



Implementación de un sistema de control administrativo y financiero para el parqueadero público en la copropiedad Frontera Living Apartments and Business,

Presentado por

Íngrid Paola Laguna Mejía

ID 575155

Corporación Universitaria Minuto De Dios.

Rectoría Tolima-Huila - Sede Ibagué.

Programa de Administración Financiera.

Mayo de 2026

Implementación de un sistema de control administrativo y financiero para el parqueadero público en la copropiedad Frontera Living Apartments and Business,

Presentado por:

INGRID PAOLA LAGUNA MEJIA

Trabajo De Grado En Sistematización De La Práctica Profesional Para La Obtención Del Título De Administrador Financiero

Asesor:

Carlos Andrés Peña Torres

Corporación Universitaria Minuto De Dios.

Rectoría Tolima-Huila - Sede Ibagué.

Programa de Administración Financiera.

Mayo de 2026

## **Dedicatoria**

## **Agradecimientos**

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Resumen .....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Abstract.....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Palabras Clave .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Planteamiento del problema.....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>14</b>
6.1	<i>Objetivo General .....</i>	<i>14</i>
6.2	<i>Objetivos Específicos .....</i>	<i>14</i>
<b>7</b>	<b>Misión .....</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Visión .....</b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>Sector Económico .....</b>	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>Justificación.....</b>	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>Marco Legal.....</b>	<b>21</b>
<b>12</b>	<b>Metodología.....</b>	<b>25</b>
12.1	<i>Enfoque de la investigación.....</i>	<i>25</i>
12.2	<i>Tipo de estudio .....</i>	<i>26</i>
12.3	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de información .....</i>	<i>26</i>
12.4	<i>Fases de la sistematización .....</i>	<i>27</i>
<b>13</b>	<b>Sistematización.....</b>	<b>29</b>
13.1	<i>Evidencia del sistema anterior y problemáticas operativas .....</i>	<i>29</i>
13.2	<i>Implementación del nuevo sistema de facturación electrónica:.....</i>	<i>30</i>

13.3	<i>Evidencia de cargue y validación DIAN:</i>	31
13.4	<i>Análisis financiero del impacto de la implementación del sistema</i>	31
13.5	<i>Reconstrucción del proceso</i>	33
13.5	<i>Análisis de la experiencia</i>	35
<b>14</b>	<b>Plan De Acción</b>	<b>40</b>
1.1.1.	Tabla 1	40
<b>15</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>44</b>
<b>16</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>46</b>
<b>17</b>	<b>Referencias</b>	<b>48</b>

## 1 Introducción

La administración de la propiedad horizontal en Colombia constituye un escenario organizacional complejo que integra procesos administrativos, financieros y sociales, orientados a garantizar el adecuado funcionamiento de los bienes comunes y la convivencia entre copropietarios. En este contexto, la gestión eficiente de los recursos económicos se convierte en un elemento fundamental para asegurar la sostenibilidad financiera y operativa de las copropiedades, especialmente en aquellas que desarrollan actividades complementarias de generación de ingresos.

En el desarrollo de la práctica profesional en la copropiedad Frontera Living Apartments and Business, se evidenció la existencia de debilidades en el control administrativo y financiero del parqueadero público, particularmente relacionadas con el manejo de la información, la trazabilidad de los ingresos y el uso de herramientas tecnológicas ineficientes. A partir de un diagnóstico inicial, se identificó que aproximadamente el 25% de los registros diarios presentaban inconsistencias, asociadas a errores en el ingreso manual de datos, omisiones en el registro de usuarios y falta de estandarización en los procesos. Asimismo, se estimó que estas fallas podían representar pérdidas económicas cercanas al 10% de los ingresos mensuales del parqueadero, debido a la imposibilidad de validar con precisión la totalidad de las transacciones realizadas.

Esta situación generaba dificultades en el seguimiento de usuarios, limitaciones en la generación de informes confiables y riesgos asociados a la toma de decisiones basadas en información incompleta, afectando directamente la eficiencia operativa y la transparencia en la gestión de los recursos.

Desde una perspectiva académica, la sistematización de experiencias se entiende como un proceso reflexivo y analítico que permite reconstruir, interpretar y comprender una práctica profesional con el fin de generar conocimiento a partir de la experiencia vivida (Jara, 2012). En este sentido, el presente trabajo no solo describe las actividades desarrolladas, sino que analiza críticamente la intervención realizada, identificando aprendizajes, dificultades y oportunidades de mejora en la gestión administrativa del parqueadero.

De igual manera, la gestión administrativa y financiera en contextos de propiedad horizontal exige la implementación de mecanismos de control interno, organización de la información y toma de decisiones basada en datos, elementos que resultan determinantes para optimizar los recursos y garantizar la transparencia en la administración (Chiavenato, 2017).

En este orden de ideas, el presente trabajo tiene como propósito sistematizar la experiencia desarrollada durante la práctica profesional, enfocándose en la mejora del control administrativo y financiero del parqueadero público en la copropiedad, a partir de la identificación de problemáticas, la implementación de estrategias y la evaluación de los resultados obtenidos.

Finalmente, el documento se estructura en varios apartados que permiten comprender de manera integral el proceso desarrollado. En primer lugar, se presenta el planteamiento del problema, seguido de los objetivos que orientan la investigación. Posteriormente, se abordan la justificación, el marco legal y la metodología utilizada. En los apartados finales, se desarrolla la sistematización de la experiencia, el plan de acción, las recomendaciones y las conclusiones derivadas del proceso.

## 2 Resumen

El presente trabajo de grado tiene como propósito sistematizar la experiencia desarrollada durante la práctica profesional en la copropiedad Frontera Living Apartments and Business, enfocada en la implementación de un nuevo sistema de control para el parqueadero público. Este servicio, al constituirse como una fuente de ingresos adicionales para la copropiedad, requiere de una gestión eficiente que garantice el adecuado registro de usuarios, el control de ingresos y la generación de información confiable para la toma de decisiones.

Inicialmente, el parqueadero operaba mediante un software con limitaciones significativas en la generación de informes, inconsistencias en el registro de tiquetes y dificultades en la atención técnica, lo que afectaba el control administrativo del servicio. Ante esta problemática, se llevó a cabo un proceso de evaluación, selección e implementación de un nuevo sistema tecnológico más robusto, el cual permitió optimizar el control del flujo de usuarios, mejorar la organización del servicio y facilitar el análisis de la información.

La metodología utilizada se basó en un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, propio de la sistematización de experiencias, permitiendo analizar el proceso desarrollado y los resultados obtenidos. Como resultado, se logró fortalecer la gestión administrativa del parqueadero, evidenciando mejoras en la confiabilidad de los datos, el control de ingresos y la toma de decisiones estratégicas.

