



**TECNOLOGICO UNIVERSITARIO PICHINCHA
ADMINISTRACIÓN**

**TEMA: “ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA
ADMINISTRACIÓN DEL CONJUNTO HABITACIONAL MULTIFAMILIARES
LULUNCOTO, DE LA PARROQUIA CHIMBACALLE DEL D.M.Q.”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PREVIO PARA
OBTAR POR EL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: PATRICIA DEL ROCÍO BAUTISTA SALTOS

TUTOR: Mgs. JERSON ESPINOZA

Quito, D.M., Febrero 2024

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto:

Elaboración de un Modelo de Gestión para la Administración del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”, ubicado en el Centro de Quito, Distrito Metropolitano, presentado por la estudiante Patricia del Rocío Bautista Saltos, de la promoción 25AE1, para obtener el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Quito D.M., 10 de febrero de 2024

Atentamente,

Mgs. Jerson Espinoza

C.C. 1001980398

Correo electrónico: jespinoza@tecnologopichincha.edu.ec

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y argumentos expuestos en este informe de investigación son de exclusiva responsabilidad del autor. Autorizo al Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial Pichincha, para su publicación en el repositorio digital Institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo con la Ley de Educación Superior, artículo 144.

Quito D.M., 10 de febrero de 2024

Atentamente,

Patricia del Rocío Bautista Saltos
C.C. 1710185388

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, está dedicada a Dios por darme fuerza y valor para culminar una etapa más, por estar en cada paso de mi vida, a mis queridos hijos Jonathan, Belén y Bryan quienes fueron mi mayor motivación, ellos fueron el impulso para superarme y seguir adelante.

A mis queridos padres y hermanos quienes me apoyaron y animaron emocionalmente; y a mis compañeros, pues ellos sin saberlo también fueron ese estímulo que se crea cuando hay compañerismo y amistad.

AGRADECIMIENTO

A mis padres quien, con sus palabras de aliento, permitieron que siga adelante en este nuevo reto y ser perseverante.

A mis hermanos quienes me animaron y me alentaron a culminar esta meta.

A mis compañeros del Instituto por haberme brindado su tiempo, compartieron sus aprendizajes y brindarme su apoyo.

Al Instituto mi eterna gratitud por abrirme las puertas, al equipo de profesionales que me acompañaron y guiaron en el aprendizaje para obtener conocimientos y así alcanzar nuevas metas, para una realización personal.

Resumen

Este Estudio trata de una propuesta de Modelo de Gestión para la Administración de un Conjunto Habitacional dentro del Distrito Metropolitano de Quito, bajo el régimen de propiedad horizontal.

En el Capítulo I, de esta investigación, se identificó que existen varias inquietudes e insatisfacción en los Conjuntos Habitacionales, especialmente, en el Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”. Debido principalmente a la falta de organización y comunicación por parte de la Administración del conjunto habitacional, dado que se requiere brindar un servicio con valor agregado, una adecuada inclusión de valores de pertenencia y auto-sustentabilidad.

El capítulo II, en base al Diseño Metodológico, basado en un foda, estructura de cuadrantes y una encuesta para recopilación de datos, se realizará la triangulación para la recolección de resultados, en los cuales podamos sustentar un plan estratégico.

Y en El Capítulo III, se propone la estructuración y planeación de objetivos que fortalezcan los proyectos destinados a mejorar el buen vivir y brindar una mejor calidad de vida dentro del Conjunto Habitacional, de igual manera, se requiere de un cambio de actitud por parte de los habitantes frente a nuevas alternativas que permitirán mejorar los procesos administrativos internos de seguimiento y control, que facilitaran la toma de decisiones, para una mejor convivencia en el Conjunto.

Palabras Clave: Modelo de Gestión / Proceso Administrativo

Abstract

This study deals with a proposal for a Management Model for the Administration of a Housing Complex in the Metropolitan District of Quito, under the horizontal property law. This study consists of 3 chapters described below.

In Chapter I, it was identified that there are several concerns and dissatisfaction in the housing developments, especially in the housing complex “Multifamiliares Luluncoto”. Mainly due to the lack of organization and communication of the Administration of the housing complex, since it is required to provide a service with added value, an adequate inclusion of values of belonging and self-sustainability.

In Chapter II, contemplates data collection based on the Methodological Design, based on a SWOT, quadrant structure and a survey for data collection. In this way, a strategic plan can be sustained.

In Chapter III, the structuring and planning of objectives is proposed, which will strengthen the projects aimed at improving good living and providing a better quality of life within the Housing Complex. Likewise, a change of attitude is required on the part of the inhabitants regarding new alternatives that will improve the internal administrative processes of monitoring and control, which will facilitate decision making for a better coexistence in the Housing Complex.

Key words: Administrative Management Model / Administrative Procedures.

