

VIVOOK SAS

Asignatura:

Proyecto de Grado I

Presentado por:

Andrea Higueta

Docente:

Nestor Gerardo Echavarria

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE GRADO

BOGOTA D.C

2017

INTRODUCCION

La experiencia, compromiso y conocimiento en el sector de la Propiedad Horizontal, nos ha permitido, innovar con tecnología de punta pensando en ofrecer siempre soluciones vanguardistas.

Conscientes de la necesidad de optimizar procesos y recursos, proveer información veraz y potenciar la eficiencia administrativa, hemos desarrollado nuestra plataforma que se ofrece en modalidad SaaS (Software as a Service); proveyendo versatilidad, confiabilidad, seguridad, agilidad y respaldo a propietarios, arrendatarios y administradores en la gestión de su información.

VIVOOK, es la mejor estrategia B2C («del negocio al consumidor») soportada en la WEB para la Propiedad Horizontal.

Nuestro enfoque tecnológico nos permite ofrecer soluciones virtualizadas que además de facilitar su uso y disminuir costos a nuestros clientes y usuarios, aportan al medio ambiente reduciendo el uso de papel.

Según los estudios sobre la situación actual en el desarrollo de software debemos tener en cuenta que continuamente nos vemos enfrentados a cambios en todos los sectores de la industria a nivel mundial, esto obliga a las empresas a tener control en el mercado global para ser más competitivos, por consiguiente las empresas sufren transformaciones y se apoyan en productos que se les acomode a su presupuesto, aumentar su capacidad de trabajo y disminuir el tiempo en sus procesos, adaptarse a las necesidades del cliente y poder competir en el mercado.

VIVOOK es una alternativa informática de bajo costo, que facilita la administración de la propiedad horizontal a empresas y personas que realizan esta actividad, siguiendo la ley 675 con el ánimo de permanecer en el mercado con un buen nivel competitivo, logrando satisfacer los requerimientos del usuario, minimizar el tiempo y agilizar los procesos garantizándole información confiable para la toma de decisiones acertadas.

Descripción general del problema

El administrador de propiedad horizontal se enfrenta día a día a diferentes retos que hacen que su labor se complique. En muchas ocasiones, el cúmulo de situaciones disímiles que debe enfrentar va desde conflictos de convivencia hasta problemas de cómo administrar de la mejor manera los recursos con bajo recaudo de expensas comunes. El manejo poco eficiente del tiempo del administrador puede generar un efecto dominó que puede sumergirle en un océano de problemas que amenaza con hundir su labor diaria, una manera de evitar esta problemática es realizando una buena gestión del tiempo como administrador

El tiempo del día a día en la oficina de la administración se consume contestando requerimientos documentales de los copropietarios, cuándo se presentan emergencias en la copropiedad (hurtos, accidentes dentro del conjunto, daños o deterioros de bienes esenciales, entre otros) el tiempo se consume en la solución de estas situaciones generando retrasos en la ejecución de las tareas, no es

fácil organizar un listado de los pendientes que deben gestionarse día a día, semanal y a largo plazo, en ocasiones se hace difícil cumplir los mandatos de la asamblea porque se dificulta la toma de decisiones con el consejo de administración, ya que es difícil reunirse para estudiar los asuntos relativos a esos mandatos

OBJETIVOS

Objetivo general

Ofrecer soluciones especializadas de última tecnología para el sector de la propiedad horizontal, además de brindar un servicio 7x24x365 de alta calidad a nuestros clientes y usuarios.

Objetivos específicos

- Desarrollar un sistema de información que sirva como herramienta para mantener los datos actualizados de los propietarios y sus propiedades sujetos a administración.
- Brindar soluciones que optimicen sus procesos y recursos.
- Satisfacer a todos los usuarios de la copropiedad: Administrador, Contador, Revisor fiscal, Consejero, Propietario, Arrendatario e Inmobiliaria.

Alcance

La aplicación planteada como contribución a la solución de la problemática anteriormente descrita, se encuentra enmarcada dentro del ámbito que plantea la ley 675 del 2001 que reglamenta el régimen de la propiedad horizontal en Colombia.

Se desarrolla una aplicación que sirve de apoyo al proceso administrativo de propiedad horizontal en empresas o personas que realizan esta actividad. La aplicación incorpora elementos tecnológicos que ayudan a realizar un trabajo rápido y confiable como son: computadores, programas y estructuras computacionales para satisfacer los requerimientos del usuario y realizar las actividades en forma eficiente.

La aplicación consolida datos de facturación, conceptos de cobros, propietarios, propiedades, presupuestos, porcentaje de copropiedad, obras, boletines, información en general. Estas características ayudan a la toma de decisiones acertadas.

La solución se presenta como una aplicación de escritorio, toda la información se maneja en la sede administrativa de la compañía, se instala como una única copia por empresa, en una computadora que cumpla con los requerimientos de la aplicación.