Este trabajo permite evidenciar la importancia de la implementación de herramientas tecnológicas adecuadas en la administración de servicios complementarios en propiedad horizontal, así como el impacto positivo que estas generan en la eficiencia organizacional.

### 3 Abstract

This degree project aims to systematize the experience developed during the professional internship at Frontera Living Apartments and Business, focused on the implementation of a new control system for the public parking service. This service, as an additional source of income for the property, requires efficient management to ensure proper user registration, income control, and reliable information for decision-making.

Initially, the parking system operated with software that presented significant limitations in report generation, inconsistencies in ticket records, and difficulties in technical support, which negatively affected administrative control. In response to this issue, a process of evaluation, selection, and implementation of a more robust technological system was carried out, allowing the optimization of user flow control, improved service organization, and enhanced data analysis.

The methodology used was based on a qualitative and descriptive approach, typical of experience systematization, enabling the analysis of the process and the results obtained. As a result, the administrative management of the parking service was strengthened, showing improvements in data reliability, income control, and strategic decision-making.

This study highlights the importance of implementing appropriate technological tools in the management of complementary services in horizontal property, as well as their positive impact on organizational efficiency.

## 4 Palabras Clave

• **Acta:** Documento que registra oficialmente las decisiones tomadas en las reuniones de la Asamblea o del Consejo.

• **Administrador:** Persona natural o jurídica encargada de ejecutar las decisiones de la Asamblea, manejar los recursos, contratar servicios y mantener el funcionamiento del conjunto.

• **Asamblea General:** Máximo órgano de dirección de la copropiedad. Está integrada por todos los propietarios y toma decisiones sobre la administración y el presupuesto.

• **Bien Común:** Espacios, instalaciones o servicios que pertenecen a todos los copropietarios, como las zonas verdes, portería o ascensores

• **Bien Privado:** Unidad o área de dominio exclusivo de un propietario, como un apartamento o local o parqueadero.

• **Coefficiente de Copropiedad:** Porcentaje que representa la participación de cada bien privado en los bienes comunes, y sirve de base para calcular cuotas y votaciones.

• **Consejo de Administración:** Órgano elegido por la Asamblea que apoya y supervisa la gestión del administrador.

• **Convocatoria:** Comunicación formal mediante la cual se cita a los propietarios a una reunión o asamblea.

• **Copropiedad:** Conjunto de propietarios que comparten derechos y deberes sobre los bienes comunes.

• **Copropietario:** Persona natural o jurídica titular de un bien privado dentro del régimen de propiedad horizontal.

- **Cuota de Administración:** Valor que cada propietario debe pagar periódicamente para cubrir los gastos comunes de la copropiedad.
- **Fondo de Imprevistos:** Ahorro obligatorio que se destina a cubrir gastos no previstos o emergencias en la copropiedad.
- **Manual de Convivencia:** Normas internas que regulan el comportamiento de los residentes para garantizar la armonía comunitaria.
- **Mora en Cuotas:** Retraso en el pago de las cuotas de administración, lo cual puede generar intereses y sanciones.
- **Presupuesto de Ingresos y Gastos:** Plan financiero anual que determina cómo se usarán los recursos de la copropiedad.
- **Propiedad Horizontal:** Régimen jurídico que regula los edificios o conjuntos donde existen bienes privados (apartamentos, locales, casas) y bienes comunes (zonas verdes, ascensores, pasillos, etc.).
- **Reglamento de Propiedad Horizontal:** Documento legal que contiene las normas de convivencia, derechos y obligaciones de los propietarios y la forma de administrar el conjunto.
- **Revisor Fiscal:** Profesional encargado de vigilar la correcta administración financiera y contable de la copropiedad.
- **Tenencia:** Condición de quien ocupa un bien privado, ya sea propietario o arrendatario.
- **Uso y Goce:** Derecho que tiene cada copropietario sobre los bienes comunes, respetando las normas de convivencia.

## 5 Planteamiento del problema

En las copropiedades de uso mixto, la adecuada administración de los servicios complementarios, como los parqueaderos públicos, constituye un elemento clave para la generación de ingresos y la sostenibilidad financiera. En este sentido, el parqueadero público de la copropiedad Frontera Living Apartments and Business se configura como una actividad estratégica que requiere un control eficiente tanto en el registro de usuarios como en la gestión de los ingresos derivados del servicio.

No obstante, previo al desarrollo de la práctica profesional, el sistema utilizado para la administración del parqueadero presentaba múltiples limitaciones. Este operaba mediante un software proporcionado por una empresa externa ubicada en la ciudad de Bogotá, lo cual dificultaba la atención oportuna ante fallas o requerimientos técnicos, generando tiempos de respuesta superiores a 24 o 48 horas en la solución de incidencias técnicas. Adicionalmente, el sistema no permitía la generación de informes claros y confiables, presentaba inconsistencias en el consecutivo de los tiquetes y carecía de herramientas que facilitaran el análisis del flujo de usuarios.

A partir de la revisión de los registros operativos, se evidenció que aproximadamente entre el 20% y el 30% de los tiquetes diarios presentaban inconsistencias, tales como duplicidad, omisión de información o errores en el registro manual. Asimismo, se identificó que no existía una correspondencia clara entre el número de vehículos ingresados y los valores recaudados, lo que impedía validar la totalidad de las transacciones realizadas. Esta situación generaba un margen de incertidumbre en el control de ingresos estimado en alrededor del 10% mensual, afectando la confiabilidad de la información financiera.

Estas deficiencias generaban dificultades en el control administrativo del parqueadero, afectando la confiabilidad de la información y limitando la toma de decisiones estratégicas por parte de la administración. Asimismo, la falta de un sistema robusto impedía llevar un seguimiento adecuado de los ingresos, lo que incrementaba el riesgo de pérdidas económicas, errores en la facturación y posibles inconsistencias en el recaudo diario, afectando directamente la sostenibilidad financiera de este servicio dentro de la copropiedad.

Desde una perspectiva financiera, la ausencia de mecanismos de control adecuados dificulta la medición real de los ingresos generados por el parqueadero, impidiendo establecer indicadores de gestión, evaluar la rentabilidad del servicio y tomar decisiones orientadas a la optimización de los recursos. En términos de control interno, esta situación refleja debilidades en los procesos de registro, verificación y seguimiento de la información, lo cual incrementa el riesgo operativo y financiero (Chiavenato, 2017).

En este contexto, surge la necesidad de implementar un sistema de control administrativo y financiero que permita optimizar la gestión del parqueadero público, asegurando un registro preciso de la información, un control eficiente de los ingresos y el acceso a herramientas que faciliten el análisis y la toma de decisiones.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera la implementación de un sistema de control administrativo y financiero puede mejorar la gestión del parqueadero público en la copropiedad Frontera Living Apartments and Business, en términos de control de ingresos, confiabilidad de la información y toma de decisiones?