Índice General

Resumen.....	VII
Abstract	VIII
Tema del Proyecto	14
Justificación.....	14
Planteamiento del Problema	16
Formulación del Problema.....	16
Objetivos.....	17
Objetivo General:	17
Objetivos Específicos:	17
CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
1. 1 Marco Teórico	18
1.1.1 Modelo de Gestión	18
1.1.2 Las estrategias permitirán:	19
1.1.3 Pasos para hacer un Modelo de Gestión.....	19
Paso 1. Identificar el proceso o el problema a mejorar	19
Paso 2. Identificar las causas que origina el problema	20
Paso 3. Definir objetivos Generales.....	21
Paso 4. Definir los proyectos y acciones de mejora.....	22
Paso 5. Plantear y dar seguimiento a los proyectos y acciones	23
1.1.4 Indicadores de Gestión de calidad.....	23
1.1.5 Herramientas para desarrollar indicadores de gestión.....	24

1.2 Marco Referencial	26
1.3 Marco Conceptual	26
CAPÍTULO II: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	28
2. Diagnóstico Situacional	28
2.1 Metodología de la Investigación.....	28
2.2 Método de recolección de datos	28
2.3 Análisis F.O.D.A.....	29
2.4 Determinación de población y muestra.....	30
2.5 Recopilación de la investigación.....	31
2.6 Procesamiento de datos y presentación de la información	31
2.7 Encuesta.....	31
2.8 Tabulación de datos.....	32
CAPÍTULO III: PROPUESTA.....	42
3. Propuesta del Modelo de Gestión Administrativa, para el Conjunto Habitacional Multifamiliares Luluncoto.....	43
3.1 Antecedentes.....	43
3.2 Objetivo General	43
3.2.1 Objetivos Específicos:.....	44
3.3 Beneficios de la Propuesta	44
3.4 Alcance de la Propuesta.....	44
3.5 Cadena de Valor.....	45
3.6 Mapa de Procesos de Asesoría de consultas y Gestión	48
3.7 Mapa de Procesos de Apoyo	48
3.8 Descripción del Modelo del Modelo de Gestión.....	49
3.8.1 Misión.....	49
3.8.2 Visión.....	49
3.8.3 Principios y valores	49
3.8.4. Políticas.....	50
Indicadores de gestión al servicio.....	50
3.9 Gestión Administrativa.....	51

3.9.1 Planificar	51
3.9.2 Organizar	52
3.9.2.1 Orgánico Estructural.....	52
3.9.3 Dirección.....	54
3.9.4 Control	54
3.9.5 Indicadores de Gestión.....	54
3.10 Automatización de Procesos para el modelo de gestión administrativa.....	55
3.10.1 Módulo de Consultas	55
3.10.2 Módulo Contable y Pago a Proveedores	56
3.10.3 Módulo Reportes.....	57
3.11 Implementación del modelo de gestión para la administración del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”	57
3.11.1 Fase 1 Planificación de Modelo de gestión.....	59
3.11.2 Fase 2 Ejecución del Modelo de gestión.....	59
3.11.3 Fase 3 Control y seguimiento de resultados del Modelo de gestión.....	60
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	61
Bibliografía	62
ANEXO 1.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis FODA	29
Tabla 2	Habitantes	32
Tabla 3	Atención	33
Tabla 4	Horarios	34
Tabla 5	Calidad de Servicio	35
Tabla 6	Ubicación Administrativa	36
Tabla 7	Calidad de Servicio	37
Tabla 8	Problemática Administrativa	38
Tabla 9	Proyecciones	39
Tabla 10	Reclamos e Inquietudes	40
Tabla 11	Apoyo a Cambios	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación del Conjunto “Multifamiliares Luluncoto”	15
Figura 2 Entorno Interno y Externo	20
Figura 3 Lluvia de Ideas	21
Figura 4 Diagrama de Pareto	21
Figura 5 Indicadores de Gestión	25
Figura 6 Habitantes	32
Figura 7 Atención	33
Figura 8 Horarios	34
Figura 9 Calidad de servicio	35
Figura 10 Ubicación Administrativa.....	36
Figura 11 Calidad de Servicio	37
Figura 12 Problemática Administrativa.....	38
Figura 13 Proyecciones.....	39
Figura 14 Reclamos e Inquietudes	40
Figura 15 Apoyo a Cambios	41

Tema del Proyecto

Elaboración de un Modelo de Gestión para la Administración del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”, en la Parroquia Chimbacalle del D.M.Q.

Justificación

La investigación trata de la elaboración de un Proyecto de Modelo de Gestión para la Administración del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”, con el fin de brindar una atención integral al copropietario y arrendatario, es un proyecto que pretende mejorar la atención al cliente en el Conjunto Habitacional, facilitar la interrelación entre los habitantes del Conjunto y administrar adecuadamente los bienes comunales del Conjunto, para obtener los mejores beneficios y servicios a la comunidad.

