

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONDOMINIO CENTRO DE VIVIENDAS DE GUAYAQUIL

Functions Manual for the administration of the Housing Center Condominium located in the center of the Guayaquil

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0071>

Daniel Austin Zaldivar Almarales

<https://orcid.org/0000-0001-9892-5033>

Dennise Gabriela Díaz Saavedra

<https://orcid.org/0000-0003-4502-5837>

Marco Vinicio Bueno Salinas

<https://orcid.org/0000-0001-9361-9264>

Catalina Elizabeth Pucuna Baño

<https://orcid.org/0000-0001-7727-4120>

Recibido: 20 abril 2021 / **Aprobado:** 15 septiembre 2021

RESUMEN

Vivir en un edificio de apartamentos o un condominio significa tener que cumplir con una serie de normas, como, por ejemplo; pagar la cuota de mantenimiento puntualmente, respetar las normas de convivencia y el reglamento interno, mantenerse informado de la gestión de la junta directiva y de la administración. Adicional, que compartir con diferentes familias con diversidad de características, puesto que convives en lo que se denomina propiedad horizontal. Por lo que es muy necesario contar con una herramienta que coordine todas las actividades que conciernen a una apropiada administración del inmueble. La metodología empleada fue bajo el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, siendo una investigación de campo, de corte transversal y tipo proyecto factible, de nivel descriptivo. La población estuvo constituida por 91 copropietarios que viven en el Conjunto Habitacional, tomándose la muestra de 25 personas encuestadas. La técnica de recolección de datos fue la entrevista y su instrumento el cuestionario, para el análisis de los datos se empleó el estudio estadístico. En conclusión, se hace necesario crear un Manual de funciones para la administración del Condominio Centro de Viviendas.

Palabras Clave: Condominio, organización, planificación, planeación, administración, manual de funciones, propiedad horizontal.

1. Instituto Superior Universitario de Formación UF
- * Autor de correspondencia:

SUMMARY

Living in an apartment building or a condominium means having to comply with a series of regulations, such as, for example; pay the maintenance fee on time, respect the rules of coexistence and internal regulations, keep informed of the management of the board of directors and the administration. Additional, to share with different families with a diversity of characteristics, since you live in what is called horizontal property. Therefore, it is very necessary to have a tool that coordinates all the activities that concern the proper administration of the property. The methodology used was under the positivist paradigm, with a quantitative approach, being a field research, cross-sectional and feasible project type, descriptive level. The population consisted of 91 co-owners who live in the Housing Complex, taking the sample of 25 people surveyed. The data collection technique was the interview and its instrument the questionnaire, for the data analysis the statistical study was used. In conclusion, it is necessary to create a Manual of functions for the administration of the Housing Center Condominium.

Keywords: Condominium, organization, planning, planning, administration, function manual, horizontal property.

INTRODUCCIÓN

El estudio y propuesta de un manual de funciones a la administración del Condominio Centro de Viviendas responde a la necesidad de organizarse como comunidad y cumplir con los compromisos que se adquieren al convivir en una propiedad horizontal. Esta se encuentra distribuida en cuatro bloques dentro del condominio. En este lugar existen varias familias, que necesitan mantener un ambiente acogedor y armónico. Por lo que se hace necesario obtener información, para poder brindar la guía y asesoramiento respectivo para asumir responsabilidades, que generen el ambiente que cada familia lo amerita.

Bajo estas circunstancias los habitantes de este condominio requieren de una administración para lograr mantener el orden y cumplir con objetivos que como conjunto habitacional anhelan y tomen las decisiones para las respectivas mejoras, minimizando el impacto que ocasionan estas, a los dueños de cada apartamento brindando un buen servicio de calidad acorde a la misión que es realizada por la administración.

La característica principal de este servicio es la administración, que se encuentra a cargo de un grupo de copropietarios, que viven en el mismo

condominio, siendo este uno de varios motivos que conlleva a que los habitantes, se encuentren insatisfechos por tomar decisiones sin brindar información, provocando así, desacuerdos, inconformidad y problemas entre el resto de los que allí viven.

Entre los motivos que conllevan a plantear una solución a la problemática, es que la comitiva conformada por copropietarios que están llevando la administración y que, por ocasiones, por malos entendidos o por falta de tiempo no están presentes para tomar decisiones en beneficio del condominio, creando enemistades, desacuerdos e inconformidades, generando malestar al no tener información sobre el uso de dinero que genera el cobro de los servicios.

Por tal motivo, la comitiva sostiene no poder presentar adecuadamente informes financieros periódicamente. En este sentido, la administración presenta desatención, negligencia, fraude, alícuotas impagas, incumplimientos con horario de la persona que se encarga de la limpieza, mascotas, entrada y salida de personas que no pertenecen al condominio, puertas abiertas en horarios de la noche, entre otras irregularidades. Hay inseguridad en el conjunto habitacional, no cuentan con un reglamento establecido que pueda respaldar la obligación que tienen cada copropietario del Condominio y persona de limpieza u otro. (Rosero, 2014).

Todo este incumplimiento afecta a la armonía de las familias y provoca malestar al no tener personal capacitado que pueda estar pendiente en que se cumpla con la normativa establecida, generando la inconformidad entre los residentes por la utilización de recursos económicos que la comitiva emplea sin tener respaldo para poder ejecutar las diligencias a realizarse. Sin embargo, el malestar ocasionado por el incumplimiento se basa en que la directiva encargada no plantea ningún tipo de orden y mucho menos entregar las cuentas de meses anteriores para así conformar una nueva directiva y contratar personal que se ocupe de manejar la administración de los Condominios. (Márquez, 2018).

Por otra parte, se requiere de establecer los indicadores socioeconómicos de quienes conforman la comitiva, también como el nivel de conocimiento

administrativo que adquirieron para poder implementar en el progreso de cada actividad propuesta, siendo esta una parte esencial e importante para lograr los resultados requeridos dentro de las actividades encomendadas.