Marco Legal

La Administración de Propiedad Horizontal en Colombia, también se le llama conjunto residencial, centro comercial, condominio o comunidades de vecinos.

La ley 675 del 2001 por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal en Colombia dedica su primer capítulo a la propiedad horizontal, su objetivo principal es garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en las propiedades siguiendo la normatividad.

Comercialmente se aplica un método para calcular los coeficientes de copropiedad (índices de copropiedad) tomando como base al el área privada, construida de cada bien de dominio particular con respecto al área total privada del edificio o conjunto, (el área privada libre se determina en el reglamento de cada propiedad).

Los coeficientes de copropiedad determinaran el valor de la cuota ordinaria, cuota extraordinaria y define porcentaje de participación en las asambleas.

Las operaciones se realizan de acuerdo a lo determinado en la escritura de constitución y todos los socios están obligados a conocer y cumplir las estipulaciones del reglamento en su totalidad sino es así habrá se impondrán.

MISIÓN

Proporcionar a nuestros clientes servicios integrales que permitan gestionar las propiedades horizontales de una manera más eficiente, segura y dinámica. Asegurándonos siempre de ofrecer soluciones personalizadas y con tecnología de punta para satisfacer a todas las partes involucradas.

VISION

En el año 2019, convertirnos en el principal respaldo y en la herramienta más útil para administradores, propietarios y residentes de propiedades horizontales.

VIVOOK

Es una plataforma de última tecnología (100% web), creada especialmente para el sector de la propiedad horizontal, con el objetivo de brindar soluciones que optimicen sus procesos y recursos.

Satisface las necesidades de los diferentes usuarios de la copropiedad, como son: propietario, arrendatario, inmobiliaria, administrador, consejero, revisor fiscal y contador.

Es el resultado de investigaciones y de conocimiento en el sector, desarrollo e innovación para ofrecer lo mejor de la tecnología en cada momento del tiempo. La plataforma es modular y el acceso a los servicios es por medio de perfiles, también se podrá descargar en el celular del propietario para tener un mejor acceso.

Se habilita una página web privada de la copropiedad a la cual tienen acceso todos los residentes. El administrador publica información de interés en esta página web y los residentes son notificados de toda nueva publicación vía correo electrónico. En caso de necesitar un comunicado urgente, el administrador puede enviar el mensaje vía correo electrónico a todos sus residentes o a un grupo específico

- Cartelera virtual para publicar noticias, anuncios de interés general sobre temas como convivencia, reglamentación, seguridad, eventos, entre otros
- Anuncios clasificados de los residentes aprobados por el administrador
- Documentos y archivos de interés para la comunidad del edificio como actas, informes de gestión, reglamentos, cotizaciones, manuales
- Eventos, reuniones y actividades programadas en el calendario de la copropiedad
- Ejecución presupuestal (si el administrador lo quiere publicar)
- Información privada y personalizada a cada residente de los pagos pendientes
- Disponibilidad y reserva de Zonas Comunes
- Pagos en línea
- Avisos publicitarios (creados por el administrador)
- Solicitudes al administrador por parte de los residentes

PLATAFOMA

MODULOS DE GESTION (Exclusivo administrador)

El administrador tiene a mano toda la información del conjunto o edificio y soluciones tecnológicas que lo apoyan en el manejo eficiente de su tiempo.

- Mi cuenta
- Mis pagos
- Mi empresa
- Tareas
- Proveedores
- Directorio
- Mis pendientes
- Soporte técnico

MODULOS DE COMUNICACIÓN

- Calendario de eventos y tareas
- Gestión documental

MODULOS DE COLABORACION (Uso copropietario o residente)

El administrador cuenta con herramientas ágiles de consulta vía correo electrónico a todos los residentes o a un grupo específico. Se habilitan reuniones no presenciales del administrador con el Consejo.

- Reservas
- Votaciones
- Mensaje al administrador
- Cartelera
- Encuestas
- Pagos en línea

PERFILES

- **Administrador:**
 - Al ingresar a la plataforma el usuario se encuentra con la galería de imágenes y con las noticias de la copropiedad que han sido publicadas previamente por el perfil administrador.
 - Este perfil accede a todos los módulos de la plataforma. De ser necesario se puede limitar al acceso a ciertos módulos.
- **Contador:**
 - Al ingresar a la plataforma el usuario se encuentra con la galería de imágenes y con las noticias de la copropiedad que han sido publicadas previamente por el perfil administrador.
 - Este perfil accede a todos los módulos de la plataforma: Contabilidad, Facturación, Cartera, Presupuesto, Egresos, Flujo de Efectivo, Administrativo y Sistemas. De ser necesario se puede limitar al acceso a ciertos módulos.

- **Consejero**

Este perfil accede a un menú especial

- INICIO: Galería de imágenes de la copropiedad publicadas.
- NOTICIAS: Noticias publicadas por el Administrador.
- INFORMES: Estados financieros y demás reportes publicados. Ejemplo: Balance general, Estado de resultados, Ejecución presupuestal, Estado de cartera.
- NORMAS: Normas de propiedad horizontal y de copropiedad publicadas.
- MIS DATOS: Actualización de datos de su perfil, entre otros, contraseña y foto de personalización.
- CIERRE DE SESION: Para finalizar.