Considerando lo antes mencionado es preciso realizar un cambio en el modelo de gestión para la administración del mismo, con el objetivo de desarrollar políticas, procedimientos y procesos que permitan una administración de los recursos disponibles del Conjunto Habitacional, mejorar las actividades diarias y tener un mejor nivel de vida para las familias que habitan ahí.

El Conjunto Multifamiliares Luluncoto desde su construcción en 1973 fue habitado en sus inicios por todos sus copropietarios (dueños), se encuentra en el centro sur de la ciudad del D.M.Q. en la Av. Napo y calle Pedro Pinto Guzmán, sector de Luluncoto, cuenta con más de 50 años de creación y ha enfrentado un crecimiento de nuevos condóminos y arrendatarios en estos últimos tiempos, lo cual ha generado múltiples problemas relacionados con la gestión interna de la administración del conjunto, el cual se encuentra bajo la administración de la ley de propiedad horizontal, y no dispone de un plan o modelo de organización, control adecuado, ni estrategias aplicadas en el horizonte del tiempo, lo que ha hecho menos eficiente la gestión de la administración central, en la atención a los requerimientos de los copropietarios y arrendatarios en la época actual.

Figura 1 Ubicación del Conjunto “Multifamiliares Luluncoto”



Fuente: https://www.google.com/maps/place/Multifamiliares+Luluncoto/@-0.2381962,-78.510177,477m/data=!3m2!1e3!4b1!4m6!3m5!1s0x91d599979691cc11:0x5e431e528c4e7473!8m2!3d-0.2381962!4d-78.5076021!16s%2Fg%2F11bw1_qz3b?entry=ttu

Los problemas están relacionados con casi todos los temas de administración del conjunto como: toma de decisiones, inconvenientes en la recuperación de cuotas o expensas, nulo control de los bienes comunales, falta de mantenimiento de áreas comunales, falta un control de registro en la administración de los nuevos condóminos y/o arrendatarios, desconocimiento de dueños de departamentos, lo cual refleja que existe una problemática en la gestión administrativa por falta de un Modelo de Gestión para administrar el Conjunto, que asegure la continuidad del proceso, en ausencia del Administrador General del Conjunto.

En la propuesta se presentan cambios que hagan más rápida y eficiente la operatividad de las actividades administrativas del conjunto, enfocándose siempre en el eslabón más importante

de la cadena de valor, como es el habitante dentro del conjunto. El plan estratégico busca determinar en forma explícita los objetivos del Conjunto Multifamiliares Luluncoto, basándose en el análisis de sus fortalezas y oportunidades, por los conocimientos académicos recibidos como: Administración General, Optimización de RRHH, Gestión organizacional entre otros, es factible la operatividad del Modelo de Gestión.

Los Beneficios de la Propuesta de un Modelo de Gestión de Administración basado en la problemática actual, servirá para mejorar su situación actual del Conjunto, proporcionando mejores servicios para los copropietarios y arrendatarios; y un mayor control con sus procedimientos para la administración, eficiencia en la operatividad de sus procesos administrativos con el correcto uso de sus recursos, así como de beneficio social para todos los habitantes de Conjunto, como lo son:

- Mejorar la calidad de los servicios
- Fortalecer la capacidad de gestión.
- Instalar una Cultura de mejoramiento continuo, de los espacios comunales del conjunto.
- Trazar un camino hacia la excelencia (calidad de vida)
- Servir como referente de la calidad de gestión de servicios.

Planteamiento del Problema

La existencia de problemas comunitarios, por la falta de un modelo de gestión administrativa, que permita la atención oportuna con un manejo adecuado de los recursos comunales como canchas de usos múltiple, casa comunal, áreas verdes, parqueaderos, ocasiona malestar dentro de la comunidad del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto” y dificulta su administración.

Formulación del Problema

Un Modelo de Gestión Administrativa para el Conjunto Habitacional, mejoraría el proceso del manejo operativo interno de la Administración, brindando un mejor servicio a los condóminos.

Objetivos

Objetivo General:

Diseñar un Modelo de Gestión administrativa para el Conjunto Habitacional Multifamiliares Luluncoto, aplicando conocimientos de la gestión administrativa como la planeación, organización, ejecución y el control, con el fin de que aporten para un mejor servicio a los condóminos.