## 6 Objetivo

### 6.1 Objetivo General

Sistematizar la implementación de un sistema de control administrativo y financiero para el parqueadero público en la copropiedad Frontera Living Apartments and Business, con el fin de mejorar la gestión del servicio, fortalecer el control de los ingresos y facilitar el análisis del flujo de usuarios para la toma de decisiones.

### 6.2 Objetivos Específicos

7.2.1 Identificar las limitaciones del sistema de control del parqueadero utilizado previamente en la copropiedad, en términos de registro de información, control de usuarios y gestión de ingresos.

7.2.2 Describir el proceso de evaluación, selección e implementación del nuevo sistema de control del parqueadero, considerando criterios administrativos, operativos y financieros.

7.2.3 Analizar los resultados obtenidos a partir de la implementación del nuevo sistema, en términos de organización, control, eficiencia administrativa y mejora en la gestión de los ingresos.

7.2.4 Evaluar el impacto del nuevo sistema de control en la gestión del parqueadero público, mediante el análisis de indicadores relacionados con la confiabilidad de la información, el control de ingresos y la toma de decisiones.

7.2.5 Proponer estrategias de mejora que permitan optimizar la gestión del parqueadero público y fortalecer la toma de decisiones administrativas y financieras.

## 7 Misión

La copropiedad Frontera Living Apartments and Business tiene como misión garantizar la adecuada administración de los bienes comunes, promoviendo el bienestar de los copropietarios, residentes y usuarios, mediante una gestión eficiente, transparente y orientada a la optimización de los recursos, asegurando la calidad en la prestación de los servicios y el cumplimiento de las normas de convivencia.

El presente trabajo de grado tiene como misión sistematizar la experiencia desarrollada durante la práctica profesional en la copropiedad Frontera Living Apartments and Business, enfocada en la implementación de un sistema de control administrativo para el parqueadero público, con el fin de analizar los procesos ejecutados, identificar los resultados obtenidos y aportar conocimientos que contribuyan al fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera en el ámbito de la propiedad horizontal.

## 8 Visión

Ser una copropiedad reconocida por su excelencia en la gestión administrativa y financiera, destacándose por la implementación de procesos eficientes, el uso de herramientas tecnológicas innovadoras y la prestación de servicios de alta calidad que contribuyan al bienestar de la comunidad y al fortalecimiento de su sostenibilidad económica.

El trabajo de grado busca consolidarse como un referente académico que evidencie la importancia de la sistematización de experiencias en el proceso formativo profesional, destacando el valor de la implementación de herramientas tecnológicas en la optimización de los procesos administrativos. Asimismo, se proyecta como un aporte que sirva de base para futuras investigaciones o mejoras en la gestión de servicios complementarios en copropiedades, promoviendo prácticas eficientes, organizadas y orientadas a la toma de decisiones estratégicas.

## 9 Sector Económico

## 10 Justificación

La administración de la propiedad horizontal en Colombia se ha consolidado como un campo que exige cada vez mayores niveles de eficiencia, control y transparencia en la gestión de los recursos comunes. En este contexto, los servicios complementarios, como los parqueaderos públicos, no solo cumplen una función operativa, sino que se constituyen en unidades estratégicas de generación de ingresos, cuya adecuada administración impacta directamente la sostenibilidad financiera de las copropiedades. Desde la perspectiva de la gestión financiera, la correcta administración de fuentes de ingreso contribuye a la estabilidad económica y a la reducción de riesgos operativos (Gitman & Zutter, 2016).

En el caso de la copropiedad Frontera Living Apartments and Business, el parqueadero público representa una fuente significativa de recursos económicos; sin embargo, su gestión se encontraba limitada por el uso de un sistema tecnológico que no respondía a las necesidades reales de control y análisis. Las deficiencias identificadas, tales como la inconsistencia en el registro de tiquetes, la dificultad para generar informes confiables y la limitada capacidad de respuesta del proveedor del software, evidenciaron una brecha entre los requerimientos administrativos y las herramientas disponibles para su gestión.

Esta situación no solo afectaba la organización del servicio, sino que también generaba incertidumbre en el control de los ingresos y restringía la capacidad de la administración para tomar decisiones fundamentadas en información precisa. En términos de control interno, la ausencia de mecanismos adecuados de registro, verificación y seguimiento de la información incrementa el riesgo de errores y pérdidas económicas, afectando la confiabilidad de los procesos organizacionales (Chiavenato, 2017).

En consecuencia, se hizo necesario intervenir este proceso mediante la implementación de un sistema más robusto, capaz de garantizar trazabilidad en la información, control efectivo del flujo de usuarios y generación de reportes que permitan un análisis integral del servicio. En este sentido, el uso de herramientas tecnológicas en la gestión administrativa permite optimizar los procesos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la toma de decisiones basada en datos (Laudon & Laudon, 2016).

Desde una perspectiva teórica, la gestión administrativa y financiera resalta la importancia del control interno y del uso eficiente de la información como base para la toma de decisiones organizacionales. De acuerdo con la literatura en administración, el control de los procesos y la disponibilidad de información confiable permiten minimizar riesgos, optimizar recursos y mejorar la eficiencia operativa, aspectos fundamentales en entornos donde se manejan flujos constantes de ingresos.

En este sentido, la presente investigación se justifica en la medida en que permite sistematizar una experiencia real de transformación administrativa apoyada en el uso de herramientas tecnológicas, aportando un análisis estructurado sobre el proceso de diagnóstico, selección, implementación y evaluación de un sistema de control del parqueadero público. Esta sistematización no solo documenta una práctica profesional, sino que también genera conocimiento aplicable a contextos similares dentro del ámbito de la propiedad horizontal (Jara, 2012).

En el ámbito académico, el desarrollo de este trabajo contribuye al fortalecimiento de las competencias propias del programa de Administración Financiera, al integrar la teoría con la práctica en un escenario real, permitiendo el análisis crítico de procesos administrativos y

financieros. Asimismo, promueve la comprensión del uso estratégico de la información como herramienta fundamental para la toma de decisiones, el control de recursos y la optimización de servicios.

Adicionalmente, este estudio adquiere relevancia en la medida en que evidencia la importancia de la modernización tecnológica en la gestión de copropiedades, particularmente en servicios que implican manejo de flujo de efectivo y control operativo constante. La implementación de sistemas adecuados no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también fortalece la transparencia y la confianza en la gestión.

Finalmente, la sistematización de esta experiencia genera un aporte significativo tanto para la copropiedad como para el campo de estudio, al proporcionar insumos que pueden ser replicados o adaptados en otros contextos similares. De esta manera, el trabajo trasciende su carácter académico, consolidándose como una herramienta de análisis y mejora continua en la administración de servicios dentro de la propiedad horizontal.

