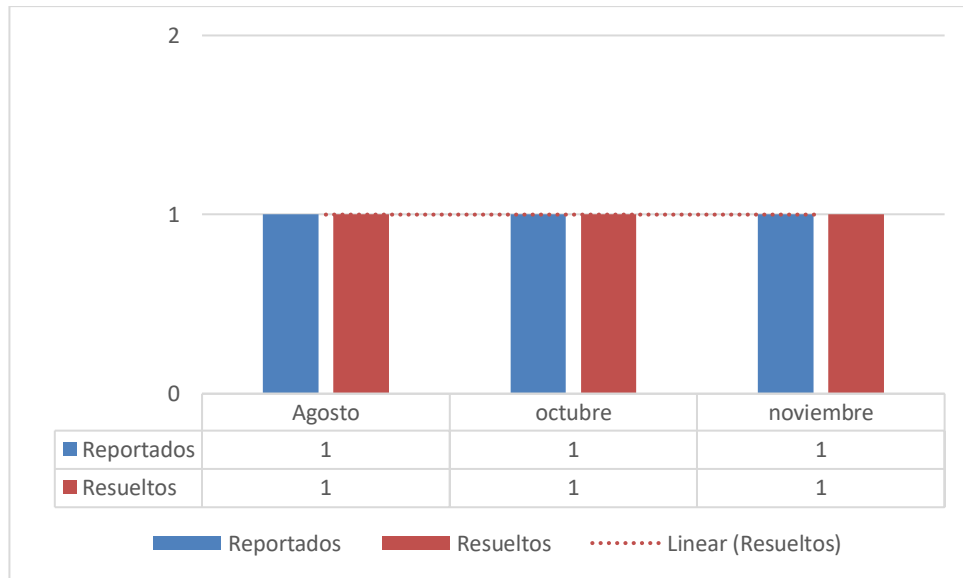
En cuanto al indicador 4, se logró completar el 95% de las actividades planificadas en el componente convivencia. (Ver Tabla 8). Lo que evidencia el logro del objetivo específico planteado.

Indicador de logro 5: Número de incidentes resueltos por el equipo de

acompañamiento social. Se reportaron 3 incidentes 2023 de los cuales fueron resueltos, cumpliendo el 100% de la meta establecida. Para fines del presente no se incluirá mucho detalle sobre los casos, puesto que representan información interna.

**Figura 1**

*Número de incidentes resueltos 2023*



Indicador de logro 6: Tasa de participación de los propietarios de un condominio en talleres de inducción del distrito del Rímac, Perú, a los talleres de inducción del programa durante el 2023. Con respecto al indicador 6, en los talleres de inducción dirigidas a los propietarios se registraron un 73% de asistencia, alcanzando el cumplimiento del objetivo específico planteado

**Tabla 9**

*Tasa de asistencia a talleres de inducción año 2023.*

Condominio del Rímac	Fecha	% Asistencia lograda
Torre 1	Mayo	68%
Torre 2	Agosto	78%

Torre 3	Octubre	73%
Promedio		73%

Indicador de logro 7: Número de delegados elegidos en un condominio del distrito del Rímac, Perú, en el cuarto taller del programa durante el 2023. Se eligieron a 9 delegados en el cuarto taller de elección en un condominio del distrito del Rímac. En este proceso se eligieron tres representantes por cada torre. En total, se realizaron tres elecciones en diferentes fechas, cumpliendo finalmente con la meta.

**Tabla 10**

*Asistencia talleres de inducción del Condominio año 2023.*

<b>Condominio Rímac</b>	<b>Fecha</b>	<b>Delegados</b>
Torre 1	Mayo	3
Torre 2	Agosto	3
Torre 3	Octubre	3
Promedio		100%

Objetivo específico 2: Implementar el componente soporte eco en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023.

Indicador de logro 8: Porcentaje de cumplimiento de actividades del componente soporte eco en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023.

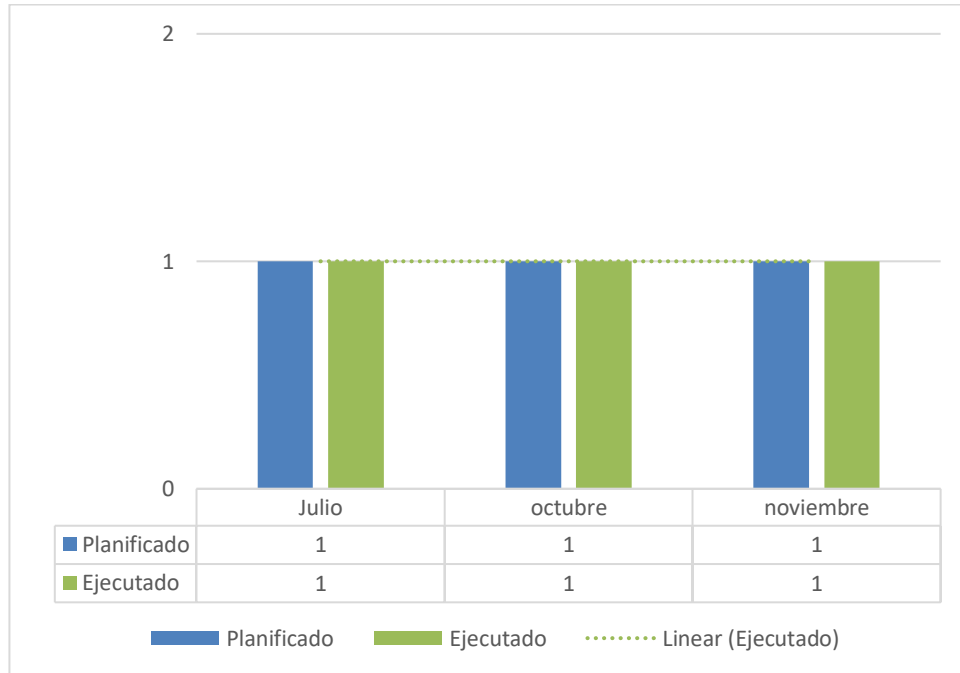
Con respecto al indicador 8, durante el año 2023, se logró un 100% de cumplimiento en las actividades del componente (Ver Tabla 8).

Indicador de logro 9: Número de campañas de segregación ejecutadas en un

condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023. Se ejecutaron tres campañas de segregación de residuos, por lo que se cumplió con la meta.

**Figura 2**

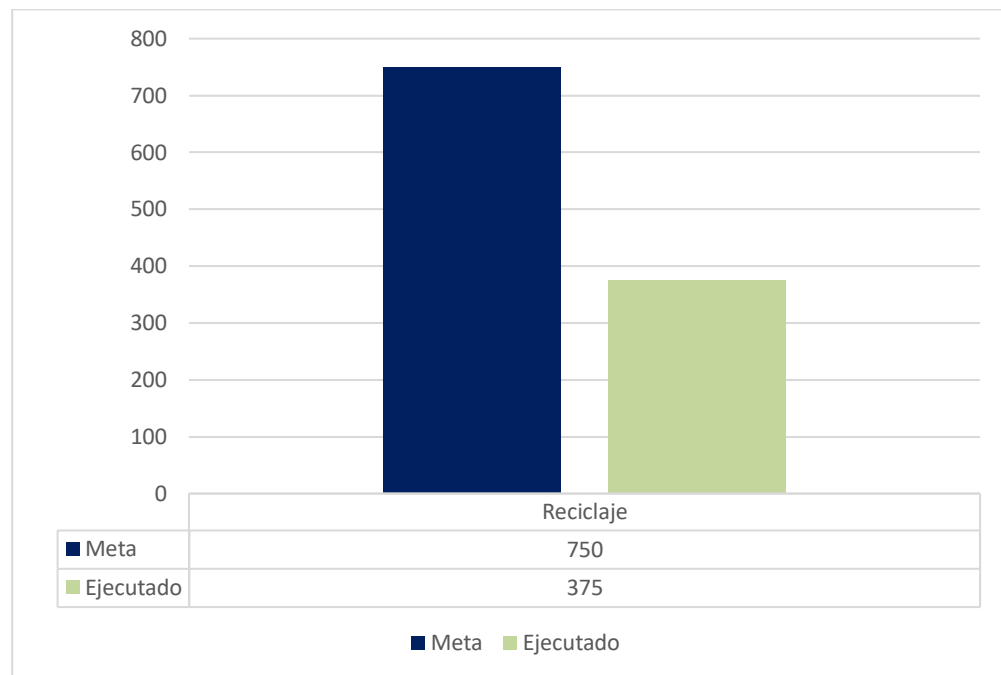
*Número de campañas de segregación ejecutadas 2023*



Indicador de logro 10: Número de kilos reciclados en un condominio del distrito del Rímac, Perú durante el año 2023. En lo referente al indicador 10, se recicló un total de 374 kilos de residuos sólidos. Aunque no se alcanzó la meta establecida, este resultado se debe a que el condominio se integró progresivamente, con sus tres torres habitadas en diferentes momentos del año, lo que limitó la participación en las campañas de reciclaje.

**Figura 3**

*Kilos reciclados en un condominio del distrito del Rímac*



Así mismo, como parte de la implementación de las actividades del componente soporte eco, se tienen los siguientes resultados de la observación participante:

***Categorías encontradas***

Tras los reportes de observación participante se pudo extraer las siguientes categorías, internalización de hábitos sostenibles, participación activa y familiar en prácticas ambientales, efectividad de los incentivos como herramienta motivacional, articulación interinstitucional para la sostenibilidad, sensibilización como eje central de la acción ambiental y reciclaje con impacto económico (Ver tabla 11).

Como resultado de estas acciones, se pudo observar que, más allá de las campañas programadas, los residentes comenzaron a utilizar de manera constante el cuarto de acopio, depositando sus residuos reciclables en el lugar asignado, así

como la participación de las familias en las actividades de concientización a través de eventos de reciclados implementados, lo que evidencia la internalización de hábitos sostenibles en la comunidad.

Es importante reconocer que, a partir de estas actividades de reciclaje, los delegados han tomado conciencia del impacto positivo que pueden generar en su comunidad. Han identificado que, además de contribuir al cuidado del medio ambiente, pueden aprovechar sus residuos de diversas maneras, ya sea mediante su venta para generar ingresos en su fondo común, pues ya coordinan directamente con operadoras de residuos sólidos para concretar la venta.