Objetivos Específicos:

- Identificar los principales problemas que afectan a la administración del Conjunto Multifamiliares Luluncoto, y atendiendo de manera prioritaria los más urgentes
- Fortalecer la implementación del modelo de Gestión administrativo, a fin de brindar un mejor servicio a todos los habitantes del Conjunto habitacional.
- Desarrollar una estrategia con el nuevo modelo de procesos para satisfacer las expectativas de los habitantes y de la administración del Conjunto, apoyados bajo la aplicación de las normativas vigentes.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Este capítulo mencionaremos la Fundamentación Teórica, de los marcos que la sustentan, como son: el Marco Teórico, que abarca el tema el Modelo de Gestión, sus estrategias, como definir los Objetivos generales, como definir los proyectos y acciones de mejora, como plantear y dar seguimiento a los proyectos de acción, e indicadores de gestión de calidad y herramientas para desarrollar indicadores de Gestión, así como también el Marco referencial y Marco conceptual.

1. 1 Marco Teórico

En el presente capítulo del marco teórico se mencionan los aspectos que servirán de conceptualización para el diseño de un Modelo de Gestión Administrativa de un Conjunto habitacional, en relación al objetivo del trabajo de investigación, como son las generalidades teóricas relacionados con el tema, como: definiciones, características, clasificación, legislación vigente entre otras.

1.1.1 Modelo de Gestión

Para que un Conjunto Habitacional pueda responder ante los cambios que presenta su entorno, debe implantar un Modelo de Gestión con la finalidad de valorar sus fortalezas y detectar puntos débiles en la administración de un Conjunto Habitacional, de esta manera reactivar su economía, aumentar su rendimiento, incrementar la plusvalía, ser más competitiva y de presentarse problemas, encontrar las posibles soluciones.

- Al desarrollar un cambio en el Modelo de Gestión, definimos mecanismos que le permitirán a la administración del Conjunto Habitacional conseguir aquellas metas que se han puesto con el objetivo de mejorar la calidad de las relaciones entre vecinos y vecinas, del entorno que nos acoge y obtener una mejor calidad de vida.

- El Modelo de Gestión, no es un fin o una solución, es sencillamente un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro de la Administración del Conjunto Habitacional, y al estar conscientes de ellos, trabajar en alternativas que generen mejores resultados.

- Para generar un Modelo de Gestión que vaya acorde a las necesidades del Conjunto Habitacional, es necesario involucrar a toda persona que participe en el proceso de la Administración del Conjunto.
- Cuando se logre esa interacción, se podrá entonces identificar todos los elementos, situaciones y/o problemas que presenta la Administración del Conjunto Habitacional, como planteamiento de solución, un Modelo de Gestión debe contener estrategias generales que permitan definir el rumbo que tomará la administración del Conjunto Habitacional y la forma en que enfrentará sus compromisos y/o dificultades.

1.1.2 Las estrategias permitirán:

- Contar con procesos más competitivos y eficaces.
- Tener mayor control y seguimiento de las acciones que se van a emplear para corregir los problemas que se presentan en los procesos.
- Conocer las causas que ocasionan los problemas y encontrar alternativas de solución.
- Decidir los puntos prioritarios y la estrategia que se debe seguir.
- Determinar en un plan, las acciones a realizar en un futuro, al igual que la manera en que se controlará y se dará el seguimiento.
- Aumentar la eficacia y la eficiencia de la administración del Conjunto Habitacional.

1.1.3 Pasos para hacer un Modelo de Gestión.

Paso 1. Identificar el proceso o el problema a mejorar

- Con base en la información que se derivó de la planeación estratégica, esto es:

ENTORNO INTERNO: Fortalezas y Debilidades

ENTORNO EXTERNO: Oportunidades y Amenazas

- Tomar aquellos elementos que sean más relevantes para la administración del Conjunto Habitacional, ya sea para incrementar una fortaleza, subsanar una debilidad, contrarrestar una amenaza y aprovechar una oportunidad.

"Una organización efectiva es aquella que logra coherencia entre sus componentes y que no cambia un elemento sin evaluar las consecuencias en los otros", señala (Henry Mintzberg, 2016).

Figura 2 Entorno Interno y Externo



Fuente: <https://www.google.com.ec/>

Paso 2. Identificar las causas que origina el problema

- Se debe de emplear un método que permita analizar la mejor manera posible el problema con el fin de encontrar la causa que lo provoca.
- Dentro de los métodos que se sugiere se encuentran:
 - Lluvia de ideas