## 11 Marco Legal

El desarrollo de la presente sistematización de experiencia se fundamenta en un conjunto de normas jurídicas que regulan la propiedad horizontal en Colombia, así como los aspectos relacionados con la administración de bienes comunes, la gestión financiera y la prestación de servicios complementarios como los parqueaderos públicos. Estas disposiciones legales permiten contextualizar el ejercicio práctico desarrollado y garantizan que las acciones implementadas se encuentren dentro del marco normativo vigente.

### ✓ Ley 675 de 2001 – Régimen de Propiedad Horizontal

La Ley 675 de 2001 (Congreso de Colombia, 2001) constituye la norma principal que regula la propiedad horizontal en Colombia, estableciendo el marco jurídico para la administración, organización y funcionamiento de las copropiedades.

Esta ley define las responsabilidades del administrador, dentro de las cuales se encuentran la correcta gestión de los bienes comunes, la ejecución de decisiones de la asamblea y el manejo transparente de los recursos económicos. En este sentido, el parqueadero público, al formar parte de los bienes comunes o de los servicios explotados económicamente por la copropiedad, debe ser administrado bajo principios de eficiencia, control y transparencia.

Adicionalmente, la Ley 675 de 2001 establece la obligación de llevar registros claros, verificables y actualizados sobre los ingresos y gastos, lo que se relaciona directamente con la problemática identificada en el control del parqueadero. La implementación de un sistema tecnológico adecuado responde a esta exigencia normativa, al permitir la trazabilidad de la información, la reducción de errores y el

fortalecimiento del control financiero.

### Código Civil Colombiano (1887)

El Código Civil Colombiano (Congreso de Colombia, 1887) establece las bases generales sobre el derecho de propiedad, la copropiedad y la administración de bienes comunes, sirviendo como fundamento jurídico del régimen de propiedad horizontal.

En el contexto del presente trabajo, este código respalda la necesidad de una administración adecuada, diligente y responsable de los bienes comunes, incluyendo aquellos que generan beneficios económicos, como el parqueadero público. Esto implica que la gestión del servicio no solo debe orientarse a su funcionamiento operativo, sino también a garantizar el adecuado manejo de los recursos derivados de su explotación, en beneficio de todos los copropietarios.

### Código de Comercio (1971)

El Código de Comercio (Congreso de Colombia, 1971) regula las actividades mercantiles y los actos de comercio en Colombia. Su aplicación en el contexto de las copropiedades se da en la medida en que estas desarrollan actividades económicas, como la explotación de servicios complementarios.

En este sentido, la administración del parqueadero público puede considerarse una actividad generadora de ingresos, lo que implica la necesidad de llevar registros contables organizados, garantizar la transparencia en el manejo de los recursos y aplicar principios de control financiero. La ausencia de herramientas tecnológicas

adecuadas puede generar riesgos asociados a errores en el registro de ingresos, lo cual contraviene los principios de buena gestión establecidos en esta normativa.

**Ley 43 de 1990 – Contaduría Pública**

La Ley 43 de 1990 (Congreso de Colombia, 1990) regula el ejercicio de la contaduría pública en Colombia, estableciendo principios relacionados con la ética profesional, la transparencia y la confiabilidad de la información financiera.

En el desarrollo del presente trabajo, esta norma cobra especial relevancia, dado que resalta la importancia de que la información contable derivada de la operación del parqueadero sea veraz, verificable y oportuna. La implementación de un sistema de control adecuado contribuye al cumplimiento de estos principios, al mejorar la calidad de la información financiera y facilitar su análisis para la toma de decisiones.

**Normatividad adicional sugerida**

<b>Norma</b>	<b>Año</b>	<b>Relación con la practica</b>
Resolución 000042 DIAN	2020	Regula la Facturación electrónica en Colombia
Decreto 2242	2015	Reglamenta condiciones de facturación

		electrónica.
Ley 87	1993	Normas de control interno en entidades administrativas
Ley 527	1999	Validez jurídica de documentos electrónicos
Ley 1581	2012	Protección de datos personales y bases de datos

## 12 Metodología

El presente trabajo se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, dado que busca comprender, analizar e interpretar una experiencia práctica en un contexto real, específicamente en la administración del parqueadero público de la copropiedad Frontera Living Apartments and Business. De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cualitativo se orienta a la comprensión de fenómenos en su contexto natural, permitiendo interpretar la realidad a partir de las experiencias y percepciones de los actores involucrados.

El tipo de estudio corresponde a una sistematización de experiencias, entendida como un proceso reflexivo y crítico que permite reconstruir una práctica, identificar sus principales componentes, analizar los resultados obtenidos y generar aprendizajes a partir de la intervención realizada. Según Jara (2012), la sistematización de experiencias no solo implica describir lo sucedido, sino interpretar críticamente el proceso para producir conocimiento a partir de la práctica.

### 12.1 Enfoque de la investigación

El enfoque cualitativo se fundamenta en la interpretación de situaciones reales, priorizando la comprensión de los procesos administrativos y financieros desarrollados durante la práctica profesional. A través de este enfoque, se analizan aspectos como la gestión de la información, el control de ingresos, la implementación de herramientas tecnológicas y la toma de decisiones dentro de la copropiedad.

En este sentido, el enfoque cualitativo permite comprender las dinámicas internas de la organización y evaluar los cambios generados a partir de la intervención realizada, en concordancia con lo planteado por Hernández Sampieri et al. (2014).

## 12.2 Tipo de estudio

El estudio se enmarca en la sistematización de experiencias, la cual permite organizar y reconstruir de manera ordenada el proceso vivido durante la práctica profesional, identificando las problemáticas iniciales, las acciones implementadas, los resultados obtenidos y las lecciones aprendidas.

Este tipo de estudio resulta pertinente, ya que facilita el análisis crítico de la intervención realizada en el sistema de control del parqueadero público, permitiendo evidenciar los cambios generados a partir de la implementación de nuevas herramientas administrativas y tecnológicas.

De acuerdo con Jara (2012), la sistematización permite transformar la experiencia en conocimiento, aportando elementos que pueden ser replicados o adaptados en contextos similares.

## 12.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo de la sistematización, se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos:

**Observación directa:** Permitió identificar las falencias del sistema de control del parqueadero, así como analizar el funcionamiento operativo del servicio y la gestión administrativa del mismo.

**Revisión documental:** Se analizaron registros administrativos, informes financieros, reportes del sistema anterior y documentos internos de la copropiedad, con el fin de evaluar la confiabilidad de la información y los procesos existentes.

Registro de la experiencia: Se documentaron las actividades desarrolladas durante la práctica profesional, incluyendo el proceso de evaluación, selección e implementación del nuevo sistema de control.

**Análisis comparativo:** Se realizó una comparación entre el sistema anterior y el nuevo sistema implementado, evaluando aspectos como eficiencia, control, confiabilidad de la información y gestión de ingresos.

