



**Decanato de Posgrado**

**Trabajo final para optar por el título de:  
Maestría en Gerencia y Productividad**

## **TÍTULO**

**EFICIENTIZACION DE LA ADMINISTRACION PARA  
CONDOMINIOS BASADA EN SOFTWARE TECNOLOGICO E  
INTERFACES MOVILES, EN EL RESIDENCIAL G18, SANTO  
DOMINGO, DISTRITO NACIONAL.**

**Postulante:**

**Lic. Luisa María Rosa Tavarez**

**Tutor**

**Msc. Damarys Vicente de la Riva**

**Santo Domingo, República Dominicana  
Noviembre, 2019.**

## RESUMEN

El principal objetivo de esta tesis fue buscar herramientas que ayudaran a lograr la Eficientización de la Administración para Condominios basada en Software Tecnológico e Interfaces Móviles, en el Residencial G18; Santo Domingo, Distrito Nacional; Los tipos de investigación que se utilizaron en la obtención de toda la información fueron la investigación explicativa, ya que se realizó una descripción de todo el proceso de la situación encontrada en el residencial, y la investigación aplicada, porque se realizó la búsqueda de un elemento que pudiera ser útil y que se pudiera poner en práctica las conclusiones, basándose en lo que se obtuvo como resultado después de levantamiento y al análisis realizado a (42) residentes del complejo habitacional (ver anexo 2) la encuesta aplicada a los copropietarios y las relaciones entre ellos, evidencio que existen renglones los cuales ameritan mayor atención y que se tomen decisiones para lograr una mejor administración, los residentes mostraron interés en gran forma de que la gestión de cobranzas sea mejorada, de igual forma su manifiesto de descontento en el descuido de áreas en común, y poca comunicación con la administradora, la desinformación provoca inconformidad, en este tipo de residencial es de vital importancia una buena gestión administrativa, por tal motivo fue pensada, y concebida esta búsqueda de herramientas tecnológicas, especializadas en optimizar la eficiencia de las tareas, como lo es el Software Kastor, logrando una mayor rapidez en la gestión de finanzas, y una gestión administrativa, vanguardista, con servicios de una alta calidad.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	ii
ÍNDICE .....	iii
LISTA DE TABLAS .....	iv
LISTA DE FIGURAS.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I: La Administración de Condominio Desarrollo y Perspectivas Modernas.....</b>	<b>10</b>
1.1. Antecedentes de la investigación .....	10
1.2. Definición de la administración .....	14
1.3. Diferentes tipos de la administración .....	17
1.4. Factores que intervienen en la administración .....	19
1.5. Tipos de Condominios .....	20
1.6. Conceptos y características del condominio.....	21
1.7. Régimen del condominio.....	22
1.8. Definición y objetivo del software.....	34
1.9. Tipos de software tecnológicos actualizados .....	37
<b>CAPÍTULO II: Diagnostico Actual de la Administración del Residencial G18 .....</b>	<b>41</b>
2.1. Contextualización de la Organización y situación problemática .....	41
2.2. Aplicación de la Encuesta a Copropietarios .....	47
2.3. Situación Actual del Residencial.....	53
2.3.1. Factores que intervienen en la Situación Actual .....	54
2.4. Plan de Gestión para resolver problemática.....	56
2.5. Los Objetivos del Plan de Gestión.....	59
2.5.1. Continuidad a todas las actividades implementadas .....	59
2.6. Procedimiento para Instaurar el Sistema Web .....	60
2.6.1. Personas Operarias del Sistema .....	60
2.6.2. Funcionalidad del Sistema .....	60
2.6.3. Ilustraciones para usuarios del Sistema Móvil, Web y Empleados .....	62
2.7. Presentación del Software Tecnológico propuesto .....	64
2.7.1. Beneficios de la implementación del Sistema Web.....	65
2.7.2. Imágenes del instructivo del Software Kastor .....	66
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>70</b>
<b>BIBLIOGRAFIA. ....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>1</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Encuesta a Copropietarios Gestión Administrativa .....	49
Tabla 2: Encuesta a Copropietarios Gestión de Finanzas .....	50
Tabla 3: Encuesta a copropietarios Gestión de Comunidad.....	51

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Residencial G18, Publicidad Propiedades en Venta.....	45
Figura 2: Residencial G18, Espacio de las Cisternas .....	46
Figura 3: Residencial G18, Área Común en Descuido.....	47
Figura 4: Grafico Encuesta a Copropietarios, Gestión de Administrativa. ....	49
Figura 5: Grafico Encuesta a Copropietarios Gestión de Finanzas .....	50
Figura 6: Grafico Encuesta a Copropietarios, Gestión de Comunidad.....	51
Figura 7: Usuarios de Móviles.....	62
Figura 8: Usuarios de Web. ....	63
Figura 9: Empleados del Complejo Habitacional .....	63
Figura 10: Manual del Software Kastor.....	66
Figura 11: Organigrama Sugerido para el Residencial G-18. ....	69

## DEDICATORIA

Al término de esta maestría quiero dedicarla a mi supremo creador y dador de vida, mi Dios, a quien le debo mi aliento de vida y todo que soy, a mis padres ausentes Temístocles Rosa y Teonila Tavarez de Rosa, quienes permitieron que naciera, y me forjaron conforme a sus valores, para ser hoy una mujer bien, a mis amados hijos, María Alejandra y Luis Arturo, mis cómplices en cada objetivo propuesto, quienes han estado cerca en cada momento a lo largo de este trayecto, soportando muchos momentos de ausencia, a todos mis hermanos, Wanda, Dellys, Temy, Eduardo, Evelyn, Jeannette, Kico y Raysa, de los cuales me he distanciado para dedicarme a este proyecto, a Nidia y Guillermo mis fieles amigos, hoy siento un alivio tremendo, agradecida y bendecida de haber culminado con este que hoy es el objetivo alcanzado.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi más grande agradecimiento a mi Dios, por darme aliento de vida, y suplir todo lo necesario para poder llegar hasta en donde estoy.

A UNAPEC, a esta prestigiosa alta casa de estudios, por permitirme conseguir este logro en su recinto, a cada docente que nos acompañó y nos ayudó, en cada materia impartida, muy en especial a la orientadora de este trabajo de grado, MSC. Damarys Vicente de la Riva, todo mi respeto y admiración, gracias por cada momento dedicado.

A mis compañeros de SIPARD, por darme seguimiento, al preguntar cómo me iba, y muy en especial a la Subdirección de Operaciones, quienes tuvieron que soportarme hablar a diario de mis constantes estudios y trabajos de la maestría.

A mis compañeros de la maestría, un grupo de gente de batallas, luchadores y siempre dispuestos a trabajar por conseguir conquistar un sueño, en especial a unas chicas que conformaron un grupo paralelo, para darnos las manos, en lo fuera necesario, a mis amigas por siempre, Katty, Silvia, Ruth, e Himeldy un abrazo grande y juntas hasta siempre, bendiciones.

## INTRODUCCION

Esta investigación indaga la situación de la problemática mostrada en la administración de residenciales y que se puede tener una efectiva colaboración buscando soporte oportuno en sistemas basados en software tecnológicos con el cual se puede tener mejores resultados en la gestión administrativa, logrando el cumplimiento de todas las tareas con mayor efectividad, estados financieros a tiempo, con un riesgo mínimo de errores, por la automatización de los procesos, los cuales son diseñados con anticipación evitando que se manipulen los datos.

Conforme a las necesidades de la administración, después de evaluar las prioridades en el residencial G18, se sugirió el Software Kastor, porque reúne todas las condiciones para excelentes resultados, siendo diseñado como el único software de contabilidad, destinado para administrar edificaciones y apartamentos, dará excelentes resultados para el residencial G18. Logrando la eficiencia deseada por la administración usando herramientas tecnológicas, comunicación web, y para dispositivos móviles, lo cual llenará de satisfacción a sus usuarios, eficientizar la administración haciendo uso de software tecnológicos e interfaces móviles, es lo correcto dado que en la actualidad, los compromisos absorben a todos, y se hace necesario buscar alternativas que ayuden al administrador a tener facilidades de comunicación con los copropietarios, porque en realidad su trabajo tarde o temprano ha de ser valorado por todos los usuarios de los servicios en común. Es recomendable conocer las actividades que se presentan en los residenciales con ambientes parecidos.

Conforme la investigación realizada en trabajos similares en seis (6) países todos relacionados en administración para condominios, se ha podido

observar que todos tratan problemáticas muy parecidas, pareciera que la cuestión de administración para condominios tiene generales en común a nivel internacional.

En Residencial G18, el descontrol en las informaciones internas del residencial, la falta de seguridad a los residentes, la falta de comunicación entre los propietarios, poco seguimiento a los cobros de la cuota de mantenimiento, y atrasos en pagos fijos de servicios con Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN), Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), facturación de suministro de energía de (EDESUR) , la no liquidación a tiempo de servicios de personal externo como (plomeros, electricistas, jardineros , vigilantes, servicios de cableados telefónicos, servicios de técnicos de cámaras, evidencias de deficiencias en la administración del condominio.

En residenciales o condominios tradicionales solo hay vigilantes presenciales, por tal razón son objetos de que individuos dedicados a cometer fechorías, vean en este tipo de edificación con un atractivo para llevar a cabo sus actos detractores, y en muchas ocasiones estos casos quedan inconclusos, e incluso las autoridades ven difícil de resolver si no hay pruebas suficientes como para lograr abrir un caso acusatorio. Porque se han registrado víctimas de alguno de estos acontecimientos descritos, allegados y amigos han sido fruto de estos infortunios. Y es necesario querer aportar a la solución de este problema; haciendo uso de herramientas, que están a nuestro alcance, a fin de buscar la forma de aminorar estos eventos tan desagradables.

La elaboración de este trabajo tiene una importancia vital, para los residentes en los condominios o residenciales, porque aporta a la solución de un problema que afecta a muchas edificaciones habitacionales, y centros comerciales, tanto en construcción como ya habitados, por tal motivo es un problema que aqueja a gran parte de la sociedad, si se hace la revisión y en

estos momentos de cada 10 personas de clase media, y que residen en el centro de la ciudad (Distrito Nacional) por lo regular 8 viven en un condominios, y es algo preocupante tener que salir a brindar servicios laborales, por lo regular lejos de la vivienda y tener la preocupación de que hasta tanto no regrese, no estará enterado de lo acontecido en su casa. Es un aporte para lograr un manejo eficiente, eficaz, oportuno, y operante de la administración del condominio; Para llevar lograr con más certeza buenos resultados es de utilidad tener objetivos claros y de forma generalizada como es una: Propuesta basada en Software Tecnológico e interfaces móviles, para Eficientizar la Administración, en el Residencial G18; Santo Domingo, Distrito Nacional. De manera que se obtengan también objetivos específicos como serian:

- Analizar el Software Tecnológico a utilizar para lograr la eficiencia en la administración del Residencial G18
- Evaluar la situación administrativa actual del Residencial G18
- Valorar la situación administrativa actual los cambios a ejecutar para poder implementar la Administración para condominios basada en software tecnológico e interfaces móviles.

Este tema de estudio está desarrollado tomando en consideración la investigación realizada por los diferentes autores; entendemos que estas investigaciones y planteamientos hechos en los ya mencionados trabajos reúnen todos los requerimientos como para cimentar el desarrollo de este trabajo, tomando en consideración que son escenarios muy parecidos, se puede lograr un excelente planteamiento, teniendo un buen fructífero logro.

Se elabora una propuesta basada en software tecnológico e interfaces móviles que podrá ser utilizada por otros condominios e investigadores. Este proyecto se hará conforme a los documentos investigados, es conveniente, considerar que se usaran otros recursos, los cuales se han trabajado para presentar proyectos avalados por recursos de investigación.

Haciendo más eficiente la Administración para Condominios basada en Software Tecnológicos e Interfaces Móviles; Es la única forma que los residentes de un condominio pueden llevar una vida saludable, hacer uso de sus espacios designados de manera organizada y sosegada, mantener un control en sus cuentas por cobrar, evitar atrasos en las cuotas mensuales de mantenimiento, que los gastos fijos estén pagados al día; buscando unidad, seguridad, servicios rápidos, eficientes y eficaces, una comunicación continua, y solución a tiempo de imprevistos mediante herramientas que faciliten una eficiente comunicación para todos en conjunto, llevar grabaciones de todos los percances que se susciten, a cualquier hora del día o la noche, de igual manera una comunicación efectiva con todos los residentes, y respuesta a cada imprevisto con los vigilantes o cualquiera de las personas que presten servicios, teniendo una asesoría legal por con un

Este trabajo será realizado De conformidad con las disposiciones combinadas de las leyes: 5038, que regula el régimen de condominios en la República Dominicana, del 21 de noviembre de 1958, y la ley 108-05 sobre Registro Inmobiliario, del (23) de marzo del (2005).

Art. 29 ley 5038 El administrador tendrá la iniciativa y dirección de los trabajos, elegirá y revocará al encargado del edificio y le dará las ordenes que estime convenientes, todo bajo la autoridad de la asamblea general y sujetándose a lo que ella tenga a bien disponer. Podrá ordenar las reparaciones menudas, sin previa autorización de la asamblea general y las otras reparaciones, solo en caso de urgencia y avisando inmediatamente a los propietarios. Los registros de actas del consorcio, los libros de contabilidad y los documentos y comprobantes de los gastos están a cargo del administrador.

Art. 30 El administrador convocara a los propietarios por circular certificadas o por aviso publicado en un periódico de circulación nacional con

un plazo de tres días por lo menos de antelación, o cuantas veces fuere necesario.

Presidirá la persona que se designe en cada asamblea, y el administrador ejercerá las funciones de Secretario a menos que se disponga otra cosa en el reglamento.

Las copias y las certificaciones firmadas por el administrador salvo disposición contraria del reglamento hacen fe respecto de los propietarios y de los terceros, siempre que estén visadas por el que presidió la asamblea o a falta de este por uno de los propietarios que tuvieron presentes en la asamblea.

La persona que administra aun si renuncia tiene la obligatoriedad de dar a conocer como queda el papel de su desempeño, en todo caso debe hacer entrega a la persona que le sustituya de todas las herramientas utilizadas en su gestión, datos y actos de la operación a más tardar dentro de quince días de darse la noticia de su renuncia o su despido.

Esta persona no puede tener en su poder dinero, ni pertenencias del Residencial ya sea como paga de compromisos de pagos de él o en términos legales.

Es quien dirige y autoriza los trabajos, si fuere necesario sustituir al encargado del condominio tiene las facultades para hacerlo, siempre estará bajo el mando de la asamblea, sujeto a sus disposiciones.

Este tema de estudio está desarrollado tomando en consideración el problema descrito y bajo los conceptos de que las investigaciones realizadas por los autores ya mencionados pueden correctamente aportar de forma muy positiva a investigaciones y planteamientos ya que reúnen los requerimientos como para cimentar el desarrollo deseado y lograr un excelente planteamiento.

El condominio es el conjunto de propiedades o inmuebles que residen dentro de un mismo predio, el régimen de propiedad en un complejo habitacional es uno de los tipos de propiedad compartida forzada, porque se da como resultado de juntar la propiedad de un único dueño y la compartida, porque sus propietarios son dueños de forma individual de algunos bienes y a la vez propietarios compartidos de otros, de un mismo inmueble.

El Régimen de Propiedad en Condominio, es un acto jurídico de una modalidad de la Copropiedad de un inmueble, que en los últimos años en nuestro país ha tenido un gran desarrollo, en las áreas urbanas de las principales ciudades y zonas turísticas de playas; por lo regular debido a la carencia y al costo de terrenos, por lo que se han surgido empresas más prosperas de la construcción de inmuebles para uso habitacional, edificios verticales, conjunto de casas horizontales , edificación de oficinas y locales comerciales.

Las edificaciones destinadas para condominios podrán clasificarse de acuerdo a sus características, estructura y usos en: conforme a su estructura pueden ser vertical y horizontal. Condominio vertical, edificación de varios niveles con un terreno en común, distribuido en unidades habitacionales privadas, y tienen derechos de copropiedad. Condominio horizontal, construcciones horizontales de inmuebles, tiene derecho exclusivo de una porción de terreno, tiene derecho de propiedad de la unidad establecida y tiene disfrute de algunas áreas en común establecido como derecho de copropiedad.

Condominio mixto, es aquel compuesto por edificaciones destinadas para uso habitacional que tiene construcciones verticales y horizontales.

Industrial, son aquellos condominios en donde la unidad de propiedad privada se destina a actividades permitidas para esa área.

Para llevar a cabo este trabajo es preciso contar con un software tecnológico que pueda ser usado para crear y organizar las páginas web, que permita poder trabajar con herramientas, aplicaciones y que se pueda utilizar en una serie de servicios los cuales son vitales para una buena y exitosa ejecución, básicamente que pueda agilizar todo tipo de comunicación digital ya sea para ordenadores o dispositivos móviles y portátiles, integración prácticamente con toda la labor de la administración, que se realice envío de mini mensajes, las comunicaciones, los avisos, reportes mensuales de cobros, invitaciones para las asambleas, y otras actividades programadas. Se requiere de un software eficiente en el cual se interconecten todos los componentes que intervienen en la administración para optimizar y brindar información oportuna en tiempo real.

Investigación Explicativa ya que se hará una descripción de todo el proceso de la situación encontrada en el residencial, buscar detallar y analizar las causas que originan esta situación, a fin de encontrar posibles soluciones a considerar.

Investigación Aplicada, porque se ha realizará la búsqueda de un elemento que pueda ser útil y poner en práctica las conclusiones a las cuales se hayan llegado, buscando como objetivo concreto que la administración del condominio pueda ser lo suficientemente eficiente, basando su funcionalidad en software tecnológicos y dispositivos móviles, lo que garantiza una administración de vanguardia.