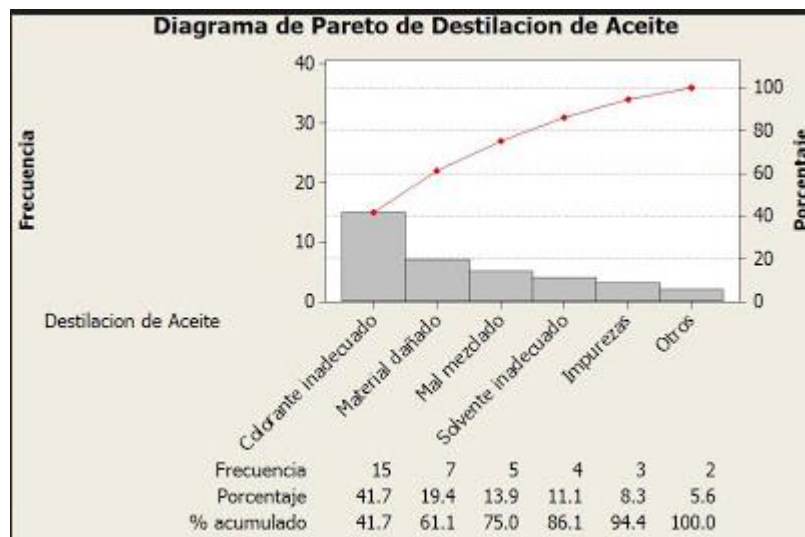
Figura 3 Lluvia de Ideas



Fuente: <https://www.google.com.ec/>

- Diagrama de Pareto: En donde se menciona por un lado el problema o proceso y por el otro se explica más detalladamente las causas que originan el problema.

Figura 4 Diagrama de Pareto



Fuente: <https://www.google.com.ec/>

Paso 3. Definir objetivos Generales

- Una vez que se han detectado los problemas y sus posibles causas, es necesario definir la manera en que se solucionarían a grandes rasgos, es decir es necesario definir objetivos generales.
- Los objetivos generales son enunciados que contienen los fines que se quieren lograr y el motivo (¿para qué?) y deben contemplar elementos como el tiempo y el responsable. Generalmente dan respuesta a una estrategia de la Administración del Conjunto Habitacional.
- Para cumplir satisfactoriamente los objetivos generales es necesario definir proyectos específicos que lleven a la acción para cumplir con la meta deseada. Es decir, que nos lleven del contexto actual a la situación deseada.

Paso 4. Definir los proyectos y acciones de mejora

Requerimientos para crear un proyecto de mejora:

- Contar con un enunciado claro, que defina el proyecto.
- Objetivo del proyecto. Los fines que se quieren lograr y para qué.
- Metas del proyecto. Que se va a lograr, cómo y cuándo.
- Justificación del proyecto. Porque es necesario.
- Definir las acciones que se requieren para lograr los objetivos y poder cumplir con las metas.
- Calendarizar las acciones para llevar una secuencia ordenada y lógica.
- Asignar responsables.
- Designar a la persona que será responsable de las acciones requeridas en las fechas calendarizadas, deberá existir un compromiso bien definido.
- Definir los recursos requeridos.

Definir los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos e informáticos que sean necesarios para llevar a cabo las actividades cuando se requieran.

- Definir posibles obstáculos.
- Definir obstáculos que posiblemente pudieran impedir la implementación exitosa del proyecto.
- Definir indicadores de desempeño e impacto.
- Definir indicadores que muestren cómo y cuándo se ha progresado en el logro de objetivos y las metas del proyecto, y evaluar el impacto social, económico, organizacional que ha tenido el proyecto sobre los objetivos de la Administración del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”.

Paso 5. Plantear y dar seguimiento a los proyectos y acciones.

Al momento de planificar es probable que las acciones más urgentes se lleven a cabo primero, por lo que es necesario priorizar y organizar tanto los proyectos como las acciones, dicha priorización puede ser:

- En términos de importancia y urgencia.
- En términos de plazo en el tiempo para el arranque de proyectos.

Al Modelo de Gestión se le deberá dar un seguimiento cercano en base a los indicadores de impacto y de desempeño. Dicho seguimiento se deberá realizar en un periodo establecido por el líder del proyecto, donde se revisará el cumplimiento de las metas y el impacto de las acciones en el Conjunto Habitacional, y como los copropietarios y arrendatarios lo perciben.

1.1.4 Indicadores de Gestión de calidad

Los indicadores de gestión son uno de los agentes determinantes para que todo proceso de administración, se lleve a cabo con eficiencia y eficacia, es implementar en un sistema adecuado de guía para calcular la gestión o la administración de los mismos, con el fin de que se puedan efectuar y realizar los indicadores de gestión en posiciones estratégicas que muestren un efecto óptimo en el mediano y largo plazo, mediante un buen sistema de información, alimentado correctamente, que permita comprobar las diferentes etapas del proceso logístico.

Un indicador es una relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, y que por medio de estas permiten analizar y estudiar las circunstancias y las tendencias de cambio generadas por un hecho determinado, respecto a unos objetivos y metas pronosticadas.

De tal manera se entiende que los indicadores de gestión pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas y entre otros; es más bien, como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con alguna otra situación de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran medidas de acciones correctivas o preventivas según el caso.

Debemos tener presente que los indicadores de gestión son un medio y no un fin, ya que el indicador es una ayuda para saber cómo se encuentra la organización.