Este estudio permite incorporar o implementar estrategias y conocimientos adecuados para conseguir que las familias puedan tener un mejor modo de vida, sin dudas y con la confianza necesaria para obtener un ambiente que genere calidad y una buena convivencia, brindando así un servicio administrativo de manera profesional, proporcionándoles una herramienta importante que beneficiará a los copropietarios que se encuentran en el condominio evitando pérdida de tiempo, ayudará a tener información sobre los métodos que se requiere para una administración permitiendo atender eficientemente las necesidades que requiera el Condominio Centro de Vivienda, evitando los problemas que traen un cambio de administración. (Vargas, 2010).

La propuesta de un Manual de Funciones administrativas se realizará en el Condominio Centro de Viviendas que está ubicado en el centro de la ciudad de Guayaquil, las calles Padre Solano 500 Ximena entre Alejo Lascano y Riobamba. Donde se realizará entrevistas a la comitiva encargada, copropietarios y empleados que tienen entre los 5 hasta 55 años viviendo en el condominio, ya que la opinión de los moradores es importante para realizar el proyecto planteado, solo así se obtendrá la información necesaria para poder trabajar e implementar funciones específicas para lo requerido.

A partir de la conversación con la comitiva conformada por copropietarios y familias, que son parte del condominio, y con la aplicación de la encuesta para obtener información y lograr conseguir respuestas detalladas, surge la interrogante: ¿De qué manera influye la falta de conocimientos administrativos en una comitiva de copropietarios de un Condominio?, ¿Cómo un manual de funciones para la administración de un condominio resuelve los inconvenientes en la convivencia de una propiedad horizontal?.

Objetivo General

Crear un manual de funciones para la administración de Condominios Centro de Viviendas, en un período de septiembre 2019 a febrero 2020, ubicado en las calles Padre Solano 500 Ximena, entre Riobamba y Alejo Lascano, en el centro de la ciudad de Guayaquil.

MARCO TEÓRICO

El proceso administrativo de cualquier empresa, institución u organismo cumple con cuatro fases principales: planificación, organización, dirección y control. En conjunto, todas siguen un proceso cíclico, que se reinicia al completar su última fase. En el caso de la administración del Condominio del Centro de Viviendas, ubicado en la ciudad de Guayaquil, requiere de dichos procesos administrativos para su mejor desarrollo, en todos los aspectos.

La organización es una parte importante que asume la administración para poder coordinar y dirigir la función que posee el personal de una empresa para realizar las tareas que se necesite, alcanzando los objetivos anhelados y poder culminar con anterioridad las tareas importantes de manera eficiente y eficaz.

Mientras existan hombres que mantengan una comunicación se implementarán modelos de organización, así podremos mencionar que iglesias, familias y estado han sido gran ejemplo en el cual se plantea la organización, permitiendo llevar en orden las ocupaciones que cada departamento plantea con los proyectos, facilitando implementar la organización en las empresas.

En la edad contemporánea, la organización tiene un papel importante, siendo este quien se encuentra constantemente en la mejora, de habilidades y estructura, para así, poderse adecuar a cambios que en la actualidad se va generando. La organización permite poder seguir adelante con la transformación que se está produciendo, es importante ver que existen muchas empresas, que van transformándose y adecuándose a las decisiones que los cambios lo ameritan en la actualidad, dejando atrás la administración jerárquica tradicional, donde se permite involucrar a la mayoría de los empleados que están laborando, es así cómo en la

actualidad los empleados pueden identificar las insuficiencias que cada área que forma la empresa necesita, brindando así, un progreso hacia el futuro de la organización. (Vélez-Bedoya,2007).

En la actualidad se implementan atribuciones a empleados capacitados para que puedan estar en compromiso con un conjunto de personas y poder disponer de la distribución organizativa, mediante la estructura se mantiene la jerarquización para poder dividir las obligaciones que se debe realizar, estableciendo autoridad mediante los niveles que otorgan las responsabilidades que cada empleado debe tener, siendo este vigilado o controlado por el supervisor inmediato, evitando problemas de confusión, al no saber a quién dirigirse para solicitar información.

La noción de condominio suele aplicarse a los inmuebles de propiedad horizontal. En estos casos, una persona es la propietaria de la unidad que compra, es decir, de un apartamento dentro de un edificio y a la vez, es copropietaria de los espacios comunes del edificio: pasillos, ascensores, estacionamiento, etc.

Cada familia necesita un lugar donde vivir, es así que en el siglo XV las primeras manifestaciones se produjeron por el aumento de población y lugares no muy espaciosos, donde se construyeron edificios que eran elaborados en forma de hilera que constan de todos los servicios básicos independientes, cocina cuartos, siendo estos colectivos, así fue el principio que se formó de la vida en condominios elaborados para que puedan vivir varias familias.

La propiedad horizontal o también conocida como condominios fue importante a partir de la revolución industrial en los siglos XVIII y XIX, mediante esta problemática empezaron a migrar personas que se encontraban viviendo en el campo a vivir en la ciudad para tener un trabajo y un buen estilo vida, mediante a esta problemática se empezó a construir edificios de forma horizontal para que en un solo terreno puedan ser beneficiarias varias familias que emigraban y dejan sus hogares y a sus familiares en el campo. (González-Hernández,2018).

En 1804 mediante el artículo 604 se aceptó que los pisos de una casa puedan tener propietarios, incorporando las áreas comunes, en equilibrio al valor de cada piso, es por ende que cada copropietario tiene la opción de remodelar internamente

las habitaciones mediante el gusto a lo que desee tener, pero la parte exterior no es permitida modificarla ya que tiene que estar la misma infraestructura.