Esta investigación se realizará teniendo Un enfoque Cualitativo, porque se realizará un análisis sistemático, sobre la problemática que están teniendo los propietarios del condominio por la ineficiencia de la administración, partiendo de ideas y opiniones de los residentes, propietarios, suplidores, empleados, contratados, toda esta información ha sido tomada en consideración, se ha interpretado de manera lógica y fundamentada.

Método Analítico, porque se parte de la visualización de la administración del condominio, considerando su inoperancia que se evidencia en cada uno de los elementos que intervienen en ella y que se hace notorio cada mes, con el cobro de las cuotas atrasadas de los propietarios, lo que dificulta el cumplimiento a tiempo de los pagos de los servicios fijos, como lo es la facturación del suministro de agua por la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Santo Domingo,(CAASD), el suministro de energía eléctrica a las áreas en común por la EDESUR DOMINICANA, atrasos en la facturación de recogida de basura por del Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN), y pagos a trabajadores entre otros.

Método Deductivo, con esta investigación se podrá obtener suficiente información propia de las ejecutorias diarias que se realizan en el área administrativa en el condominio. Se enfocará en la gestión de cobros de cuotas atrasadas de mantenimiento, permitiendo crear un record de cada cuenta y llevar control de la misma, tomar las decisiones pertinentes relacionadas a cada caso, si fuera necesario ponerlas en gestión legal.

Esta investigación se realizará, haciendo uso de dos técnicas de investigación, la Encuesta y la Entrevista, porque son herramientas que hacen llegar de manera directa y rápida el sentir de la persona que se aborde, referente a la problemática en cuestión., y dado el caso que se trata con los residentes del condominio, facilitara la determinación de manera correcta de cuáles son los puntos favorables y desfavorables de la administración del condominio. Ambas herramientas son efectivas muy efectivas.

El Residencial G18, es un complejo habitación con una población distribuida en treinta y seis (36) apartamentos, distribuida en nueve (9) bloques de cuatro (4) residencias cada uno.

En la actualidad en cada residencia hay por lo menos dos (2) adultos, sería una población de setenta y dos (72) personas adultas con facilidades de emitir su opinión referente a la problemática con la administración; Se calculará la muestra representativa haciendo uso de la calculadora establecida como herramienta para tales fines, la cual se hace uso la siguiente formula

La muestra a considerar es de 42 representantes.

# **CAPITULO I**

## **La Administración de Condominio Desarrollo y Perspectivas Modernas**

### **1.1 ANTECEDENTES**

En este capítulo se presentarán definiciones, antecedentes y aspectos teóricos relacionados a estudios de investigación sobre la administración de condominios que serán considerados para determinar aspectos de la administración en el Residencial G18.

La realización de este trabajo se hizo consulta a cinco (5) estudios realizados para trabajos de culminación de grado, en universidades extranjeras, los cuales reúnen todas las condiciones como para avalar esta investigación dada sus teorías y metodologías encaminadas a encontrar solución a un problema similar.

(Taboada, 2018) tesis de grado con el título: Gestión y Control Contable de la Administración inmobiliaria San Francisco Suites, Guayaquil-Ecuador, al finalizar su investigación llegó a la conclusión, de que hoy en día cuando las informaciones fluyen con mucha rapidez, se hace necesario trabajar de manera ordenada y garantizar de que todos los reportes de actividades diarias sean manejadas con destrezas a fin de tener información actualizada, y que ha de ser usada en las áreas administrativas, conjuntamente con las áreas contables.

Al tener toda la información trabajada de orden sincronizado y en un solo espacio, esto garantiza que se tendrá facilidad de rendir información

financiera en el momento que sea requerida por el administrador, por el presidente, o cualquier copropietario que lo solicite, es necesario la confección de instructivos y normas, los cuales hagan más fácil el manejo del área, y que permita dar seguimiento a todas las operaciones, de igual forma, el manual elaborado conforme a las regulaciones y leyes instruidas en determinadas áreas y que den apoyo a todos los procesos administrativos vigentes.

(Vargas, 2018) Tesis de grado con el título: Propuesta de un Sistema de cobranzas a los propietarios para el mejor control de los gastos de servicios del condominio Las Condes, distrito de Lurigancho, Lima, Perú. En esta investigación se llegó a la conclusión de que la evaluación del sistema de cobranza, es un Excel, se encontró que los tiempos para llevar a cabo este proceso es demasiado alto, por tal motivo no se mostró información real, la estrategia es mejorar el sistema de cobranzas buscando eficacia en el tiempo y poder dar a conocer la información correcta, referente a todo el manejo del condominio, que puedan conocer los balances financieros al final de cada periodo y que situación real del condominio pueda conocerse.

(Hernandez N. , 2017) Tesis de grado con el título: Propuesta de un Plan Estratégico para la Gestión de Recursos Humanos para una Empresa de Administración de Condominios: CASO de estudio VALLARTA GARDENS, Beach Club & APA, Jalisco, Méjico. Al término de esta investigación se llegó a la conclusión de que las herramientas usadas para determinar la selección del personal a contratar aún están en etapa de desarrollo, el gerente de recursos humanos pudo expresar que no tiene determinada la cantidad de empleados a contratar de manera exacta que toma decisiones por percepción de jefe del área que requiera. En la selección de personal existe más rigurosidad ya que se toman en cuenta aspectos tanto internos, como externos, se han considerado entrevistas y otros filtros internos., en su mayoría los empleados ingresan por contrato eventual, solo un numero

minoritario ha sido contratado de manera indefinida desde su inicio, pocos jefes dan inducción a los nuevos empleados, sin procedimiento alguno establecido por la institución.

Acuerdo a todos los resultados que se obtuvieron es concluyente que el cumplimiento en su dimensión se identifica con relación de forma positiva y directa con la variable del presupuesto en proceso, conforme a los parámetros utilizados.

(Rivera, 2018) Tesis de grado con el título: Plan de Negocios para la Constitución de una Administradora de Condominios Integral, Santiago de Chile. Conforme a su investigación concluye, se agradece que al ser aplicada la metodología que se propone, pudo lograrse que los seis objetivos planteados al iniciarse esta investigación, fueron logrados todos los términos de administración legal de las normas en vigencia referentes al tema, asumiendo todos los costes involucrados, en otro modo se identificó que no existen obstáculos que impidan incursionar al ambiente comercial, que este ambiente es de mucha movilidad, pero gracias al rápido auge del sector de inmuebles, existen fabulosas esperanzas, se identifica baja profesionalidad en algunos de los participantes en el sector inmobiliario, competidores que permiten que el acceso de otros sea más fácil, lo que hace posible que se encuentre una brecha de facilidades siempre que se destaque la diferenciación de su oferta. Conforme a los requisitos y al analizar todo lo relacionado al estudio se identificó una parte interesante que se puede traducir de suma importancia, y es algo que los propietarios desean características que marquen la diferencia. Esta situación hizo posible que los requerimientos de mayor interés fueran considerados y llevar a cabo acciones encaminadas a satisfacer esas necesidades, haciendo uso de estrategias considerando al cliente, presentando una oferta profesionalizada y con las mejores técnicas para llevar un condominio bien administrado, un servicio nuevo en sus facilidades ofrecidas, garantizando transparencia,

amparado en un trato efectivo de todas las herramientas a utilizarse, tanto el personal involucrado, como todos los equipos tecnológicos los cuales apoyan la eficiencia del servicio. Conforme al planteamiento económico y en la forma financiera arrojo la posibilidad de facilidades económicas de la propuesta lo que se interpreta como positivo para crecer en el sector venta. Planteamientos que despiertan el interés y auguran al proyecto un futuro promisorio, con grandes facilidades para negociar, y al unificar el interés de crecimiento de las ventas se pueden lograr resultados muy satisfactorios para los accionistas. Si llegara a darse una disminución en las ventas, esto se reflejaría en una situación totalmente no favorable, tomando en cuenta estas posibilidades, es necesario tener bien pendiente los planteamientos del negocio, asumiendo que cualquier situación puede ser arriesgada y hacer consideraciones de las posibles mitigaciones a evaluar, resultando importante el aumento en venta. Se plantea impulsar de manera enérgica, el espacio de recién construidos complejos habitacionales, haciendo uso de la oferta de inmuebles para asegurar esta oportunidad.

(Patlan, 2015) Tesis con el título: Diseño de un Plan de Negocios para una empresa de administración de viviendas residenciales en el municipio Bahía de Banderas, Jalisco- Méjico. Hay varios tipos de plan de negocios, y cada autor lo presenta conforme a su criterio, sin dejar a un lado que cada plan de negocios hace hincapié y presenta una serie de oportunidades en el plano de la administración del personal necesario, la situación arriesgada que se presente y los planteamientos futuros de finanzas, estimar un planteamiento del negocio ayuda en todos los aspectos a ser provisorio ante cualquier inconveniente que la vida presente en el futuro, en el desarrollo del contexto se explicaron planificaciones que serán de mucho valor al momento de tomar decisiones para atenuar las posibles situaciones arriesgadas y tener un buen futuro. Todos los planteamientos tienen un propósito específico en su forma ordenada en la cual se presenta conforme al planteamiento de negocios

elegido; El modelo empieza haciendo una revisión de todo lo que rodea al negocio, la actualidad industrializada para considerar como elegir un correcto y específico espacio de facilidades en mercadear que no haya sido ocupada. Se pudo visualizar el auge económico de toda la región de y específicamente la costera, también el muy notorio desenvolvimiento en el sector de inmuebles, las edificaciones habitacionales, conforme a su aceptación, se ha determinado su amplitud en toda la zona, todo esto ayuda a suplir necesidades, tomando en consideración turistas de Norteamérica que visitan la zona. Cuando se identificaron todas las facilidades existentes se dio inicio a considerar los planteamientos estratégicos que dieran facilidades operacionales del negocio, su funcionalidad y que haría para darse a conocer dentro de clientes de renombre, haciendo uso de buen marketing, definió la conformación y funcionalidad con que trabajara el negocio, determinar el coste inicial, imprescindible para el buen manejo, la descripción de actividades para cada una de los integrantes del equipo de trabajo, y seleccionar cada parte necesario para obtener éxito, alianzas estratégicas , plataformas tecnológicas, localización física, y personal calificado, se conformó un planteamiento de finanzas que hizo posible visualizar los costes necesarios para el inicio de operatividad y realizar cálculos de posibles ventas y en lo necesario para para gastar. Esto resulta atractivo Para quienes invierten en la construcción. Participar de la elaboración de un planteamiento de esta categoría fue enriquecedor.

## **1.2 Definiciones de Administración**

La administración es una técnica que consiste en la planificación, estratégica u organización del total de los recursos con los que se cuenta un ente, organismo, sociedad con el objetivo de extraer de ellos el máximo de beneficios posible según los fines deseados. El termino administración

viene del latín, y es la combinación de “ad” cuyo significado es “hacia” o “dirección” seguido del sufijo “minister” el cual significa “al servicio de” u “obediencia”, en fin, se refiere a los servicios prestados a una tercera persona. (Raffino, 2019)

La administración es la conducción racional de las diferentes actividades que hacen, que una organización funcione con o sin ánimo de lucro.

Administrador es la persona designada para la solución de los inconvenientes, encargada de hacer buen uso de los bienes de los cuales se disponga, realizar las planificaciones de todas las ejecutorias a desarrollar en el todo es espacio que compete, pondrá en acción sus conocimientos y facilidades de resolver inconvenientes a fin de mantener la eficiencia manifiesta en la administración. (Hernandez, 2015)

Administración es un factor de la producción y un recurso económico, es responsable de asegurar que la mano de obra y el capital se usen de manera efectiva para aumentar la productividad. La administración es responsable de más de la mitad del incremento anual de la productividad. (Heizer, 2009)

Administración es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos. Es una ciencia social que estudia las organizaciones, privadas y públicas, y las diversas estrategias de planificación, coordinación, control y dirección que se aplican en la gestión de recursos destinados para la optimización del funcionamiento de estas y garantizar el alcance de las metas propuestas. La administración de empresas es una rama de las ciencias sociales que se caracteriza por aplicar una serie de estrategias con las cuales se pretenden alcanzar diversos objetivos en un tiempo determinado. (Heizer, 2009)

Al considerar todas las fuentes consultadas, y estudiar los diferentes puntos de vista con los que son considerados los temas involucrados en el desarrollo del trabajo en cuestión, se observa que la administración de condominios enfatizada en la eficiencia y eficacia, busca auxilio en herramientas que le garanticen un correcto manejo de todos los elementos que se conjugan en un buen servicio, por tal motivo hace uso de equipos y técnicas modernas que permiten un ágil manejo de todos estos recursos disponibles, donde se evidencia el interés de tener bien considerado la edificación propiedad de todos los copropietarios comprometidos con el cumplimiento de las normas de convivencia en la cual se exhiba una buena conducta, respaldando en todo momento a la persona, sea física o jurídica que asuma la gestión administrativa, y que este en capacidad de responder ante todos los imprevistos, aun fueren con terceros, o más bien personas ajenas al condominio, o en su defecto si fuera designado un propietario para asumir estas funciones, de igual forma debe considerar sus ejecutorias con alto grado de integridad y respeto hacia todos los copropietarios, y fundamentalmente las actividades operativas están basadas en un sistema de software tecnológico e interfaces móviles, estos complementan una administración de vanguardia, la cual gestiona una funcionalidad más eficaz, haciendo más evolutiva las tareas de cobranzas en cuentas por cobrar y un registro con más credibilidad de las cuentas por pagar, con cálculos basados en formulas, los cuales garantizan minimizar los errores, tener diseño de reportes mensuales, así se logra finalizar y tener reportes financieros a tiempo, y algo de suma importancia mantener una comunicación constante con todos los usuarios del sistema, mediante notificaciones de reporte y decisiones importantes de interés común, de igual forma cada propietario interesado en saber de su situación en los registros, puede acceder al sistema y consultar con la cuenta debidamente asignada. Por todos los argumentos expuestos por (Ortega & Tamayo, 2017) estos autores son un

excelente soporte, será base para desarrollar el trabajo de investigación de este tema.

### **1.3 Diferentes Tipos de Administración**

Administración Pública, Administración Privada, Administración Mixta; Administración Publica, en términos genéricos esta obedece a una formación legal y plenamente estatuida que comprende un capital humano dedicado a la gestión de los recursos económicos y sociales de un país.

Administración Privada, proceso administrativo que se lleva a cabo en empresas cuyos propietarios son particulares.

Administración Mixta, administración híbrida, esta se ejecuta utilizando entidades o personas las cuales pertenecen al estado, y por individuos los cuales no guardan ninguna relación con el mismo.

Administración de Negocios, se refiere a los principios y técnicas administrativas aplicables en las actividades de carácter mercantil y en general a esa numerosa actividad de carácter mercantil.

Administración de Empresas, se refiere al conjunto de principios y técnicas administrativas aplicables tanto a la organización como a los procesos en las empresas de toda clase: industriales, ganaderas, agrícolas, de servicios.

Administración Internacional, se centra en la operación de empresas internacionales en países extranjeros. Tanto tema administrativo que se relacionan con el flujo de personas, mercancías y dinero con el propósito final de administrar mejor. (Ramirez, 2016)

Administración comparativa, se define como el estudio y el análisis de la administración en diferentes ambientes y de las, razones por las cuales obtienen resultados diferentes en diversos países, es un elemento importante para el crecimiento económico y el mejoramiento de la productividad.

Administración por Objetivos, se practica en todo el mundo, sin embargo, a pesar de sus extensas aplicaciones, no siempre resulta claro lo que significa. Algunos siguen considerándola como una herramienta de evaluación, otros la contemplan

Como una técnica de motivación, por último, hay quienes la consideran como un dispositivo de planeación y control.

Administración Municipal, la que compete a los municipios.

Administración Militar, conjunto de órganos y procesos destinados a la organización y funcionamiento del ejército.

Administración de Justicia, conjunto de órganos y procesos mediante los cuales se ejerce la acción de los tribunales y jueces.

Existen muchas más numerables de administración (Administración universitaria, Administración escolar, Administración hospitalaria, etc. (Ramirez, 2016)

Administración de Condominios, hace referencia a la planeación, la organización, el control y la dirección de todos los bienes que son propiedad de una edificación la cual está regida por normas de propiedad en común, de esta forma los copropietarios son dueños de sus apartamentos, pero tienen responsabilidades las cuales deben asumir con obligatoriedad de compartir con los demás propietarios las mismas, compartir algunas zonas como jardines, pasillos zonas de esparcimiento, etc. Administrar persigue como propósito lograr unos objetivos entre ellos, el cobro del dinero mensualmente

destinado para el mantenimiento, el cual debe de llevar una gestión administrativa eficaz, entregar los comprobantes de pagos a cada uno de los que vayan aportando, velar de que haya una buena gestión operacional, rendir informe del comportamiento de las cuentas por cobrar y por pagar mensualmente. (Ortega & Tamayo, 2017)

#### **1.4 Factores que Intervienen en La Administración**

La administración de una organización es un sistema que interactúa con su ambiente específico y lo demás depende del sistema, pero permanece siempre al tanto de las influencias potenciales, específicas como generales, en este caso son los factores específicos, proveedores, clientes, competidores y gobierno. Los proveedores pueden ejercer poder de negociación sobre las empresas de un determinado mercado amenazando con subir los precios o reducir la calidad de sus productos o servicios que ofrece.