- **Propietarios**

Este perfil accede a un menú especial

- INICIO: Galeria de imágenes de la copropiedad, invitación a completar el registro de residentes en caso de haberlo realizado y buzón de sugerencias.

- NOTICIAS: Noticias publicadas por el Administrador.
- CUENTA DE COBRO: Para consulta e impresión de su cuenta de cobro, se puede hacer para el periodo actual y para periodos anteriores.
- EXTRACTO DE CUENTA: Para consulta e impresión de su extracto de cuenta por el periodo de tiempo deseado.
- RESIDENTES: Para consulta y actualización de la información de residentes, mascotas, vehículos.
- NORMAS: Normas de propiedad horizontal y de copropiedad publicadas.
- CIERRE DE SESION: Para finalizar.

SERVICIOS

Brindamos un acompañamiento permanente durante la implementación de nuestra solución de acuerdo a la necesidad de cada copropiedad.



Implementación

- Participamos en el proceso de implementación en cada Copropiedad.
- Asesoría sin costo adicional



Asesoría y mantenimiento

- Actualización de nuevas versiones.
- Asistencia telefónica permanente.
- Asistencia remota vía Internet.
- Asistencia presencial de requerirse.



Seminarios

- Sobre Software.
- Tendencias tecnológicas.
- Temas especializados de Propiedad Horizontal.
- Capacitaciones adicionales sobre el uso de la solución.

BENEFICIOS DE LA PLATAFORMA

CONCEPTO	BENEFICIO
Software	Facilita la gestión de los administradores
Comunicación	Los copropietarios tienen toda la información de la copropiedad completamente actualizada y comunicación directa con la administración
Documentos	El proceso documental quedaría soportado por los documentos electrónicos que son muy similares a los del papel y facilita la conservación y la utilización de los mismos, de igual manera permite acceder a la información de forma inmediata y con la confiabilidad requerida.
Mejoramiento en la imagen de la empresa o persona natural que administra en el mercado competitivo	Confiabilidad
Incremento en la satisfacción en los usuarios	Confiabilidad
Incremento de precisión en la información obtenida	evita las inconsistencias en la información obtenida
Aumenta la seguridad en el almacenamiento de registros	Los usuarios de la información tienen niveles de acceso a los archivos y al tipo de información que deseen manejar, gestionando mediante el uso de contraseñas que establecen sus derechos de usuario.
Publicidad	Ingresos adicionales para la copropiedad por pautas publicitarias con el comercio cercano.

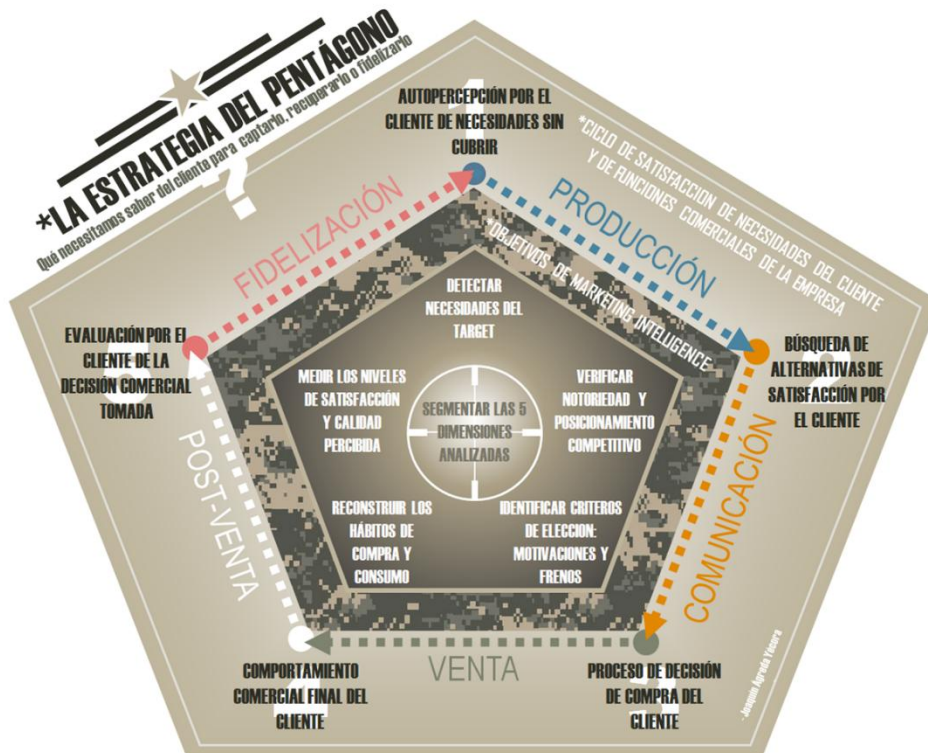
SUSTITUTOS

Considero que lo único que podría sustituir esta plataforma, es la forma tradicional de cómo se maneja actualmente en propiedad horizontal, “papel”.