En 1880 en Ecuador, provocó que la ciudad aumentará debido a la migración que produjo por falta de ingreso económico permitió que personas que viven en el campo viajen a la ciudad es por eso que en Guayaquil las viviendas de la burguesía fueron acomodadas para personas migrantes permitiéndoles estar en la planta baja donde eran las bodegas y el secado del cacao, la burguesía vivía en la planta alta

En el año de 1929 bajo la descontrolada migración que se produjo en Ecuador, provocó que las viviendas donde las personas de clase baja cubrían sus necesidades estén en escasez, en ese momento la burguesía aprovechó de la falta de vivienda para alquilar las habitaciones que poseían en el centro de la ciudad de Guayaquil.

En 1940 apareció rápidamente el proceso urbanístico donde empezaron acudir al sistema de la propiedad horizontal convirtiéndose en un proceso importante es así que se convirtieron en construcciones unifamiliares que están elaborados de forma horizontal donde las propiedades tienen una misma estructura, pueden tener varios pisos con tres o más departamentos teniendo una evolución y permitiendo que en un solo edificio se encuentren varias familias.

Hoy en día las familias adquieren departamentos en un condominio, ya que les puede resultar conveniente por el lugar que necesitan o el bienestar que estos condominios pueden generar. De acuerdo al Diario La Hora (2021) hace referencia que “en la ciudad proliferan los condominios. Unos más cómodos y seguros que otros, pero sus habitantes deben someterse a normas y reglas. Incluso, tienen que respetar un estatuto” (p.1).

El condominio Centro de Vivienda fue creado en 1958 y está conformado por 4 bloques constituidos de 4 plantas, 3 departamentos y 1 de terraza, en la mitad del condominio se encuentra una zona de recreación, permitiendo que los copropietarios puedan sentirse seguros teniendo todas las comodidades que requieren como: tranquilidad, seguridad, espacios verdes, etc. Cabe resaltar que el Ministerio de Cultura y Patrimonio declaró el Condominio Centro de Viviendas como

Patrimonio Cultural, el 4 de diciembre 2014, por ser un condominio regenerado y además es un lugar donde vivió su adolescencia el ex presidente de la República Rafael Correa Delgado.

Actualmente, aún a pesar de contar con un reconocimiento público de lo que representa el Conjunto habitacional ya citado, no cuenta con una buena administración, lo que significa muchos problemas que implica el vivir con tantas personas, en un mismo sitio, y por ende, no posee una normativa que rija esa convivencia, por lo que amerita un trabajo de organización y planeación, para redireccionar los objetivos del Centro de Viviendas, a través de un manual de funciones para su administración.

Los manuales de funciones son importantes, ya que una empresa los necesita para poder llevar en orden funciones que los departamentos deben realizar. Para Gil-Avilez y Villacrés-Garófalo (2015) en su estudio sobre el diseño del manual de funciones y procedimientos administrativos para la Cooperativa 1° de Abril Ventanas, crearon esta herramienta para perfeccionar el cargo de técnicas administrativas, y para establecer las funciones concretas de los trabajadores.

Hurtado-Tixi (2017) en su estudio acerca de la Elaboración de un manual de funciones para la empresa INARECROM S.A de la provincia de Tungurahua ciudad de Ambato, siendo esta de suma importancia para el área de Talento Humano, ya que mediante el manual permitió indicar las responsabilidades que debe ejecutar cada colaborador y poder incluir a personal con conocimientos y destrezas, así el área administrativa podrá guiarse para obtener una productividad en la empresa.

Calderón-Quiñonez y Estrada-Quijije (2018) acerca de la Creación de un Manual de funciones para mejorar la eficiencia en el Departamento de Administración de la empresa Calmosacorp cia.Ltda, la cual no dispone de un manual de funciones por lo que desean implementar uno, para tener resultados de manera efectiva e incluir ciertos conocimientos administrativos que son: planeación, organización, dirección y control permitiendo obtener el impacto deseado de la empresa y lograr obtener una buen productividad laboral.

Según, Franklin-Fincowsky (2009) indica que el manual de funciones contiene información detallada sobre antecedentes atribuciones, organigrama misión y funciones. Cuando corresponde a un área específica comprende a la descripción de puestos.

Alvarez-Alvarez, (2015) menciona que el manual de funciones indica las diferentes responsabilidades de cada uno de los trabajadores que integran el departamento, y así de esta manera se puede obtener que los trabajos se realicen de una forma correcta y ordenada, y a la empresa le permite obtener mejores utilidades, ya que se aprovecha al máximo el tiempo y las capacidades del personal. Siguiendo los aspectos que debe estipular el manual de funciones tenemos, la administración.

Vargas ob cit establece que para un desempeño eficiente de la Administración en un Condominio se debe contar con una herramienta fundamental de trabajo que es un manual administrativo y financiero:

El manual consiste en describir de manera ordenada y clara en un documento, las políticas, normas, procesos y demás temas de importancia para el desenvolvimiento normal de las actividades de una organización, tiene como propósito describir los procesos de la empresa. Las rutinas de trabajo deben ser agrupadas de tal manera que faciliten las consultas sobre el tema deseado y aseguren las orientaciones para ejecutar adecuadamente las actividades en vigor (p.12).

Procurando encontrar una aproximación a la definición del significado de administración, según Yopo (1970) podría decir que “es un proceso por medio del cual personas y colectividades, como también categorías de ellos, pueden juntarse para cumplir o llevar las obligaciones impuestas por la decisión de una autoridad legítima” (p.52).

Administración

Se define administración como el conjunto de operaciones (técnicas de producción, comercial, contable, financiera, de seguridad y administrativa) que se deben realizar en cualquier proyecto y organización humana. (Bedoya-Vélez, 2007).

Amarú-Maximiano (2009) señala que la administración es un proceso de tomar decisiones sobre objetos y utilización de recursos, llamados procesos o funciones: planeación, organización, control, dirección. Para Cardona y Ramírez (2016) indica que “La administración es una acción humana por lo cual las personas procuran obtener buenos resultados. Esa actividad se desarrolla al establecer los procesos de organizar, planear, dirigir, coordinar, y controlar” (p.5).