Los clientes las organizaciones existen para satisfacer las necesidades, es el quien absorbe el producto. Competidores los movimientos competitivos de una empresa tienen efectos observables sobre sus competidores, de ahí los esfuerzos de estos últimos para contrarrestar tales iniciativas.

Para llevar a cabo una efectiva administración de condominios es necesario considerar los servicios en comunes, como son la gestión de cobros, con mucho esmero hay que trabajar para que todos los residentes mantengan el pago de su cuota de mantenimiento mensual al día; los pagos de servicios, debidamente controlados, y monitoreados ya sea con emisiones de cheques o transferencias electrónicas, de igual forma el manejo del personal, crear conciencia de que tan pronto se contrata los servicios de un personal ingresarlos a la tesorería de la seguridad social (TSS), también conforme a las necesidades internas del condominio y a los imprevistos, el

manejo de los suplidores, entre ellos material gastable para la oficina, como lo es papel para impresora y tóner, servicios eléctricos, limpieza se sépticos, trampas de grasa, limpieza de cisterna, pintura y acondicionamiento de la edificación, y las regulaciones; considerar el régimen para condominio, ante cualquier decisión interna a considerar.

Lo establecido en el acuerdo de condominios y de la propiedad, la persona que preside la administración es el administrador, el cual es el representante de edificación habitacional residentes y propietarios del residencial. Es asignado y quitado por la asamblea, por una mayoría de los votos, puede durar en sus funciones trescientos sesenta y cinco días y pudiera ser reelegido si así lo considera la junta de propietarios. Puede continuar ejerciendo sus funciones, después de haberse dado la expiración de su tiempo estimado para el cual fue puesto mientras no se le dé a conocer otra persona que le sustituya. La persona que administra aun si renuncia tiene la obligatoriedad de dar a conocer como queda el papel de su desempeño, en todo caso debe hacer entrega a la persona que le sustituya de todas las herramientas utilizadas en su gestión, datos y actos de la operación a más tardar dentro de quince días de darse la noticia de su renuncia o su despido.

## **1.5 Tipos de Condominios**

Las edificaciones destinadas para condominios podrán clasificarse de acuerdo a sus características, estructura y usos en: conforme a su estructura pueden ser vertical y horizontal. Condominio vertical, edificación de varios niveles con un terreno en común, distribuido en unidades habitacionales privadas, y tienen derechos de copropiedad. Condominio horizontal, construcciones horizontales de inmuebles, tiene derecho exclusivo de una porción de terreno, tiene derecho de propiedad de la unidad establecida y

tiene disfrute de algunas áreas en común establecido como derecho de copropiedad.

Condominio mixto, es aquel compuesto por edificaciones destinadas para uso habitacional que tiene construcciones verticales y horizontales.

Industrial, son aquellos condominios en donde la unidad de propiedad privada se destina a actividades permitidas para esa área. (Ruiz, 2015)

Por su estructura los condominios pueden ser:

-Horizontal individualizadas las edificaciones en su construcción, puede ser de uno o varios pisos, pueden tener los jardines y patios y áreas que permanezcan abiertas, pueden encontrarse en una construcción de condominio, situadas en una sección destinada para casas.

-Primarias individuales, estas solo están identificadas por el terreno (dentro del condominio porciones identificadas como fincas).

-Vertical edificaciones las cuales constan de varios pisos, pertenecen a un mismo grupo, todo el espacio físico que ocupan por completo es en común.

Por su uso; Residencial, Comercial, Turístico. (Murillo, 2012)

## **1.6 Conceptos y Características del Condominio**

El Condominio: este término viene dado del derecho que tiene como implicación dominio de alguna propiedad la cual es en común a dos o más residentes. Las pertenencias en los condominios entonces son habitaciones construidas en propiedades en común, dicho de otra manera, que pertenecen a los copropietarios.

El condominio es el conjunto de propiedades o inmuebles que residen dentro de un mismo predio, el régimen de propiedad en un complejo habitacional es uno de los tipos de propiedad compartida forzada, porque se

da como resultado de juntar la propiedad de un único dueño y la compartida, porque sus propietarios son dueños de forma individual de algunos bienes y a la vez propietarios compartidos de otros, de un mismo inmueble.

Administrador: persona natural o jurídica, seleccionada por la asamblea de propietarios, pero la ejecución de sus actividades depende directamente del consejo de administración. Asume las actividades y funciones administrativas, inherentes a sus funciones, por las recomendaciones de los copropietarios la administración le corresponde planificar y organizar, llevar a cabo todas las actividades que le corresponden, luego de su ejecución deberá, valorar cada una y sacar conclusión de su ejecución. Los resultados obtenidos de cada actividad, deberán ser analizados y rendir cuenta de los mismos a la asamblea. (Ruiz, 2015)

## **1.7 Régimen del Condominio**

El Régimen de Propiedad en Condominio, es un acto jurídico de una modalidad de la Copropiedad de un inmueble, que en los últimos años en nuestro país ha tenido un gran desarrollo, en las áreas urbanas de las principales ciudades y zonas turísticas de playas; por lo regular debido a la carencia y al costo de terrenos, por lo que se han surgido empresas más prosperas de la construcción de inmuebles para uso habitacional, edificios verticales, conjunto de casas horizontales , edificación de oficinas y locales comerciales.

Y que es determinante, decisivo o definitivo y que no se puede modificar, para la preservación de la edificación en particular, de igual manera todos los servicios inherentes en común. En el condominio o residencial, los copropietarios o residentes, pueden hacer uso de las áreas y espacios en común, y por lo tanto todos deben estar dispuestos a participar de la cuota que le corresponde a fin de preservar su cuidado y buen trato.

## REGULACION DE LA CO-PROPIEDAD Y LA ADMINISTRACION DEL CONDOMINIO RESIDENCIAL G18.

ARTICULO 1.- Conforme a las informaciones contenidas en ley 5038 de fecha 21 de noviembre de 1958 y las enmiendas realizadas, conteniendo los artículos a desglosados en el documento que contiene las normativas que avalan la distribución del complejo habitacional y la gestión administrativa del Condominio conforme al nombre descrito en el título.

### CAPITULO I.- AMBIENTE AL CUAL SE APLICA

ARTÍCULO 2.- EL dueño de un apartamento en el Condominio al cual se refiere este documento, comprende las dimensiones de la copropiedad conforme al título de propietario, documentos de la descripción del inmueble y normativas regulatorias conforme a las legislaciones, puede ejercer conforme a la descripción de este documento reglamentario de todo lo que le concierne a un propietario y que es aplicable a los perímetros correspondientes, conforme lo describe la ley 5038.

En el futuro le corresponderá hacer uso de las partes en común que correspondan a la copropiedad de igual forma de los vigilantes, los conserjes y demás personal que brinde servicios que sean exclusivamente para el complejo habitacional, asumiendo el compromiso de mantener una conducta intachable, exhibir un comportamiento de acuerdo a las buenas costumbres y guardar el respeto por una convivencia saludable.

ARTÍCULO 3.- Los copropietarios de los apartamentos que formen parte del complejo habitacional, deben asumir el compromiso y la obligatoriedad de cumplir y hacer cumplir de manera respetuosa todos los acuerdos y normativas las cuales se consideren pertinentes, y que garantizando el cumplimiento de todas las disposiciones que reglamenten el buen vivir; y se tomara en cuenta en decisiones futuras.

## CAPITULO II LO QUE COMPETE

ARTÍCULO 4.- Las decisiones conformadas por todos los copropietarios, con relación al funcionamiento administrativo y disfrute de la propiedad en común relacionado al complejo habitacional conforme a como sean asumidos las recomendaciones de las normativas dispuestas en el reglamento, la regulación de todas las propiedades habitacionales son competencia del Tribunal de Tierras. Este ha de ser lo suficientemente capaz de estar al tanto de todas las ejecutorias que surjan como fruto de poner en acción todo lo contemplado en la ley 5038.

## CAPITULO III GESTION GOBERNATIVA

ARTÍCULO 5.- La gestión de gobierno y directiva han de tener compromisos concernientes al complejo habitacional y que identifican la regulación actual; de igual manera las asignadas por la junta directiva de copropietarios.

## CAPITULO IV DE LA JUNTA DE COPROPIETARIOS

ARTÍCULO 6.- El equipo conformado por los propietarios de las edificaciones del complejo habitacional los cuales serán identificados como personas con todas las atribuciones competentes y relacionadas a la edificación o Condominio con respecto a las regulaciones vigentes, cuyos acuerdos con relación a la directiva, y gestión administrativa, serán vistos más adelante.

- a) Asamblea
- b) Administrador

ARTICULO 7.- De acuerdo a lo previsto en el acápite 9 de la ley número 5038; la junta de copropietarios, puede representar ante la ley y

tomar acción a lugar, en representación de los copropietarios, delante de cualquier persona, con la que se presente un imprevisto.

Las atribuciones de la junta de copropietarios están designadas de forma que se tiene toda la facilidad de tomar decisiones las cuales conlleven cambios al régimen de condominios del residencial y puede lograr variar decisiones anteriores las cuales sean aplicables de manera conjunta a las ubicaciones de las partes comunitarias.

#### A) ASAMBLEA

ARTÍCULO 8.- El organismo que ostenta todo el poder al momento de tomar decisiones referentes al complejo habitacional, a quien le asiste la toma de acuerdos y arreglos los cuales son asumidos con carácter de obligatoriedad, aunque haya propietarios los cuales no se encuentren presentes al momento de hacer estos arreglos, este organismo es la asamblea, la cual se exige por leyes y las normativas regulatorias del condominio.

ARTÍCULO 9.- Este organismo tiene reuniones de manera regular después de haber terminado el periodo fiscal. Dos meses después de efectuarse el cierre y si fuere o no necesaria reunión obligatoria anualmente una vez.

Conforme lo solicite la persona que administra, así fuera sin haberse contemplado en agenda, serán asambleas extraordinarias, las cuales han de tener motivos bien fundamentados, se solicita mediante comunicación y deberá presentarse al menos el cincuenta por ciento de los copropietarios.

ARTICULO 10.- El llamado a reuniones las llevara a cabo la persona quien administra, y podrán ser también copropietarios los cuales tendrán la representación de los demás propietarios que puedan identificar las características del inmueble que les atañe, quienes sean representantes

deberán mostrar comunicación o certificación legal, la cual le apodere. Las invitaciones a las reuniones deberán contar con la autorización del día, el lugar establecido y la hora.

ARTÍCULO 11.- Sera tomada en consideración para celebrar las asambleas completar una cantidad establecida de los asistentes, sean copropietarios o representantes de la mitad más uno del total de los propietarios.

ARTÍCULO 12.- En las decisiones acordadas por la asamblea deberán completarse mayorías estimadas:

Sera necesario aprobación de un 100% de los copropietarios para hacer cambios a los tratos que contemplen extensiones o acortar la cantidad de cosas en común o los linderos de la propiedad

Sera necesario aprobación de un 100% de los copropietarios para la construcción que impliquen modificación de la propiedad, realizar algún cambio que pueda involucrar la edificación o su entorno.

- a) Sera necesario aprobación de un 100% de los copropietarios para la solución de todos los inconvenientes relacionados a cualquier acuerdo con relación a impuestos aplicados a la propiedad, venta donación o cesión del derecho de la propiedad, o el derecho de gravar bienes inmuebles para garantizar el cumplimiento de un compromiso utilizando parte o la totalidad del bien en común.
- b) Para poder efectuarse la asamblea será necesario contar el setenta y cinco por ciento de los copropietarios presentes los cuales puedan ejercer su voto en una decisión regular, garantizando su aprobación en el acuerdo al cual se arribe, conforme lo dicta la ley de condominios.
- c) Todos los demás acuerdos que guarden relación con la ejecución de actividades administrativas rutinarias, se determinaran con la

aprobación de todos los copropietarios que asistan y estén en condiciones de ejercer su decisión aprobatoria.

ARTICULO 13.- En cuanto a las decisiones de la junta directiva encaminadas a reestructurar o cambiar acuerdos de la presente normativa, las cuales no sean contempladas por la vigente ley de condominios, podrán llevarse a cabo con la representación del setenta y cinco por ciento de los copropietarios o sus respectivos representantes debidamente identificados como lo acuerda la legislación

ARTÍCULO 14.- Conforme a lo acordado un copropietario podrá ejercer su derecho votando de acuerdo a las propiedades habitacionales que tenga y en caso se ausentare tendrá toda la potestad de nombrar alguien en su lugar al cual le otorga sus derechos de estar.

ARTICULO 15.- Con la finalidad de que se dé a conocer la conocer la junta directiva y permitir que todos los copropietarios sepan que existe, es necesario que en sus inicios quien asuma el compromiso de dirigirla sea el propietario más adulto esta persona se hará cargo de elegir una persona para ocupar la presidencia, y otra para las actividades secretariales.

ARTUCULO 16.- Cuando sean designadas las personas para ocupar la presidencia, y las actividades secretariales, se dirá el pronunciado de que está legalmente constituida, cada copropietario podrá ejercer su derecho al voto y solo lo harán los copropietarios que estén en ese momento y quienes estén por cualquier propietario, siempre que tenga su comunicación que le avale como tal.

Un representante designado solo hará la representación como máximo de tres copropietarios de apartamentos.

La persona que administra puede ser un copropietario o una persona ajena a la propiedad, pero bajo ninguna circunstancia puede asumir el representar a otra persona, cercana al complejo habitacional.

La persona que ejecuta la administración no podrá hacerse partícipe de acciones que conlleven a determinar favorecer el voto en alguna decisión que guarde opinión con la actividad de administración que realiza.

ARTÍCULO 17.- Las personas que llevan a cabo las actividades presidenciales, como las secretariales en cada reunión de la junta directiva serán considerados como personas las cuales ostentan posiciones de dirección o mando, siempre que no afecte a las ejecutorias de quien está en las actividades administrativas.

ARTÍCULO 18.- El documento que emita la junta directiva estará identificada por referencias que le identifican como son: la ubicación geográfica, el día de su realización, año, y especificar si es la mañana, o la noche, la cantidad de sufragios para su aprobación y quienes no estuvieron a favor, y deberá estar acompañado de la relación de los copropietarios que asistieron, identificando el número o referencia del apartamento de su propiedad, deberán ponerse el motivo de la reunión y su justificación.

El documento emitido por la junta directiva deberá estar firmado por las personas quienes ejecuten las acciones secretariales y presidenciales y por los copropietarios y quienes estuvieron como designados presenciales.

Una vez emitido cada documento deberá estar registrado a más tardar pasados los tres días después de realizada la reunión en el libro designado para tales fines y el cual debe constar con las rubricas de quienes estén identificados para llevar a cabo las funciones secretariales como presidenciales. Y deberá tener la firma de todos los asistentes a la reunión, designados como copropietarios. Luego se darán a conocer a quienes no asistieron mediante comunicación con su debida certificación. Los cuales

podrán dar a conocer su opinión al respecto de cada comunicación al firmar su acuse de recibo al final de cada comunicación

ARTÍCULO 19.- Que compete y que es responsabilidad de la junta directiva:

Elegir quien llevara las actividades administrativas, de igual manera quienes fueran necesarios para acompañarle y acordando sus respectivos salarios.

La aceptación de montos presupuestados, con estimaciones de lo que se espera obtener y los posibles gastos, considerando la cantidad específica que deberá pagar cada propietario en calidad de mantenimiento para el complejo habitacional, llevado a cabo en que día del mes, deberá efectuarse dicho pago, y poner claro cuales acciones se llevaran a cabo por el incumplimiento del mismo.

ARTICULO 20.- Es competencia de la junta directiva la solución de cualquier situación que sea de importancia para todos los copropietarios y sobre algo que pueda surgir y que sea regulado por la ley.

ARTÍCULO 21.- Este documento podrá ser modificado o sustituido, no necesariamente en compromisos particulares con terceros, podrá ser modificado luego de haberse guardado uno igual de la junta directiva en la sede de la del lugar destinado para registrar los documentos que avalen la propiedad a la cual corresponda y deberá tener en la parte de atrás la certificación que le fuera puesta originalmente y que especifique cuantos hay duplicados.

## B) PERSONA ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 22.- La persona designada para ejecutar las acciones administrativas del complejo habitacional. Podrá ser elegido y quitado por la junta directiva, completados el cien por ciento de los votantes que asistan y el tiempo estimado de sus ejecutoras será de trescientos sesenta y cinco

días a partir de su designación, puede ser reasignado de manera indefinida, su designación puede ser por los copropietarios. En uno de los acreedores hipotecarios, o en una persona ajena al complejo habitacional.

La persona que administra puede continuar ejerciendo sus actividades aun después del término del periodo para el cual fue designado, hasta tanto no se le notifique la asignación otra persona. Quien administra puede renunciar o notificarle como cesante en sus funciones, y deberá asumir la responsabilidad de notificar mediante documentos de sus actividades y en cualquier situación fuera de lo normal, deberá hacer entrega a la persona que le sustituya de todos los libros, documentos y registros de sus actividades administrativas, a más tardar los quince días de haberse conocida la renuncia o despido, sin daño alguno de las indagatorias que pudieran presentarse en perjuicio del complejo habitacional, o contra quien administra.

Quien administra no podrá esconder dinero del complejo habitacional en paga de créditos de su propiedad o discusiones legales.

#### ARTÍCULO 23.- COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD DE QUIEN ADMINISTRA

La persona designada para administrar debe poner atención a cualquier situación con relación a ejecutar una satisfactoria ejecución administrativa, velar por que el complejo habitacional tenga buena operatividad, orden, higiene, mantenimiento de las áreas en común, y que los servicios fijos se mantengan con buen funcionamiento. Le corresponde la dirección de las finanzas del complejo habitacional, estar pendiente de los pagos de mantenimiento al día y el registro de las operaciones que evidencian la contabilización necesaria, de todos los movimientos de lo gastado y lo percibido. Las cuentas bancarias y documentos correspondientes las mantendrá a disposición de los copropietarios en las horas de trabajo.