**Tabla 11**

*Categorías observación participante del componente soporte eco*

<b>Categoría</b>	<b>Concepto</b>	<b>Subcategoría</b>
<b>Internalización de hábitos sostenibles</b>	“Se refiere al proceso por el cual los individuos adoptan prácticas cotidianas que favorecen la sostenibilidad ambiental a través del uso de su cuarto de reciclaje y sus contenedores”.	Adopción de rutinas sostenibles: La integración de prácticas ecológicas en el día a día de los residentes.
<b>Participación activa y familiar en prácticas ambientales</b>	“Se refiere al involucramiento directo de los miembros de la comunidad, especialmente las familias, en actividades	Trabajo comunitario: La colaboración en proyectos de reciclaje.

	que promuevan el cuidado del medio ambiente”.	
<b>Efectividad de los incentivos como herramienta motivacional</b>	“Se describe como el uso de incentivos (económicos o sociales) para motivar a los residentes a involucrarse más en prácticas sostenibles”.	Incentivos tangibles: Premios, reconocimientos o subsidios que refuercen el comportamiento ecológico.
<b>Articulación interinstitucional para la sostenibilidad</b>	“Se describe como la colaboración entre diferentes instituciones, tanto gubernamentales como privadas, para implementar políticas y prácticas sostenibles”.	Alianzas estratégicas: Creación de acuerdos de colaboración entre entidades para fortalecer la sostenibilidad local.
<b>Sensibilización como eje central de la acción ambiental</b>	“Hace referencia al proceso de generar conciencia en los residentes sobre la importancia de cuidar el medio ambiente y participar activamente en acciones ecológicas”.	Campañas educativas: actividades que promuevan el respeto por el medio ambiente.
<b>Reciclaje como</b>	“Hace referencia al reciclaje	Generación de ingreso

<b>impacto económico</b>	no solo como una práctica ecológica, sino como una fuente de desarrollo económico y social dentro de la comunidad al concretar la venta con operadores de residuos”.	económico al fondo común de la comunidad.
--------------------------	--	---

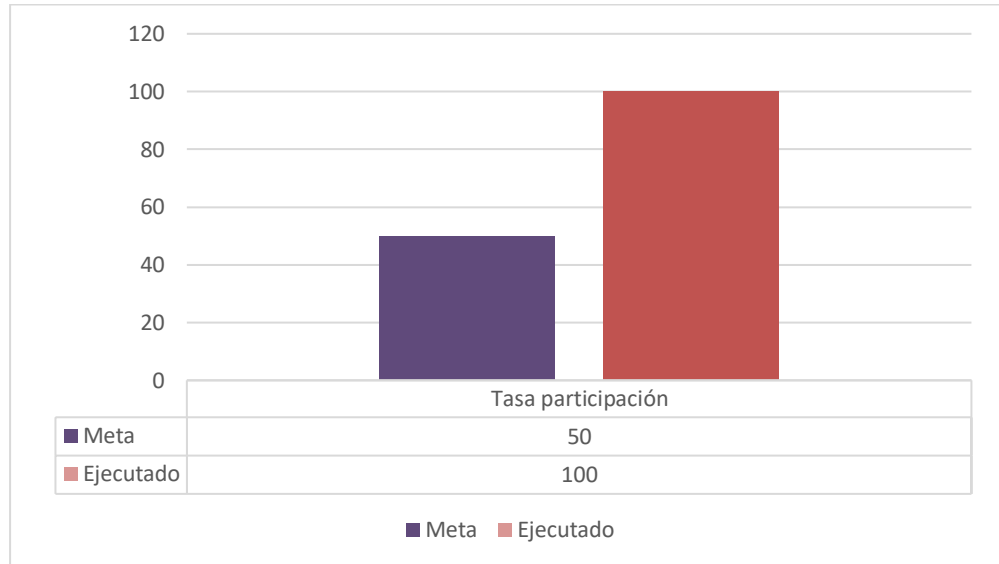
Objetivo específico 3: Implementar el componente kids en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023.

Indicador de logro 11: Porcentaje de cumplimiento de actividades del componente kids en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el año 2023. Con respecto al indicador 11, se logró 100% actividades cumplidas del componente kids(Ver Tabla 8).

Indicador de logro 12: Tasa de participación de niños asistentes de un condominio del distrito del Rímac, Perú, al taller de pintado de macetas y siembra de plantas del programa durante el 2023. Sobre el indicador 12, se logró la tasa de participación de 100% niños al taller pintado de macetas y siembra de plantas, por lo que supero la meta establecida.

**Figura 4**

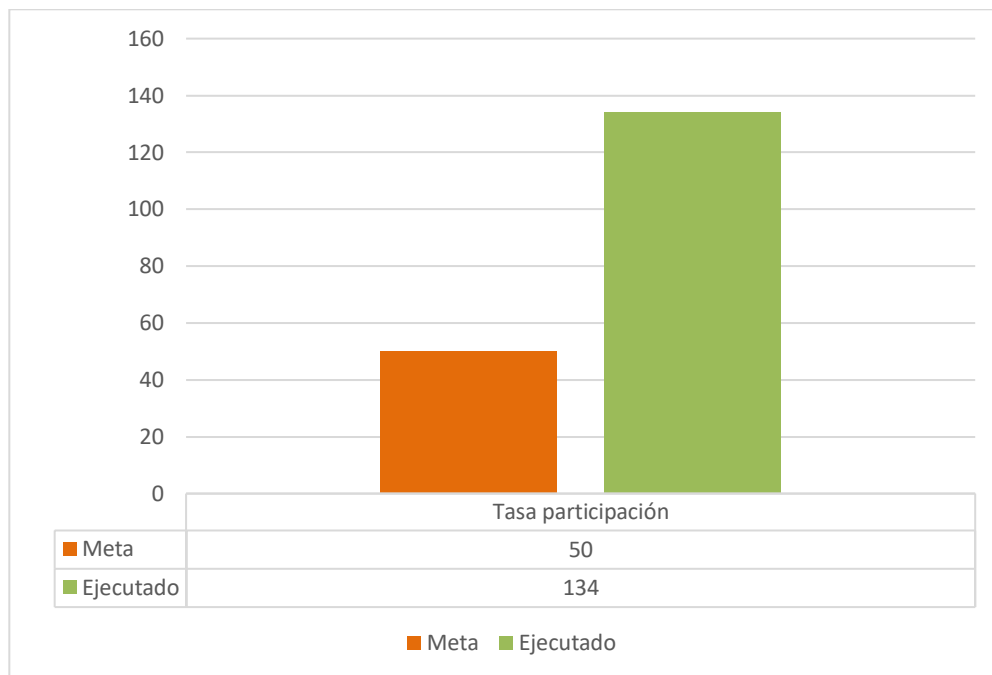
*Tasa de participación de niños asistentes al taller de pintado de macetas y siembra*



Indicador de logro 13: Tasa de participación de familias asistentes de un condominio del distrito del Rímac, Perú, a los eventos de integración halloween y navidad del programa durante el 2023. Así también, del indicador 13, se planteó que fueran más del 50% de participantes, siendo la tasa de asistencia de 134% por los dos eventos de integración de halloween y navidad, por lo que supero la meta establecida.

**Figura 5**

*Tasa de participación de familias asistentes*



Así mismo, como parte de la implementación de las actividades del componente kids, se tienen los siguientes resultados de la observación participante:

***Categorías encontradas***

Tras los reportes de observación participante se pudo extraer las siguientes categorías, interacción y convivencia a través de talleres infantiles, participación masiva en eventos festivos como motor de integración, cooperación vecinal para el éxito de las actividades comunitarias, fomento del sentido de comunidad a través de espacios festivos (Ver tabla 12).

En las actividades se observó la interacción entre los residentes y la convivencia generada en torno al taller. Los niños compartían el espacio con sus pares, participando en la dinámica de pintado de macetas y siembra de plantas, lo que se observó en el trabajo en equipo y el intercambio de ideas. A su vez, los padres, mientras esperaban a que sus hijos finalizaran la actividad, aprovecharon el

tiempo para socializar entre ellos, ya que manifestaban no conocerse.

En los eventos de celebración de fechas festivos de halloween y navidad, se observó la interacción, cooperación y participación de los residentes. Durante estos eventos, varios vecinos expresaron su agradecimiento por la organización de las actividades, destacando que les permitió conocer a más personas dentro de la comunidad. Algunos mencionaron que estas iniciativas se deben replicar con mayor continuidad.

También dentro del evento navideño se presentó un grupo de madres de familia que organizaron previamente la entrega de presentes para los niños de la comunidad, el cual se destaca la unión, apoyo y el compañerismo para lograrlo, ya que no solo asistieron a los eventos sino contribuyeron a su éxito.

**Tabla 12**

*Categorías observación participante del componente kids*

<b>Categoría</b>	<b>Concepto</b>	<b>Subcategoría</b>
<b>Interacción y convivencia a través de talleres infantiles</b>	“Hace referencia a involucrar a los niños en actividades que fomenten la interacción social y la cooperación entre los miembros de la comunidad”.	Educación y socialización temprana: El uso de talleres infantiles como una herramienta para la integración de los más pequeños en la comunidad.
<b>Participación masiva en eventos festivos</b>	“Se describe como el fomento de eventos	Creación de espacios de convivencia a

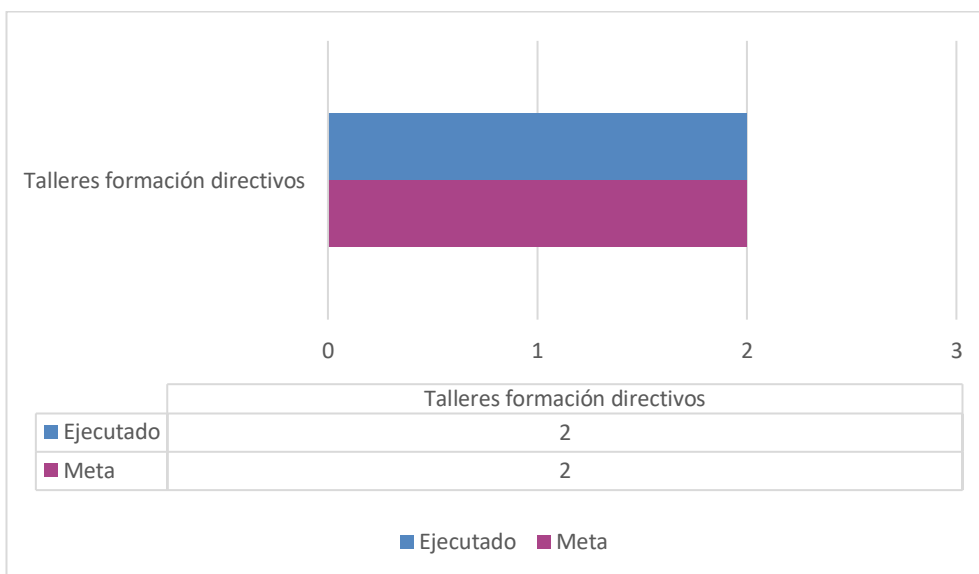
<b>como motor de integración</b>	festivos donde los residentes participen activamente, promoviendo la cohesión social”.	través de festividades que permiten conocer a los vecinos y compartir experiencias.
<b>Cooperación vecinal para el éxito de las actividades comunitarias</b>	“Se describe como la colaboración de los vecinos para organizar y gestionar actividades que beneficien a la comunidad”.	Trabajo colaborativo: Fomentar la cooperación activa de los residentes a través de comités de eventos.
<b>Fomento del sentido de comunidad a través de espacios festivos</b>	“Se describe como el uso de espacios comunes para promover la identidad y el sentido de pertenencia a la comunidad”.	Desarrollo de un sentido de pertenencia: La organización de espacios festivos como elementos que fortalecen la identidad comunitaria.

El objetivo específico 4: Implementar el componente formación de directivos en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023 y 2024. Cuenta con el indicador de logro 14: Número de talleres ejecutados del componente formación de directivos en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante el

año 2023. Se ejecutaron 2 talleres del componente formación de directivos, por lo que se cumplió con la meta planteada.