Estas técnicas son coherentes con los estudios cualitativos, los cuales utilizan múltiples fuentes de información para lograr una comprensión integral del fenómeno analizado (Hernández Sampieri et al., 2014).

#### **12.4 Fases de la sistematización**

El proceso metodológico se desarrolló en las siguientes fases:

**Fase 1. Diagnóstico:** Identificación de las debilidades del sistema de control del parqueadero, mediante la observación directa y el análisis de los procesos administrativos existentes.

**Fase 2. Evaluación y selección:** Análisis de alternativas tecnológicas disponibles y selección del sistema más adecuado, teniendo en cuenta criterios administrativos, operativos y financieros.

**Fase 3. Implementación:** Puesta en marcha del nuevo sistema de control del parqueadero, incluyendo la organización de la información, el registro de usuarios y la adaptación de los procesos administrativos.

**Fase 4. Seguimiento y evaluación:** Análisis de los resultados obtenidos a partir de la implementación del sistema, evaluando mejoras en el control de ingresos, la confiabilidad de la información y la eficiencia administrativa.

***Fase 5. Propuesta de mejora:*** Formulación de estrategias orientadas a optimizar la gestión del parqueadero público y fortalecer la toma de decisiones administrativas y financieras.

Estas fases responden al enfoque de sistematización planteado por Jara (2012), en el cual se parte de la reconstrucción de la experiencia, se analizan los resultados y se generan aprendizajes orientados a la mejora continua.

### 13 Sistematización

#### 13.1 Evidencia del sistema anterior y problemáticas operativas

Durante el desarrollo de la práctica profesional se identificaron múltiples inconsistencias en el sistema anteriormente utilizado para la administración del parqueadero público. Entre las principales dificultades se encontraban errores en el cálculo tarifario, omisión en la secuencia numérica de los recibos y limitaciones en la trazabilidad de la información financiera.

Estas inconsistencias impactaban directamente el control interno de la copropiedad y generaban riesgos asociados a pérdidas económicas, errores de recaudo y dificultades en la verificación tributaria de las operaciones realizadas.

Ilustración 1 Escáner cierre diario de caja. Sistema anterior

CIERRE DE CAJA		
Reporte generado: 02/02/24 06:40:56		
PROBIDA		
01/02/24 10:47:33 02/02/24 06:40:40		
USUARIO	DAVID RY AORSA	
ULTIMO CORREO		
PRIMER LOGUEO	00001	
GRUPO/GRUPO	00000000 06140156	
FACTURA INICIO	0000100000	
FACTURA FINAL	0000101045	
-----		
EFFECTIVO INICIAL	0	
RECAUDO TARIFAS	117,000	
RECAUDO TAR. RES.	0	
TARIFA PLENA	8,400	
RECAUDO MENSUALES	0	
RECAUDO MISCELANEOS	0	
DESCUENTOS	0	
RETENOS	0	
GASTOS	0	
APROXIMACIONES	0	
CONVERSION	91,000	
-----		
BALANCE DE CAJA	120,400	
-----		
RECAUDOS		
DESCRIPCION	CANTIDAD	TOTAL
TARIFAS	50	94,118
TARIFA PLENA	3	7,059
DESCUENTOS	0	0
MENSUALES	0	0
MISCELANEOS	0	0
APROXIMACION	0	0
IMPUESTOS	51	19,223
TOTAL RECAUDO		120,400
-----		
CONTRIB VEHICULAR		
-----		
FACTURAS RECIBIDAS	51	
-----		
RECAUDO DE IMPUESTOS		
COD. DESCRIPCION	CANT	TOTAL
1 IVA	51	19,223
TOTAL IMPUESTOS		19,223
-----		

### 13.2 Implementación del nuevo sistema de facturación electrónica:

Con el propósito de fortalecer los mecanismos de control financiero y mejorar la administración del parqueadero público, la copropiedad implementó un sistema de facturación electrónica integrado directamente con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

La implementación permitió automatizar procesos de facturación, mejorar la trazabilidad de las operaciones, optimizar el control de usuarios y disminuir significativamente las inconsistencias operativas presentes en el sistema anterior.

*Ilustración 2 Cierre diario. sistema actual*



Frontera Living Apartments & Business Center PH  
NIT.901.150.707 - 1  
Cra 11B # 77 - 44 Tel. 3158101392

Cajero: DANIELA LOAIZA  
Punto: VEHICULAR  
jueves, 07 mayo 2026 06:50:39 a. m.

No. venta	Placa	Valor
FEVP13825	BTA946	19500
FEVP13824	VVN07H	6400
FEVP13823	ENW41G	4800
FEVP13822	GWT358	3000
FEVP13821	HRU751	6000
FEVP13820	VUW71H	1600
FEVP13819	WBG27D	3200
FEVP13818	DUQ85D	1600
FEVP13817	DRY29G	1600
FEVP13816	MHP31F	1600
FEVP13815	GSX23H	1600
FEVP13814	QXB95D	1600
FEVP13813	HXK06G	1600
FEVP13812	JKS468	6000
FEVP13811	UDS509	3000

Notas Crédito

Total pagos:	\$ 63100
Total notas crédito:	\$ 0
Total caja:	\$ 63100

Inicio: 06 mayo 2026 06:32:59 p. m.  
Fin: 07 mayo 2026 06:50:59 a. m.

Desarrollado por All Safe de Colombia, NIT 80.190.333-2  
Sistema POS-SafetyParking [www.allsafecolombia.com](http://www.allsafecolombia.com)

### 13.3 Evidencia de cargue y validación DIAN:

El nuevo sistema permitió realizar el cargue automático de la facturación electrónica ante la DIAN, garantizando mayor control tributario y transparencia financiera.

*Ilustración 3: factura electrónica sistema actual*



### 13.4 Análisis financiero del impacto de la implementación del sistema

Antes de octubre de 2025, el recaudo mensual del parqueadero público presentaba un comportamiento variable, registrando ingresos promedio entre \$13.000.000 y \$14.000.000 mensuales, alcanzando en algunos periodos máximos cercanos a los \$16.000.000.

Posteriormente, con la implementación de nuevos controles administrativos, el fortalecimiento del registro de usuarios y la puesta en funcionamiento del sistema de facturación electrónica, los recaudos mensuales comenzaron a registrar incrementos progresivos, alcanzando valores entre \$18.000.000 y \$20.000.000 mensuales.

Este comportamiento financiero representa un incremento aproximado entre el 30% y el 45% frente a los promedios históricos de recaudo, evidenciando un impacto económico positivo derivado de la sistematización y automatización del servicio.

Adicionalmente, se identificó una reducción significativa de inconsistencias operativas. Bajo el sistema anterior se registraban hasta ocho (8) recibos diarios emitidos con errores tarifarios o inconsistencias de numeración, sobre un promedio aproximado de cincuenta (50) documentos generados diariamente.

