

MEDICIÓN EFICAZ DE LA ADMINISTRACION

Por MARLEN TOCARRUNCHO PUENTES

Contadora Pública Titulada

Miembro de LA HORA CONTABLE

Jueves 09:00 – 10:00 AM

El ser humano está acostumbrado a ser medido desde su nacimiento, miden nuestra capacidad física, académica y obviamente nuestro desempeño laboral y profesional. Es importante saber que los servicios personales presentan diversas formas de medición que se realiza mediante indicadores, y debo aclarar que los indicadores no son sólo fórmulas complicadas, hay datos que por sí mismos con un buen contexto se convierten en mediciones completamente eficaces, presentaré a continuación algunas formas de medición de la gestión administrativa:

Eficiencia En La Atención De Requerimientos: Mide la capacidad de atención de requerimientos atendidos en el periodo establecido.

$$\frac{\text{\# RESPUESTAS A REQUERIMIENTOS}}{\text{\# REQUERIMIENTOS RECIBIDOS}} \times 100 = \% \text{ REQUERIMIENTOS ATENDIDOS}$$

El análisis de resultados debería tenerse en cuenta con el siguiente rango:

- < 60% - Nivel bajo en la atención a requerimientos, se sugiere intervención inmediata.
- Entre el 60,1% y 90% - Nivel medio de atención a requerimientos con opciones de mejora.
- > 90.1% - Nivel bueno de atención

Es de aclarar que éste indicador, no mide la calidad de las respuestas, que como todos sabemos para la propiedad horizontal, pueden ser de multiplicidad de situaciones, y deberán ser medidas con procedimientos distintos.

Cumplimiento Del Cronograma De Mantenimientos: Es importante saber que todos los administradores deben elaborar el cronograma de mantenimientos preventivos del equipamiento y de las actividades a realizar en las áreas comunes por parte del todo; éste cronograma debe ser actualizado con la planeación de mantenimientos correctivos teniendo en cuenta los informes presentados por los contratistas. Estos cronogramas deben ser cumplidos en su totalidad, de presentarse alguna observación debe ser sustentada en el informe de administración.

Gestión De Cartera: La evaluación no debe limitarse solamente a la disminución en valores absolutos del saldo del balance, de las cuentas por cobrar, es necesario revisar los históricos en cantidad de unidades en mora, realizar un análisis de los apartamientos con cuotas más atrasadas, y en primera instancia realizar un trabajo de acercamiento con los nuevos deudores. Siempre nos preocupamos por las unidades que más deben y muy seguramente esos procesos ya están siendo gestionados jurídicamente, y obviamente deben tener su seguimiento; pero para mí, es importante y atendiendo una de las principales funciones de los administradores, el indagar a los deudores que en cifras son menores y por lo mismo, son de mayor recuperación mediante motivación y acuerdos

de pago. Así que, como indicador adicional al valor de cartera por edades, podemos tomar el número de unidades en mora en esos mismos rangos de corte.

Gestión De Pagos: En mi experiencia profesional, veo como los miembros de Consejo De Administración, sugieren la extensión de días para el pago de proveedores y contratistas, una situación que no debe ser respaldada por el administrador, siendo él el único responsable de la ejecución de gastos y pagos. La propiedad horizontal funciona con un presupuesto, para el cual debe exigirse cumplimiento en su ingreso, recaudo, gastos y pagos. Las entidades sometidas al régimen de propiedad horizontal, no deberían tener en saldos de cuentas bancarias, más de lo establecido para el fondo de imprevistos o los excedentes de periodos anteriores, y sus cuentas por pagar deberían ser las mínimas posibles, ya que con lo que se recauda del mes, debe pagarse los gastos de ese mismo mes, no deben ser negociados los pagos con proveedores y sobre todo cuando más del 80% de los pagos van para cubrir servicios de vigilancia, aseo y honorarios. Nuestro indicador será el saldo de las cuentas por pagar entre más reducido sea el valor, la gestión de pagos será exitosa.

Estos indicadores deberán ser establecidos y formulados para cada copropiedad de conocimiento por la Asamblea y obviamente revisados por el Consejo De Administración, y de ser posible, dejar en los contratos firmados con los administradores, el cumplimiento de los mismos con el fin de manejar la propiedad horizontal de una forma gerencial, sustentando cada uno de los puntos presentados en los informes de gestión.