**Figura 6**

*de talleres ejecutados del componente formación de directivos*



Indicador de logro 15: Número de títulos registrados en los registros públicos como parte de la formalización de la junta directiva de un condominio en el distrito del Rímac, Perú, en el año 2024.

Sobre el indicador 15, se inició el proceso de inscripción del título de la junta directiva en los registros públicos, por lo que no se logró la meta en el tiempo estimado. No obstante, al encontrarse la inscripción en su fase final de aprobación, se estima que el proceso será completado en aproximadamente un mes, garantizando así la formalización de la directiva del condominio.

Así mismo, como parte de la implementación de las actividades del componente formación de directivos, se tienen los siguientes resultados de la observación participante:

***Categorías encontradas***

Tras los reportes de observación participante se pudo extraer las siguientes

categorías, compromiso creciente de los líderes comunitarios, solicitudes de asesoría y apoyo y desafíos emocionales en el liderazgo.

Al de culminar los talleres, los líderes demostraron un creciente interés en sus funciones y el compromiso con su comunidad, puesto que, de manera continua, solicitaron asesorías relacionadas con la gestión del condominio, la interpretación de normativas comunitarias e incluso expresaron la carga mental y emocional que implicaba su labor, lo que derivó en brindarles también contención emocional en determinados momentos.

**Tabla 13**

*Categorías observación participante del componente formación de directivos*

<b>Categoría</b>	<b>Concepto</b>	<b>Subcategoría</b>
<b>Compromiso creciente de los líderes comunitarios</b>	“Se define como el interés continuo y el compromiso de los líderes con su comunidad”.	Liderazgo activo: Los líderes asumen la responsabilidad de gestionar actividades y facilitar la integración de la comunidad.
<b>Solicitudes de asesoría y apoyo</b>	“Se describe como los líderes solicitan constantemente asesorías sobre la gestión y las normativas del condominio”.	Asesoramiento continuo; Deseo de mejorar la convivencia y organización.
<b>Desafíos</b>	“Se define como el	Contención emocional a

---

<b>emocionales en el</b>	reconocimiento de la	líderes por carga de la labor.
<b>liderazgo</b>	carga mental y emocional que implica el liderazgo, pidiendo apoyo y contención emocional”.	

---

### **Discusión de los resultados**

El objetivo general fue gestionar la implementación de un programa en un condominio del distrito del Rímac, Perú, en los años 2023 y 2024. Este proceso comenzó con un enfoque de acompañamiento social adaptado al contexto condominial, de acuerdo con Fantova (2009), refiere que el acompañamiento comprende en el proceso la escucha activa, empática, orientativa, que promueve el diálogo y el reconocimiento del otro. En este sentido el programa no solo busca que los residentes a su nuevo hogar, sino que en el proceso reciban ese el acompañamiento y escucha, ofrecer perspectiva empática y resolutive, sin procesos de juicios. Esto fue posible porque gran parte del equipo profesional está conformado por psicólogos especializados en la labor comunitaria, que aportan la experiencia para enriquecer la intervención.

Sobre la perspectiva teórica de Putman (1993), el capital que genera el programa de acompañamiento social se da en los tres niveles de capital social, de acuerdo con el autor, bonding, bridging y linking, y a la misma vez es en sí mismo un recurso que se vincula al capital social linking, ya que es un servicio externo a la comunidad brindado por la empresa constructora.

A nivel bonding, el programa trabajó con los componentes de convivencia, eco, kids y directivos, que son elementos que se ejecutaron a nivel interno dentro del condominio, ya sea con los líderes y las familias, esto se sustenta con los resultados obtenidos al tener un 71% de participación social en las actividades planteadas y la cooperación vecinal para el éxito de estas, desarrollar sentido de comunidad, la integración y compromiso. Esto se fundamenta con el propósito de acompañamiento social de acuerdo con Fantova (2009), que tiene un enfoque relacional, ya que busca generar espacios de convivencia en las familias del condominio. Mientras que, por otro lado, los espacios de convivencia en condominios que no incorporan este tipo de acciones orientadas al bienestar de sus familias tienden según Loayza (2019) a generar una ausencia de participación vecinal y falta de socialización, que continúan a problemas persistentes dentro de la comunidad.

En el nivel bridging, fomenta la interacción entre diferentes comités, ejemplo de eventos dentro del condominio, promoviendo la cooperación y el intercambio de recursos entre ellos y experiencias, estos resultados se observan en actividades de cooperación para crear un ambiente de integración. De acuerdo con Putnam (1994, como se citó en Millan y Gordón, 2004), resalta como un elemento fundamental la reciprocidad, que se espera el apoyo mutuo, cooperación como motor para la comunidad. Así también una red importante fue la estructura social de delegatura por torre para que puedan tomar decisiones para su comunidad, regulen las normas y supervisen su administración. Por lo cual, será crucial para la comunidad seguir sosteniendo las interacciones dentro de la misma con incorporación de otros comités que se consoliden a largo plazo, puesto que según

Areiza (2005) la comunidad debe ser participe y desarrollar su autogobernanza en el tiempo para su sostenibilidad.

Finalmente, en el nivel linking, el programa de acompañamiento social cumple un papel clave al conectar a a la comunidad con actores externos, lo que facilitó el acceso a recursos y oportunidades fuera de su entorno inmediato. Este tipo de capital es esencial ya que vincula a la comunidad con organizaciones externas como entes del estado, administración, organizaciones de reciclaje y asesoría legal. Sobre la continuidad de la segregación en el condominio, de acuerdo con Varela (2022), señala que las prácticas proambientales requieren vigilancia de la administración, por lo que será importante que las empresas que gestionan servicios de administración en el condominio puedan tener como parte de su labor la continuidad de la misma, y también como parte de la conexión bridging, contar con comités del ambiente que interconecten esta labor de gestión de residuos sólidos en el condominio.

A su vez, al estar en camino la inscripción de la directiva en los registros del estado, la organización social tendrá mayor posibilidad de lograr un condominio sostenible. En ese sentido, Loayza (2019) destaca que, en otro condominio de Lima, la falta de una organización formalmente inscrita impide contratar una administración para la gestión de servicios, lo que obstaculiza el desarrollo de la comunidad. Por lo tanto, la inscripción de los líderes de la comunidad, será un paso clave para asegurar que tengan la legalidad de acceder a servicios externos administrativos en su población, lo que constituye un progreso hacia la sostenibilidad del condominio.

Por otro lado, la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1976), explica como el

proceso de implementación del programa interviene en el proceso de adaptación de los propietarios a su nuevo entorno de convivencia, donde involucra diferentes sistemas de interacción. En el microsistema, es cierto que cada familia trae consigo su sistema de crianza, educación y normas, lo que implica que el programa de acompañamiento social debe enfrentar una diversidad de enfoques y valores que afectan la convivencia, ello se relaciona con los resultados iniciales en el diagnóstico que son falta de integración y cohesión social y falta de habilidades en resolución de conflictos. Por ello las primeras acciones de inducción es un comienzo en el núcleo del microsistema, así como los componentes convivencia, kids y eco.

En el mesosistema, se encuentra la comunidad condominal, compuesta por las diferentes familias en la misma. Cabe resaltar que en la interacción de estos microsistemas se presentan los conflictos como parte de la convivencia, la labor de mediación social en tres diferentes oportunidades fue fundamental para pro de una mejor convivencia, de acuerdo con Martínez et al., (2022, como se citó en Alonso y Funes, 2009), la mediación es una característica fundamental del trabajo en el acompañamiento social, sin embargo, otras investigaciones refieren el rol de mediador lo realiza el administrador en los condominios según Waltraud Müllauer (2019). Por lo que será importante que se considere como actor social importante en incluirlo en las capacitaciones de los programas de acompañamiento social, ya que la forma en la que maneje los conflictos afecta al microsistema, familias del condominio.

En cuanto al exosistema, se ubicaría la participación del programa de acompañamiento social, quien no forman parte activo de la misma comunidad, sino como externo, influyendo en el condominio proporcionando recursos en el proceso

de adaptación. El programa interactúa con los representantes del condominio en el componente de formación del directivo, teniendo como resultados la percepción de su labor como demandante y desgastante, el cual tendría afección a los otros sistemas si es que no se trabaja en un proyecto directo sobre su salud mental. Yauli (2019) manifiesta que los directivos no postulan cargos por la carga mental del trabajo. Por ello es importante considerar en las intervenciones que la elección de líderes proyectos en generar bienestar y liderazgo.

En el macrosistema se ubica la ley de régimen de propiedad horizontal n°27157, que regula la normativa en el condominio, el cual influye la toma de decisiones en la misma, y que ha sido fundamental que el programa aborde en sus inducciones el conocimiento de la misma, en derechos y deberes, debido a que, en los resultados iniciales, indicaron que desconocían la normativa. De la misma forma, los resultados del estudio en un condominio de México, de Zárate, Almejo y Sahagún (2023) una fuente principal de conflicto tiene origen en el desconocimiento de los derechos u obligaciones en el condominio. Por lo cual, el enfoque de integrar el conocimiento de la normativa sobre el mismo influye en como la comunidad puede también resolver sus conflictos.

Finalmente, esta intervención se encuentra situada en los años 2023 y 2024, que corresponde al cronosistema. Sin embargo, como señala Montero (1998), la comunidad es dinámica que se desarrolla dentro de un contexto en constante cambio. Esto implica que con el tiempo resalten otras nuevas realidades que modifique las condiciones de la comunidad del condominio. Por ello la intervención del programa posterior a la inscripción del condominio se fijaría en nuevas necesidades, como en la capacitación de la directiva formalizada.

En cuanto a los resultados del diagnóstico situacional inicial detallan la necesidad de claridad sobre las normas y responsabilidades en el conjunto residencial, ello resalta la evidencia de una intervención continua y necesaria para que las normas se internalicen, tal como lo advierten Zárate, Almejo y Sahagún (2023), resaltan que es una de las principales causas de conflictos en condominios, sin embargo, Areiza (2005) resalta que los resultados iniciales son los esperados, ya que suele ser la primera vez de convivencia con familias. Por ello, es crucial que el programa de acompañamiento social continúe ofreciendo espacios de aprendizaje y sensibilización sobre las normas, de manera que estos puedan interiorizarse con ejercicios prácticos y sean dinámicos.

Sobre la falta de confianza en la administración, es una percepción que resalta en la literatura como un conflicto vecinal, Müllauer (2019), hace hincapié a que estos problemas de transparencia en la gestión administrativa generan tensiones el condominio, siendo imposibilitantes para continuar algunas gestiones. Este hallazgo es consistente con los estudios previos que resaltan la relación de falta de transparencia y conflictos vecinales en condominio. Por lo que se requiere trabajo relacional constante de acuerdo con Wagner (2000), el cual se construye a través de transparencia de esas relaciones siendo claros con el manejo e información que presenten en su gestión, en ese sentido si bien fue un hallazgo inicial, se tendría que evaluar finalmente post si aún continúan con esa percepción. Además, que el programa de acompañamiento social incluyó en el paquete de talleres el tema de fiscalización a la empresa administradora para los líderes de la comunidad, que se implementará posteriormente, ya podrán tener más herramientas de legalidad al concluir la inscripción de la junta directiva.