SOLUCIONES ACTUALES

Se encuentran en el mercado varias opciones que se dedican a lo mismo, plataformas para la administración en propiedad horizontal, la ventaja competitiva que ofrece VIVOOK es que da la posibilidad de comprar el dominio de la plataforma a la copropiedad, aspecto que las empresas que se encuentran en el mercado, no tienen en cuenta y que sería una excelente alternativa para la copropiedad; VIVOOK prestaría servicio de mantenimiento cada vez que el cliente lo requiera.

ESTRATEGIA DEL PENTAGONO APLICADA A LA PLATAFORMA



AUTOPERCEPCION DE LA NECESIDAD (Producción)

Puede parecer que la instalación de una plataforma para que el trabajo de administrar una copropiedad no hace falta, sin embargo cuando el administrador conoce de los beneficios tales como las que se mencionan a continuación se empieza a crear la necesidad de la utilización de la plataforma:

- Contribución a la conservación de nuestro planeta. La plataforma está diseñada para satisfacer a todos los usuarios de la copropiedad con cero impresiones.
- Por conectividad, al contar con acceso desde cualquier sitio, a cualquier hora en cualquier día.
- Por satisfacer a todos los usuarios de la copropiedad: Administrador, Contador, Revisor fiscal, Consejero, Propietario, Arrendatario e Inmobiliaria.
- Por seguridad, al contar con un almacenamiento seguro de la información.

BUSQUEDA DE ALTERNATIVAS DE SATISFACCION POR EL CLIENTE (Comunicación)

Por medio de nuestro brochure, pagina web, visitas a las administraciones de los conjuntos residenciales de Ciudad Verde (Soacha), que cuenta con 80 conjuntos residenciales, nos daremos a conocer. Procurando hablar directamente con el administrador del conjunto, dando una explicación de nuestro servicio, haciendo una presentación y mostrando los beneficios que ofrecemos, es la forma en que nos daremos a conocer.

Para lograr que el posible cliente nos elija y no busque otras alternativas:

PROCESO DE DECISION DE COMPRA DEL CLIENTE (Venta)

Indicándole a nuestro posible cliente las múltiples ventajas con las que contará al adquirir nuestro producto será mucho más fácil decidir quedarse con nosotros y hacer parte de la familia VivoOk, ventajas como las que se mencionan a continuación:

- La facilidad de crear un comunicado para toda la comunidad de la copropiedad y enviarlo con un solo click.
- En la medida que los residentes empiecen a hacer un uso más recurrente de la herramienta virtual, el administrador dispondrá de mayor tiempo que utilizaba para atención directa, de esa forma se le facilitará ejecutar las tareas pendientes que copan su horario laboral.
- Crear, editar y eliminar contratos, y obtener avisos previos a sus vencimientos para evitar sanciones e inconvenientes.
- Manejo de carteleras virtuales tanto administrativa como interna. Esta última se puede compartir para hacerla pública y dejarla al acceso de aquellos que quieren saber la

disponibilidad de predios para venta y arriendo sin tener que desplazarse e ingresar a la copropiedad.

COMPORTAMIENTO COMERCIAL FINAL DEL CLIENTE (Post-venta)

Después de adquirir la plataforma estamos en constante comunicación con nuestro cliente:

- Tenemos la habilidad de entender a sus nuestros clientes para brindarles mayor valor y satisfacerlos define en buena medida las acciones y la reincidencia de compra de los mismos.
- Contamos con personal altamente calificado que está pendiente de atender todas las inquietudes que puedan generar nuestros clientes.
- Call center, Facebook, wathssap son algunos de los canales mediante los que los clientes podrán tener una comunicación ágil y efectiva, atendiendo sus requerimientos y teniendo el soporte necesario a cualquier hora del día o de la noche.

EVALUACION POR EL CLIENTE DE LA DECISION COMERCIAL TOMADA (Fidelización)

- Valores agregados ofrecidos por nuestra parte en el mantenimiento de la plataforma y actualización.
- buen precio, calidad excelente, confianza en la empresa
- Proporcionando formularios de sugerencias, hablando con ellos en las administraciones y pidiendo su opinión por email.
- Interacción personal con amabilidad, confianza y empatía

1. ¿Quién es nuestro cliente y usuario potencial?

Nuestro cliente es la administración de todo conjunto, centro comercial, condominio ubicado en el municipio de Soacha, específicamente la ciudadela Ciudad Verde, siendo este el usuario principal de la plataforma con los diversos módulos que presenta para los diferentes usuarios (Administrador, Consejo de administración, copropietarios, residentes, revisor fiscal, contador).

2. ¿Qué necesidades tiene?