- a) El cobro de la cuota designada como mantenimiento del complejo habitacional a pagar por cada copropietario, correspondiente a cada apartamento y que ha sido acordada para pago de los gastos en común. Debe emitir los recibos que correspondan a cada pago, de igual forma las liquidaciones o cualquier compromiso que corresponda al condominio.
  
- b) Los montos adeudados por cualquier copropietario deberá ser saldado, a más tardar en quince días de haberse comunicado por escrito, aun sin hacer constar el monto en dicho documento, las sumas adeudadas transcurrido este tiempo, se asume una cantidad a por retraso de un dos por ciento mensual sobre la deuda, y quien debe asume el compromiso de realizar avances de pagos, sin que se llegue a accionar de manera legal, la cantidad que se reciba por esta acción será considerada para el monto de imprevistos reservado.
  
- c) Le corresponde hacer presencia en nombre del complejo habitacional en cualquier situación que fuera necesario sea de carácter legal o no ya fuera considerando contrario los copropietarios del complejo de manera conjunta o no; para ello será necesario tener la anuencia de la junta directiva si fuera necesario asumir acciones legales, de igual manera le corresponde ser la imagen representativa ante superiores en administración de igual forma frente a personas ajenas al complejo habitacional.
  
- d) Dar a conocer a la junta directiva del complejo habitacional con todo el aval de los documentos que conlleve a la comprobación de partidas entregadas por cualquier copropietario que presente

montos pendientes de pago por concepto de mantenimiento, correspondientes a sus compromisos en común.

- e) Le corresponde dar a conocer mediante correspondencia que conlleve certificación a los copropietarios las resoluciones de la junta directiva que representen la realización bien ejecutada por quienes presenten su pago a tiempo de mantenimiento y quienes tienen cuotas mensual pendientes de pagos.
- f) Tomar acciones legales ante los Departamentos correspondientes que se vieran inmersos en violaciones relativas al desenvolvimiento normal dentro del complejo habitacional o que vayan en contra de las normativas que regulan la vida interna del condominio.
- g) Dar respuesta por el buen funcionamiento y la operatividad, organización e higiene y todo lo concerniente a la eficiencia administrativa.
- h) Responsabilidad por la apariencia física del complejo habitacional, en conjunto de todos los bloques edificados y de lugares que corresponda hacer uso a todos, que por lo menos se revise siempre que sea necesario hacer arreglos, siempre que fuera necesario a fin de lograr presentación en buen estado.

Al leer los artículos aludidos en este trabajo, tomados de régimen de condominio del residencial G18, tema de estudio de esta investigación, los cuales hacen referencia a los términos de la administración, el administrador, la asamblea, el presidente, la junta directiva y las funcionalidades de cada uno de estos elementos que intervienen en el proceso de la administración, al contactar con la realidad de las ejecutorias de cada elemento, se puede identificar que cada uno de estos detalles que describen la actividades que corresponden a cada integrante han sido bien acogidas y que la administración siempre ha tenido la buena voluntad de realizar una buena

labor, acogiéndose a las normativas instruidas por la ley 5038, las cuales buscan el buen desenvolvimiento de las partes, a fin de proteger la propiedad en común, buscando siempre el concurso y el respaldo de todos los propietarios, e inquilinos, en síntesis de todos los habitantes del complejo habitacional, considerando que como copropietarios concierne un derecho que le corresponde a todos por igual, velando por la seguridad, y el buen tratamiento sobre la propiedad en edificación, y las áreas de libre acceso o en común, como son los servicios fijos, que conllevan un pago mensual, vigilancia de la estructura física, en higiene y todo lo pertinente para el buen funcionamiento, en su inicio hace alusión a las cosas que les competen a los copropietarios, haciendo mención al título de propiedad, el cual describe cada detalle de la propiedad adquirida, dando los cálculos de medición, las áreas comunes que le compete hacer uso, y los términos legales que le avalan como copropietario en el complejo habitacional y notificándole que todos los acuerdos en común, deben cumplirse con obligatoriedad y cooperar para que se cumplan, con relación a todos los demás propietarios, exhibiendo siempre una conducta intachable y de manera amigable y respetuosa ., se hace saber que cualquier decisión por el conjunto de los copropietarios y todo lo que se recomienda en el régimen de condominios y las regulaciones dispuestas son disposiciones del tribunal de tierras, la asamblea es el organismo conformado por propietarios y que representa la máxima autoridad al momento de tomar decisiones de envergadura o realizar designaciones, este organismo tiene obligatoriedad de reuniones anuales, por lo regular al final de cada periodo fiscal, y en caso de que hubiere alguna urgencia, se llevaría a cabo dos reuniones al año. Estas reuniones deben ser solicitadas por la persona que administra el complejo habitacional, mediante comunicación, la cual deberá estar bien fundamentada, a la asamblea deberá presentarse el cincuenta por ciento de los copropietarios y en caso de que alguien se ausente, deberá nombrar un representante, el cual debe presentar una certificación que le autorice para tales fines. La invitación a

dicha reunión se hará por escrito, y dará todos detalles pertinentes a la misma, si fueran a tratarse temas relacionados con las mediciones del terreno o propiedades en las cercanías del complejo habitacional se requiere de completar todos los propietarios, quien administra debe ser designado por la junta directiva, la cual está integrada por un grupo de propietarios los cuales asumirán el compromiso de velar por el cumplimiento de todas las normativas, se designara un presidente, vocales, un secretario, el presidente es el responsable de designar el administrador, que bien puede ser un tercero, una persona sin vínculos con el condominio, pero que legalmente tendrá toda la responsabilidad de representar al Condominio ante cualquier situación que se presente, ya sea legal ,o compromisos rutinarios que involucren al residencial, debe tomar todas las decisiones que conlleven el control de la seguridad y la operatividad económica, tanto de cobros, pagos , contrato y liquidación de personal , es la persona responsable de que la edificación y sus áreas comunes permanezcan en condiciones aceptables, debe responder ante cualquier pregunta de un propietario, sea cual sea la situación.

Podemos decir que este documento ha sido bien elaborado, y que si se cumple a cabalidad la aplicación de cada una de los artículos se lograra mantener una edificación en óptimas condiciones, exhibiendo una administración eficiente y eficaz.

## **1.8 Definición y Objetivos Del Software**

Un software está compuesto por programas, aplicaciones, y reglas informáticas las cuales están regidas por instrucciones que logran hacer que el uso de un equipo tecnológico ya sea computador o Smartphone se pueda lograr de manera eficiente.

El objetivo principal es llevar a cabo dentro de un computador tareas específicas, las cuales han sido previamente descritas y que se espera una operatividad eficaz. (Lara, 2014)

#### Objetivos del software

Analizar todas las ejecutorias llevadas a cabo dentro del condominio por la persona que administra.

Identificar todos los procesos que realiza de manera rutinaria la administración.

Estudiar las posibles causas de inconvenientes.

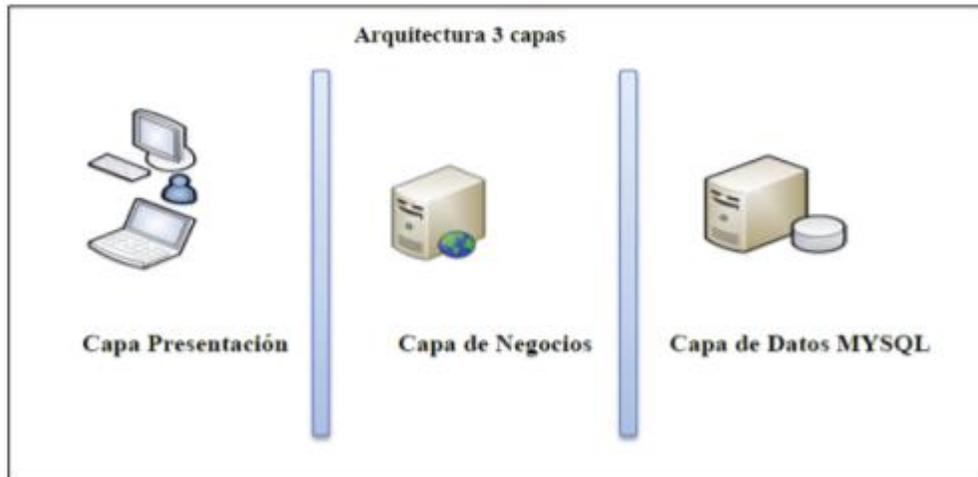
Para desarrollar el software se hará uso de un diseño coherente que cuenta con tres niveles. La causa por lo cual se selecciona este sistema es porque hace posible la colocación de etapas organizados de manera correcta, haciendo posible, la facilidad de entendimiento de todo el procedimiento que se pondrá en ejecución.

Nivel a presentarse, este nivel es el encargado de hacer posible que se logre el enlace de la colectividad y quienes hagan uso de la herramienta. Cuya responsabilidad es hacer llegar a los usuarios cualquier noticia que se origine, y de igual manera transmitir la inquietud del usuario a la administración.

Nivel de trabajo, este nivel tendrá todas las normas a cumplir con las noticias que lleguen desde el primer nivel, las solicitudes de quienes hagan uso del sistema, asumiendo la responsabilidad de que sus inquietudes tendrán solución oportuna.

Nivel de información será el nivel en donde se guardarán todas las informaciones de quienes hagan uso del sistema, de igual forma todo lo relacionado al condominio, de manera que las ejecuciones administrativas con todas sus transacciones de cuentas por pagar, cuentas por cobrar, lo

relacionado a las personas que brindan servicios al complejo habitacional, y cualquier otro dato de interés podrá ser guardado en este nivel. (Valenzuela, 2014)



#### Objetivos de tener un software

Fácil acceso de toda la información de las gestiones administrativas mensuales de condominio.

Se tiene el respaldo de las informaciones generadas.

Se mantienen actualizados los registros de todos los compromisos del condominio

Hay organización en relación a todos los compromisos de pagos

El control absoluto de los compromisos de pagos en común.

Desde cualquier lugar en donde este un residente, (propietario o no), podrá acceder a su cuenta y tener toda la información relacionada con el complejo habitacional.

#### Beneficios de usar un software

Los cálculos mensuales se realizan con mayor exactitud, estos son realizados en la aplicación haciendo uso de tablas predefinidas, lo cual garantiza que haya más confiabilidad en las ejecutorias.

Los gastos en común, tanto lo ingresado como lo pagado, habrá más confianza, y un y quienes hagan uso del sistema sentirán más tranquilidad por la calidad del servicio.

Resguardo de todos los datos de importancia en un disco de almacenamiento central, todos los datos estarán juntos, guardados de forma íntegra y así se evitará que se revisan noticias sin estar bien acabadas.

Información trabajada a tiempo, la entrega de todos los reportes es más puntual, más eficiente, y eficaz cualquier dato requerido puede ser encontrado con facilidad.

Consulta de información es más confiable y segura, cada uno de los usuarios dependiendo de qué responsabilidad asuma en el condominio, tendrá asignada una cuenta que estará configurada conforme al perfil que se le asigne.

Todo el condominio tiene acceso a unos datos conforme a los últimos registros integrados al sistema, un servicio oportuno a tiempo, eficiente y eficaz, con cuentas actualizas de manera que sea un informe elaborado de lo percibido y lo gastado al día. (Lara, 2014)

## **1.9 Tipos de Software Tecnológicos Actualizados**

Para fines de administración de condominios existen en el mercado muchos softwares que ayudan a ser más ágil la operatividad diaria, y el logro de buenos resultados. Pero en el caso exclusivo del residencial G18, se buscará un software actualizado, que logre la integración de todas las tareas internas de la administración, de manera que se augure un eficiente y eficaz servicio.

Para operar con los ordenadores se hace necesario el uso de herramientas de internet como son, Internet Explorer, Chrome, Google, entre otros, estos se encuentran por lo regular en cualquiera computadora o dispositivo móvil, o en caso contrario pueden ser descargados desde sus lugares habituales gratuitamente.

Software de aplicación, son programas elaborados en diseño para o por quienes hacen uso de ellos, de manera que sea más fácil, poder lograr la ejecutoria de trabajos definidos en cualquier computador, entre ellas podemos mencionar a (hojas de cálculos de Excel, procesadores de textos, para base de datos (entre otros).

La administración basada en software para sistemas de datos cada día se vuelve más necesarios para controlar, organizar y tener herramientas que favorezcan una toma de decisión saludable para cualquier tipo de empresa, la rapidez y la confianza con la que las personas reciben reportes informativos referente a la operatividad de su propiedad, teniendo bien claro los resultados ya sea de manera positiva o que algo tenga que enmendarse, son cosas bien valoradas, porque permite tomar acciones a lugar de manera oportuna, por tal motivo es que la gestión administrativa basada en software para sistema de información es de suma importancia. Pero se hace necesario que quienes lo vayan a usar, estén conscientes de sacar el mayor beneficio, haciendo uso debido del sistema. (Patzí, 2010)





El objetivo de un producto de software puede ser de productividad, de entretenimiento, de aprendizaje, etc. Los usuarios generalmente están conscientes de estos objetivos, al igual que los diseñadores, programadores. Propietarios, etc.

Tipos de software

Software Educativo, (SE)

Software aplicaciones empresariales

Software contable

Software informática

Software computadora

Software de dibujo

Para lograr mejores resultados al seleccionar el software se hará necesario designar una persona la cual se haga responsable de todas las tareas a ejecutarse en el mismo de igual manera las decisiones referentes a quienes se les otorgaran acceso y la creación de los perfiles de los mismos. Esta persona asumirá el compromiso de hacer revisiones fijas establecidas cada periodo de tiempo estimado y estará pendiente de instruir a quienes

requieran información. De igual manera deberá mantener un contacto directo con personal calificado en sistemas y tecnologías, que permitan soporte técnico, será la persona que hará los programas necesarios y una colaboración para mantener funcionalidad y mantener un software actualizado. (Penna, 2017)

Vistas todas las teorías planteadas en los trabajos consultados y que son fuentes de información para la realización de esta investigación, todos guardan relación en la similitud de sus definiciones de términos, la aplicación de la administración, guardando coherencia con el comportamiento de la persona que asuma la gestión administrativa, la sea una persona física, copropietario o un tercero ajeno al complejo habitacional, una persona jurídica (empresa) la cual representara al complejo habitacional ante cualquier situación que se presente sea de la índole que fuere, que todos los propietarios deberán estar comprometidos con la obligatoriedad de asumir el pago de una cuota mensual para el mantenimiento del condominio, sufragio de gastos fijos mensuales, pagos salarios, embellecimiento y limpieza de las áreas en común, vigilancia referente a la operatividad de la administración, y cualquier logística que se asuma para preservar la propiedad en común, la debida comunicación constante con todos los copropietarios, informando de la situación económica del condominio, de los ingresos y egresos, todas estas actividades encaminadas a la obtención de unos resultados eficientes y eficaces, se entiende que de todas las fuentes la que sirve como base para cimentar esta investigación es, (Ortega & Tamayo, 2017) por considerarse la de más afinidad y contenido enriquecedor.

## **CAPITULO II**

### **Diagnóstico Actual de la Administración del Residencial G18**

#### **2.1 Contextualización de la organización y situación problemática.**

Buscando convivir en un ambiente de paz y tranquilidad, en donde haya concordia y armonía los propietarios e inquilinos hacen lo posible de exhibir una conducta intachable, mantienen acuerdos para concientizar a los residentes de la importancia de preservar la propiedad que tienen en común, cumpliendo con normas, las cuales regulan cada actividad dentro del recinto, aunque en muchas ocasiones el incumplimiento de alguna de estas normas puede evidenciar molestias entre los vecinos.

La administración es dirigida a preservar y proteger los bienes de la comunidad de igual manera custodiar el manejo correcto del dinero de todos los copropietarios haciendo un debido uso de los fondos que se recauden cada mes como aporte para mantenimiento del complejo habitacional, de forma tal que puede mantener un control sobre quienes han pagado a tiempo sus cuotas, y los que mantienen atrasos envía un informe general de las cuentas que mantienen un balance de pagos al día en un documento en Excel, en el cual se evidencia los montos de cuotas atrasadas consolidadas por apartamento, identificando el nombre de cada copropietario; Se hace público en pequeños murales ubicados en las escaleras de cada bloque de la edificación. Al finalizar cada mes el reporte de cobros actualizado en el cual se visualizan los pagos recibidos y las cuotas pendientes, por cada

apartamento, identificando los nombres de cada propietario y el número de cada apartamento.

Los copropietarios que estén habitando o no un apartamento del condominio, deben asumir con obligatoriedad el pago de cuotas extraordinarias, conforme lo establece el régimen de condominios o en caso de ocurrir imprevistos que deben asumirse para el buen desenvolvimiento de las actividades del residencial, como es la liquidación anual de los empleados de vigilancia y conserjería diaria; Se realizan reuniones periódicas de la Junta Directiva, en la actualidad esta junta se encuentra integrada por cuatro propietarias, entre las cuales hay una que en la actualidad es quien permanece con más presencia diariamente en el complejo habitacional de manera que es la administradora, lleva la responsabilidad de velar que todo fluya de manera correcta, asumiendo el compromiso de representar el residencial ante cualquier situación sea dentro del complejo habitacional, o ante terceros (fuera del residencial), se realizan avances a liquidaciones del personal fijo al final de cada periodo fiscal, buscando tener cuentas claras con los trabajadores, se les entrega su documentación de cálculos de prestaciones legales, conforme y se realizan nuevos contratos al inicio de cada año, esta actividad se ejecuta de mutuo consentimiento con los empleados, dando como resultado que se mantengan por más tiempo trabajando en el residencial los empleados, porque esta actividad les permite sufragar cualquier compromiso se fuerza mayor, o si decidieran incurrir en nuevos compromisos para bienestar familiar, tienen la facilidad porque cuentan con ese dinero; no obstante cada nuevo contrato se acoge a las disposiciones del Ministerio de Trabajo, publicado en su página web, lo que permite que el residencial este siempre acorde con las disposiciones legales vigentes.