Los indicadores de gestión son por encima de toda una información, por lo cual no se puede indicar que simplemente es un dato determinado de calificación de la Administración del Conjunto Habitacional; teniendo en cuenta que es una información, los indicadores de gestión deben tener los atributos de la información, tanto en forma individual como grupal. Debemos recordar que los indicadores de gestión poseen los siguientes características de la información:

- Exactitud
- Forma
- Frecuencia
- Extensión
- Origen
- Temporalidad
- Relevancia
- Oportunidad

1.1.5 Herramientas para desarrollar indicadores de gestión

Figura 5 *Indicadores de Gestión*



Fuente: <https://www.google.com.ec/>

Conocido también como direccionamiento estratégico, es importante que la Administración del Conjunto habitacional, desarrolle e implemente indicadores de gestión. Ya que es absolutamente necesario hacerlo porque lo que no se mide, no se mejora.

Para hacerlo es importante que se tengan en cuenta algunos aspectos, como:

- El cliente interno, es decir, los copropietarios y arrendatarios.
- Clima organizacional.
- Objetivos financieros de la Administración del Conjunto Habitacional y su presupuesto.
- Planeación estratégica.
- El cliente externo, proveedores y visitantes.

La Administración del Conjunto está para atender las necesidades internas y externas del Conjunto; es decir que trabajan para el bien de las personas que viven y/o demandan sus servicios; por tal razón es importante saber que piensan ellos de lo que ofrece la Administración.

La mejor forma de saber la posición del cliente interno y externo frente a la Administración es a través de la encuesta. Básicamente se trata de una encuesta de imagen, ya que esta es la voz de sus clientes internos y puede resultar una herramienta útil para conocer fortalezas, debilidades de su administración, producto o servicio.

1.2 Marco Referencial

El Modelo de Gestión administrativo, que deseo se implemente en el Conjunto Habitacional Multifamiliares Luluncoto, es similar a algunos los modelos de Gestión que tiene otros Conjuntos dentro de la ciudad, como en Condominios Puertas del Sol (sector valle de los Chillos), donde existe un Modelo de Gestión administrativa del Conjunto donde la aplicación del mismo ha mejora la gestión administrativa, porque ofrece una herramienta completa que ayudara a mejorar la comunicación entre residentes, propietarios y el equipo administrativo de una propiedad horizontal.

Donde su estructura administrativa, se encuentra determinada con la Misión , Visión, Principios y valores del equipo, cuenta con un Organigrama estructural, definido por:

Departamento administrativo, que atiende la Planificación, organización, dirección y control de los proyectos a implementarse dentro del Conjunto.

Departamento financiero, que atiende los cobros de expensas, multas y otros rubros por préstamos de instalaciones internas comunales.

De existir, Cuentan con Asesoría Legal para asuntos del Conjunto, de presentarse algún inconveniente o caso bajo el régimen de Propiedad Horizontal.

1.3 Marco Conceptual

Gestión Administrativa: La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza Briones, 2017)

Proceso Administrativo: El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas dentro de una organización u empresa que buscan aprovechar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz.

Modelo de Gestión: Un modelo de gestión es un modelo conceptual que identifica los componentes necesarios para el logro de un objetivo, producto o servicio y los articula mediante interrelaciones y dependencias para que, de forma coordinada, identifiquen herramientas para la gestión.

CAPÍTULO II: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo vamos a encontrar el tipo de investigación, las técnicas, así como la determinación de la muestra, el análisis FODA, la tabulación de los resultados de la encuesta.

2. Diagnóstico Situacional

Este proyecto tiene como objetivo aportar a mejorar la calidad de vida de los habitantes de los departamentos en el Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”, entregar un reporte anual de actividades que se han realizado, demostrar que bajo un Modelo de Gestión, la administración refleje los beneficios que se han obtenido, mediante sus aportaciones, mejorar su condición de vida y de esta manera evitar conflictos por falta de organización y estructura.

Todo esto bajo el control de las actividades que se dan día a día, con el propósito de recuperar y valorar la convivencia en el Conjunto Habitacional. Como contar con vigilancia, espacios para los estacionamientos, arreglar los jardines, reparar las instalaciones obsoletas o que sufren agotamiento de los materiales, pintar los bloques, las gradas e instalar pasamanos, adecuar las rejas/mallas que rodean al conjunto etc., lo cual facilitará la vida de las personas.

2.1 Metodología de la Investigación

Para el presente estudio el tipo de investigación a utilizar, será la Investigación descriptiva para recabar información de primera mano.

2.2 Método de recolección de datos

La recopilación de datos se realizó por medio de la formulación de encuestas, planteando preguntas cerradas.

La encuesta tendrá diversas formas de preguntas como: cerradas dicotómicas y preguntas de elección múltiple.