Lo anterior representaba un margen de error cercano al 16% de las operaciones diarias.

Con la implementación del nuevo sistema se emitieron aproximadamente 13.000 facturas electrónicas, de las cuales únicamente 110 presentaron inconvenientes en el cargue automático ante la DIAN, principalmente asociados a fallas temporales de conectividad.

Esto permitió alcanzar una efectividad aproximada del 99,15% en la validación y transmisión electrónica de documentos tributarios.

*Tabla 1: comparativo*

Indicador	Sistema anterior	Sistema nuevo	Variación
Recaudo mensual promedio	\$13M - \$16M	\$18M - \$20M	+30% a +45%
Errores diarios de facturación	8 aprox.	Menos de 1	Reducción significativa
Trazabilidad de	Limitada	Automatizada	Mejora alta

operaciones			
Facturación electrónica	No integrada	Integrada DIAN	Implementada
Efectividad tributaria	Parcial	99,15%	Alta eficiencia

### 13.5 Reconstrucción del proceso

La sistematización de la experiencia se desarrolla a partir de la reconstrucción ordenada del proceso llevado a cabo durante la práctica profesional, en el cual se intervino el sistema de control del parqueadero público de la copropiedad Frontera Living Apartments and Business, con el objetivo de mejorar la gestión administrativa y financiera del servicio.

En una primera fase, y en articulación con la administradora de la copropiedad y el consejo de administración, se identificó la necesidad de implementar un nuevo sistema de control que permitiera superar las limitaciones del software previamente utilizado. A partir de este diagnóstico, se inició el proceso de búsqueda y selección de proveedores tecnológicos, mediante la solicitud de cotizaciones a diferentes empresas especializadas en sistemas de control de parqueaderos.

Como resultado de este proceso, se recibieron tres propuestas, las cuales fueron evaluadas teniendo en cuenta criterios administrativos, operativos y financieros, tales como funcionalidad del sistema, capacidad de generación de informes, soporte técnico, costos y adaptabilidad a las necesidades de la copropiedad. Posteriormente, en reunión del consejo de administración, se realizó la presentación de las propuestas y, tras el análisis correspondiente, se tomó la decisión de seleccionar a la empresa All Safe, por cumplir con los requerimientos establecidos.

Una vez seleccionado el proveedor, se dio inicio al proceso de implementación del software, el cual fue liderado directamente desde la administración. En esta etapa, se suministró al proveedor toda la información necesaria para la configuración del sistema, incluyendo la base de datos de usuarios, estructura de tarifas, políticas de cobro, descuentos, cortesías y demás parámetros requeridos para su adecuado funcionamiento.

Posteriormente, se realizó la instalación del software y se recibió la capacitación completa por parte del proveedor, en la cual se abordó el uso de cada una de las herramientas del sistema, tales como el registro de ingresos y salidas, generación de reportes, control de usuarios y manejo de información financiera.

De manera complementaria, se gestionó la adquisición del paquete de facturación electrónica ante la DIAN, integrándolo al sistema con el fin de automatizar el proceso de facturación y garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta parametrización permitió que la facturación se realizara de forma directa desde el software, optimizando los procesos administrativos.

Una vez implementado el sistema, se llevó a cabo la capacitación del personal operativo encargado del manejo del parqueadero, específicamente los guardas de seguridad, a quienes se les asignaron usuarios y contraseñas individuales, garantizando así el control de accesos y la trazabilidad de las operaciones realizadas.

Durante las primeras semanas de operación, se realizaron ajustes al sistema con el fin de adaptarlo a las necesidades específicas de la copropiedad, tales como la configuración de descuentos para visitantes, la creación de perfiles especiales para usuarios con beneficios (contratistas y personal de trabajo) y la optimización de los procesos de registro.

Finalmente, al culminar el primer mes de implementación, la revisoría fiscal realizó una auditoría al sistema, concluyendo que este cumplía con las expectativas establecidas. Se evidenció una mejora significativa en la confiabilidad de la información, la generación de reportes y el control de los ingresos, lo cual permitió identificar aspectos relevantes para la contabilidad, así como establecer estrategias orientadas al mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

### **13. 5 Análisis de la experiencia**

El proceso de implementación del nuevo sistema de control del parqueadero público generó cambios significativos en la gestión administrativa y financiera de la copropiedad Frontera Living Apartments and Business, evidenciando una mejora sustancial en la organización, control y análisis de la información. No obstante, más allá de los resultados positivos, el proceso también permitió identificar dificultades, errores y aprendizajes relevantes que enriquecen la comprensión de la experiencia.

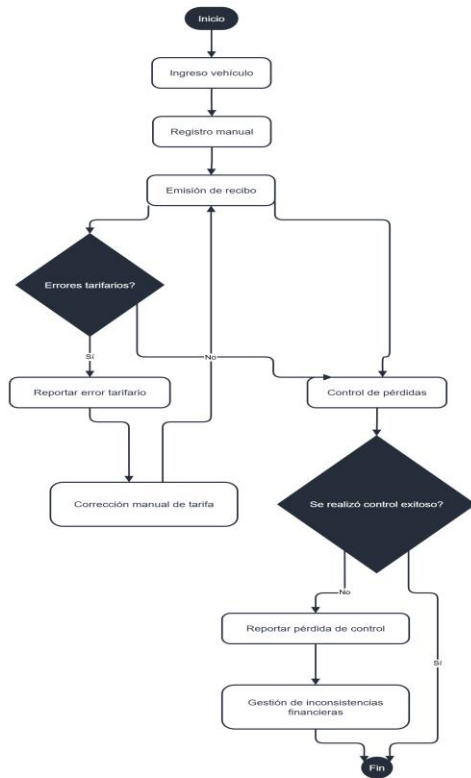


Ilustración 4 funcionamiento del sistema anterior

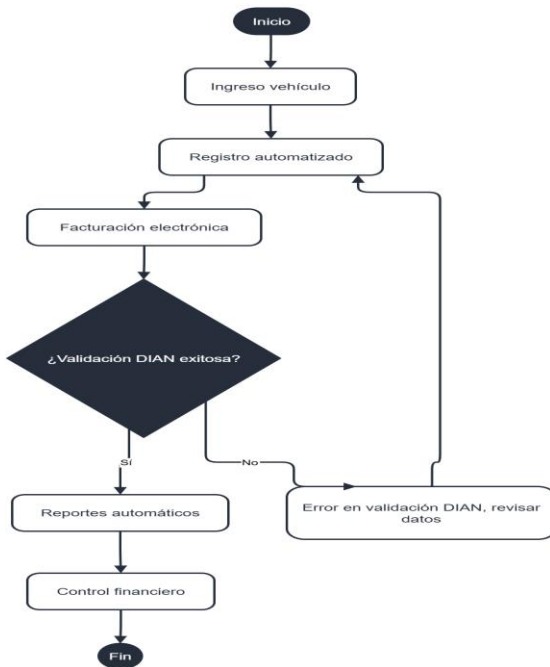


Ilustración 5 Funcionamiento nuevo sistema

En primer lugar, uno de los principales resultados obtenidos fue la incorporación de un sistema tecnológico que permite generar información confiable y medible, superando las limitaciones del sistema anterior. Esto facilitó el acceso a datos precisos sobre el flujo de usuarios, los ingresos generados y la operación general del servicio, lo cual constituye un elemento fundamental para la toma de decisiones informadas. Sin embargo, durante las primeras etapas de implementación se evidenciaron dificultades en la adaptación del sistema a las dinámicas propias de la copropiedad, lo que requirió ajustes constantes en la parametrización y una mayor intervención por parte de la administración.