Toda administración busca la buena comunicación con el residente y hacer de sus procesos una tarea sencilla.

3. ¿Qué expectativas tiene ese usuario cuando usa el producto?

Optimizar los recursos con los que cuenta y reducir el tiempo empleado en algunas de sus tareas.

4. ¿Qué producto está usando en este momento para suplir las necesidades?

Si la copropiedad no cuenta con una plataforma, sus procesos, procedimientos, comunicados, etc. Tendrán que estar impresos.

5. ¿Qué problema e inconformidad actual tiene el usuario con la solución actual?

Poca comunicación con los residentes.
Alto consumo papelería
Control intermedio de cartera
Correos electrónicos que no aparecen
Horario de atención

ENCUESTA

VivoOk

A continuación encontrara una serie de preguntas con única respuesta, donde se busca medir el interés que tiene la administración en adquirir una plataforma que transformara la forma de administrar propiedad horizontal.

1. Le interesaría adquirir una herramienta que ayude a que su trabajo sea más sencillo?

- SI
- NO

2. Maneja o ha manejado plataformas web?

- SI
- NO

3. Está usted de acuerdo con la optimización de recursos dentro de la copropiedad?

- SI
- NO

4. Le gustaría ayudar al planeta disminuyendo el uso de papel?

SI

NO

5. Después de la explicación cree que esta plataforma puede ser útil para su copropiedad

SI

NO

6. Le gustaría tener más contacto con los copropietarios?

SI

NO

7. Quisiera que los copropietarios se enteraran de todas las actividades que se realizan en la copropiedad?

SI

NO

8. Cree usted que esta plataforma es confiable para la copropiedad?

SI

NO

9. Le parece que el precio se ajusta a su presupuesto?

SI

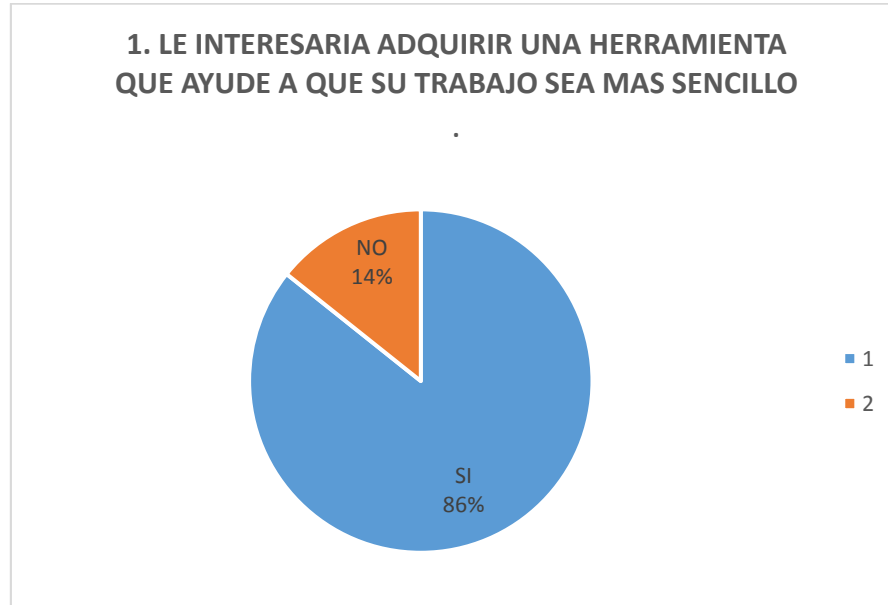
NO

TABULACION RESPUESTAS ENCUESTA

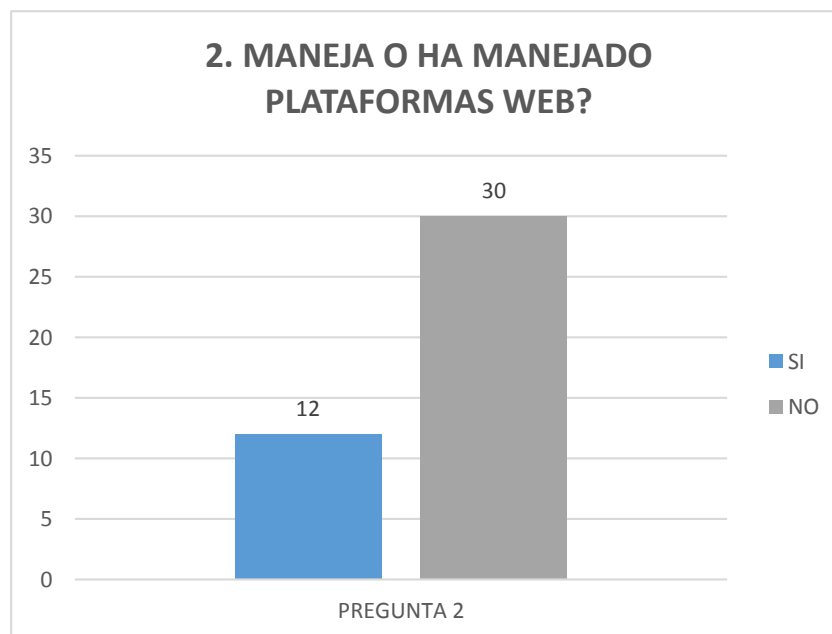
CONJUNTO RESIDENCIAL	PREGUNTA 1.	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9