Coulter (2010) indica que la administración involucra la coordinación y supervisión de actividades de otros, de tal forma que se lleve a cabo de manera eficiente y eficaz. A partir de lo anterior, se infiere que la administración es la base importante que tiene un empresa, ya que mediante ésta se pueden tomar decisiones para el progreso, permitiendo a los colaboradores realizar su trabajo en un buen ambiente donde cada quien efectúe sus funciones, de manera organizada cumpliendo con las tareas encomendadas y permitiendo llegar a las metas establecidas por la empresa siendo una parte fundamental para el administrador, de tal manera pueda dirigir, organizar, planear, controlar. (Chiavenato, 2014).

Lamadrid (2016) indica que:

El nombramiento del administrador se produce en la asamblea de copropietarios. Debe constar en el acta de la asamblea en que se adoptó el acuerdo y reducirse a escritura pública por la persona autorizada para tal efecto, o por cualquier miembro del comité de administración. Además, hay que guardar una copia autorizada en los archivos que maneje la administración de propiedades del edificio. Si no hay administrador, debe actuar como tal el presidente del comité de administración. (p.1).

Organización.

El Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica (2017) señala que la organización “es la función administrativa que tiene a su cargo el diseño e implementación de la estructura organizacional de la empresa, la cual incluye las funciones, las actividades y los puestos de trabajo necesarios para que logre alcanzar sus objetivos estratégicos” (p.105)

Santoyo-Telles *et al* (2013) definen a las organizaciones como: “Unidades sociales que persiguen fines específicos; su razón de ser es el servicio hacia esos

finés” (p. 19). Asimismo, Bedoya-Vélez ob cit establece que “la organización: es la constitución del doble cuerpo de organización entendido como el material y social” (p. 70).

Igualmente, se añade que la organización es el grupo de proposiciones teóricas que estudian la naturaleza, estructura y funcionamiento de las organizaciones (sistema de grupos humanos) y que intenta precisar las series de principios, rutinas, reglas, y métodos por los que se desarrollan. (Rivera-Hernández y Aramburu-Goya, 2010).

Planificación

Bonilla *et al* (2006) indican que la planificación es un proceso hacia la toma de decisiones que permite presentir el futuro de cualquier organización, usando recursos que sean necesarios para humanos o materiales para lograr los metas que se desea alcanzar de un modo eficiente y económico.

La planificación es la función inicial administrativa, porque sirve de base para las demás funciones, a través de ella se determina cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que deben hacerse para alcanzarlos; es un modelo teórico para actuar en el futuro. En este sentido, juega un papel importante el Plan Nacional de Desarrollo 201-2021- Toda una vida (2017), que es el principal instrumento del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, y su objetivo es contribuir al cumplimiento progresivo de: “Los derechos constitucionales; Los objetivos del régimen de desarrollo y disposiciones del régimen del Buen Vivir (a través de la implementación de políticas públicas); y los programas, proyectos e intervenciones que de allí se desprenden”(p.17). El plan requiere de la participación ciudadana en la búsqueda de las mejoras para ese Buen vivir.

Planeación.

En cuanto a la planeación, ésta consiste en precisar el curso concreto de acción que se ha de seguir, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuela de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempo y de

números necesarias para su realización. (Reyes-Ponce, 2007). Coulter ob cit indica que planeación implica precisar los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo. Koontz *et al* (2012) indican que:

La planeación es la base de las funciones gerenciales que radica en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre la acción necesaria para lograrlos; pretende tomar decisiones, es decir, tomar una acción de varias alternativas, de modo que los métodos presten un enfoque racional para conseguir los objetivos preseleccionados. (p.108).

La Planeación es quien proyecta el tiempo en que un proyecto puede llegar a efectuarse, siendo una guía de suma importancia para la empresa y realizar los objetivos planteados, esto permitirá saber adónde se quiere llegar identificando las amenazas y oportunidades que se logre presentar en el transcurso del tiempo.

Propiedad Horizontal

Ramírez-Castaño (2020) indica que la Propiedad Horizontal es un régimen específico de dominio. Son los derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes, con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a él, así como la función social de la propiedad.

La Constitución del Ecuador (2008) en su Sección sexta de Hábitat y Vivienda, establece que: “Art. 30.- Las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica” (p.17). De igual manera, la Ley De Propiedad Horizontal (2005) señala en los siguientes artículos:

Art. 3.- Se reputan bienes comunes y de dominio indivisible para cada uno de los propietarios del inmueble, los necesarios para la existencia, seguridad y conservación del edificio y los que permitan a todos y cada uno de los propietarios el uso y goce de su piso, departamento o local, tales como el terreno, los cimientos, los muros, la techumbre, la habitación del portero y sus dependencias, las instalaciones generales de calefacción, refrigeración, energía eléctrica, alcantarillado, gas

y agua potable, los vestíbulos, patios, puertas de entrada, escalera, accesorios, etc. (p.1).

En la misma Ley de Propiedad Horizontal (ob cit.), plantea en su artículo 5 que es responsabilidad de cada propietario contribuir con el mantenimiento de los bienes comunes, reforzándose en el artículo 3 del mismo instrumento legal que esta normativa es de obligatorio cumplimiento, para todos los propietarios organizados en inmuebles constituidos o condominios, lo que significa que cualquier copropietario u ocupante, serán responsables de los daños ocasionados por la violación o el incumplimiento de la Ley de Propiedad Horizontal ob cit.

METODOLOGÍA

La metodología empleada fue bajo el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, siendo una investigación de campo, de corte transversal y tipo proyecto factible, de nivel descriptivo. La población estuvo constituida por 91 copropietarios que viven en el Conjunto Habitacional, tomándose la muestra de 25 personas encuestadas. La técnica de recolección de datos fue la entrevista y su instrumento el cuestionario, para el análisis de los datos se empleó el estudio estadístico.