De igual forma la administración cuenta con dos representantes legales los cuales están al servicio siempre que se les requiera, uno de los abogados

lleva el control de cobros de las cuentas con atrasos en sus pagos de mantenimiento, en estos momentos se nota que no está ejecutando su labor de manera eficiente puesto que las cuentas se han mantenido con balances pendientes y siguen incrementando el monto, se ha circunscrito a los que le depositan y no realiza la gestión de cobros de manera efectiva, por otro lado el otro abogado que atiende a los casos de representación ante terceros, ya sea diligencias ante cualquier institución sea por reclamos o solución a conflictos, esta persona se activa con facilidad y brinda sus servicios profesionales de manera que todas las encomiendas las resuelve de forma rápida y eficaz, este recibe pagos conforme a los casos que resuelve.

Los compromisos fijos de suministro de agua con la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, (CAASD), se ha tenido que renegociar en varias ocasiones ya que estando el residencial situado en una zona de ciertos privilegios la tarifa de suministro mensual es un poco alta con relación a otras zonas aledañas, tiene varios años considerándose estable, tomando en cuenta que en el entorno existen condominios los cuales están habitados por personas cuyo nivel social se denota más alto, por las especificaciones de su complejo habitacional, en el residencial G18, en su gran mayoría los residentes son personas de clase media, profesionales los cuales prestan sus servicios para mejorar su calidad de vida; Por otro lado, el suministro de energía eléctrica por parte de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica del Sur (EDESUR) no es una factura estable, por cualquier situación fuera de lo común se recibe un incremento en la facturación mensual, situación que obliga a la administración a mantener una constante vigilancia en las escaleras, la caseta de almacenaje, la garita y demás lugares en común que pueden resultar fáciles de violentar, por su disposición al público.

La situación de la administración se encuentra medianamente controlada con situaciones pendientes de mejorar o hacer un esfuerzo por resolver, se

hace necesario determinar las prioridades, e implementar una serie de medidas coordinadas con todos los propietarios de buena fe, interesados en salvaguardar la propiedad en común, haciendo que se cumplan en gran parte de los residentes las decisiones, se entiende que los cambios no son bien acogidos por muchos y que llevara tiempo en ir implementando las decisiones saludables que vayan saneando de a poco y que estas puedan aportar a las personas que están en frente a la gestión administrativa medidas que agilicen las tareas, lograr robustecer sus actividades convirtiendo los resultados en positivos, logrados en una manera rápida, eficiente y eficaz, para todos.

El control de los transeúntes, esta parte está controlada por la vigilancia permanente, pero la entrada de vehículos extraños, ajenos al residencial esta descontrolada debido a que muchos propietarios que adquirieron sus apartamentos desde el inicio se han mudado y sus apartamentos los han alquilado, permitiendo que se produzca un ambiente en donde existe diversidad de personas con formación e intereses diferentes. Se hace necesario tener un control de acceso al portón de entrada, y muchas personas no ven la necesidad de comprarlo, porque entienden que la seguridad esta para darle el servicio de abrir y cerrar el portón, dando lugar a que con frecuencia se escuchen vehículos sonando bocinas, a cualquier hora del día y la noche, pudiendo ser un taxi a recoger un pasajero o un residente queriendo entrar o salir del residencial.

Se dispone de seis cámaras de seguridad, las cuales están ubicadas en el entorno frontal del complejo habitacional asegurando el control de las entradas a las escaleras de cada bloque estas tienen su dispositivo de grabación ubicado en la casa de la administradora, existe acceso restringido a la información, salvo que se suscite una situación anormal y que por ley se requiera la información, no existe mucha facilidad de obtener imágenes, no obstante los servicios del técnico que da soporte, se dificulta su ubicación en

la solución de inconvenientes, no siente responsabilidad del servicio al ser solicitado de manera esporádica, la parte del lado sur y en los laterales el residencial se encuentra desprovisto de cámaras de seguridad, siendo una debilidad y obligando a los residentes en horas de la noche no movilizarse por esas zonas, salvo que no se tomen todas las medidas a lugar para evitar llevarse sorpresas desagradables, a sabiendas de que esta parte del complejo habitacional se encuentra a merced de que cualquier desaprensivo ejecute un acto delictivo en contra del residencial.

Aunque para esta parte el residencial no tiene puertas de acceso, pero las cercanías entre el terreno y el vecino, tiene sus riesgos y existen árboles que se aproximan mucho a la edificación haciendo precipicio que en ocasiones jóvenes suban a la azotea, en busca de frutos.

**Figura 1: Residencial G18, publicidad propiedades en venta.**



**Realizado por: Luisa María Rosa**

Como se puede notar en la en la figura 1, existe publicidad de propietarios decididos a vender por descontento de algunas situaciones con la administración.

**Figura 2: Residencial G18, espacio de las cisternas.**



**Realizado por: Luisa María Rosa**

En la figura 2, puede apreciarse todo el espacio frontal a la edificación, el estacionamiento, soterradas están las dos cisternas, las cuales pasan años sin que reciban su debido mantenimiento de limpieza y acondicionamiento, cosas que son vitales para garantizar la salud y bienestar de todos los residentes.

Fruto de mantener los costes de gastos mensuales controlados, ajustados a montos específicos, hay actividades que se postergan en su ejecución una de ellas es la limpieza de las cisternas, se tienen dos cisternas cuya capacidad de almacenamiento de agua es para garantizar que en ausencia del suministro, se tenga el preciado líquido por espacio de tiempo

estimado en una semana asegurada para todos los apartamentos, está ubicadas bajo el estacionamiento a todo lo largo de la parte este del complejo habitacional, para limpiarla por completo conlleva desparramar toda el agua, o cerrar la entrada de agua por una semana, esto siempre ocasiona disgusto porque muchos residentes no les agrada el agua almacenada,

Y resulta caro el servicio de limpieza, por ende se posterga por mucho tiempo el debido acondicionamiento.

**Figura 3: Residencial G18, área común en descuido.**



**Realizado por: Luisa María Rosa**

En la figura 3 se nota falta de pintura y mantenimiento en áreas en común.

## **2.2 Aplicación de Encuesta a Copropietarios**

Esta investigación presenta los resultados de encuestas, haciendo uso de una población de 72 adultos, y se aplicó a una muestra de 42, los cálculos de la muestra fueron obtenidos con la herramienta dispuesta en internet,

para calcular las muestras efectivas a usarse en la ejecución de trabajos de investigaciones científicas.

Se aplicó una encuesta la cual estuvo elaborada por dieciocho interrogantes, de las cuales quince de ellas fueron preguntas cerradas con cuatro opciones a seleccionar como respuestas, los tres restantes fueron preguntas abiertas, de manera que se pudiera identificar de manera clara el parecer de cada encuestado, con relación a situaciones que se amerita en muchos aspectos tener la anuencia de los copropietarios; La encuesta en general arrojó los siguientes resultados, los encuestados mostraron mayor interés en completar las preguntas cerradas, aquellas cuyo contenido es dirigido a preguntas abiertas todas las dejaron sin contestar.

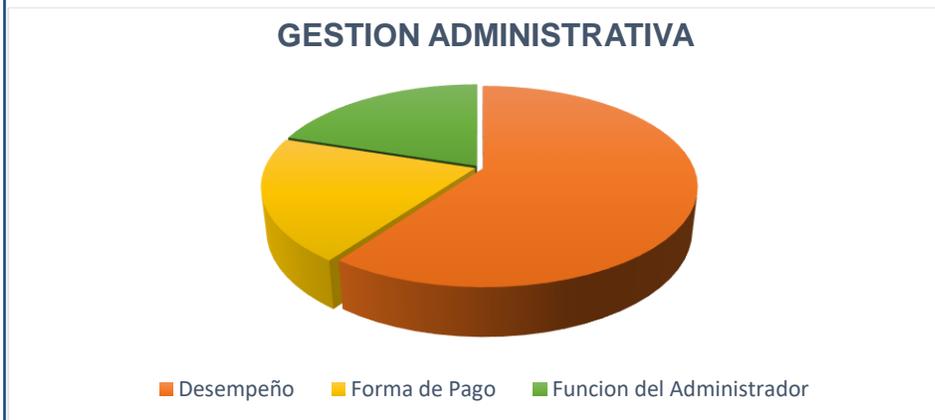
Los resultados de las respuestas en las encuestas conforme a su contenido fueron clasificados en nueve síntesis, los mismos fueron subdivididos considerando todas las ideas centrales de las respuestas en tres grupos principales los cuales han servido como base para agrupar las principales actividades de las gestiones administrativas del residencial, de forma que se haga más entendible su contenido, y al presentarse en cuadros y gráficos de forma generalizada y su pertinente clasificación, ver compendio de la gestión administrativa, gestión de finanzas y gestión comunitaria,. Los cuales se muestran a continuación de manera consolidada en renglones específicos.

**Tabla 1: Encuesta a Copropietarios.**

<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	
Desempeño	126
Forma de Pago	42
Funcion del Administrador	42
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>

**Realizado por: Luisa María Rosa**

**Figura 4: Grafico de Encuesta a Copropietarios.**



**Realizado por: Luisa María Rosa**

En la tabla 1 y la figura 4 demuestran que el comportamiento de los encuestados otorgó una excelente puntuación al desempeño de la administradora.

El comportamiento de los residentes tuvo sus limitantes, y se evidenció al emitir sus respuestas referente a las preguntas abiertas, ya que los

encuestados no mostraron interés en estas interrogantes al parecer evaden emitir una opinión que les pueda comprometer, no obstante todas referentes a la gestión administrativa direccionada a las finanzas, las preguntas enfocadas en el manejo de los recursos en común incluyendo los fondos recibidos como aportes mensuales y que conforman parte vital del buen desenvolvimiento del residencial sus resultados están a continuación:

**Tabla 2: Encuesta a Copropietarios**

<b>GESTION DE FINANZAS</b>	
Cobranzas	42
Pagos a terceros	42
Informes financieros	84
TOTAL	168

**Realizado por: Luisa María Rosa**



La tabla 2 y la figura 5 demuestran la gran aceptación de los informes financieros evaluación en su generalidad como muy buenos, de igual manera los pagos a terceros; pero se dejó entrever descontento por la gestión de cobros.

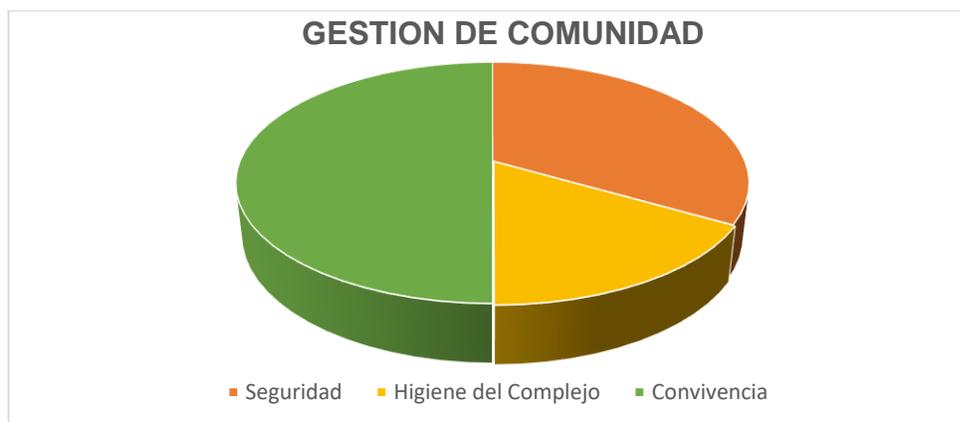
**Tabla 3: Encuesta a Copropietarios**

<b>GESTION DE COMUNIDAD</b>	
Seguridad	84
Higiene del Complejo	42
Convivencia	126
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>

**Realizado por: Luisa María Rosa**

La tabla 3 muestra los resultados de 252 respuestas referentes a las actividades administrativas relacionadas con servicios del complejo habitacional y la convivencia entre los residentes.

**Figura 6: Grafico de Encuesta a Copropietario**



**Realizado por: Luisa María Rosa**

La figura 6 en este grafico se muestran los resultados de tres factores que son importantes dentro del recinto de apartamentos, evidenciando que los residentes dan un gran valor a lo que es la vida en comunidad, el mantener buenos valores y mostrar una conducta aceptable por todos, de igual forma dan importancia a la seguridad que brinda la administración dentro del complejo habitacional, no obstante, observan falta de mantenimiento a las áreas en común.

En síntesis las encuestas arrojaron unos resultados que de manera muy generalizada se puede interpretar que en su gran mayoría los encuestados expresaron su respaldo al desempeño de la gestión administrativa actual, y todas las decisiones que esta ha asumido en los últimos tiempos, que valora el cumplimiento del pago a tiempo de todos los servicios básicos, no obstante evidencia descontento en la forma que maneja la gestión de cobros, aun así los reportes financieros, se reciben a tiempo, y evidencian claramente, los propietarios que mantienen al día, sus cuentas de pagos de la cuota asignada y destinada para el mantenimiento de la edificación y sus compromisos fijos de igual forma para el cuidado de las áreas en común, y que al momento de referirse a la administración de otros condominios cercanos con relación a como se ejecutan las acciones en el residencial G18, entienden que pueden lograrse algunos cambios positivos, toda esta información se recoge del contenido de las preguntas cerradas, porque lamentablemente no fue lograda opinión alguna, como respuesta a las interrogantes abiertas, se entiende que nadie quiere asumir posiciones que le puedan acarrear indagatorias luego.

## **2.3 Situación Actual del Residencial**

Conforme a las investigaciones llevadas a cabo mediante las encuestas y documentos propios del complejo habitacional, se puede notar que actualmente el residencial tiene una gestión administrativa estable, pero que ha circunscripto al trabajo con muchas limitaciones, una de ellas que en la mayor parte del año, se encuentra trabajando de déficit, o más bien sus egresos son mayores que los ingresos, puede subsistir por el fondo para imprevistos que cada mes va disminuyendo, y que al momento quedan fondos por la recuperación de un monto fuerte adeudado por un apartamento, pusieron a la venta el inmueble y que al momento de concretarse la compra, el representante inmobiliario, entregó por completo de buena fe, el pago de la cantidad adeudada. Pero no siempre será así, se han realizado cambios de trabajadores, los cuales exigen mejores condiciones salariales. Las áreas en común necesitan mantenimiento, las escaleras están muy descuidadas, la cisterna tiene bastante tiempo que no se limpia, hace más de cinco años que se pintó y acondicionó toda la edificación, para esa ocasión el cálculo de la cuota extra fue de R\$10,000.00 por apartamento, porque se consiguió mano de obra muy considerada, y, aun así, hay propietarios que todavía deben ese monto. Es necesario implementar nuevas políticas y controles, que comprometan a todos, propietarios como inquilinos.

### **2.3.1 Factores que intervienen en la Situación Actual**

Dentro de los factores que se pueden visualizar y que tienen una incidencia directa dentro de la gestión administrativa del residencial considerando que son puntos claves para determinar la eficacia en los

resultados de las diferentes tareas realizadas son muy notorias algunas, con lo son:

- Los estados financieros al final de cada mes son publicados en pequeños murales ubicados al inicio de las escaleras de cada bloque, están a expensas de que cualquier persona los desprenda y los tire al zafacón, o que altere cualquier información.
- Los estados financieros son elaborados manualmente, solo se ponen los valores en la hoja de cálculos para elaborar el reporte, la administradora, guarda todos los documentos en fólderes, en ocasiones se pierde tiempo buscando un documento, para preparar cualquier información.
- La comunicación con los propietarios no es eficaz, porque, aunque se ha creado un chat en WhatsApp, para mantener información constante, en ocasiones algunos residentes no le dan el debido carácter a las informaciones debido a que son generalizadas, o más bien sienten que cualquier otra persona debe asumirla como para sí y muchas veces se salen del grupo, para no enterarse de los problemas.

La gestión de cobros que se entiende es vital, para el sustento y buen desenvolvimiento de todas las tareas, al momento la administradora maneja gran parte de estos servicios, haciendo llamadas y contactando a los morosos, un esfuerzo para recaudar los fondos suficientes para cubrir los compromisos fijos, en este caso cada vez que le entregan dinero, debe realizar un recibo manual a la persona propietaria del apartamento, convirtiéndose esta actividad en un tiempo que en muchas ocasiones no rinde buenos frutos, porque en la mayoría de ocasiones hace la gestión de cobros, y los copropietarios como sus cuentas están en listado de cuentas

pendientes y manejadas por la abogada, les depositan a la cuenta de la abogada, provocando que el dinero no llegue completo al residencial, ya que la abogada se cobra un diez por ciento (10%) por toda suma que llegue a sus manos, aun sin hacer la gestión del cobro. Se hace necesario provocar una situación de que los propietarios estén conscientes de todos los compromisos fijos del residencial, son de todos por igual, que concierne a la propiedad en común por ende debe asumirse con responsabilidad.