SI. 1	LE INTERESARIA ADQUIRIR UNA HERRAMIENTA QUE AYUDE A QUE SU TRABAJO SEA MAS SENCILLO	MANEJA O HA MANEJADO PLATAFORMAS WEB?	ESTÁ USTED DE ACUERDO CON LA OPTIMIZACION DE RECURSOS DENTRO DE LA COPROPIEDAD	LE GUSTARIA AYUDAR AL PLANETA DISMINUYENDO EL USO DEL PAPEL	DESPUES DE LA EXPLICACION CREE QUE ESTA PLATAFORMA PUEDE SER UTIL PARA SU COPROPIEDAD	LE GUSTARIA TENER MÁS CONTACTO CON LOS COPROPIETARIOS ?	QUISIERA QUE LOS COPROPIETARIOS SE ENTERARAN DE TODAS LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN?	CREE USTED QUE ESTA PLATAFORMA ES CONFIABLE PARA LA COPROPIEDAD	LE PARECE QUE EL PRECIO SE AJUSTA A SU PRESUPUESTO
NO. 2									
MAGNOLIA	1	2	1	1	1	2	2	2	2
FRAILEJON	1	2	1	1	1	2	2	2	2
AMAPOLA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LINARIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ARRAYAN	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TREBOL	2	1	1	1	2	2	2	2	2
POMARROSA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
BEGONIA	1	2	1	1	1	1	1	1	1
ORQUIDEA	2	2	1	1	2	2	2	2	2
PALMETO	1	2	1	1	1	1	1	1	1
AZUCENA	1	2	1	1	1	1	1	1	1
FRAILEJONII	1	2	1	1	1	1	1	1	1
FRAILEJONIII	2	2	1	1	2	2	2	2	2
MALVA	1	2	1	1	1	1	1	1	1
OLIVO2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
PRIMAVERA	2	2	1	1	2	2	2	2	2
FRESIA	1	2	1	1	1	1	1	1	1
IRIS	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SAUCO	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GERANIO	1	1	1	1	1	1	2	1	1
ASTROMELIAI	1	2	1	1	1	1	1	1	1
EL JARDIN	1	2	1	1	1	1	1	1	1
VERBABUEHA	1	2	1	1	1	1	1	1	1
ARANDANO	1	2	1	1	1	1	1	1	1
CALA	1	2	1	1	1	1	1	1	1
AMARANTO	1	2	1	1	1	1	1	1	1
CAPUCHINA	2	2	1	1	2	2	2	2	2
BAMBU	1	2	1	1	1	1	1	1	1
ALAMO	1	2	1	1	1	1	1	1	1
ASTROMELIAII	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AVELLANA	1	2	1	1	1	1	1	1	1
CAOBO	1	2	1	1	1	1	2	1	1
CASTAÑO	1	2	1	1	1	1	1	1	1
CAYENA	1	2	1	1	1	1	1	1	1
FEIJOA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LUNARIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MACADAMIA	1	1	1	1	1	1	2	1	1
MANZANILLA	1	2	1	1	1	1	1	1	1
OLMO	1	2	1	1	1	1	1	1	1
ROMERO	1	2	1	1	1	1	1	1	1
SABINA	2	2	1	1	2	2	2	2	2
SANDALO	1	2	1	1	1	1	1	1	1

RESPUESTA	PREGUNTA 1.	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9
SI	36	12	42	42	36	34	31	34	34
NO	6	30	0	0	6	8	11	8	8

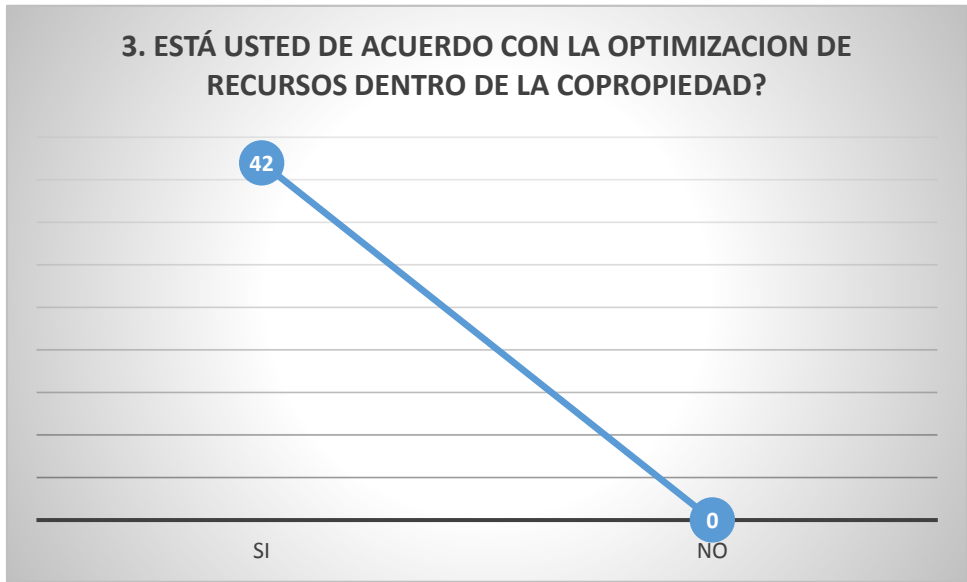
GRAFICOS Y ANALISIS RESPUESTAS ENCUESTAS