Otra necesidad inicial en el diagnóstico fue la falta de integración y cohesión social, según Hidalgo y Pedrotti (2024), la falta de conocimiento mutuo en las primeras interacciones es una barrera esperada cuando inician el proceso de adaptación. Es importante resaltar que la integración no es un proceso lineal ni inmediato, sobre todo en comunidades donde los propietarios no se conocen previamente, por ello es importante que en los condominios se incorporen programas de acompañamiento social, para que facilite procesos de adaptación, tal como en Chile, que incorpora Programas de Integración Social y Territorial desde su Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2018), el cual ha demostrado tener efectos positivos al permitir que las comunidades se organicen de forma autónoma, resuelvan conflictos y valoren la funcionalidad del programa en su contexto.

Es importante resaltar que si bien el programa de acompañamiento social ha desplegado muchas actividades en pro la integración de la comunidad en eventos masivos donde surgían comités de apoyo y líderes de las mismas. Por lo que, finalmente la evaluación post, definirá el nivel de cohesión social, ya que este proceso es parte de la gestión del proyecto de acuerdo con Ríos y López (2019).

Finalmente, otras de las necesidades iniciales fueron la falta de habilidades en resolución y la falta de capacitaciones a los líderes de la comunidad, ya que de no abordarse según Müllauer (2019) contribuirían a perpetuar los conflictos. Por ello desde el programa de acompañamiento social se desplegaron talleres sobre cómo afrontar críticas de manera constructiva, promoviendo la comunicación asertiva y la identificación de fuentes de reconocimiento. Finalmente, la evaluación post a la implementación del programa podrá resaltar las habilidades formadas por los líderes. Es importante resaltar que se tienen contempladas más capacitaciones a los

líderes una vez culminen su inscripción.

Sobre la tasa de participación en las actividades del programa se logró contar con un 71%, siendo esta una participación alta, para Putnam (1993) la participación activa es un elemento crucial para que se genere el vínculo bonding, ya que además de asistir participar en las actividades siendo coordinadores de algunas de ellas fortalece la relación de la comunidad. Sin embargo, estas actividades son de hobbies o espacios de disfrute, por lo que será importante evaluar en el futuro también la tasa de participación de los propietarios en contextos de asambleas, ya que según Yauli (2019) la asistencia a las mismas suele ser bajas.

Otra meta para lograr el objetivo general fue lograr un 97% de cumplimiento de las actividades programadas. Este resultado muestra una gestión eficiente, alineada con lo que plantean Cohen y Martínez (2022), quienes sugieren que la planificación estructurada, asignación adecuada de recursos y organización eficiente son claves para la ejecución exitosa de proyectos sociales.

Sin embargo, si bien parte de gestionar la implementación es lograr las metas esperadas, es importante revisar los resultados a posteriori, ya que aún la intervención no se encuentra concluida, por lo tanto, queda pendiente dos evaluaciones, una post intervención y de impacto.

Sobre el objetivo específico implementar el componente convivencia en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023, se logró en el primer indicador un 95% de cumplimiento de actividades en este componente, lo cual sugiere una gestión operativa exitosa, si bien es parte del rol de una gestión social tener estos datos de implementación y que fueron planteados en mesa de trabajos con revisiones documentales de actividades ya implementadas en proyectos

similares, Putnam (1993) refuerza que el capital social se construye a través de la participación activa por lo que será importante que el programa considere que las actividades que se puedan programar para la comunidad, también pueda la misma ser un ente activo en proponer algunas acciones otras en pro de la buena convivencia.

Así también otro indicador fue resolver 3 incidentes aplicando la mediación de moderadores de quejas. Es importante resaltar que, en investigaciones previas, el rol de mediador en conflictos de condominios suele ser el administrador, tal como refiere el Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile (2018), suelen los propietarios reportar sus incidentes a la administración. Sin embargo, ello también propone que pueda tenerse un aliado social para la resolución de conflictos, por lo que el programa en un futuro podrá tener en consideración a capacitar también al administrador del condominio en resolución de conflictos.

Sobre la tasa de participación fue de 73% a los talleres de inducción, lo cual indican un interés significativo por mejorar la convivencia, los resultados cualitativos refieren que inicialmente muestran una actitud pasiva frente a la resolución de conflictos, el cual puede deberse a la falta de conocimientos sobre las normas de convivencia y el régimen de la propiedad horizontal. Según los hallazgos de Zárate, Almejo y Sahagún (2023) destacan que la desinformación es una de las principales causas de conflictos vecinales en los condominios. Es por ello que, una propuesta de mejora planteada es que puedan incorporarse también evaluaciones post cada taller, porque pueden complementarse con los informes de observación participante.

En cuanto a desarrollar capital social, debido a esta alta participación en los

cuatro talleres inductivos, Putman (1993) sugiere que se pudo establecer los primeros vínculos (bonding) en la comunidad es fundamental, siendo estos sus primeros encuentros por temas informativos positivos y no a través de contextos de reclamos, a ello sumándole las interacciones generadas en eventos masivos de integración. Por lo que seguir trabajando en espacios donde interactúen y sean entes activos en la toma de decisiones será primordial.

Sobre la elección de 9 delegados, se concretaron exitosamente. Es importante resaltar que para el autor Putnam (1993), la confianza y el comportamiento cívico son elementos importantes para generar capital social, esto puede sustentarse en el voto de confianza otorgado a los primeros representantes, puesto que no los conocían de muchas sesiones, solo a través de sus deseos expresados en sesión sobre un futuro constructivo para la comunidad, de la misma forma fue resaltado al momento de ser aplaudidos por sus vecinos, al asumir el cargo y responsabilidad de llevar en dirección a su comunidad.

Sobre el objetivo 2 de implementar el componente soporte eco en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023, se logró el 100% de actividades programadas, siendo esto importante en la gestión de proyectos. Sin embargo, el número de kilos meta no se logró, esto es atribuido a que las etapas de este se entregaron en diferentes tiempos. A pesar de ello, en las actividades implementadas se reflejó un compromiso significativo por parte de la comunidad, al participar activamente en las actividades de reciclaje en familia, se implementaron muchos recursos motivacionales ya sea como hacer trueques con plantas, concursos entre torres, dinámicas de juegos y el ingreso económico a su fondo común, de acuerdo a Salazar y Murcia (2024) destacan que el uso de

incentivos es crucial para motivar a una comunidad a adoptar prácticas ecológicas.

Así también se han internalizado prácticas de hábitos sostenibles, esto haciendo referencia a que usan los recursos de su comunidad para la práctica de segregar botellas pets, Benavides (2024), resalta que para el proceso de segregación mejora significativamente si se instalaran contenedores específicos, así como brindar recursos educativos, este último fueron implementadas en las actividades de reciclaciones. Si bien es cierto la comunidad tienen la práctica de reciclaje con botellas pet, se puede analizar en un futuro instalar contenedores para otros residuos.

En cuanto al tipo de tipo de capital generado en las actividades del componente soporte eco sería el (linking), de acuerdo a Putnam (1993) se facilitaron alianzas estratégicas con operadoras de residuos, el cual es clave para la sostenibilidad ambiental de la comunidad.

El objetivo específico 3 de implementar el componente kids en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023, se logró el 100% de actividades kids, la participación de 100% de niños inscritos a los talleres y el 123% de familias en eventos masivos, los cuales fueron importantes para la integración. Estos resultados muestran como estas actividades comunitarias, promueven capital social de bridging de Putnam (1993), porque favorecen las relaciones intergrupales entre diferentes grupos diversos para promover esa cohesión social. A través de estas actividades se promovió la interacción, social, al permitir que los residentes interactúen y cooperaran en un entorno común.

Otros hallazgos fueron la cooperación vecinal para el éxito de las actividades comunitarias, ya que hubo disposición de vecinos en colaborar en tareas como coordinación de eventos, esta alianza es un motor para implementar bienestar

colectivo, de acuerdo con Miguel (2020), las actividades festivas son ejemplos para fortalecer vínculos. Para el programa será importante la evaluación de impacto de recoger data sobre los comités de acción del condominio, ya que forman parte del tejido social, siendo actores influyentes en la participación comunal.

Finalmente, sobre el objetivo específico 4 de implementar el componente formación de directivos en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023 y 2024, se lograron los 2 talleres de formación de directivos para los delegados, así como se encuentra en proceso la directiva de formalizarse, el cual alcanzó ese avance importante gracias al acompañamiento y mediación de reuniones de elecciones. Sin embargo, sigue presentándose como un desafío de acuerdo con Yauli (2019) por la complejidad de los requisitos para la inscripción de las juntas directivas, el cual se volvería aún más complejo al realizarlos por sin asesoramientos.

Se suma también el hallazgo del compromiso creciente de los líderes, quienes posterior a los talleres solicitaban continuamente asesorías, de acuerdo a Muller (2019, se refuerza que el liderazgo comunitario es primordial para fortalecer la convivencia. De la misma forma el programa provee el recurso linking según Putman(1993), puesto que facilitamos el vínculo con un asesor legal externo para absolver consultas sobre la gestión de los líderes.

Un hallazgo importante para los líderes son la falta de gestión emocional, por lo que expresan que en su labor se encuentra de muchas responsabilidades, sentimiento de agotamiento y estrés, por lo que será importante que el programa pueda promover actividades del manejo del estrés. De manera que pueda contrarrestar los efectos adversos como lo refiere Yauli (2019), en el condominio

estudiado, reveló que el 96% de propietarios no postularía a la junta de propietarios, por las responsabilidades que conlleva.

Es necesario resaltar que si bien en el Perú los programas de acompañamiento social no son ampliamente implementados de acuerdo con Sala del Carpio y Moreno (2014), presenta un desafío en contrastar con otros programas, puesto que se desconoce la metodología que implementan y carece de investigaciones en este rubro. Este podría ser desplegado por el ministerio en Perú, tal como lo realiza el Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile (2018), quien cuenta con programas de acompañamiento social que se integran a las políticas públicas, lo que permite prevenir el deterioro social y fomentar la participación comunitaria.

## **Capítulo V. Reflexión De La Experiencia**

### **Limitaciones encontradas en el proceso de intervención**

#### ***Fase operativa***

Resistencia al cambio debido a que son propietarios que vienen de un estilo de vida diferente como la de una familia núcleo se enfrentan a cambios de percepciones, estilos de crianza y convivencia diferentes a ser copropietarios.

Se entrelazaron las solicitudes con atención al cliente con la labor, debido a que los líderes tenían casos en proceso con el área de atención al cliente, optaron en algunos casos, no comunicarse hasta que estos estén resueltos.

#### ***Fase ejecutiva***

Escepticismo hacia la gestión del programa. Algunos residentes mostraron incredulidad hacia la gestión del programa, puesto que al presentarles a su nueva empresa administradora percibían el apoyo como una imposición más que como una oportunidad de contar con la formalidad administrativa.

Diferencias en los horarios de los delegados, lo cual dificultaron la asistencia a reuniones y actividades programadas, lo que reprogramó contantemente los talleres de formación de directivos.

Mayor uso de herramientas cuantitativas en la gestión social, fueron una limitación en el proceso fue no haber utilizado instrumentos cualitativos para evaluar aspectos como la percepción de los residentes sobre el programa en sus diferentes componentes. Así también como uno de instrumentos cuantitativos como escalas o cuestionarios como ejemplo sentido de comunidad, cohesión, liderazgo, etc.