Se entiende que estos son los factores con más incidencia de manera directa en la gestión administrativa, si se mantiene una comunicación eficaz con todos los propietarios, de manera que puedan tener confianza en la administración, generando información financiera a tiempo usando herramientas adecuadas basadas en tecnologías las cuales den reportes en el momento que se requiera, gestionar que todos los pagos sean electrónicos, y que se genere un acuse de recibo automático, esto haría más manejable las actividades de la administración.

## **2.4 Plan de Gestión para resolver problemática**

Para incursionar en un plan de gestión efectivo es necesario contar con la anuencia de los propietarios en su mayoría o tener la aprobación de una parte importante y estar conscientes de que cada sugerencia será bien acogida, la forma más efectiva de lograr esto es buscando respaldo con los resultados de la encuesta, la cual arroja opiniones de la muestra seleccionada, conforme a datos científicos, los resultados de cada pregunta ayudan a planear estrategias de continuidad.

Al analizar los resultados de la encuesta y revisar justo las preguntas que obtuvieron mayor índice de insatisfacción, se evidencia falta de

herramientas que auguren un mejor manejo de la gestión administrativa, de forma tal que todas las inquietudes de los residentes queden debidamente satisfechas; Los Copropietarios en sus respuestas dieron a conocer su descontento con: la forma en cómo está la seguridad de parte de la administración, el manejo de las áreas en común, la valoración del envío de los informes mensuales de cobros, no se valora la convivencia, la prestación de atención a los reclamos de los propietarios por parte de la administración, entre otros, se entiende que con servicio web bien administrado resuelven estas quejas, por lo anteriormente expuesto se sugiere el siguiente plan:

- La recopilación de todos los datos de los actuales propietarios de los apartamentos, sus credenciales, correo electrónico y teléfonos en caso de urgencias de manera que se actualicen los archivos que se tienen, porque se existen muchos inquilinos, con esta acción se pretende que la información que se maneje desde la administración llegue justo a un destinatario correcto.
- Disponer de un sistema web, dotado de un software el cual permita el manejo de hojas de cálculos, pudiendo prepararse de forma predefinida reportes financieros alimentados a través de fórmulas, que este direccionado desde los registros madres, de forma tal que se vayan alimentando de manera automática, esto dará mayor credibilidad a los informes, más agilidad para obtener información de forma eficiente, rápida y con eficacia, que al finalizar el mes los reportes financieros estén a disposición de todos, enviados a través de sus correos electrónicos, conjuntamente se tendrá la información de relación de cobros por apartamentos y las cuentas al día de todos los propietarios que paguen a tiempo. Dicho sistema deberá tener un aviso diseñado para cuando se reciban avisos de depósitos, de

inmediato de envíe al instante un comprobante validando su recepción.

- Se asignará un código personalizado a cada usuario del sistema que permita acceso a los registros del complejo habitacional, solo con fines de consultas.
- En los diseños de registros se deberá contemplar que los propietarios cuyos pagos caigan en atrasos, de manera automática se le calculará el 10 % de recargo contemplado en el régimen de condominios, adicional a la cuota de mantenimiento mensual.
- Los valores que se recauden por concepto de cuentas con retrasos en pagos irán al fondo en común del residencial para imprevistos.
- De igual forma el dinero que se recaude del alquiler de los estacionamientos en común de la propiedad, los cuales serán dados en alquiler bajo acción legal sorteados en asamblea, a las partes interesadas, la persona que resulte beneficiada deberá realizar sus pagos de costumbre adicionando el valor acordado, si incumple con lo acordado al tercer mes pierde los derechos de alquiler (preferiblemente estos alquileres se prefieren propietarios), estos pagos se harán constar en el reporte mensual de cobros, notificando su presidencia en columna habilitada para tales fines.
- Mensualmente se le notificara de manera individual un reporte por atrasos de pagos de manera automática.
- Se recibirán los reclamos de los copropietarios, y se le dará curso a cada uno, los cuales serán clasificados conforme se vayan trabajando, serán: PENDIENTE, aquellos los cuales la administración aún no ha

revisado; en PROCESO, los mensajes que la administración ha revisado; pero aún está evaluando la posible solución y RESUELTO, las notificaciones recibidas ya tramitada y terminada su posible solución, se dará por cerrada.

- Al finalizar el mes la administración rendirá un informe detallado de todos los recursos recibidos (evidenciando su procedencia) y usados en compras o pagos de servicios a todos los usuarios del sistema, dicho reporte tendrá todos los detalles, si el pago fue a personal fijo o por cualquier servicio o imprevisto, notificando a quien se le realizó el pago, ya sea persona física o jurídica y los respectivos comprobantes de pagos.
- Se hace necesario mantener el registro actualizado de todo el personal que labore en el complejo habitacional, con sus credenciales, teléfonos de contactos, sueldo actual, como ingreso al residencial y constancia de fecha de inicio de labores.
- Cada empleado del condominio debe conocer cuáles son sus deberes y derechos, teniendo bien claro la hora de inicio de labores y a qué hora finaliza su horario, considerando que no deberá descuidar su lugar de trabajo, bajo ninguna circunstancia sin previo conocimiento a la administración.
- El pago a todos los empleados se realizará de manera establecida ya sea mensualmente, o quincenal, según lo acordado, con la administración.
- Se dará facilidades de acceso al sistema por igual a todos, pero después de tres meses de retrasos en pagos, el abogado le dará seguimiento hasta recuperar el monto, con ese objetivo se mantendrán sus servicios, para cuentas con atrasos en pagos.

## **2.5 Los objetivos del Plan de Gestión**

La adquisición de un sistema web capaz de manejar toda la información que se produce en el complejo habitacional, en busca de eficientizar la gestión administrativa, de manera que se mantenga una comunicación efectiva con los copropietarios informándoles de todo lo ocurrido relacionado con el residencial, ya sea pagos, cobros o invitación a reunión usando mini mensajes a su dispositivo móvil, con seguridad y al menor costo.

### **2.5.1 Continuidad a todas las Actividades Implementadas**

El seguimiento a todas las actividades realizadas en la gestión administrativa de manera que pueda lograrse elevar al máximo el servicio brindado en el complejo habitacional, cumplir con metas alcanzables y medibles, para la satisfacción de los propietarios y empleados debe mantenerse de manera continua.

## **2.6 Procedimiento para instaurar el Sistema Web**

### **2.6.1 Personas Operarias del Sistema**

El sistema deberá tener una clasificación de tres tipos de personas operarias: **Los Administradores**, persona que asume la responsabilidad de todo el trabajo a realizar en el sistema, informes, notificaciones, reclamaciones, y otorgar acceso a cualquier persona que lo amerite.

**Junta Directiva del residencial**, cualquiera de las personas que la integran, pueden realizar consultas a cualquier apartamento o reporte, en el momento que consideren pertinente.

**Copropietario o Inquilino**, puede tener acceso a consultar sus pagos realizados al administrador, revisar el comportamiento de la cuenta asignada a su propiedad, también le es otorgado el permiso de realizar reclamos.

## 2.6.2 Funcionalidad del Sistema

Se requiere la implementación de módulos para agrupar las actividades en común de cada grupo identificado.

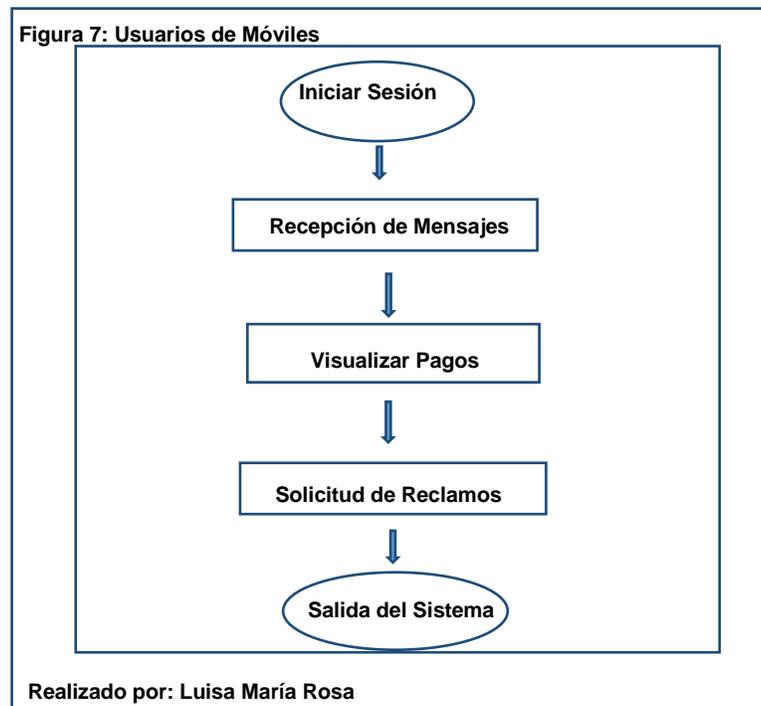
- **Gestión de Datos**, modulo correspondiente al residencial, mediante el cual se permite el acceso al sistema para actualizar todo lo relacionado al complejo habitacional.
- **Gestión de Edificios**, modulo que permite el acceso y actualizaciones a las edificaciones que conforman el residencial.
- **Gestión de Apartamentos**, modulo que permite el ingresar al sistema para actualizar los datos de los distintos apartamentos.
- **Gestión de Usuarios**, modulo que permite ingresar al sistema para realizar las actualizaciones correspondientes a los usuarios que residen en el complejo habitacional, ya sea sus nombres, identificaciones, correos o números telefónicos, estos datos bien pueden ser de propietarios como inquilinos.
- **Asignación de Usuarios**, modulo que permite la asignación de usuarios de un apartamento identificado, puede ser un propietario o un inquilino.
- **Gestión de Cobros**, este módulo permite la adición de cualquier tipo de cobro, sea mantenimiento pendiente de pago, porcentaje designado por atrasos, pago pendiente de alquiler.

- **Gestión de Pagos**, este módulo permite que el administrador realice el registro de todos los pagos incurridos, ya sean salario, gastos fijos del mes, cualquier servicio ocasional, debe incluirse todos los detalles de facturas pagadas incluyendo su fecha y el valor.
- **Gestión de reclamos**, este módulo permite a los usuarios hacer llegar cualquier tipo de reclamo al administrador.
- **Gestión de Empleados**, este módulo hace posible que los datos de los trabajadores puedan ser actualizados por quien administra, de igual forma se revisan las asignaciones para cada empleado, también se realiza el cálculo de sus pagos mensuales.
- **Gestión de Asistencia**, mediante este módulo al momento de llegar en su hora habitual, el trabajador ingresa su número de cedula, en una pantalla, de igual forma al marcharse como cumplimiento de sus labores deberá poner su cedula de nuevo, en una pantalla para esos fines, se mantiene control del cumplimiento de sus horarios.
- **Gestión de reportes**, este módulo permite la generación de reportes con información financiera, los cuales han sido programados con anticipación toda la información requerida, por lo general, son estado de cuentas por cobrar, estado de cuentas por pagar, y el reporte de todo I, son estado de cuentas por cobrar, estado de cuentas por pagar, y el reporte de todo lo recibido.
- **Gestión de avisos**, modulo que permite envíos de avisos, recordatorios de reuniones, o cualquier evento que lo amerita a sus dispositivos móviles de los propietarios, o la persona designada.

El conjunto de todas estas herramientas con sus debidos permisos, los cuales son asignados conforme a los roles que cada uno de los usuarios vaya a ejecutar, funciones estas que serán otorgadas considerando el perfil de cada uno, y la envergadura de las funciones correspondientes, lo cual amerita consultarse con la administración antes

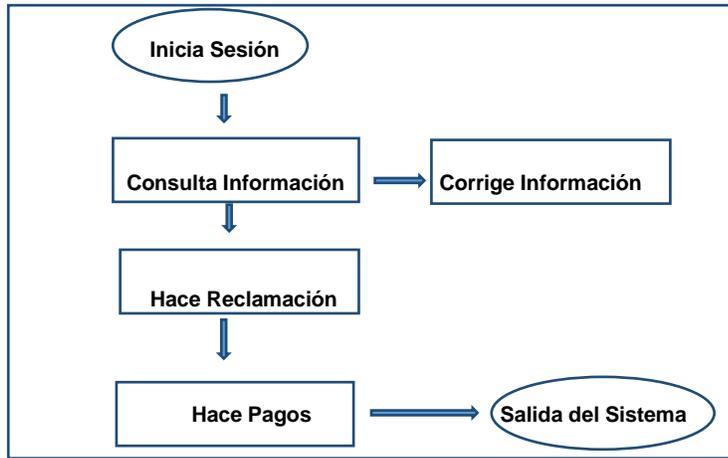
de otorgar los permisos, garantizan el buen funcionamiento de la administración, logrando llevar a cabo la gestión de sus tareas con la más alta calidad, y el logro de mantener a todos los copropietarios satisfechos y complacidos con excelentes logros.

### 2.6.3 Ilustraciones para Usuarios del Sistema Móvil, Web y Empleados



En la figura 7 se ilustra la utilidad que obtendrá cualquier usuario desde su dispositivo móvil, fácil de manejar y comunicación continua de forma eficiente y eficaz

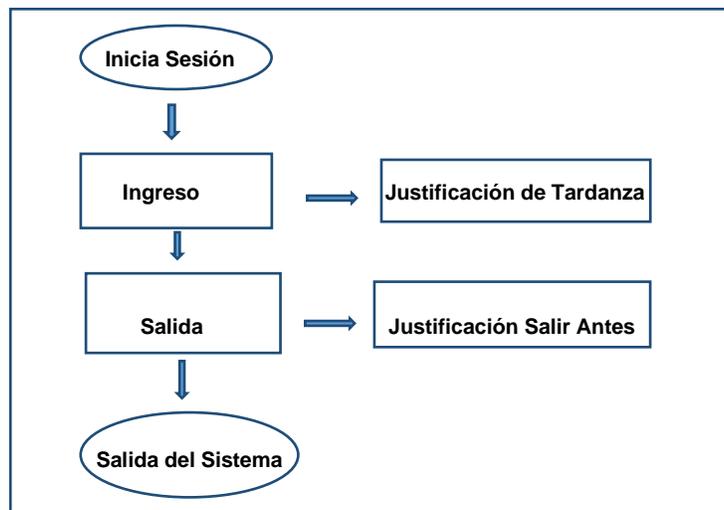
Figura 8: Usuarios de Web



Realizado por: Luisa María Rosa

En la figura 8 muestra que este usuario, puede corregir su información.

Figura 9: Empleados del Complejo Habitacional



Realizado por: Luisa María Rosa

En la figura 9 muestra las facilidades que el Sistema ofrece a los empleados de justificar una tardanza, o en solicitar salir antes mediante excusas.

## 2.7 Presentación del Software Tecnológico propuesto

**El Software Kastor, lo** proponemos porque es el único software contable que está diseñado exclusivamente para la administración de edificios y condominios.

Es un software que permite trabajar con información articuladas desde un conjunto de datos de un mismo contexto lo que permitirá a la persona que lleva la gestión administrativa y a cualquier propietario obtener con facilidad acceso al sistema de manera ágil y obtener información con los últimos registros, tan solo tener a su disposición una computadora y conectar a internet; como cada actividad administrativa no es más que la distribución de compromisos de pagos que tiene la comunidad, el sistema está diseñado para automatizar todos los cálculos, logrando así una mejor gestión de todas las tareas que corresponden a la gestión administrativa.

- Se obtiene un archivo de todas las actividades que realiza el complejo habitacional mensualmente, y esta información podrá ser consultada con facilidad.
- Todos los reportes y datos generados estarán resguardada.
- Se obtiene mayor rapidez para determinar los montos gastados, de igual forma lo percibido, y las partidas que corresponden a los compromisos comunes.
- Se obtiene un registro organizado de quienes suplen servicios.
- Se mantiene el record de los propietarios que mantienen sus cuentas al día, de igual forma los que habitualmente presentan atrasos.
- Los informes financieros y reportarías de cuentas tanto por cobrar, como por pagar estará siempre disponible para los usuarios, con solo realizar una consulta desde donde estén y obtendrán información.