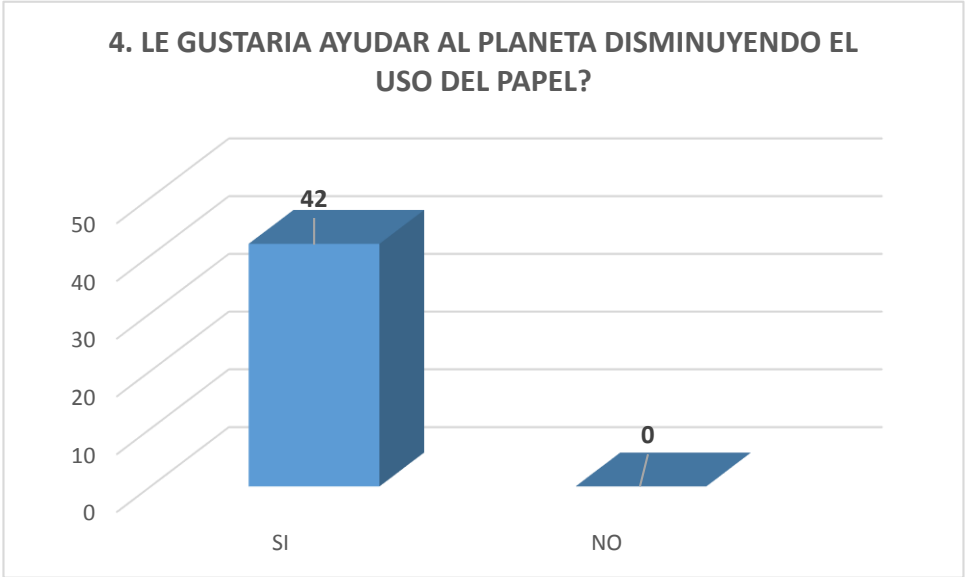
El 86% de las administraciones encuestadas está de acuerdo con la adquisición de esta herramienta, significa esto que es bastante viable el nicho de mercado.



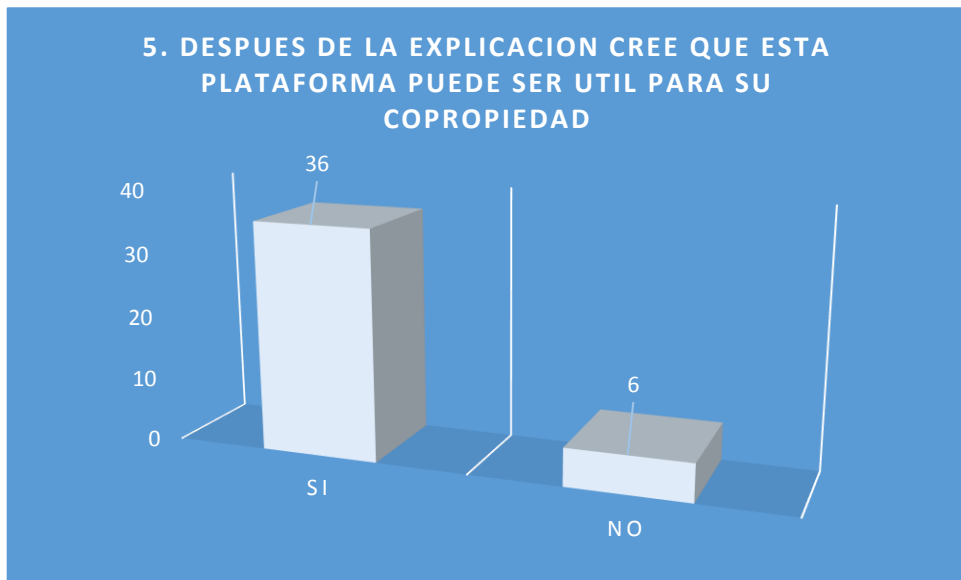
De las 42 administraciones encuestadas 30 no han tenido contacto con plataformas similares a la que estamos ofreciendo, sin embargo se observó gran expectativa, sobre el servicio.



100% de los encuestados están de acuerdo con la optimización de recursos que finalmente es el objetivo de la administración.