Desde el punto de vista operativo, se evidenció una mejora en la prestación del servicio, dado que el nuevo software presenta una interfaz más amigable y de fácil manejo para el personal de seguridad encargado de su operación. No obstante, inicialmente se presentaron errores en el uso del sistema por parte del personal operativo, derivados de la resistencia al cambio y del desconocimiento de las nuevas herramientas tecnológicas. Esta situación generó inconsistencias en los primeros registros, lo que puso en evidencia la importancia de fortalecer los procesos de capacitación y acompañamiento en la implementación de nuevas tecnologías.

En el ámbito financiero, el sistema implementado permitió fortalecer el control de los ingresos derivados del parqueadero público, facilitando el registro organizado de las transacciones y la generación de reportes detallados. Sin embargo, antes de la implementación, la ausencia de controles adecuados generaba un alto nivel de incertidumbre sobre la veracidad de los ingresos reportados, lo que dificultaba la planificación financiera. Este aspecto evidenció la necesidad de contar con sistemas que no solo registren la información, sino que también permitan validarla y auditarla de manera eficiente.

Adicionalmente, la administración cuenta actualmente con herramientas que le permiten conocer, analizar e interpretar cifras en tiempo real, lo cual representa un avance significativo en la gestión administrativa. No obstante, este proceso también evidenció que la disponibilidad de información no garantiza por sí sola una adecuada toma de decisiones, sino que requiere del desarrollo de capacidades analíticas por parte del personal administrativo para interpretar correctamente los datos y transformarlos en estrategias de mejora.

Otro aspecto relevante es el control de la cartera de los usuarios vinculados mediante convenios, ya que el sistema permite llevar un seguimiento exacto de los pagos, identificar saldos pendientes y mejorar la gestión de cobro. Sin embargo, se identificó como dificultad inicial la depuración de la base de datos, la cual presentaba inconsistencias acumuladas del sistema anterior, lo que obligó a realizar un proceso de validación y ajuste de la información antes de lograr un control efectivo.

A partir de la experiencia, se pueden identificar varias lecciones aprendidas. En primer lugar, la implementación de herramientas tecnológicas debe ir acompañada de procesos de capacitación y gestión del cambio, con el fin de garantizar su correcta adopción. En segundo lugar, el éxito de un sistema de control no depende únicamente de la tecnología, sino también de la calidad de la información que se ingresa y del seguimiento continuo que se realice a los procesos. Finalmente, se evidencia que el control administrativo y financiero es un proceso dinámico que requiere ajustes permanentes y una evaluación constante.

En términos generales, la experiencia evidenció que la implementación de herramientas tecnológicas adecuadas no solo mejora los procesos operativos, sino que también fortalece el control administrativo y financiero. No obstante, también puso de manifiesto que estos procesos

implican retos asociados a la adaptación organizacional, la calidad de la información y la capacidad de análisis, aspectos que deben ser gestionados de manera integral para lograr resultados sostenibles en el tiempo.

<b>Aspecto</b>	<b>Sistema Anterior</b>	<b>Sistema Nuevo</b>
Control Operativo	Manual y limitado	Automatizado
Facturación	Inconsistente	Electronica
Trazabilidad	Deficiente	Completa
Control de ingresos	Parcial	Integrado
Reporte administrativos	Limitados	Automatizados
Integración Tributaria	No Inmediata	Directa con DIAN
Gestión de usuarios	Manual	Sistematizada
Riesgo Financiera	Alto	Reducido

## 14 Plan De Acción

El plan de acción que se presenta a continuación tiene como propósito fortalecer la gestión administrativa y financiera del parqueadero público de la copropiedad Frontera Living Apartments and Business, a partir de los resultados obtenidos durante la implementación del sistema de control. Este se estructura en forma de matriz, permitiendo identificar de manera organizada los objetivos estratégicos, las acciones a desarrollar, los responsables, los indicadores de seguimiento y los resultados esperados.

### 1.1.1. Tabla 1

#### Matriz de plan de acción para el mejoramiento del servicio de parqueadero

Objetivo estratégico	Acción	Actividad específica	Responsable	Plazo	Indicador	Resultado esperado
Fortalecer el control financiero	Control de cartera	Generar y revisar reportes	Administración / Área contable	Mensual	Porcentaje de cartera vencida	Disminución de la morosidad

del parqueadero		mensuales  de usuarios  con  convenios y  saldos  pendientes				
Mejorar la toma de decisiones administrati vas	Uso estratégico de la informació n	Analizar informes del sistema sobre ingresos y flujo de usuarios	Administració n	Mensua l	Número de informes analizados	Toma de decisiones basada en datos
Optimizar el desempeño del personal operativo	Capacitaci ón continua	Realizar capacitacion es sobre el uso del software y atención al usuario	Administració n / Proveedor	Trimest ral	Número de capacitacio nes realizadas	Reducción de errores operativos

Incrementar la rentabilidad del servicio	Optimización de tarifas	Evaluar y ajustar tarifas, descuentos y convenios	Administración / Consejo de Administración	Semestral	Variación porcentual de ingresos	Aumento en la rentabilidad
Garantizar la confiabilidad de la información	Auditoría y control interno	Realizar auditorías periódicas al sistema y registros	Revisoría Fiscal	Semestral	Número de auditorías realizadas	Información confiable y verificable
Asegurar la continuidad del sistema	Seguimiento técnico	Verificar el funcionamiento del software y gestionar fallas	Administración	Permanente	Número de incidencias resueltas	Operación continua del sistema

**Matriz DOFA**

Tabla 2 Matriz DOFA

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<p>Automatización del recaudo</p> <p>Mayor control financiero</p> <p>Facturación electrónica</p> <p>Trazabilidad de operaciones</p>	<p>Expansión tecnológica</p> <p>Integración contable</p> <p>Optimización de reportes</p> <p>Mejora continua</p>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p>Dependencia de internet</p> <p>Adaptación del personal</p> <p>Necesidad de soporte técnico</p>	<p>Fallas tecnológicas</p> <p>Interrupciones de conectividad</p> <p>Riesgos digitales</p>

## 15 Recomendaciones

A partir del análisis de la experiencia desarrollada durante la práctica profesional y la implementación del sistema de control del parqueadero público en la copropiedad Frontera Living Apartments and Business, se formulan las siguientes recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera del servicio:

En primer lugar, se recomienda consolidar un proceso permanente de capacitación dirigido al personal operativo encargado del manejo del sistema, con el fin de garantizar el uso adecuado de las herramientas tecnológicas implementadas. La experiencia evidenció que la resistencia al cambio y el desconocimiento inicial pueden generar errores en el registro de la información, por lo cual es fundamental fortalecer las competencias del personal en el uso del software y en la comprensión de la importancia del control de la información.