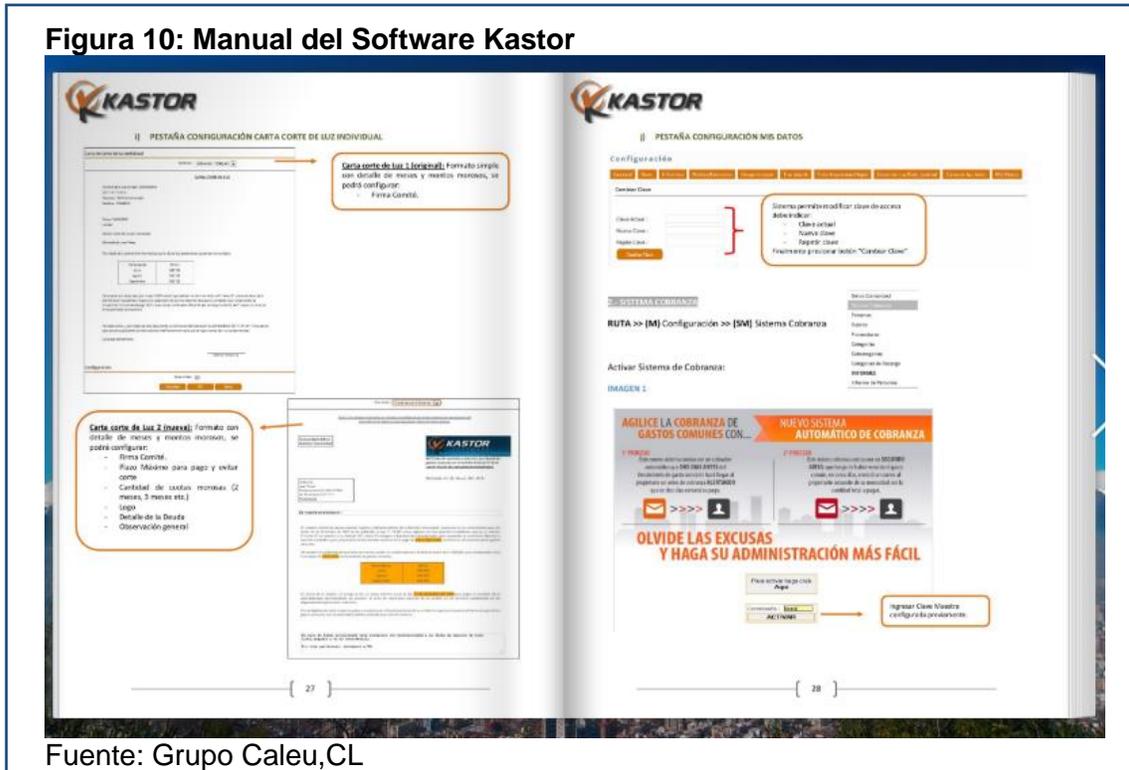
### **2.7.1 Beneficios de la implementación el Sistema Web**

- Más credibilidad y confianza al determinar los montos, estos son determinados con la utilización de fórmulas diseñadas en la computadora, lo que hace posible que sean menos frecuentes cobros erróneos.
- Las partidas correspondientes a compromisos en común sean cobranzas o pagos tienen más control, ocasiona más confianza en todos los copropietarios, augurando tranquilidad.
- Toda la información que se trabaja es almacenada, como banco de información, todos los datos se guardan con estructuración, los datos se mantienen íntegros, se evitan fallos.
- Los datos son procesados mucho más rápido, se logra la generación de reportes informativos con mayor rapidez y confiabilidad.
- Es aumentada la protección de los datos y al realizar consultas de información, se establecen descripciones únicas para cada usuario de forma que cada acceso este identificado con asignaciones específicas para cada perfil creado, unos son más privilegiados que otros dependiendo de su posición dentro de la organización.

Se entregan informes los cuales son actualizados, con la más reciente información, la cual es resguardada, con todo esto se obtiene más credibilidad, todo lo ingresado y lo gastado trabajado con eficiencia, los usuarios bien informados, y accesibilidad con rapidez a los informes que han sido procesados de manera sistemática.

## 2.7.2 Imágenes del instructivo del Software Kastor

Figura 10: Manual del Software Kastor



Fuente: Grupo Caleu, CL

En la figura 10 se muestra imagen del manual de instrucciones del software Kastor el más completo para administrar edificios y condominios en cual está disponible en internet producido por el Grupo Caleu, CL, San Diego.

## CONCLUSIONES

Al término de esta investigación se concluye que en todos los complejos habitacionales se suscitan inconvenientes con la administración, ya sea de índole financiero, comunitario, o fruto de una gestión administrativa, porque quien asume el compromiso de la administración es la persona señalada como responsable de resolver cualquier imprevisto, y sea dentro del complejo habitacional o fuera del recinto. Se entiende que con la puesta en ejecución del sistema con software que se propone se logrará una administración mucho más eficiente, ágil y eficaz, usando herramientas tecnológicas actualizadas.

Considerando que en la ejecución de cada proceso del trabajo algo vital es la información, y con esta herramienta, estará resguardada, y todos los usuarios cuando lo consideren pertinente podrán hacer uso de ella.

La comunicación también complementa la buena gestión administrativa, y también con estas facilidades, se mantendrá una correcta y adecuada comunicación entre la administración, y los residentes, ya sean inquilinos o propietarios, estarán recibiendo notificaciones de cualquier evento que se presente, ya sea en el residencial o que se requiera de una reunión o asamblea, de igual manera cualquier usuario que desee elevar una queja por insatisfacción o reclamación de algún servicio, podrá hacerlo, a través su dispositivo móvil.

Con la adquisición del software Kastor, se obtendrán informaciones financieras mucho más rápido, de manera confiable y segura, porque está diseñado para el manejo contable de la administración de edificios y condominios, los estados financieros son diseñados, y se alimentan de manera automática a medidas que se originan las operaciones, las cuales involucran esas cuentas que ya fueron seleccionadas, lo que asegura que al

no involucrar operaciones manuales, el margen de error, se reduce de manera notoria, al efectuar cualquier tipo de cálculos, ya sea que involucre un pago o que haya que calcular gestiones de cobranzas también, asegurando eficiencia en el servicio.

Es necesario que todos, copropietarios, inquilinos, y demás usuarios del sistema estén enterados de que su rol para acceso al sistema será habilitado conforme a especificaciones que la administración informará.

La buena gestión administrativa conlleva muchas aristas, que en determinadas ocasiones la gran mayoría de los propietarios no está consciente, la gestión de cobranzas, los pagos a suplidores, pagos a terceros los cuales prestan servicios a la administración, los gastos fijos mensuales incluyendo los salarios, que conforman la carga más fuerte, porque son ineludibles, sobre los cuales descansa el funcionamiento eficiente de la administración. Algo esencial para que todo fluya de manera correcta es la seguridad en el residencial, esta viene a complementar la satisfacción y tranquilidad de los residentes.

Por todos los criterios externados anteriormente, se entiende que con esta herramienta se logra la **Eficientización** de la Administración para Condominios basada en Software Tecnológico e Interfaces Móviles, en el Residencial G18.

## RECOMENDACIONES

### Para hacer más eficiente la Administración del Residencial G18.

- Se recomienda la adquisición del Software Kastor, lo que repercutirá en beneficios de todos los usuarios, logrando así una gestión administrativa, ágil, eficiente y eficaz.
- Se recomienda la implementación del sistema de comunicación web y de interfaces móviles, esta gestión es de suma importancia, para que la administración mantenga una comunicación fluida y constante con los residentes del complejo habitacional.
- Se recomienda la creación de códigos de acceso al sistema conforme a los perfiles de cada usuario, conforme lo considere la administración.
- Se recomienda trabajar con excelencia y dar continuidad a todos los procesos implementados a fin de mantener una administración eficiente y con Alta calidad en su gestión.
- Se recomienda implementar un organigrama, que evidencie la estructura de mandos dentro del complejo habitacional y que se dé a conocer, porque muchos propietarios e inquilinos desconocen el régimen de condominios.



## BIBLIOGRAFIA

- A., D. (2012). *Sistema de Información de Propiedad Horizontal SoftPH, GIRARDOT, Colombia*. Colombia.
- Apolo, V. (2010). *Creación de una Empresa de Administración de Edificios de Propiedad Horizontal*. Ecuador.
- Burí, C. (2016). *Manejo Optimo de la Gestión Económica y Administrativa de los Condominios que se encuentran bajo el Régimen de Propiedad Horizontal en la Ciudad de Guayaquil*. Ecuador.
- Chuquivilca, J. (2019). *Administración de Edificios y Condominios dirigidos al Nivel Socioeconómico B Y C, usando las plataformas Virtuales como nuevo Enfoque Cultural de Lima Metropolitana*. Peru.
- De la Barra, A. (2015). *Análisis de un diseño de Administración basado en Agentes de Software e Interfaces Móviles*. 2015.
- Galindo, L. (2015). *Proyecto de factibilidad para la Creación de la Empresa de Servicios en Administración*. Ecuador.
- Gracida, C. (2018). *El Condominio su Operación y Administración*. Mexico.
- Guzmán, A. (2017). *El Condominio en la Práctica*. República Dominicana. República Dominicana.
- Guzmán, F. (2009). *LEY 5038 sobre Condominios, Santo Domingo*. República Dominicana.
- Heizer, J. (2009). *Principios de Administracion de Operaciones*. Mejico: PEARSON EDUCACION , Septima edicion.
- Hernandez, E. P. (2015). *Teoria General de la Administracion*. Pamplona: Universidad de Pamplona.Facultad de Estudios a Distancia.
- Hernandez, N. (2017). *Propuesta de un Plan Estrategico para la Gestion de Recursos Humanos para una Empresa de Administracion de Condominios*. Jalisco, Mejico.
- Lara, F. A. (2014). *Desarrollo de un sistema Web para la Administracion de un Condominio*. Valparaiso, Chile.
- Marín, Y. (2019). *La Responsabilidad del Comité de la ADMINISTRACION de Edificios y Condominios*. Chile.
- Mathelin, C. (2015). *Administración integral del Condominio*. Méjico, D.F.

- Montoya, L. (2013). *Condominios: Modelo de Organización Administrativa*. Colombia.
- Ortega, H., & Tamayo, A. (2017). *Análisis, Diseño e implementación de una Aplicación WEB para la Administración de un Condominio, además una Aplicación Móvil, para el envío de notificaciones*. Quito.
- Paredes, E. (2015). *Teoría General de la Administración*. España.
- Patlan, A. (2015). *Diseño de un Plan de Negocios para una Empresa de Administración de Viviendas Residenciales en el municipio bahía de Banderas*. Jalisco, México.
- Patzi, A. (2010). *Sistema de Administración de Propiedades proyecto de Software Libre Wako*. Catalunya.
- Penna, P. (2017). *Evaluar la creación de software como servicio, para la Administración de Edificios y Condominios*. Santiago, Chile.
- Raffino, M. E. (2019). <http://concepto.de/ladministracion/>. Obtenido de Administración.
- Ramirez, C. (2016). *Fundamentos de Administración*. Bogotá.
- REGLAMENTO DE LA CO-PROPIEDAD Y LA ADMINISTRACION DEL CONDOMINIO RESIDENCIAL G-18, (1997)• REGLAMENTO DE LA CO-PROPIEDAD Y LA ADMINISTRACION DEL CONDOMINIO RESIDENCIAL G-18, (1997) Santo Domingo, República Dominicana. (1997). República Dominicana.*
- Rivera, L. (2018). *Plan de Negocios para la constitución de una Administradora de Condominios Integral*. Santiago de Chile.
- Ruiz, M. (2015). *Plan de Negocios para una Empresa de Administración de Edificios*. Santiago de Chile.
- Sociedad Peruana. Funciones De la Administración de Condominios. Perú. (2017). Perú.*
- Taboada Gonzalez, L. H. (2018). *Gestión y Control Contable de la Administración Inmobiliaria San Francisco Suites*. Guayaquil, Colombia.
- Valenzuela, F. (2014). *Desarrollo de un Sistema Web para la Administración de un Condominio*. Chile.
- Vargas, M. (2018). *Propuesta de un Sistema de cobranzas a los propietarios para el mejor control de los gastos de servicio del Cond. Lima*.

# **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD APEC**

**DECANATO DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

**ANTEPROYECTO**

**Título:**

**Eficientización de la Administración para Condominios  
basada en Software Tecnológico e Interfaces Móviles, en el  
Residencial G18; Santo Domingo, Distrito Nacional.**

**Sustentado por:**

Luisa María Rosa Tavarez; matrícula 20180251

**Tutor:**

MSC. Damarys Vicente de la Riva

Santo Domingo, Distrito Nacional  
República Dominicana  
Julio del 2019

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Conforme la investigación realizada en trabajos similares en seis (6) países todos relacionados en administración para condominios, se ha podido observar que todos tratan problemáticas muy parecidas, pareciera que la cuestión de administración para condominios tiene generales en común a nivel internacional.

En Residencial G18, el descontrol en las informaciones internas del residencial, la falta de seguridad a los residentes, la falta de comunicación entre los propietarios, poco seguimiento a los cobros de la cuota de mantenimiento, y atrasos en pagos fijos de servicios con Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN), Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), facturación de suministro de energía de (EDESUR) , la no liquidación a tiempo de servicios de personal externo como (plomeros, electricistas, jardineros , vigilantes, servicios de cableados telefónicos, servicios de técnicos de cámaras, evidencias de deficiencias en la administración del condominio.

En residenciales o condominios tradicionales solo hay vigilantes presenciales, por tal razón son objetos de que individuos dedicados a cometer fechorías, vean en este tipo de edificación con un atractivo para llevar a cabo sus actos detractores, y en muchas ocasiones estos casos quedan inconclusos, e incluso las autoridades ven difícil de resolver si no hay pruebas suficientes como para lograr abrir un caso acusatorio.

Porque se han registrado víctimas de alguno de estos acontecimientos descritos, allegados y amigos han sido fruto de estos infortunios. Y es necesario querer aportar a la solución de este problema; haciendo uso de herramientas, que están a nuestro alcance, a fin de buscar la forma de aminorar estos eventos tan desagradables.

La elaboración de este trabajo tiene una importancia vital, para los residentes en los condominios o residenciales, porque aporta a la solución de un problema que afecta a muchas edificaciones habitacionales, y centros comerciales, tanto en construcción como ya habitados, por tal motivo es un problema que aqueja a gran parte de la sociedad, si se hace la revisión y en estos momentos de cada 10 personas de clase media, y que residen en el centro de la ciudad (Distrito Nacional) por lo regular 8 viven en un condominios, y es algo preocupante tener que salir a brindar servicios laborales, por lo regular lejos de la vivienda y tener la preocupación de que hasta tanto no regrese, no estará enterado de lo acontecido en su casa.

Es un aporte para lograr un manejo eficiente, eficaz, oportuno, y operante de la administración del condominio.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Propuesta basada en Software Tecnológico e interfaces móviles, para Eficientizar la Administración, en el Residencial G18; Santo Domingo, Distrito Nacional.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar el Software Tecnológico a utilizar para lograr la eficiencia en la administración del Residencial G18
- Evaluar la situación administrativa actual del Residencial G18
- Valorar la situación administrativa actual los cambios a ejecutar para poder implementar la Administración para condominios basada en software tecnológico e interfaces móviles.

## **JUSTIFICACION TEORICA**

Este tema de estudio está desarrollado tomando en consideración la investigación realizada por los diferentes autores; entendemos que estas investigaciones y planteamientos hechos en los ya mencionados trabajos reúnen todos los requerimientos como para cimentar el desarrollo de este trabajo, tomando en consideración que son escenarios muy parecidos, se puede lograr un excelente planteamiento, teniendo un buen fructífero logro.

## **JUSTIFICACION METODOLOGICA**

Se elabora una propuesta basada en software tecnológico e interfaces móviles que podrá ser utilizada por otros condominios e investigadores. Este proyecto se hará conforme a los documentos investigados, es conveniente, considerar que se usaran otros recursos, los cuales se han trabajado para presentar proyectos avalados por recursos de investigación.

## **JUSTIFICACION PRÁCTICA**

Haciendo más eficiente la Administración para Condominios basada en Software Tecnológicos e Interfaces Móviles; Es la única forma que los residentes de un condominio pueden llevar una vida saludable, hacer uso de sus espacios designados de manera organizada y sosegada, mantener un control en sus cuentas por cobrar, evitar atrasos en las cuotas mensuales de mantenimiento, que los gastos fijos estén pagados al día; buscando unidad, seguridad, servicios rápidos, eficientes y eficaces, una comunicación continua, y solución a tiempo de imprevistos mediante herramientas que faciliten una eficiente comunicación para todos en conjunto, llevar grabaciones de todos los percances que se susciten, a cualquier hora del día o la noche, de igual manera una comunicación efectiva con todos los residentes, y respuesta a cada imprevisto con los vigilantes o cualquiera de las personas que presten servicios, teniendo una asesoría legal por con un representante contratado.

## **MARCO REFERENCIAL**

### **Marco Teórico**

#### Antecedentes

En la realización de este trabajo se hizo consulta a dos (2) estudios realizados para trabajos de culminación de grado, en universidades extranjeras, los cuales reúnen todas las condiciones como para avalar esta investigación dada sus teorías y metodologías encaminadas a encontrar solución a un problema similar.

La primera consulta es del trabajo realizado por (Buri 2016) y (Espinosa 2016) tesis de grado con el título: Manejo Optimo de la Gestión Económica y Administrativa de los Condominios que se encuentran bajo el Régimen de Propiedad Horizontal en la ciudad de Guayaquil, Al término de esta investigación se pudo determinar que los obstáculos para incursionar en este sector de la Administración para condominios son muy escasos ya que debido al crecimiento desmedido en el mercado de construcción habitacional, existe poca profesionalización en las Administraciones lo que provoca que muchas sean inestables, y esto da la oportunidad a nuevas empresas en el sector.

La segunda tesis consultada fue realizada por (Chuquivilca 2019) tesis de grado con el título: Administración de Edificios y Condominios Dirigido al Nivel Socioeconómico B Y C, usando plataformas Virtuales como nuevo Enfoque Cultural en Lima Metropolitana. Conforme a lo planteado por esta persona, es de opinión que las empresas dedicadas a la construcción de edificios habitacionales deben asumir el manejo de la Administración desde que empieza la construcción hasta la entrega de los apartamentos, porque las construcciones tienen mucha demanda y es necesario que se identifique un solo representante que garantice la vigilancia, y el buen funcionamiento de los servicios.

## **FUNDAMENTACION JURIDICA LEGAL**

Este trabajo será realizado De conformidad con las disposiciones combinadas de las leyes: 5038, que regula el régimen de condominios en la República Dominicana, del 21 de noviembre de 1958, y la ley 108-05 sobre Registro Inmobiliario, del (23) de marzo del (2005).

Art. 29 ley 5038 El administrador tendrá la iniciativa y dirección de los trabajos, elegirá y revocará al encargado del edificio y le dará las ordenes que estime convenientes, todo bajo la autoridad de la asamblea general y sujetándose a lo que ella tenga a bien disponer. Podrá ordenar las reparaciones menudas, sin previa autorización de la asamblea general y las otras reparaciones, solo en caso de urgencia y avisando inmediatamente a los propietarios. Los registros de actas del consorcio, los libros de contabilidad y los documentos y comprobantes de los gastos están a cargo del administrador.