Una de las mejores formas de ayudar al planeta es ahorrando papel y el 100% de administradores son conscientes de ello.



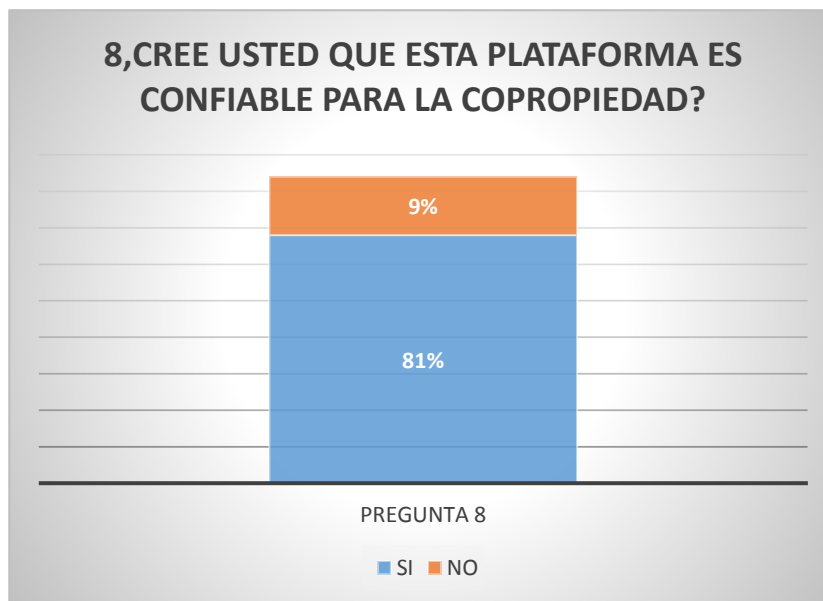
36 de los 42 conjuntos después de conocer nuestro producto están de acuerdo en afirmar que sería una gran herramienta para facilitar la tarea administrativa.



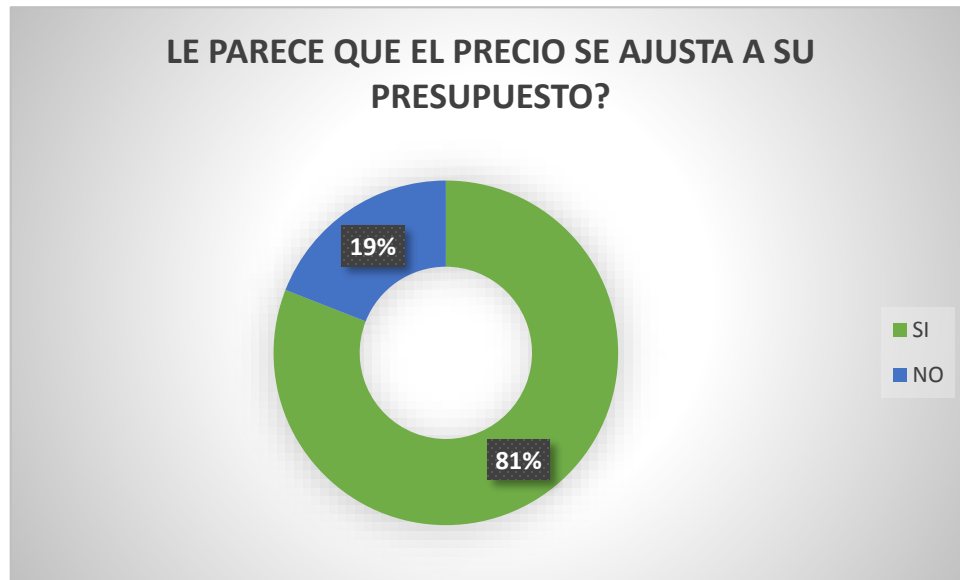
Aunque un 19% prefiere atender las tareas propias de la administración y no tener el mayor contacto con los copropietarios se nota que a un 81% le gusta el contacto, esta herramienta facilita que haya un contacto directo entre administración y copropietario o arrendatario.



Para 31 de los 42 conjuntos sería de gran ayuda que los copropietarios estuvieran enterados de las actividades porque esto ayudaría a reducir el tiempo utilizado en las asambleas. Todos estarían hablando el mismo idioma.



81% de los administradores ven la plataforma VivooK, como una excelente y confiable alternativa, para la administración y los copropietarios.



81% de las administraciones, están dispuestas a incluir en el presupuesto anual el rubro del mantenimiento de la plataforma.

CONCLUSIONES

- VivoOk. Es una gran herramienta para la administración de P.H.
- Tendría gran aceptación en los conjuntos residenciales de Ciudad Verde
- Aportamos al medio ambiente
- Para el desarrollo de la investigación utilizamos herramientas como: internet, computador, tiempo, fotocopias.
- Un instrumento fundamental fue la encuesta que nos reflejó la opinión de las administraciones de cada conjunto.