2.3 Análisis F.O.D.A.

“FODA (Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas) es una herramienta para un análisis sistemático de la Institución, permitiendo obtener un diagnóstico preciso y en función de ello tomar decisiones de acorde con los objetivos de la Institución.” (Cadena, E, 2010)

2.3.1 Análisis FODA del Conjunto Habitacional

Tabla 1 Análisis FODA

<p>Ambiente Interno</p>	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Excelente ubicación, en el Centro de la Ciudad de Quito D.M. ➤ Servicio de transporte público a la puerta, ECOVIA. ➤ Locales de servicio a la comunidad como mini-markets, farmacia, bazar, local con internet, peluquería, restaurante, ➤ Cerca de Unidades Educativas, como colegios, escuelas, centros infantiles. ➤ Canchas de usos múltiples ➤ Espacios verdes alrededor del Conjunto Habitacional. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de organización. ➤ No hay cronograma de actividades – no existe agenda- ➤ Falta de liderazgo y delegación de funciones ➤ Desconocimiento en temas de Administración ➤ Aporte económico –dificultad para conseguir su pago oportuno-
<p>Ambiente Externo</p>	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El ambiente político genera cambios ➤ La competencia ➤ Cambio de ideología de una nueva Administración ➤ Aprovechar coyuntura – infraestructura-. ➤ Nuevas tendencias en proyectos de emprendimiento de los Habitantes del Conjunto. 	<p>Amenazas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La competencia tiene experiencia y posicionamiento en el mercado (emprendimientos) ➤ Culturalmente, es difícil generar cambios en la mayor parte de la sociedad ➤ Dificultad en acceso a financiamiento. ➤ Inestabilidad por cambio de políticas en Ordenanzas municipales.

2.4 Determinación de población y muestra

Para hacer el presente estudio, la población objeto de esta investigación se seleccionará a los usuarios (copropietarios y arrendatarios) que habitan dentro del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”, los cuales son 2.640 aproximadamente, de la cual se considerará el resultado de la muestra de la población, quienes serán los encuestados.

El tamaño de la muestra para aplicar la encuesta está basado en una muestra aleatoria simple, la cual puede calcularse mediante la siguiente fórmula:

$$E^2 = \text{Margen de error} \quad 5\%$$

$$K^2 = 5\% \quad 2^2$$

$$N = \text{Universo} \quad 2.640$$

$$PQ = \text{Cuartil } 0,25 \quad 0,25$$

$$n = \text{muestra} \quad X$$

$$n = \frac{N * PQ}{\left[(N - 1) * \left\{ \frac{E^2}{K^2} \right\} \right] + PQ}$$

$$n = \frac{2.640 * 0,25}{\left[(2.640 - 1) * \left\{ \frac{0,05^2}{2^2} \right\} \right] + 0,25}$$

$$n = \frac{660}{\left[(2.639) * \{0,000625\} \right] + 0,25}$$

$$n = \frac{660}{1.899}$$

$$n = 347,55$$

2.5 Recopilación de la investigación

La Observación directa y la encuesta serán las técnicas de investigación que se utilizarán y están dirigida a los habitantes (copropietarios y arrendatarios) con el propósito de levantar la información, para lo cual se ha diseñado un formato de la encuesta, que se fundamenta en las técnicas de investigación, estructuración de preguntas que orienten al tipo de requerimiento de información que se busca obtener los lineamientos estratégicos más apropiados.

2.6 Procesamiento de datos y presentación de la información

Se efectuará el análisis lógico de la información pregunta a pregunta, edición y codificación para obtener una tabulación correcta de la investigación.

La presentación de resultados será tabulada, graficada y redactada, lo que permitirá establecer las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación, cuya información se presentará en cuadros y gráficos.

2.7 Encuesta

Anexo 1

2.8 Tabulación de datos

Análisis de los resultados de la Encuesta aplicada a los habitantes dentro del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”.

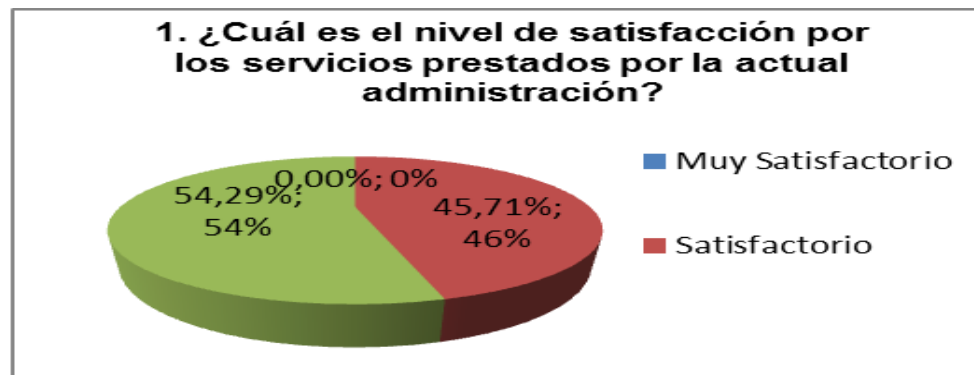
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción por los servicios prestados por la actual administración?