RESULTADOS

1. ¿En el Condominio usted es:

Tabla N°.1. Quien Vive en el Condominio

ASPECTOS	F	%
1. Copropietario	22	88%
2. Arrendatario	2	8%
3. Otros	1	4%
TOTAL	25	100%

Gráfico N°1



De acuerdo a los resultados de la encuesta, se puede observar en la tabla 1 y gráfico 1, que las personas que viven en el condominio, corresponden a un 88% como copropietarios, el 8% son arrendatarios y el 4% otros. Lo que se puede evidenciar que en el condominio viven más personas copropietarias, las cuales son las más interesadas que la situación del condominio mejore.

2. ¿Participaría usted para conformar la directiva de Condominio Centro de Viviendas?

Tabla N°.2. Participar en la directiva del Condominio.

ASPECTOS	F	%
1. Si	7	28%
2. No	13	52%
3. A lo mejor	5	20%
TOTAL	25	100%

Gráfico N°2



De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa en la tabla 2 y gráfico 2 correspondiente que, el 28% de las personas están dispuestas a participar para conformar la directiva, mientras el 52% indica que no, y el 20% a lo mejor. Acorde a la información que se obtiene, ayuda a conocer que la mayoría de copropietarios no participaría, y sería complicado para formar una directiva.

3.- ¿Estaría de acuerdo en que se contrate una persona con conocimientos administrativos?

Tabla N°.3. Contratar un Administrador

ASPECTOS	F	%
1. Si	21	84%
2. No	1	4%
3. A lo mejor	3	12%
TOTAL	25	100%

Gráfico N°3



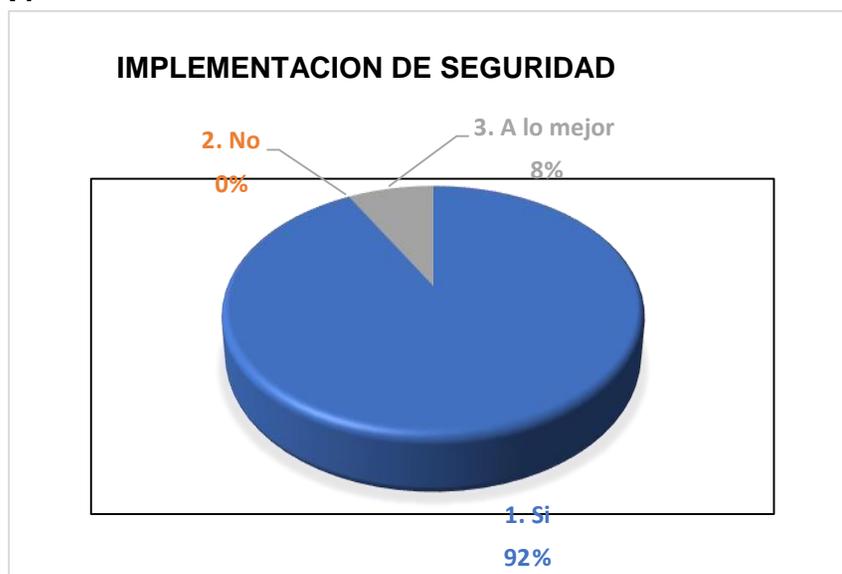
De acuerdo a la tabla 3 y gráfico 3, se observa que los encuestados que desean contratar una persona con conocimientos administrativos, el 84% están de acuerdo en contratar, el 4% no está de acuerdo y el 12% a lo mejor. Estos datos presentan, la mejora que los copropietarios desean adquirir para el condominio, ya que él mismo permite la contratación de personal calificado para el puesto de Administrador.

4. ¿Cree usted que se debería implementar personal de seguridad para la vigilancia del condominio?

Tabla N °4. Implementación de seguridad

ASPECTOS	F	%
1. Si	23	92%
2. No	0	0%
3. A lo mejor	2	8%
TOTAL	25	100%

Gráfico N°.4



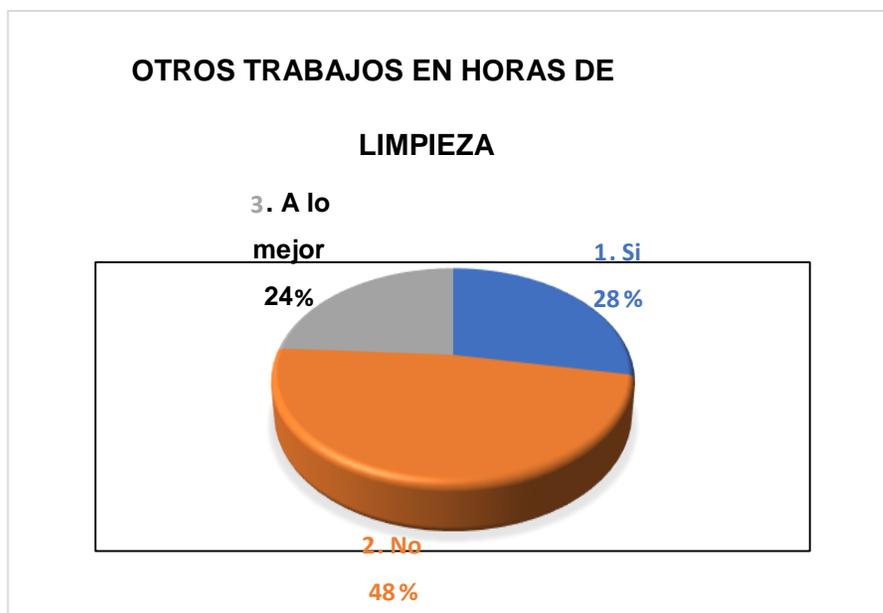
En la tabla 4 y gráfico 4 se muestran los resultados sobre la implementación de personal de seguridad, la cual tuvo una alta aceptación por los copropietarios, ya que el 92% si está de acuerdo, 0% No está de acuerdo y el 8% tal vez, reflejando una necesidad importante. Al evidenciar la inseguridad que tiene el condominio, se puede añadir la contratación de un personal que vigile la seguridad del mismo con responsabilidad y compromiso.