Formo parte de un equipo que acompaña a diferentes comunidades, y

aunque puedo aportar con ideas y sugerencias que pueden requerir inversión, ello requiere aprobaciones extras a lo establecido.

### **Impacto a nivel profesional**

Durante mi experiencia uno de los de los aprendizajes más destacados fue la gestión del proceso de inscripción de juntas directivas en registros públicos lo cual requirió un conocimiento profundo del régimen de propiedad. Este proceso no solo implicó la recopilación de documentación y cumplimiento de normativas, sino también ser un facilitador y mediador durante las sesiones de elección, puesto que solían haber diferentes grupos que eran opositores, por ello algo recurrente fue aplicar técnica de escucha activa, comunicación asertiva, empatía.

La experiencia me brindó la oportunidad de desarrollar competencias de liderazgo, como la gestión de equipos y la organización de actividades comunitarias. Este rol implicó la planificación de reuniones, sino también ser un agente de cambio para la transformación social.

Los cursos de resolución de conflictos y comunicación efectiva que realicé fueron clave para enfrentar los desafíos del proyecto. Estas capacitaciones me proporcionaron herramientas prácticas para abordar conflictos vecinales y permitir la comunicación entre las partes involucradas.

También enfrenté desafíos al tratar con clientes, donde las expectativas eran altas y variadas, lo que demandó el desarrollo y fortalecimiento de habilidades duras, como la atención al cliente, la capacidad de manejar situaciones complejas y entender mejor las dinámicas sociales en un condominio. Esta interacción constante me permitió identificar estrategias efectivas para resolver conflictos y mejorar la comunicación con diversos perfiles de personas.

### **Impacto en la institución con los resultados hallados**

El cumplimiento del 97% de las actividades planificadas del programa validó la efectividad de los mecanismos de planificación y seguimiento implementados bajo el respaldo de la empresa. Este resultado refuerza la capacidad para gestionar programas sociales complejos en contextos residenciales.

La integración del condominio al programa de segregación en el Rímac, posicionó a la institución como un referente en la promoción de prácticas ambientales responsables.

Sobre la metodología de implementación sugiere también modificar algunos procesos de ingreso y salida intervención, por lo cual podrían ampliarse más herramientas con resultados como saber en qué fase de adaptación se encuentra la comunidad, y que, de sumarse más actividades para fomentar una mejor convivencia, requeriría una mayor inversión económica al proyecto.

### **Aporte en el área psicológica y en el contexto**

En el Perú, el concepto de acompañamiento social en proyectos inmobiliarios no se encuentra ampliamente desarrollado ni implementado. Investigaciones como las de Sala del Carpio y Moreno (2014) revelan que solo un 6.5% de las empresas inmobiliarias aplica algún tipo de acompañamiento social, mientras que el 52% nunca ha oído hablar de esta práctica. Este proyecto, al aplicar un enfoque de acompañamiento social a través del programa hace visible esta brecha y resalta también las inversiones limitadas de las empresas del sector, que no destinan la asignación de recursos para el bienestar psicológico de las comunidades residenciales, lo que deja un espacio considerable del acompañamiento social durante el proceso de adaptación y convivencia.

En este contexto, el rol del psicólogo es importante, a través de las funciones desempeñadas en el diseño y gestión del programa, vela por la integración social y facilita la creación de vínculos saludables entre los residentes. Además, actúa como mediador en situaciones de conflictos, proporcionando un espacio de escucha activa, empática y fomentando estrategias de resolución pacíficas, justas y democráticas. La visión del psicólogo social ofrece también una perspectiva integradora, involucrando a las familias y las redes sociales en el proceso de adaptación y desarrollo comunitario. Asimismo, en su intervención involucra la sostenibilidad ambiental en la comunidad a través del fomento de conductas ecológicas responsables. También incorpora las evaluaciones de seguimiento y de resultados para una mejor toma de decisiones. En consecuencia, el psicólogo surge como un gestor social fundamental en el régimen de propiedad horizontal.

Sobre el marco teórico y práctico del acompañamiento social en el sector inmobiliario peruano, aún se encuentra en una fase temprana y requiere de mayores investigaciones, para el presente trabajo de suficiencia profesional, se encontraron investigaciones limitadas. Si bien existen estudios internacionales que ofrecen valiosas experiencias, como los realizados en Chile por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2018) y el Modelo de Urbanismo Social Preventivo (MUSP), que suman al acompañamiento social dentro de la planificación y gestión de la urbanización, en el Perú este campo aún sigue siendo un campo de estudio poco explorado. La labor del psicólogo como investigador en esta área es relevante, debido a las escasas investigaciones en el área, el cual limita la potencial creación de más comunidades cohesivas y resilientes. Por lo que es un campo abierto al que se suma la tarea del psicólogo científico.

Finalmente, esta intervención establece un modelo referencial que puede ser adaptado y aplicado en otros proyectos inmobiliarios en el Perú, con el fin de crear entornos de convivencia armoniosa, cohesionados, participativos y sostenibles.

## Conclusiones

El análisis desarrollado en el presente trabajo de suficiencia profesional, centrado en la gestión de un programa de acompañamiento social en un condominio del Rímac durante los años 2023 y 2024

El objetivo general fue gestionar la implementación de un programa de acompañamiento social en un condominio del distrito del Rímac, Perú, durante los años 2023 y 2024. Se alcanzó a obtener un diagnóstico situacional elaborado, así como obtener una tasa de 71% de participación de las personas en el programa, y finalmente el 97% de cumplimiento de las actividades planteadas.

En relación con el primer objetivo específico implementar el componente convivencia en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023. Se logró un 95 % de cumplimiento en las actividades planificadas, 3 incidentes resueltos por el equipo, una tasa de participación de 73 % a los talleres de inducción y la elección de 9 delegados en las charlas de inducción del programa.

En cuanto al segundo objetivo específico implementar el componente soporte eco en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023. Se alcanzó un 100 % de cumplimiento en las actividades del componente soporte eco, con la ejecución de tres campañas de segregación de residuos y la recuperación de 374 kilos de material reciclable.

Respecto al tercer objetivo específico, implementar el componente kids en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023. Se logró un 100 % de cumplimiento en las actividades del componente kids, la tasa de participación del 100% al taller de pintado y siembra de plantas y se logró más de lo esperado en cuanto a asistencia de familias a los eventos de integración.

Finalmente, en relación con el cuarto objetivo específico, implementar el componente formación de directivos en un condominio del distrito del Rímac, durante el año 2023 y 2024 se realizaron dos talleres de formación y se inició el proceso de inscripción en Sunarp.

## **Recomendaciones**

Es recomendable para futuras implementaciones del programa, iniciar con una evaluación diagnóstica participativa, en la que los residentes del condominio no solo sean observadores, sino actores clave para identificar necesidades y oportunidades de mejora. Esta evaluación debe basarse en un diagnóstico de calidad del servicio, utilizando focus groups y encuestas dirigidas a los propietarios y miembros de las juntas directivas inscritas. Además, se sugiere que la línea base contemple constructos clave como bienestar subjetivo, sentido de comunidad y empoderamiento, lo que permitirá establecer comparaciones con los resultados finales del proyecto.

El monitoreo debe ser un proceso dinámico y continuo, que permita realizar ajustes y fomentar la participación de la comunidad. Para ello, se recomienda desarrollar un sistema de seguimiento basado en la medición de otros aspectos en otras variables psicológicas. Adicionalmente, se sugiere la implementación de un instrumento de satisfacción que permita evaluar la percepción de los participantes en cada actividad y realizar mejoras en función de sus necesidades.

Para medir el impacto del programa de manera efectiva, se recomienda realizar un análisis comparativo entre la información obtenida en la línea base y los resultados obtenidos en la fase de implementación. De esta manera, será posible evaluar la evolución de indicadores clave, como la participación de los beneficiarios, la mejora en la percepción del sentido de comunidad, la satisfacción con las actividades realizadas y determinar si las conductas o actividades implementadas continúan vigentes con el tiempo.

Además, se recomienda complementar este análisis con el uso de historias

de vida, entrevistas y análisis de redes de apoyo, herramientas que permitirán identificar cómo se ha fortalecido el sentido de comunidad y qué tan sostenibles son los cambios logrados. Para consolidar este proceso, se sugiere la organización de focus groups al final de la implementación, donde los participantes puedan expresar sus experiencias y percepciones sobre el programa, facilitando la identificación de oportunidades de mejora para futuras intervenciones.

Adicional a los talleres de formación de directivos, se podría complementar con un programa de gestión del estrés y bienestar emocional, ya que, asumen roles de liderazgo y toma de decisiones que impactan a toda la comunidad, constantemente enfrentan situaciones que les generan estrés. Por lo tanto, es fundamental que los delegados aprendan a manejar la presión asociada a sus responsabilidades, garantizando así no solo su bienestar personal, sino también un liderazgo más efectivo y equilibrado dentro del condominio.

Como una medida de involucrar a más actores sociales a la intervención, capacitar a los administradores en solución de conflictos puede ser de gran apoyo para la comunidad, ya que ellos son quienes manejan constantemente con las solicitudes, quejas, entre otros de los propietarios.



- Ayala Rodríguez, N., Malherme Barbosa, V., & Moura Junior, F. (2024). Sentido de comunidad: Fundamentos y posibilidades insurgentes de deconstrucción / Sense of Community: Foundations and insurgent possibilities of deconstruction. Eureka, 21(1), 153-169. <https://doi.org/xx.xxxx>
- Benavides Vargas, A. (2024). Mejoramiento de las Prácticas de Reciclaje del Condominio Bougainvillea. <https://repositorio.ulacit.ac.cr/bitstream/handle/20.500.14230/11292/Mejoramiento%20de%20las%20Practicas%20de%20Reciclaje%20del%20Condominio%20Bougainvillea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bronfenbrenner, U. (1987). La-Ecologia-Del-Desarrollo-Humano-Bronfenbrenner-Copia. Pdf (p. 346).
- Camacho Gutierrez, J. (2013). Desarrollo comunitario. Eunomia Revista en cultura de la legalidad, 3, 206-212. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2132/1064>
- Cámara Peruana de la Construcción. (27 de junio de 2024). Construcción afianza su crecimiento y mejoran sus perspectivas para el cierre del 2024. <https://capeco.org/construccion-afianza-su-crecimiento-y-mejoran-sus-perspectivas-para-el-cierre-del-2024/#:~:text=Empresarios%20de%20construcci%C3%B3n%20encuestados%20por,brecha%20habitacional%20y%20de%20saneamiento>
- Cano Sterling, L. (2012). La educación ambiental en la básica primaria: perspectivas desde la teoría ecológica de Urie Bronfenbrenner. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/11747/6809502.2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Collantes López, C. (2019). La autonomía y la convivencia social en preescolares de cinco años, en una Institución Educativa Inicial, San Miguel, 2019. [Tesis de licenciatura].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51468/Collantes\\_LC\\_DC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51468/Collantes_LC_DC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Corao, C. (2006). Capital social: Premisas, problemas y perspectivas teóricas. *Episteme*, 26(2), 79-94. <https://doi.org/xxxxxx>
- Esparcia, J., Escribano, J., & Serrano, J. (2016). Una aproximación al enfoque del capital social y a su contribución al estudio de los procesos de desarrollo local. *Investigaciones Regionales*, 34, 49-71. Asociación Española de Ciencia Regional.  
<https://www.redalyc.org/journal/289/28945294003/html/>
- Fantova, Azcoaga, F. (2009). Sistemas públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas. Cuadernos de Derechos Humanos. N°. 49. Bilbao: Universidad de Deusto.
- González González, J. E. (2020). Diseño de un instrumento para la medición de la motivación en entornos virtuales de aprendizaje dentro de un contexto laboral.  
<https://repositorio.grial.eu/server/api/core/bitstreams/2cc96bab-7cf9-49e8-8629-e5b746b67f2d/content>
- Gil Lacruz, M., Izquierdo, A., Martín, P., & Ochoa, M.(2008). Capital social e integración comunitaria: consideraciones psicosociales en el estudio de la inmigración iberoamericana en Teruel. *Intervención Psicosocial*, 17(3), 358-371.  
<https://journals.copmadrid.org/pi/archivos/in2008v17n3a10.pdf>
- Harrington Martínez, H. (2023). El docente investigador upelista desde el modelo ecológico. *Prohominum*, 5(3), 08-28.

- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hidalgo Cortés, P. , & Pedrotti Bruno, C. (2024). De la informalidad a la formalidad urbana en condominios de interés social del GAM: adaptaciones, desafíos y lecciones para la política de vivienda. Revista de Estudios Urbanos y Regionales, 2024(1), 1-25. <https://doi.org/0009-0002-6977-0444>
- Instituto Peruano de Derecho Urbanístico. (24 de junio de 2024). Lima contará con más 1,000 departamentos de renta inmobiliaria en 2025, ¿dónde estarán? <https://ipdu.pe/2024/06/24/lima-contara-con-mas-1000-departamentos-de-renta-inmobiliaria-en-2025-donde-estaran/>
- Ley 27157 de 1999. Ley de regularización de edificaciones, del procedimiento para la declaratoria de fábrica y del régimen de unidades inmobiliarias de propiedad exclusiva y de propiedad común. 20 de julio de 1999. 035-2006. Diario Oficial El Peruano.
- Linares, E., & Araya, S. (2016). Guía Práctica para el Relacionamiento Estratégico con la Comunidad. Asociación Empresarial para el Desarrollo, AED. [https://www.aedcr.com/sites/default/files/guia\\_relacionamiento\\_estrategico\\_comunidad.pdf](https://www.aedcr.com/sites/default/files/guia_relacionamiento_estrategico_comunidad.pdf)
- Loayza Reyes, N. (2019). Aprender a convivir: Las paradojas del “barrio” en vertical. Experiencias de convivencia en un condominio de edificios en Lima Metropolitana. Ponto Urbe. Revista do núcleo de antropología urbana da USP, 24. <https://doi.org/10.4000/pontourbe.6803>

- Lopez Fernández, M., Martín Alcázar, F., & Romero Fernández, P. (2007). Una revisión del concepto y evolución del capital social. Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro, 73.
- Miguel Bonifaz, M. (2020). Sentido de comunidad en un grupo de pobladores de un centro poblado rural de Lima Metropolitana [Tesis de licenciatura]. <https://repositorio.uarm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/33953c30-4059-49d4-8b1b-d92efcf0b2d1/content>
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile. (2018). Habitabilidad y convivencia en conjuntos de integración social: Análisis de la experiencia de residentes e inmobiliarias. Centro de Estudios de Ciudad y Territorio.
- Millán, R., & Gordon, S. (2004). Capital social: una lectura de tres perspectivas clásicas. Revista Mexicana de Sociología, 66(4), 5-25. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032004000400004#nota](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032004000400004#nota)
- Monardes Morales, P., Russell Avalos, J., Carraha Molina, J., & Gallo Hernández, E. (2022). Inversión Social para la sostenibilidad: Aportes desde Urbanismo Social para la prevención del deterioro físico y social en nuevos barrios de interés social. Revista de Trabajo Social, (96), 69-79. <https://doi.org/10.7764/rts.96.69-79>
- Montenegro Martínez, M. (2004). Comunidad y bienestar social. In Introducción a la Psicología Comunitaria. Barcelona UOC
- Montero Rivas, M. (1998). Comunidad como objeto y sujeto de la acción social. Psicología Comunitaria: fundamentos y aplicaciones. Madrid: Síntesis.
- Montero Rivas, M. (2003). Teoría y práctica de la psicología comunitaria: La tensión entre comunidad y sociedad. Paidós.

- Montero Rivas, M. (2004). Comunidad y sentido de comunidad. Introducción a la Psicología Comunitaria. Paidós.
- Müllauer Seichter, W. (2019). Conflictos vecinales y mediación social en los condominios populares de Lima Perú. Disparidades. Revista de Antropología, 74(2).  
<https://doi.org/10.3989/dra.2019.02.023>
- Narvarte Gadea, R. (2021). Conjunto Habitacional en el Rímac, mejora del dinamismo social por medio de espacios públicos diversos y equilibrados. [tesis de licenciatura]  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656179>
- Page, C. M. (2017). Estimating effects of social capital on online social engagement: The 2014 Napa Valley earthquake. Panel: Geography Matters. Chicago, IL.  
<https://doi.org/xx.xxxx>
- Pasco, A. (2022). La copropiedad: Un estudio doctrinario, normativo y jurisprudencial. Gaceta Jurídica.
- Perea Ortiz, F. (2023). Incidencia de la Teoría Ecológica de Bronfenbrenner en la Formación de Valores Ambientales. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(6), 5548-5564.
- Pisani Mazzini, E., & Micheletti Abrahams, S. (2019). Revisitando las teorías del capital social: enfoques conceptuales y medición. Cuadernos de Sociología UCM, 1(4), 1-42. <https://www.research.unipd.it/handle/11577/3308238>
- Rayo, L. & Rodríguez, S. (2019). Estudio de conflictos vecinales en viviendas de interés prioritario. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).  
<https://repositorio.unicolmayor.edu.co/bitstream/handle/unicolmayor/4860/Proyecto%20de%20grado%20conflictos%20vecinales%20y%20convivencia%20en%20Viviendas%20de%20Inter%20C3%A9s%20Prioritario.pdf?isAllowed=y&sequence>

=1.

Reyes Sánchez, M., & Wong Peralta, C. (2023). Conjunto habitacional de interés social en el distrito del Rímac.

<https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/c8d947bb-f039-4bcc-a726-0fd3633cc1af>

Romero Montiel, G. (2023). Análisis del modelo ecológico de Bronfenbrenner, su aplicación en la percepción del tiempo dentro del aula. *Revista Perspectivas*, 18(23), 120-136.

Sala Del Carpio, A., & Moreno Pérez, L. (2014). Plan de negocios para una consultora de programas de acompañamiento social inmobiliario. [Tesis de Mestría, Universidad del Pacífico]. <http://hdl.handle.net/11354/1126>

Salamanca Tobar, L. (2016). Metodología para la gestión social en proyectos de vivienda de interés social en Latinoamérica bajo el régimen de propiedad horizontal. Universidad de León. <https://buleria.unileon.es/handle/10612/7223>

Salazar Sicachá, L., & Murcia Londoño, E. (2024). Factores determinantes que influyen en la adopción de conductas ecológicamente responsables en el ciclo de generación de basura, compra, manejo y desecho por parte de los residentes del condominio el Tigre en Pereira. Universidad Católica de Pereira <https://hdl.handle.net/10785/15925>

Sánchez Vidal, A. (1996). *Psicología Comunitaria. Bases Conceptuales y Métodos de Intervención*. Barcelona: EUB.

Sant Miller, M. (2016). Sentido de comunidad: Conectando la teoría con la práctica en el sector La Mariscal, Quito, Ecuador. Independent Study Project. [https://digitalcollections.sit.edu/isp\\_collection](https://digitalcollections.sit.edu/isp_collection)

Seminario Obando, N. (2014). Sentido de comunidad, participación comunitaria y valores en líderes/as comunitarios/as en contextos de vulnerabilidad social. [Tesis de bachiller].

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5819/SEMINARIO\\_OBANDO\\_MIGUEL\\_SENTIDO\\_LIDERES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5819/SEMINARIO_OBANDO_MIGUEL_SENTIDO_LIDERES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (24 de junio de 2022) . El sector construcción registró un crecimiento interanual del 4.9% en abril de 2022.

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-sector-construccion-registro-un-crecimiento-interanual-del-49-en-abril-de-2022#:~:text=No%20fue%20sino%20hasta%20marzo,al%20mismo%20periodo%20de%202021.>

Torrico Linares, E., Santín Vilariño, C., Andrés Villas, M., Menéndez Álvarez-Dardet, S., & López López, M. (2002). El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología. Anales de psicología.

Unidad de Investigación, Ciencia y Tecnología. (8 de noviembre de 2024). Líneas de investigación vigentes. Facultad de Psicología, Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://psicologia.cayetano.edu.pe/nosotros/investigacion/>

Urteaga, E. (2013). La teoría del capital social de Robert Putnam: Originalidad y carencias. Reflexión Política, 15(29), 44-60. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11028415005>

Valdecasas Medina, J. (2011). Una definición estructural de capital social. Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales, 20, 132-160.

Varela Varela, A. (2022). La basura en su lugar. El problema del acopio de residuos en el

espacio condominal. Alteridades, 32(64), 61-75.

<https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/1397>

Wagner Durston, J. (2000). ¿ Qué es el capital social comunitario? Cepal.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/e53d09e3-8949-49d3-bc50-eb3e07390844/content>

Yauli Arrieta, V.(2021). La no inscripción de la Junta de Propietarios del Conjunto Residencial las Praderas de Surco ante SUNARP, periodo, 2009-2015. [Tesis de licenciatura].

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2481/Tsis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zárate López, M., Alamejo Ornelas, A., & Sahagún Valenzuela , M. (2023). Vivir en Régimen de Condominio: Conflictos Vecinales en Vivienda de Interés Social, Tijuana, Baja California. Revista de arquitectura y urbanismo Taypi, 2(1), 35-48.

<https://revistas.unap.edu.pe/taypi/index.php/taypi/article/view/720>

## Anexos

### Anexo 1

**Figura 7**

*Cronograma de inscripción de junta directiva en registros públicos*

		2024																2025												Status
Proceso	HOJA DE RUTA	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Comunicado de invitación a asesoría																													Realizado
2	Reunión de asesoría a los delegados sobre proceso																													Realizado
3	Renuncia de delegados																													Realizado
4	Elección de delegados por torre																													Realizado
5	Elección de junta directiva del condominio																													Realizado
6	Proceso de documentación (firma de documentos, toma de huellas, etc)																													Realizado
7	Ingreso de documentación a mesa de partes de registros públicos																													Realizado
8	Obtención del título de la junta directiva del condominio																													En proceso

*Nota.* Extraído del gráfico gantt del programa

## Anexo 2

**Tabla 14**

*Matriz programática charlas de inducción de vida a condominio por zoom y elección de representantes*

<b>Temas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsables</b>	<b>Materiales</b>
Charla 1: programa , convivencia social, normas de convivencia y programa de reciclaje.	Presentar el Programa . Promover el conocimiento y la aplicación de los principios de la sana convivencia. Explicar la relevancia de las normas de	La charla dio inicio con una cálida bienvenida a los asistentes, en la que se presentó a los organizadores y facilitadores del evento. Se proporcionó un panorama general de los temas a tratar, con el objetivo de mantener claridad y establecer expectativas precisas desde el	2 horas	Subgerente de acompañamiento social  Coordinar de acompañamiento social  Asistentes de acompañamiento	Laptop Sala zoom Lista de asistencia

---

convivencia como

principio.

social

herramientas

fundamentales para

En primer lugar, se llevó a cabo

garantizar una

la presentación del Programa

comunidad respetuosa,

de Acompañamiento Social,

organizada y pacífica.

destacando su propósito

principal de apoyar a la

Presentar el Programa

comunidad mediante la

de reciclaje e informar

implementación de iniciativas

sobre las ventajas

culturales, educativas y

ambientales, sociales y

recreativas. Asimismo, se

económicas del mismo.

extendió una invitación a los

asistentes a participar

activamente en las actividades

propuestas, fomentando así un

---

---

sentido de pertenencia y  
colaboración comunitaria.