Art. 30 El administrador convocara a los propietarios por circular certificadas o por aviso publicado en un periódico de circulación nacional con un plazo de tres días por lo menos de antelación, o cuantas veces fuere necesario.

Presidirá la persona que se designe en cada asamblea, y el administrador ejercerá las funciones de Secretario a menos que se disponga otra cosa en el reglamento.

Las copias y las certificaciones firmadas por el administrador salvo disposición contraria del reglamento hacen fe respecto de los propietarios y de los terceros, siempre que estén visadas por el que presidio la asamblea o a falta de este por uno de los propietarios que tuvieron presentes en la asamblea.

**RLEGLAMENTO DE LA CO-PROPIEDAD Y LA ADMINISTRACION DEL CONDOMINIO RESIDENCIAL G18**, avalado por la ley 5038 se establece que:

Para llevar a cabo una efectiva administración de condominios es necesario considerar los servicios en comunes, como son la gestión de cobros, con mucho esmero hay que trabajar para que todos los residentes mantengan el pago de su cuota de mantenimiento mensual al día; los pagos de servicios, debidamente controlados, y monitoreado ya sea con emisiones de cheques o transferencias electrónicas, de igual forma el manejo del personal, crear conciencia de que tan pronto se contrata los servicios de un personal ingresarlos a la tesorería de la seguridad social (TSS), también con forme a las necesidades internas del condominio y a los imprevistos, el manejo de los suplidores, entre ellos material gastable para la oficina, como lo es papel para impresora y tóner, servicios eléctricos, limpieza se sépticos, trampas de grasa, limpieza de cisterna, pintura y acondicionamiento de la edificación, y las regulaciones; considerar el régimen para condominio, ante cualquier decisión interna a considerar.

Lo establecido en el acuerdo de condominios y de la propiedad, la persona que preside la administración es el administrador, el cual es el representante de edificación habitacional residentes y propietarios del residencial. Es asignado y quitado por la asamblea, por una mayoría de los votos, puede durar en sus funciones trescientos sesenta y cinco días y pudiera ser reelegido si así lo considera la junta de propietarios. Puede continuar ejerciendo sus funciones, después de haberse dado la expiración de su tiempo estimado para el cual fue puesto mientras no se le dé a conocer otra persona que le sustituya.

La persona que administra aun si renuncia tiene la obligatoriedad de dar a conocer como queda el papel de su desempeño, en todo caso debe hacer entrega a la persona que le sustituya de todas las herramientas utilizadas en

su gestión, datos y actos de la operación a más tardar dentro de quince días de darse la noticia de su renuncia o su despido.

Esta persona no puede tener en su poder dinero, ni pertenencias del Residencial ya sea como paga de compromisos de pagos de él o en términos legales.

Es quien dirige y autoriza los trabajos, si fuere necesario sustituir al encargado del condominio tiene las facultades para hacerlo, siempre estará bajo el mando de la asamblea, sujeto a sus disposiciones.

Por su parte, el autor Mathelin (2015) “Administración de integral del condominio”

EL Condómino se considera un híbrido en el coexisten derechos de propiedad y copropiedad; lo que quiere decir que en un mismo inmueble hay áreas privativas, la cual es propiedad exclusiva de los propietarios o condóminos y áreas comunes, áreas pertenecientes pro indiviso a los propietarios y de acceso para todos los propietarios y para los inquilinos de las áreas privadas.

EL régimen de propiedad en condominio se formula unilateralmente por el propietario de un bien inmueble, quien busca fraccionarlo con fines habitacionales, comerciales o industriales con la finalidad de vender sus áreas privadas o alquilarlas a terceros.

En la administración del condominio, se dispone de la alternativa de los servicios de un administrador de entre todos los propietarios, para que ejerza la posición de los servicios administrativos, fiscales, legales, operación y mantenimiento de las instalaciones, así como realizar los cobros de las cuotas de mantenimiento ordinarias y extraordinarias, para poder contar con la liquidez necesaria, para poder saldar los compromisos fijos mensuales.

El autor Gracida (2018) “El condominio, su operación y su administración”

El habitar en un condominio presenta una serie de ventajas y desventajas; dentro de las ventajas tenemos:

- Seguridad, tener vigilancia para no permitir que personas ajenas al condominio entren al mismo.
- Poder tener servicios de los cuales disfrutar de forma colectiva, que de manera individual sería muy difícil poder tenerlos, como son jardines, salón de eventos, en algunos casos piscina, etc.
- Tener como cercanos vecinos personas de igual nivel socioeconómico.
- En caso de tener hijos pequeños, saber que tienen espacio en donde jugar sin el peligro de la calle.

#### Desventajas

- Estar conscientes de que vamos a tener personas prepotentes en cuanto al uso de las áreas en común.
- Tener que soportar mascotas, aun estén prohibidas por la Asamblea General de Condominio y el Régimen de condominio.
- Soportar reuniones nocturnas de vecinos quienes pongan música alta.
- No tener los suficientes fondos en la administración para sufragar los gastos fijos del mantenimiento, por la razón de que haya morosos, quienes no paguen a tiempo.

Los administradores, son personas honestas, ya sean que residan o no en el condominio, profesionales o no, y que tratan de hacer un buen trabajo de buena fe su labor, pero que no cuenta con la experiencia y capacidad administrativa y de fiscalización requerida, para logra un excelente desempeño

## **MARCO CONCEPTUAL**

Este tema de estudio está desarrollado tomando en consideración el problema descrito y bajo los conceptos de que las investigaciones realizadas por los autores ya mencionados pueden correctamente aportar de forma muy positiva a investigaciones y planteamientos ya que reúnen los requerimientos como para cimentar el desarrollo deseado y lograr un excelente planteamiento.

El condominio es el conjunto de propiedades o inmuebles que residen dentro de un mismo predio, el régimen de propiedad en un complejo habitacional es uno de los tipos de propiedad compartida forzada, porque se da como resultado de juntar la propiedad de un único dueño y la compartida, porque sus propietarios son dueños de forma individual de algunos bienes y a la vez propietarios compartidos de otros, de un mismo inmueble.

El Régimen de Propiedad en Condominio, es un acto jurídico de una modalidad de la Copropiedad de un inmueble, que en los últimos años en nuestro país ha tenido un gran desarrollo, en las áreas urbanas de las principales ciudades y zonas turísticas de playas; por lo regular debido a la carencia y al costo de terrenos, por lo que se han surgido empresas más prosperas de la construcción de inmuebles para uso habitacional, edificios verticales, conjunto de casas horizontales , edificación de oficinas y locales comerciales.

## **TIPOS DE CONDOMINIOS**

Las edificaciones destinadas para condominios podrán clasificarse de acuerdo a sus características, estructura y usos en: conforme a su estructura pueden ser vertical y horizontal

Condominio vertical, edificación de varios niveles con un terreno en común, distribuido en unidades habitacionales privadas, y tienen derechos de copropiedad. Condominio horizontal, construcciones horizontales de inmuebles, tiene derecho exclusivo de una porción de terreno, tiene derecho de propiedad de la unidad establecida y tiene disfrute de algunas áreas en común establecido como derecho de copropiedad.

Condominio mixto, es aquel compuesto por edificaciones destinadas para uso habitacional que tiene construcciones verticales y horizontales.

Industrial, son aquellos condominios en donde la unidad de propiedad privada se destina a actividades permitidas para esa área.

## **SOFTWARE TECNOLÓGICO**

Para llevar a cabo este trabajo es preciso contar con un software tecnológico que pueda ser usado para crear y organizar las páginas web, que permita poder trabajar con herramientas, aplicaciones y que se pueda utilizar en una serie de servicios los cuales son vitales para una buena y exitosa ejecución, básicamente que pueda agilizar todo tipo de comunicación digital ya sea para ordenadores o dispositivos móviles y portátiles, integración prácticamente con toda la labor de la administración, que se realice envío de mini mensajes, las comunicaciones, los avisos, reportes mensuales de cobros, invitaciones para las asambleas, y otras actividades programadas. Se requiere de un software eficiente en el cual se interconecten todos los componentes que intervienen en la administración para optimizar y brindar información oportuna en tiempo real.

## **ASPECTOS METODOLOGICOS**

### **Tipo de investigación**

**Investigación Explicativa** ya que se hará una descripción de todo el proceso de la situación encontrada en el residencial, buscar detallar y analizar las causas que originan esta situación, a fin de encontrar posibles soluciones a considerar.

**Investigación Aplicada**, porque se ha realizará la búsqueda de un elemento que pueda ser útil y poner en práctica las conclusiones a las cuales se hayan llegado, buscando como objetivo concreto que la administración del condominio pueda ser lo suficientemente eficiente, basando su funcionalidad en software tecnológicos y dispositivos móviles, lo que garantiza una administración de vanguardia.

### **ENFOQUE DE LA INVESTIGACION**

Esta investigación se realizará teniendo Un enfoque Cualitativo, porque se realizará un análisis sistemático, sobre la problemática que están teniendo los propietarios del condominio por la ineficiencia de la administración, partiendo de ideas y opiniones de los residentes, propietarios, suplidores, empleados, contratados, toda esta información ha sido tomada en consideración, se ha interpretado de manera lógica y fundamentada.

## METODOS TEORICOS Y EMPIRICOS

### Método Teórico

**Método Analítico**, porque se parte de la visualización de la administración del condominio, considerando su inoperancia que se evidencia en cada uno de los elementos que intervienen en ella y que se hace notorio cada mes, con el cobro de las cuotas atrasadas de los propietarios, lo que dificulta el cumplimiento a tiempo de los pagos de los servicios fijos, como lo es la facturación del suministro de agua por la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Santo Domingo,(CAASD), el suministro de energía eléctrica a las áreas en común por la EDESUR DOMINICANA, atrasos en la facturación de recogida de basura por del Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN), y pagos a trabajadores entre otros.

**Método Deductivo**, con esta investigación se podrá obtener suficiente información propia de las ejecutorias diarias que se realizan en el área administrativa en el condominio. Se enfocará en la gestión de cobros de cuotas atrasadas de mantenimiento, permitiendo crear un record de cada cuenta y llevar control de la misma, tomar las decisiones pertinentes relacionadas a cada caso, si fuera necesario ponerlas en gestión legal.

## TECNICAS E INSTRUMENTOS

Esta investigación se realizará, haciendo uso de dos técnicas de investigación, la Encuesta y la Entrevista, porque son herramientas que hacen llegar de manera directa y rápida el sentir de la persona que se aborde, referente a la problemática en cuestión., y dado el caso que se trata con los residentes del condominio, facilitara la determinación de manera correcta de cuáles son los puntos favorables y desfavorables de la administración del condominio. Ambas herramientas son efectivas muy efectivas.

## POBLACION Y MUESTRA

El Residencial G18, es un complejo habitación con una población distribuida en treinta y seis (36) apartamentos, distribuida en nueve (9) bloques de cuatro (4) residencias cada uno; En la actualidad en cada residencia hay por lo menos dos (2) adultos, sería una población de setenta y dos (72) personas adultas con facilidades de emitir su opinión referente a la problemática con la administración; Se calculará la muestra representativa haciendo uso de la calculadora establecida como herramienta para tales fines, la cual se hace uso la siguiente formula

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

N = tamaño de la población • e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) • z = puntuación z

Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población	Nivel de confianza (%)	Margen de error (%)
72	95	10

Tamaño de la muestra

**42**

La muestra a considerar es de 42 representantes

## **TABLA DE CONTENIDO**

**Presentación**

**Dedicatoria**

**Agradecimientos**

**Resumen**

**Índice o Contenido**

**Introducción**

### **CAPITULO I Marco Teórico**

1.1 Aspectos Generales de la Administración del Condominio, Residencial G18

1.2 Factores que intervienen en la Administración

1.3 Sistemas de control para la Administración

1.4 Tipos de Condominios

1.5 Conceptos y Características del Condominio

1.6 Régimen del Condominio

1.7 Definición y objetivos del Software

1.8 Tipos de Software Tecnológicos Actualizados

### **CAPITULO II Análisis del Residencial y Propuesta**

2.1 Evaluar la ejecutoria actual de la Administración del Residencial G18

2.2 Identificar factores que intervienen

2.3 Elaborar el Plan de Gestión

2.4 Establecer los objetivos

2.5 Elaborar Procedimiento

2.6 Situación Actual del Residencial

2.7 Elaborar propuesta de Software Tecnológicos

**Conclusiones**

**Recomendaciones**

**Referencias**

**Bibliografía**

## **BIBLIOGRAFIA**

Apolo, V. (2010). Creación de una Empresa de Administración de Edificios de Propiedad Horizontal. Ecuador.

Burí, C. (2016). Manejo Optimo de la Gestión Económica y Administrativa de los Condominios que se encuentran bajo el Régimen de Propiedad Horizontal en la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

Chuquivilca, J. (2019). Administración de Edificios y Condominios dirigidos al Nivel Socioeconómico B Y C, usando las plataformas Virtuales como nuevo Enfoque Cultural de Lima Metropolitana. Lima- Perú.

De la Barra, A. (2015) Análisis de un diseño de Administración basado en Agentes de Software e Interfaces Móviles. Colombia.

Gracida, C.(2018) El Condominio su Operación y Administración, Méjico. D.F.

Guzmán, A. (2017) El Condominio en la Práctica. República Dominicana

Guzmán, F. (2009) LEY 5038 sobre Condominios, Santo Domingo, República Dominicana.

Mathelin, C. (2015) Administración integral del Condominio, Méjico, D.F.

REGLAMENTO DE LA CO-PROPIEDAD Y LA ADMINISTRACION DEL CONDOMINIO RESIDENCIAL G-18, (1997) Santo Domingo, República Dominicana.

Rivera, L. (2018). Plan de negocios para la Constitución de una Administradora de Condominio Integral. Santiago De Chile.

Ruiz, M. (2015). Plan de Negocios para una Empresa de Administración de Edificios. Méjico

Sociedad Peruana. (2017) 4Funciones De la Administración de Condominios. Perú.

**SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRÁFICO**

Yo Quino M. Ros T. cédula 001-0169877-8 matrícula de la Universidad APEC \_\_\_\_\_  
 estudiante de término del programa de Posgrado \_\_\_\_\_  
 cursando la asignatura de Trabajo final y/o Monográfica, solicita la autorización de Residencial G-18 \_\_\_\_\_

(Nombre de la empresa que autoriza)  
 para realizar mi trabajo final sobre Eficiencia de la Administración por Condiciones basadas en  
Software Tecnológico en Interfazes Móviles, en el Residencial G18,  
 y acceder a las informaciones que precisare para este fin. Santa Domingo, Distrito Nacional  
 Este trabajo tiene por objetivo aportar en investigación Trabajo Final

Alrosa  
 (Firma del estudiante)

Yo Maria Reyes Torres \_\_\_\_\_  
 (Nombre de quien autoriza en la empresa)  
Residencial G18 - Administradora  
 (Cargo que ocupa)

cédula 00101201358 autoriza a realizar el Trabajo final y/o Monográfico, arriba señalado y que el mismo podrá:

- Utilizar el  nombre de la empresa  Utilizar un pseudónimo en caso necesario
- Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC
- Ser incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC
- Aplicarlo en  el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades dignificadas.

Maria Reyes Torres  
 (Firma de quien autoriza en la empresa)

# Encuesta a Copropietarios del Residencial G18

Favor completar seleccionando su respuesta en el cuadro correspondiente/ E- Excelente; MB. - Muy buena; B.- Buena; D.- Deficiente

1.- ¿Cómo evalúa usted el desempeño de la administración del residencial?

E	MB	B	D
---	----	---	---

2.- ¿Considera usted que los problemas del residencial, la administración los resuelve de manera satisfactoria?

E	MB	B	D
---	----	---	---

3.- ¿Cuál es su opinión respecto a los controles establecidos por la administración?

E	MB	B	D
---	----	---	---

4.- ¿Cómo evalúa la forma de pago establecida por la administración?

E	MB	B	D
---	----	---	---

5.- ¿Cómo valora el desempeño del administrador del residencial?

E	MB	B	D
---	----	---	---

6.- ¿Cómo considera las cualidades que tiene el administrador actual del residencial?

E	MB	B	D
---	----	---	---

7.- ¿Cómo es la ejecución de las obligaciones y responsabilidades del administrador?

E	MB	B	D
---	----	---	---

8.- ¿Cómo evalúa mejorar la administración, con nuevas técnicas?

E	MB	B	D
---	----	---	---

9.- ¿Cómo valora usted el servicio de envío de informes mensuales de cobros?

E	MB	B	D
---	----	---	---

10.- ¿Cómo evalúa la seguridad en el residencial por la administración?

E	MB	B	D
---	----	---	---

11.- ¿Cómo valora los servicios en áreas comun, que facilita la administración?

E	MB	B	D
---	----	---	---

12.- ¿Cómo evalúa la atención de sus reclamos, por parte de la administración?

E	MB	B	D
---	----	---	---

13.- ¿Cómo evalúa el ambiente de convivencia en el residencial, en esta administración? 

E	MB	B	D
---	----	---	---

14.- ¿En imprevistos, como valora la solución por la administración? 

E	MB	B	D
---	----	---	---

15.- ¿Cómo percibe usted la gestión de la administración, en relación a otros residenciales cercanos? 

E	MB	B	D
---	----	---	---

16.- ¿Que sugiere para mejorar el funcionamiento de la administración ?

---

17.- ¿Cómo sugiere hacer que funciones?

---

18.- ¿Cuáles causas influyen en el mejoramiento?

---