3. ¿Está de acuerdo con que el sr de limpieza no realice otros trabajos dentro del su jornada laboral?

Tabla N°5. Otros Trabajos en horas de Limpieza

ASPECTOS	F	%
1. Si	7	28%
2. No	12	48%
3. A lo mejor	6	24%
TOTAL	25	100%

Gráfico N°.5



De acuerdo a los resultados obtenidos, se muestra en la tabla 5 y gráfico 5, según la pregunta realizada, se evidencia que el 28% está de acuerdo que el personal realice otras actividades en su jornada laboral, el 48% No está de acuerdo y 24% indica a lo mejor. Al evidenciar que el porcentaje que se encuentra alto es a favor del NO, esto ayudará a implementar prohibiciones en el que el empleado de limpieza debe cumplir dentro de su trabajo.

4. ¿Conoce usted cuáles son los beneficios de ser copropietario del condominio?

Tabla N°.6. Beneficios de ser Copropietario

ASPECTOS	F	%
1. Si	4	16%
2. No	18	72%
3. A lo mejor	3	12%
TOTAL	25	100%

Gráfico N°6



Según indica la tabla 6 y el gráfico 6, el 16% de los encuestados señalan que si conocen cuáles son los beneficios de ser copropietario, mientras que el 72% señalaron que No, y 12% indicaron a lo mejor. Acorde a este dato, beneficia la implementación de la propuesta establecida, así facilitará que todos los copropietarios conozcan sus beneficios y responsabilidades.

5. ¿Conoce usted cuales son las obligaciones de los copropietarios del Condominio?

Tabla N°.7. Obligaciones de los Copropietarios

ASPECTOS	F	%
1. Si	2	8%
2. No	16	64%
3. A lo mejor	7	28%
TOTAL	25	100%

Gráfico N°.7



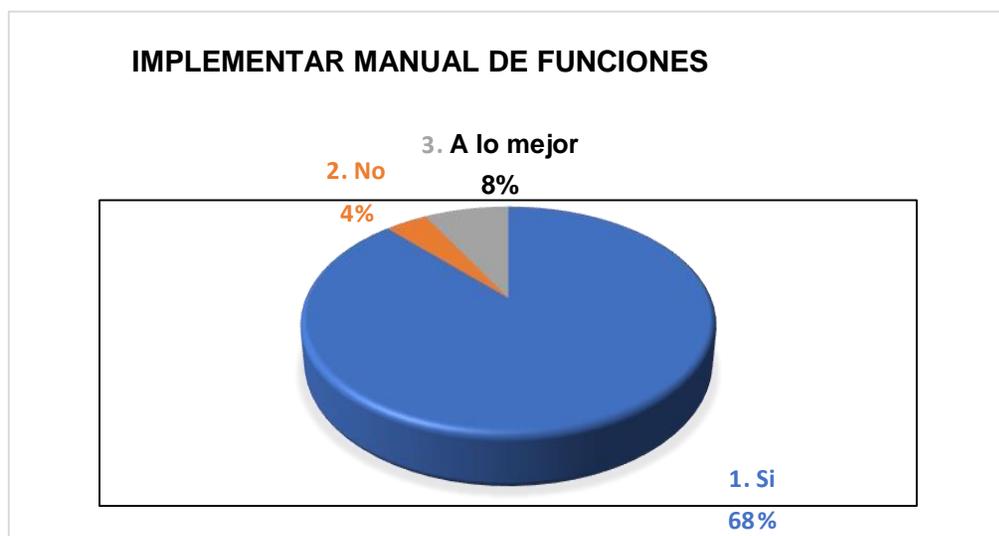
En la tabla y gráfico 7, se muestra que el conocimiento de las obligaciones que tienen los copropietarios es primordial, para mejorar el estilo de vida, es por ello, que mediante esta pregunta vemos que el 8% si conoce dichas obligaciones, mientras que el 64% menciona que No, y el 28% a lo mejor. Los datos presentados, dan a conocer que los copropietarios, no tienen el conocimiento de las obligaciones, esto es un punto a favor para realizar el manual de funciones para el mejoramiento y poder brindar la guía que se necesita.

8.- ¿Le parece a usted mejor, implementar un manual de funciones para la mejora de la administración del Condominio Centro de Vivienda?

Tabla N°.8. Implementar Manual de Funciones

ASPECTOS	F	%
1. Si	22	68%
2. No	1	4%
3. A lo mejor	2	8%
TOTAL	25	100%

Gráfico N°.8



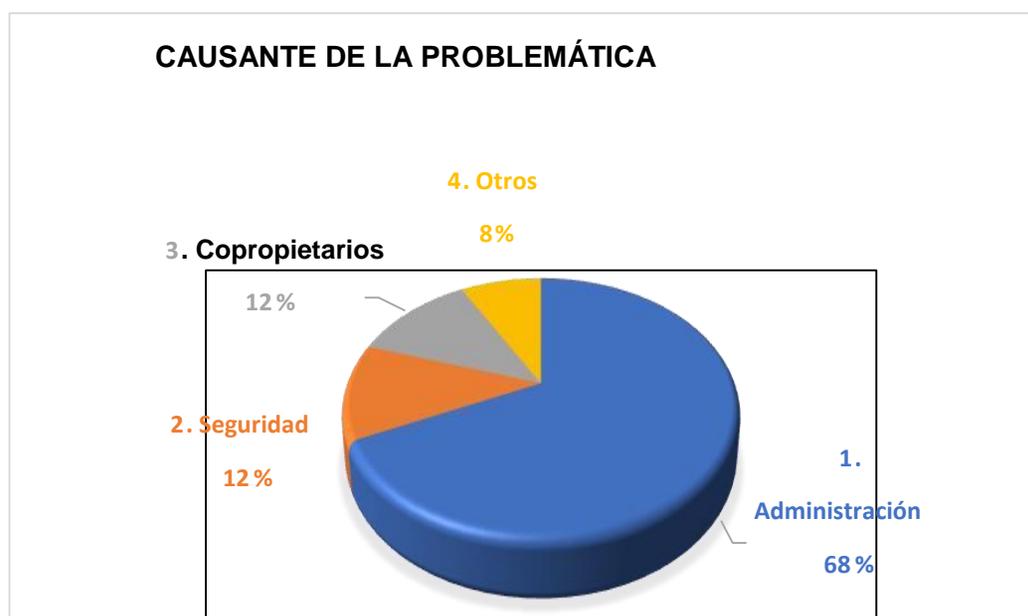
De acuerdo a los resultados se muestran en la tabla 8 y gráfico 8 que, en relación al Manual de funciones, ésta es una guía necesaria, que se debe adquirir, ya que un 88% indicaron que sí, un 4% con un no están de acuerdo, y a lo mejor con un 8%. De tal manera, es una fortaleza conocer que están de acuerdo la mayoría, así se podrá emplear el manual, donde se dará a conocer datos importantes, que debe presentar la administración.