Posteriormente, se abordó el  
concepto de sana convivencia,  
proporcionando una definición  
clara y enfatizando la  
relevancia de la cooperación y  
el respeto en las interacciones  
cotidianas. Durante esta  
sección, se explicó también la  
importancia de los principios  
fundamentales de la sana  
convivencia, los cuales fueron  
destacados como elementos

---

---

esenciales para garantizar relaciones armónicas y constructivas dentro de la comunidad.

En el apartado dedicado a las Normas de Convivencia, se subrayó su función como herramientas clave para mantener el orden, prevenir conflictos y promover un entorno respetuoso y organizado. Para complementar esta explicación, se realizó una

---

---

dinámica grupal que permitió a los participantes reflexionar y tomar decisiones colectivas ante una problemática común, definiendo las normas necesarias para abordarla de manera efectiva.

Seguidamente, se presentó el programa eco, detallando su misión de fomentar el reciclaje y la sostenibilidad dentro de la comunidad. Durante esta presentación, se hizo énfasis en la importancia de adoptar

---

---

prácticas responsables como la  
segregación del reciclaje.

Adicionalmente, se  
compartieron detalles  
específicos sobre las  
actividades, talleres y recursos  
disponibles para la comunidad  
en el marco del programa.

Finalmente, se agradeció a los  
asistentes por su participación  
y comprometida a lo largo de la  
sesión.

---

<p>Charla 2: presentación del proyecto, servicio de atención al cliente y negociación y liderazgo.</p>	<p>Presentar a los propietarios el proyecto que adquirieron.  Presentar a los propietarios el canal de atención disponible para la presentación de solicitudes.  Explicar importancia de la negociación y el liderazgo en la convivencia.</p>	<p>El procedimiento para la 2 horas presentación a los propietarios se desarrolló en tres momentos.  En primer lugar, se dio inicio con una introducción en la que se les dio la bienvenida y se explicó la agenda de la charla.  Posteriormente, el jefe de proyecto presentó el condominio, destacando sus características generales, tales como la ubicación, el diseño, las áreas comunes y las etapas de entrega planificadas y se absolvieron consultas. Luego,</p>	<p>Subgerente de acompañamiento social  Coordinar de acompañamiento social  Asistentes de acompañamiento social  Jefe del proyecto.</p>	<p>Laptop Sala zoom Lista de asistencia</p>
--	---	---	---	---

---

se dio pase al coordinador del canal de atención al cliente, donde explico su finalidad como medio para que los propietarios pudieran presentar solicitudes, consultas o requerimientos relacionados con postventa, detallando su funcionamiento, los métodos de contacto y los tiempos estimados de respuesta, luego de la presentación se moderaron las preguntas. Finalmente, se abordó la importancia de la negociación

---

Coordinador de  
área de atención  
al cliente

---

y el liderazgo como habilidades esenciales para fortalecer el respeto mutuo y la comunicación efectiva en el contexto de la convivencia comunitaria, se realizaron dinámicas de grupo (casos de negociación).

Se concluyo la reunión recordándoles la tercera fecha de la charla.

---

Charla 3:	Explicar los aspectos	Se dio inicio a la charla	2 horas	Subgerente de	Laptop
reglamento interno	fundamentales del	introduciendo los puntos de		acompañamiento	Sala zoom
y presentación de	reglamento interno	agenda y presentando al		social	Lista de

---

empresa		ponente de la primera parte,	asistencia
administradora.	Presentar a la empresa administradora	donde explicó los aspectos fundamentales del reglamento interno, así como las responsabilidades y derechos de los propietarios. Durante esta sección, se destacó la importancia de cumplir con el reglamento para mantener un ambiente organizado y respetuoso dentro de la comunidad.	Coordinar de acompañamiento social
	Presentar los bienes y servicios comunes del proyecto.		Asistentes de acompañamiento social
			Asesor legal externo
		En la segunda etapa de la charla, se presentó al gestor del condominio (miembro del	Gestor de Condominio

---

equipo ), quien presentó los servicios comunes que tiene un condominio, cuáles son los bienes comunes, cuáles las sus áreas comunes, que es un presupuesto y respondió consultas de gestión administrativa,

Representante  
de la empresa  
administradora

Finalmente se presentó la empresa administradora, la misma detalló su su rol en la gestión del proyecto, incluyendo el mantenimiento de las áreas comunes,

---

---

estructura de su cuota y  
absolvieron consultas.

Se concluyo la reunión  
recordándoles la cuarta fecha  
de la charla.

---

Charla 4:	Informar a los	Se inicio la charla registrando	2:30	Subgerente de	Laptop
presentación de la	asistentes sobre la	los quórums de la sesión en dos	horas	acompañamiento	Sala zoom
organización social	estructura y el	tiempos de acuerdo con la		social	Lista de
y asambleas	funcionamiento de la	convocatoria, así mismo se			asistencia
eficientes y	organización social del	anotaba la asistencia mientras		Coordinar de	
establecimiento de	condominio.	ingresaban los propietarios a la		acompañamiento	
los delegados del		charla.		social	
edificio	Explicar a los				
	propietarios el proceso	Continuando con el primer		Asistentes de	

---

---

de cómo llevar a cabo	punto de agenda se informó a	acompañamiento
asambleas organizadas	los asistentes sobre la	social
y productivas.	estructura y el funcionamiento	
	de la organización social,	
Facilitar el proceso para	destacando su importancia para	
la elección de los	promover una gestión eficiente	
delegados, explicando	y una convivencia armoniosa.	
sus funciones y	Durante esta etapa, se	
responsabilidades	describieron los roles y las	
dentro de la	responsabilidades de los	
organización.	diferentes delegados. Luego, se	
	explicó a los propietarios el	
	proceso para llevar a cabo	
	asambleas eficientes, esta	
	sección incluyó una	

---

---

descripción detallada como llevar a cabo las reuniones de propietarios, desde la convocatoria, redacción de actas y registro de quóruns para tomas de decisiones. También se proporcionaron ejemplos prácticos de como realizar los registros en base al porcentaje de participación

.

Finalmente, se facilitó el proceso para la elección de los delegados del condominio, explicando en detalle sus

---

---

funciones, periodo y responsabilidades dentro de la organización social. De acuerdo con la organización social se eligieron 3 delegados.

---

*Nota.* La matriz programática fue desarrollada por el Programa durante el año 2023

### Anexo 3

#### Tabla 15

*Proceso de difusión de normas de convivencia.*

Ítem	Proceso	Detalle
1	Recepción de aportes	El equipo enviará el proyecto de normas de convivencia en formato Word a los representantes y/o propietarios para que realicen sus aportes haciendo uso de la herramienta de Control de cambios. Se enviarán indicaciones y fecha límite.
		La recepción de los aportes que realicen los propietarios está a cargo de los delegados/representantes, los aportes serán enviados al correo oficial que designen los delegados.
2	Sintetizar aportes	Los delegados sintetizarán todos los aportes y harán un solo compilado, este será compartido a , en caso exista alguna consulta se resolverá.
3	Aportes Finales/votaciones	Los delegados reenvían el compilado a los vecinos y se les pide aportes finales.
		Los delegados/representantes realizan las últimas observaciones y se elabora el documento final con las normas a validar en Asamblea con propietarios.

---

4	Presentación de normas	Los delegados presentan el manual de convivencia a todos los vecinos a través de una asamblea virtual y se someten a votaciones las normas. Se elabora el acta de la sesión.
5	Entrega virtual de normas	En coordinación con la administración, se envía de manera digital el archivo final a los vecinos.

---

*Nota.* La matriz fue extraída del proceso de difusión de normas del Programa

## Anexo 4

### Tabla 16

#### *Elementos visuales sobre convivencia*

Elementos	Descripción
Señalética letrero contador de reciclaje	Este letrero fue diseñado para mostrar en tiempo real los avances en el reciclaje comunitario. Incluyó un diseño visual atractivo que informa sobre la cantidad de materiales reciclados, incentivando la participación de los vecinos en el programa.
Vinil adhesivo y estructura de acrílico para el ascensor	Vinil adhesivo montado sobre una estructura de acrílico, fue instalado en el interior del ascensor. Este material incluyó mensajes clave relacionados con mantener en buen estado el ascensor.
Vinil de convivencia: respeto a las normas de convivencia	Se colocaron viniles adhesivos con mensajes destacando el respeto a las normas de convivencia.
Vinil de convivencia: no juego ni corro por las escaleras	Se instalaron viniles en áreas cercanas a las escaleras para reforzar la seguridad de los residentes, especialmente de los niños.

---

Letrero doble cara: cuido mis áreas verdes no piso el césped	Se colocaron letreros visibles desde ambas caras, diseñados para proteger las áreas verdes del condominio. Estos incluyeron mensajes hacia el respeto y cuidado de los espacios naturales, recordando a los residentes evitar caminar sobre el césped.
Letrero doble cara: recojo las deposiciones de mi perro	Se instalaron letreros con mensajes visibles desde ambos lados que recordaron a los dueños de mascotas la importancia de recoger las deposiciones de sus mascotas.
Letrero de humedal	Se colocó un letrero informativo cerca del humedal, diseñado para educar a los residentes sobre la importancia de este ecosistema.

---

*Nota.* Los carteles instalados en el condominio contemplan la integración visual de normas de convivencia e información de áreas comunes con las que cuenta.

## **Anexo 5**

### **Tabla 17**

*Sorteos canasta premio a la puntualidad de pago 2023*

Meses del sorteo	Descripción
Agosto	Luego de la entrega de los departamentos correspondientes a la primera torre, y en coordinación con la empresa administradora, se llevó a cabo el lanzamiento del primer sorteo en el mes de agosto.
Octubre	Posteriormente, tras la entrega de la segunda torre durante el mismo mes, se realizó un nuevo sorteo que incluyó a los nuevos residentes de esta etapa.
Noviembre	En el mes de noviembre, tras concretarse la entrega de la tercera torre, se organizó un tercer sorteo que incorporó a los propietarios de esta última fase del proyecto.
Diciembre	Se programó un sorteo final del año con el propósito de abarcar a un mayor número de propietarios ya establecidos en el condominio.

*Nota.* Los sorteos del vecino puntual son implementados a lo largo del año en meses donde previamente se ha obtenido dara del incremento de morosidad.