En segundo lugar, se sugiere establecer protocolos estandarizados para el registro de la información en el sistema, que permitan asegurar la uniformidad en los procesos y reducir la probabilidad de inconsistencias. Estos protocolos deben incluir lineamientos claros sobre el ingreso de datos, validación de transacciones y manejo de novedades, contribuyendo a mejorar la confiabilidad de la información y la trazabilidad de las operaciones.

De igual manera, se recomienda implementar mecanismos de auditoría interna periódica sobre la operación del parqueadero público, con el fin de verificar la correspondencia entre los registros del sistema y los ingresos efectivamente recaudados. Este proceso permitirá detectar posibles inconsistencias de manera oportuna, fortalecer el control

interno y garantizar la transparencia en la gestión de los recursos.

En el ámbito tecnológico, se sugiere realizar un seguimiento continuo al funcionamiento del sistema implementado, evaluando su desempeño, capacidad de respuesta y nivel de adaptación a las necesidades de la copropiedad. Asimismo, es recomendable mantener una comunicación constante con el proveedor del software, con el fin de gestionar actualizaciones, resolver incidencias y optimizar el uso de la herramienta.

Adicionalmente, se recomienda fortalecer el análisis financiero del parqueadero público como unidad de negocio, mediante la definición de indicadores de gestión tales como ingresos diarios, tasa de ocupación, nivel de recaudo y cartera de usuarios. El uso de estos indicadores permitirá evaluar la rentabilidad del servicio, identificar tendencias y tomar decisiones estratégicas orientadas a la optimización de los recursos.

En relación con la gestión de la información, se sugiere continuar con el proceso de depuración y actualización de la base de datos de usuarios, con el fin de garantizar la calidad y confiabilidad de los registros. Una base de datos estructurada y actualizada constituye un elemento fundamental para el control administrativo y la toma de decisiones.

Por otra parte, se recomienda integrar el sistema de control del parqueadero con los demás procesos administrativos y contables de la copropiedad, con el objetivo de lograr una gestión más articulada de la información financiera. Esta integración permitirá mejorar la eficiencia en la generación de reportes, facilitar los procesos contables y fortalecer el control de los ingresos.

Finalmente, se sugiere documentar de manera formal los procesos implementados y las lecciones aprendidas durante la experiencia, con el fin de generar un referente institucional que pueda ser utilizado en futuras intervenciones o replicado en otros contextos

similares. Esto contribuirá a la consolidación de buenas prácticas en la administración de servicios dentro de la propiedad horizontal.

## 16 Conclusiones

El proceso de sistematización de la experiencia desarrollada en la copropiedad Frontera Living Apartments and Business permitió evidenciar que la implementación de un sistema de control administrativo y financiero constituye un elemento determinante para mejorar la gestión del parqueadero público, especialmente en lo relacionado con la confiabilidad de la información, el control de los ingresos y la toma de decisiones.

En relación con el problema planteado, se concluye que las debilidades identificadas en el sistema anterior, tales como la inconsistencia en los registros, la falta de trazabilidad de la información y la limitada capacidad de análisis, generaban un alto nivel de incertidumbre en el control de los ingresos, afectando la sostenibilidad financiera del servicio. La implementación del nuevo sistema permitió reducir significativamente estas falencias, evidenciando mejoras en la precisión de los registros, la organización de la información y la transparencia en la gestión.

Desde una perspectiva administrativa, se logró establecer que el uso de herramientas tecnológicas adecuadas facilita la estructuración de procesos más eficientes, al permitir la estandarización de procedimientos, la automatización de tareas y el acceso a información en tiempo real. No obstante, la experiencia también demostró que la tecnología por sí sola no garantiza la eficiencia, sino que requiere de una adecuada apropiación por parte del personal, así como de procesos de capacitación y seguimiento continuo.

En el ámbito financiero, se concluye que el fortalecimiento de los mecanismos de control interno permitió mejorar el seguimiento de los ingresos generados por el parqueadero, facilitando su integración con los procesos contables de la copropiedad. Esto contribuyó a una mayor claridad en la información financiera y a la posibilidad de realizar análisis más precisos sobre el comportamiento del servicio como unidad de negocio.

Asimismo, la experiencia permitió identificar que la calidad de la información constituye un factor crítico en la gestión administrativa y financiera. La depuración de la base de datos y la implementación de registros sistematizados fueron elementos clave para garantizar la confiabilidad de los datos y mejorar la toma de decisiones. En este sentido, se evidencia que la gestión de la información debe ser entendida como un proceso estratégico dentro de las organizaciones.

Por otra parte, se concluye que la implementación del sistema implicó desafíos importantes, relacionados principalmente con la adaptación del personal operativo, la parametrización inicial del software y la depuración de la información existente. Estas dificultades pusieron de manifiesto la importancia de la gestión del cambio en los procesos de modernización tecnológica, así como la necesidad de acompañamiento constante durante las etapas iniciales de implementación.

En términos de aprendizaje, la sistematización de la experiencia permitió comprender que la intervención en procesos administrativos no solo requiere soluciones técnicas, sino también un enfoque integral que contemple aspectos humanos, organizacionales y financieros. Esto reafirma la importancia de la formación profesional en Administración Financiera como un campo que integra conocimientos teóricos y prácticos para la solución de problemáticas reales.

Finalmente, se concluye que el proceso desarrollado no solo generó mejoras operativas en el control del parqueadero público, sino que también aportó elementos significativos para la toma de decisiones estratégicas dentro de la copropiedad. De esta manera, el trabajo trasciende su carácter descriptivo, consolidándose como un ejercicio de análisis crítico que contribuye al fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera en contextos de propiedad horizontal.

## 17 Referencias

Congreso de Colombia. (1887). Código Civil Colombiano.

Congreso de Colombia. (1971). Código de Comercio.

Congreso de Colombia. (1990). Ley 43 de 1990.

Congreso de Colombia. (2001). Ley 675 de 2001.

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. McGraw-Hill.

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). Principios de administración financiera. Pearson.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Jara, O. (2012). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). Sistemas de información gerencial. Pearson.