9. ¿Cuál cree usted que es el causante de la problemática que presenta el Condominio Centro de Vivienda?

Tabla N°9. Causante de la problemática

ASPECTOS	F	%
1. Administración	17	68%
2. Seguridad	3	12%
3. Copropietarios	3	12%
4. Otros	2	8%
TOTAL	25	100%

Gráfico N°.9



En la tabla 9 y el gráfico 9, de acuerdo, al criterio de las personas encuestadas, indican que la causa del problema en el condominio es la Administración, con un porcentaje del 68%, un 12% piensa que es la seguridad, mientras que un 12% indica que es por los Copropietarios y 8% otros. De acuerdo a la información brindada, el porcentaje alto indica que es la Administración, por lo que, es recomendable contratar personal capacitado e implementar asesoramiento para mejorar la calidad de servicio.

Los resultados obtenidos conllevaron a elaborar una matriz DAFO para analizar todos los aspectos a favor y otros no tantos y así en base a las posibilidades con que cuentan los residentes del Conjunto Habitacional, elaborar un Manual de Funciones para la administración que responda a sus necesidades. Dentro de sus **Debilidades**, se mencionan: Falta de convivencia, Falta de pagos de alcúotas, Copropietarios no cuidan el medio ambiente. En las **Amenazas**, se citan: Delincuencia, Desastre natural, Malas influencias de la sociedad, Los copropietarios no cierran las puertas del condominio durante la noche. Entre sus **Fortalezas** cuentan con: Mantenimiento del condominio, Condominio declarado Patrimonio Cultural 2016, Recursos Económicos, Cuentan con áreas verdes y recreativas. En cuanto a las **Oportunidades** están: Comité Pro Mejoras, Contratar una persona con conocimientos administrativos, tecnología, Contar con ingresos económicos.

El generar una matriz DAFO nos aporta las pautas para actuar sobre los aspectos hallados en el diagnóstico de la situación, a través de la matriz CAME, al respecto partimos de: **Corregir debilidades**, asumiendo: Realizar reuniones, celebraciones y actividades recreativas, con el fin de integrar a los miembros de la comunidad, Poner multas a personas que no cancelan sus alcúotas, Colocar rótulos de concientización para el cuidado de las áreas verdes. Para **Afrontar las amenazas**: Tener un botón de pánico e incluir una alarma colectiva de siniestro, Implementar brigadas de socorro, Solicitar rondas de supervisión por parte de cuerpos policiales, Colocar comunicado o carteles pertinentes a la seguridad del condominio. **Mantener fortalezas**: Realizar jornadas de limpieza para el mantenimiento del condominio, Continuar con el apoyo de los entes gubernamentales y no gubernamentales, Alquilar las instalaciones y realizar actividades de autogestión para el beneficio del condominio, Implementar máquinas de ejercicios para adultos mayores y finalmente, **Explotar oportunidades**: Capacitar a la persona que se encargará del área administrativa semestralmente, Capacitar al personal de seguridad, Implementar equipos de computación y cámaras, Alquilar la cancha e infraestructura para comercios o reuniones sociales.

De acuerdo a la problemática que viene presentando el Condominio Centro de Viviendas, en la actualidad y que ha generado malestar entre los copropietarios que desean vivir en un lugar tranquilo, sin mayores inconvenientes se desea emplear un manual de funciones para poder mejorar la administración, y cumplimiento de tareas propias en cada área del edificio, entre ellas: mejorar la recepción de alícuotas, la seguridad, el aseo del condominio, pago de servicios, entre otros.

El Objetivo General de ese estudio, es crear un manual de funciones para la administración de Condominios Centro de Viviendas, en un periodo de septiembre 2019 a febrero 2020, ubicado en las calles Padre Solano 500 Ximena, Riobamba y Alejo Lascano, en el centro de la ciudad de Guayaquil.

Con el manual se busca desarrollar vínculos con copropietarios y la administración que permita tener inmediatamente una buena comunicación, permitiendo poder saber cómo cada copropietario se siente con las decisiones que puede tener la administración, por ello este manual es importante, ya que será una guía para mejorar la administración para que las funciones puedan ser de gran ayuda, evitando la problemática que presenta, logrando así medir el grado de satisfacción que pueda tener cada copropietario y la persona encargada de la administración por la información detallada que deben presentar dentro del informe de cuentas detallado las actividades realizadas.

Este manual está estructurado de la siguiente manera: Tabla de contenido, Introducción, Instrucciones para el uso del manual, Organigrama, Cuerpo del manual, Cargo, funciones a realizar, Conclusiones, Anexos. Su contenido está estructurado de la siguiente manera, y puede servir de ejemplo para otros condominios:

CONCLUSIONES

Es importante en toda institución se establezca parámetros que ordenen la sana convivencia de los miembros a través de conocer el rol que cada uno debe cumplir. Los parámetros de ordenamiento solo pueden ser claros a través de las

normas, leyes que van a regir el ambiente del condominio. El conocimiento profesional para la elaboración de un manual que mejore la convivencia del condominio es determinante y urgente para prevenir graves problemas en el futuro. De esta forma, tendremos una herramienta que ayude a solucionar los problemas administrativos y de funcionamiento.