## Anexo 6

### Tabla 18

*Matriz programática componente soporte eco*

<b>Actividades</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsables</b>
Reciclación	Promover la recolección masiva de materiales reciclables en una jornada matutina.	<p>Las actividades se realizaron en julio, octubre y diciembre.</p> <p>El evento de reciclación inició las nueve de la mañana, instalando un punto de acopio de recepción de todos los residuos a recibir, como lo eran botellas PET, cartones y papel.</p> <p>En las reciclaciones se contaban con activaciones a través de animadores del evento.</p> <p>La reciclación se concluyó revisando las listas de participantes del evento, así como guardando los residuos en el cuarto de acopio.</p>	4 horas	Coordinador del Programa Asistente del Programa

---

<p>Taller aprende a reusar aceite</p>	<p>Proporcionar a los participantes, a través de un facilitador especializado, conocimientos y técnicas prácticas sobre la reutilización del aceite de cocina usado</p>	<p>La actividad se realizó en octubre en conjunto con una actividad de reciclaje de dicho mes. Se llevó a cabo con la participación de un facilitador especializado, quien compartió conocimientos para la reutilización del aceite de cocina. Durante la sesión, los asistentes aprendieron a crear jabones artesanales, utilizando el aceite. Los participantes tuvieron la oportunidad de realizar estas prácticas en tiempo real, guiados paso a paso, lo que les permitió comprender el proceso. Finalmente el facilitador resaltó la importancia de estas prácticas en casa.</p>	<p>1 horas</p>	<p>Coordinador del Programa Asistente del Programa WAS Personal externo encargado del taller</p>
---------------------------------------	---	--	----------------	--

---

Activación de clown ecológica	Sensibilizar a la comunidad sobre la importancia del cuidado del medio ambiente mediante actividades dinámicas e informativas que promuevan prácticas sostenibles	Las actividades se realizaron en julio, octubre y diciembre en conjunto con las reciclaciones de dichos meses. Se contó con un animador quien brindaba indicaciones de los vecinos sobre como debían traer sus residuos reciclables, indicando los pasos, y porque es importante, así como los motivaba a participar de los dos talleres con los que se contaba. Los vecinos, se iban acercando a la zona de acopio poco a poco, participando de la ruleta con preguntas sobre el reciclaje y medio ambiente, en la cual pudieron ser acreedores de plantas suculentas, bolsas ecoamigables y canasta de frutas. Participaron niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.	2 horas	Coordinador del Programa Asistente del Programa
-------------------------------	---	--	---------	---

*Nota.* Las actividades del componente soporte eco fueron implementadas durante el año 2023

## Anexo 7

**Tabla 19**

*Matriz programática componente kids*

<b>Actividades</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsables</b>
Taller pintado de macetas y siembra de plantas	Crear un espacio comunitario donde los niños participen en actividades que conectan el arte y el cuidado ambiental	Se inició el taller con una breve charla sobre la importancia del reciclaje y el impacto que tiene en el medio ambiente. Posteriormente el facilitador entregó los materiales de siembra para colocarlo dentro de	1 hora	Coordinador del Programa Asistente del Programa Personal externo encargado del taller

---

la maceta, para que  
después los niños  
plasmaran su arte en  
la maceta.

La actividad  
concluyo con las  
macetas decoradas  
por todos los  
participantes.

---

Halloween  
y dia de la  
canción  
criolla

Generar un  
ambiente de  
convivencia que  
permita a los  
residentes  
interactuar en

Inicio el evento con  
un recorrido por el  
condominio con una  
batucada criolla,  
conformada por  
personajes típicos los

1:30 horas

Coordinador del  
Programa  
Asistente del Programa  
Personal externo  
encargado de la  
activación

---

---

una fecha

festiva.

cuales se acercaban a

cada una de las

torres e iban

animando a los

propietarios a bailar

nuestras típicas

danzas peruanas y

música aladaña a la

celebración criolla.

El punto de

encuentro fue el área

de zona de niños

donde varios vecinos

salieron de sus a

participar de los

---

---

bailes y cantos.

Posterior a ello, se  
realizó la repartición  
gratuita de los  
clásicos dulces  
peruanos como arroz  
con leche,  
mazamorra morada y  
combinado.

Adicionalmente se  
concretó la entrega  
de dulces variados a  
la  
administración para  
repartirlos a los

---

		niños del condominio.		
Evento navideño	Generar un ambiente de convivencia entre los niños y sus familias, promoviendo la interacción y el fortalecimiento de la comunidad.	El evento se llevó a cabo en el área de juegos de niños. Se realizó una pequeña activación con la presencia de papa noel y una hadita y caritas pintadas para lo niños. El evento inició con la presencia de unos personajes navideños que daban la	2.30 horas	Coordinador del Programa Asistente del Programa Personal externo encargado realizar la activación navideña

---

bienvenida en el  
ingreso de la losa  
deportiva de esta  
manera, se le  
brindaba la  
bienvenida a los  
niños y sus familias,  
se les colocaba su  
nombre y se les  
invitaba a tomar  
asiento. Una vez, se  
tuvo un buen aforo,  
el show comenzó y  
duró alrededor de 1  
hora

---

---

aproximadamente,  
en donde se hicieron  
diversos juegos,  
cantos, dinámicas.

Al culminar el show,  
se procedió con la  
repartición de los  
panetones y  
chocolatadas para los  
niños.

---

*Nota.* Las actividades del componente kids fueron implementadas durante el año 2023

## Anexo 8

**Tabla 20**

*Sesiones Formación de Directivos*

<b>Temas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsables</b>	<b>Materiales</b>
Confianza en grupo, afrontamiento de críticas y fuentes de reconocimiento	Fortalecer la confianza grupal mediante el desarrollo de habilidades para afrontar críticas de manera constructiva, promoviendo la comunicación asertiva y la identificación de fuentes de reconocimiento	Las dos sesiones fueron llevadas de manera presencial. En primer lugar, se llevó a cabo una dinámica de preguntas de variadas diseñada para fomentar la confianza y romper el hielo entre los asistentes. Esta actividad permitió que los participantes se expresaran libremente y se conocieran más allá de sus roles como	2:30 horas	Coordinador del Programa Asistente del Programa	Tijera Tan gran del Ppt Laptop Teleproyector Fólderes con materiales.

---

refuercen el sentido de delegados de torre.

pertenencia y Posteriormente, se desarrolló colaboración dentro del una dinámica grupal utilizando grupo.

un Tangram, en la cual los asistentes debían formar una figura siguiendo las indicaciones proporcionadas por el facilitador.

A continuación, se presentó una explicación sobre los diferentes tipos de vecinos y la atención que suelen recibir por parte de los líderes comunitarios. La información proporcionada se basó en una investigación

---

---

previa que fue presentada en el congreso anual de administradores mundiales, lo que añadió un respaldo académico y práctico al contenido compartido.

Finalmente, se ofrecieron recomendaciones específicas para afrontar críticas de manera constructiva y estrategias orientadas a mejorar la gestión de los delegados como líderes vecinales en sus respectivas torres.

---

ABC de las Proporciones a los En la primera parte, se abordó

---

---

reuniones y participantes la importancia de una  
asambleas herramientas prácticas y convocatoria estructurada y se  
eficientes conocimientos presentó un modelo práctico  
esenciales para adaptable. También se  
planificar, organizar y introdujo un modelo de acta de  
desarrollar reuniones y sesión que destacó los  
asambleas de elementos esenciales para  
propietarios. documentar acuerdos y  
decisiones de forma clara y  
organizada.

En la segunda parte, se  
ofrecieron tips clave y  
herramientas para optimizar las  
asambleas, como la gestión del  
tiempo, la priorización de temas

---

---

y la conducción adecuada de las sesiones. Se presentaron recursos digitales para convocatorias, votaciones y control de asistencia, así como un resumen de las mejores prácticas para garantizar reuniones productivas y organizadas.

Por último, se resolvieron preguntas frecuentes sobre la gestión de asambleas y se destacó el rol de la Junta Directiva en la convocatoria, moderación y seguimiento de

---

---

acuerdos.

---

*Nota.* Las sesiones del componente formación de directivos fueron implementadas durante el año 2023

## Anexo 9

**Tabla 21**

*Cronograma de acciones para la inscripción de la junta directiva en registros públicos.*

Proceso	Actividad	Inicio	Termino	Tiempo	Consideraciones
Gestiones previas y elección de delegados	Reunión explicativa con delegados			1 día	
	Cronograma propuesto			1 día	
	Cronograma enviado con fechas			1 semana	
	Enviar comunicado a vecinos			1 día	
	Renuncia de delegados actuales 1, 2 y 3				2 días

Comunicación de fechas de elección de torre 1,2 y 3	2 días	
Redacción de Convocatoria a Elecciones de Torre 1, 2 y 3	4 días	Considerar mínimo 5 días de anticipación antes de llevarse a cabo la reunión
Solicitud relación de morosos a la administración.	2 días	Se solicita a la administración. Para esta solicitud ya se debe tener las fechas de elección de cada

			torre
Lanzamiento de Convocatoria Torre 1	1 día	Se envía por correo, con 5 días mínimos de	
Lanzamiento de Convocatoria Torre 2	1 día	anticipación. les proporciona la	
Lanzamiento de Convocatoria Torre 3	1 día	convocatoria	
Elección de nuevos delegados Torre 1	1 día		
Elección de nuevos delegados Torre 2	1 día		
Elección de nuevos delegados Torre 3	1 día		
Redacción del acta de asamblea por Torres	De 1 a 2 semanas	El equipo de le remitió a cada torre	

Elección Junta Directiva	Coordinar con 09 delegados fecha de reunión	De 1 a 2 semanas	Se plantean 2 fechas tentativas en coordinación con el programa, el estudio legal y los delegados electos
	Redacción de Convocatoria a Junta directiva	2 días a 5 días	Considerar mínimo 5 días de anticipación antes de llevarse a cabo la reunión
	Lanzamiento de Convocatoria	De 1 a 3 días	
	Solicitud relación de morosos a la administración.	De 1 a 3 días	Se solicitó al día de la convocatoria

	Reunión de Elección de Directiva	1 día	
	Redacción del acta de asamblea de la Junta Directiva	De 1 a 2 semanas	
Tramites Notariales y Registrales	Coordinaciones de Firmas	De 1 a 2 semanas	El presidente y secretario de sesión firmaran el acta de elección.  Posteriormente el presidente electo tendrá que acercarse a la notaría señalado para la toma de firma(biométrico)

---

Ingreso a Registros En coordinación con el estudio legal.  
públicos

---

*Nota.* El cronograma de inscripción de la junta directiva en registros públicos se iniciaron los trámites en el año 2024, se encuentra en proceso de revisión de la entidad.

## Anexo 10

### La estructura de la observación participante de las actividades implementadas.

#### **Estructura de reporte de actividades**

*(Es un reporte guía de observación participante de actividad)*

Fecha de reporte:

Proyecto:

Elaborado:

Revisado:

Índice

Fecha

I.-Objetivo

II.-Coordinaciones Previas

III.-Proceso de Convocatoria

IV.-Descripción de la actividad (*\*registro observacional\**)

V.-Análisis psicosocial

VI.-Propuestas de Mejora

VII.- Anexos Fotográficos