RECOMENDACIONES

Frente a estas conclusiones se recomienda la elaboración de un manual de funciones con la guía de un profesional y el aporte de todos los miembros del condominio para conocer las necesidades reales que beneficien la sana convivencia y mejoras para el futuro de toda la comunidad del Condominio Centro de Viviendas. Socializar el manual de funciones a todos los copropietarios en una reunión general para su respectiva aprobación. Aplicación inmediata del manual de funciones para establecer cambios que trasformen la vida de los copropietarios de una manera más cómoda, armónica y asertiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez Alvarez, S. (2015). Diseño del Manual de funciones del área de recalcinación de huesos y molinería de la empresa Salpromin LTDA. Universidad Santo Tomás. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/13695>
- Amarú Maximiano, A. C. (2009). Fundamentos de Administración Teoría general y procesos administrativos. México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado de: <https://1library.co/document/6qmro24y-fundamentos-de-administracion-teoria-general-y-proceso-administrativo.html>
- Bedoya Vélez, A.(2007). Los Clásicos de la Gerencia. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1039/Los%20clasicos%20gerencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonilla, M., Molina, J y Morales, F.(2006). Planificación: Concepto e Importancia. Recuperado de: <https://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>
- Calderón Quiñonez, G y Estrada Quijije, J.(2018). Creación de manual de funciones para mejorar la eficiencia en el departamento de administración de la empresa Calmosacorp cia. Ltda. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35179/1/TESIS%20-%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20CALDERON%20GABRIELA%20OY%20ESTRADA%20JOSSUE.pdf>

- Cardona, C y Ramírez, M. (2016). Fundamentos de la Administración. Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://www.ecoeditions.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci%C3%B3n-4ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). Administración: Teoría, Proceso y Práctica. Recuperado de: <https://librosysolucionarios.org/administracion-teoria-proceso-y-practica-3ra-edicion-idalberto-chiavenato/>
- Constitución del Ecuador .(2008). Publicación Oficial de la Asamblea Constituyente. Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Coulter, R. (2010). Administración. Recuperado de: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0450.%20Administraci%C3%B3n.%20Robbins%2C%2010a.%20ed..pdf>
- Diario La Hora.(2021).Condominios: Convivencia bajo reglas. Recuperado de: <https://lahora.com.ec/noticia/474856/condominios-convivencia-bajo-reglas>
- Franklin Fincowsky, E. (2009). Organización de Empresas. Recuperado de: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- Gil Avilez, R y Villacrés Garófalo, A. (2015). Diseño de manual de funciones y procedimientos administrativos para cooperativa 13 de Abril Ventanas. Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1647>
- González Hernández, Y (2018). El procedimiento de toma de acuerdos en las asambleas de condóminos de la Ley Reguladora de la Propiedad en Condominio no. 7933: problemáticas y propuesta de reforma. Recuperado de: <https://iiij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2018/11/9-Yoser-David-Gonz%C3%A1lez-Hern%C3%A1ndez-Tesis-completa.pdf>
- Hurtado Tixi, S. (2017). Elaboración de un manual de funciones para la empresa. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11846>
- Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica. (2017). Organización y Administración 1. Guatemala: IGER. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=yf1QDwAAQBAJ&pg=PA93&dq=organizacion+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwit34bjolnIAhWESlkKHSR8AwoQ6wEIKTAA#v=onepage&q=organizacion%202017&f=false>
- Koontz, H: Weihrich, H y Cannice, M.(2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial. Recuperado de: https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_14_edi_koontz.pdf
- Lamadrid, D. (2016). ¿Cuál es la responsabilidad de un administración de un edificio?. Recuperado de: <https://www.misabogados.com/blog/es/cual-es-la-responsabilidad-del-administrador-de-un-edificio>
- Ley de propiedad horizontal-(Codificación No. 2005-013). (2005). Recuperado de: http://www.comercio.quito.gob.ec/images/baselegal/LEY_DE_PROPIEDAD_HORIZONTAL.pdf
- Márquez, G.(2018).Funciones del administrador de edificios y condominios. Edifito.com. Recuperado de: <https://www.edifito.com/funciones-del-administrador-de-edificios-y-condominios>

- Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una vida. (2017). Consejo Nacional de Planificación. Recuperado de: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2017-2021.compressed.pdf>
- Ramírez Castaño, M. E. (2020). Propiedad Horizontal: 100 Lecciones Básicas que debe conocer. Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de: <https://edicionesdelau.com/producto/propiedad-horizontal-100-lecciones-basicas-que-debe-conocer-2a-edicion/>
- Reyes Ponce, A. (2007). Administración Moderna. Recuperado de <https://educativoinurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Rivera Hernández, O y Aramburu Goya, N. (2010). Organización de Empresas. Bilbao: Universidad de Deusto. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=325556>
- Rosero, M. (2014). Las alcúotas no pagadas causan líos en los condominios. Diario El Comercio. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/alicuotas-condominios-administracion-propiedad-horizontal.html>
- Santoyo Telles, F; Murguía Pérez, D; López Espinoza, A y Santoyo Teyes, E. (2013). Comportamiento y organización: Implementación del sistema de gestión de la calidad S´S S. Diversitas: Perspectivas en Psicología; 9(2):361-371. Recuperado de: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/1218>
- Vargas Cerón, S.(2010). Diseño de un manual administrativo – financiero para la administración del Condominio Torres Olivier. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/901/1/41207_1.pdf
- Vélez Bedoya, Á. R. (2007). Los Clásicos de la Gerencia. Universidad del Rosario. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1039/Los%20clasicos%20gerencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yopo, B. (1970). Organización y Administración Universitarias. Biblioteca Central. Recuperado de: <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/12830/BVE20108752e.pdf?sequence=1&isAllow>