Tabla 2 *Habitantes*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy Satisfactorio	0	0,00%
Satisfactorio	160	45,71%
Poco Satisfactorio	190	54,29%

Fuente: Investigación de Campo

Figura 6 *Habitantes*



Fuente: Investigación de Campo

Análisis

En relación a la pregunta, los condómin@s manifiestan 54 % que los servicios prestados por la Administración del Conjunto son poco satisfactorios y el 46 % que son satisfactorios.

Recomendación:

La Administración debe mejorar los servicios prestados a los condómin@s, cumpliendo con su cometido.

2. ¿Cómo le pareció la atención al usuario?

Tabla 3 Atención

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy buena	0	0,00%
Buena	160	45,71%
Regular	190	54,29%

Fuente: Investigación de Campo

Figura 7 Atención



Fuente: Investigación de Campo

Análisis

Del 100% de encuestados, manifiestan 54 % que la atención al usuario es regular, por la Administración del Conjunto, 46% que son poco satisfactorios, no existe una muy buena atención.

Recomendación:

La Administración debe mejorar la atención a los condómin@s, cumpliendo con su cometido.

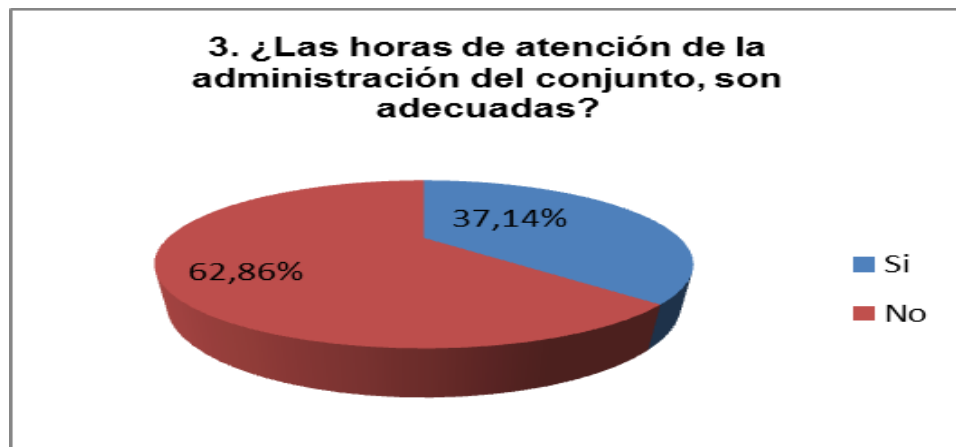
3. ¿Las horas de atención de la administración del conjunto, son adecuadas?

Tabla 4 Horarios

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	130	37,14%
No	220	62,86%

Fuente: Investigación de Campo

Figura 8 Horarios



Fuente: Investigación de Campo

Análisis

Del 100% de encuestados, 63% manifiestan que el horario de atención a los condomin@s no son adecuadas, 37% que si están de acuerdo con el horario.

Recomendación:

La Administración debería busca la manera de satisfacer ese 63% del horario de atención a los condómin@s

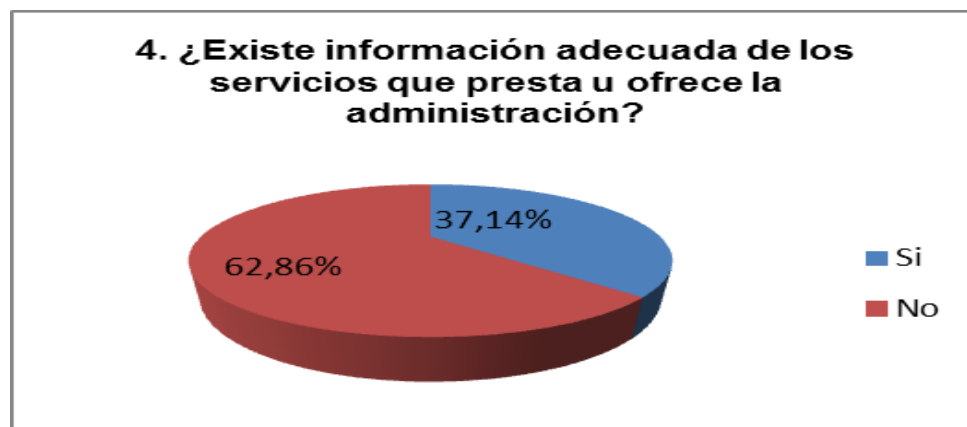
4. ¿Existe información adecuada de los servicios que presta u ofrece la administración?

Tabla 5 *Calidad de Servicio*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	130	37,14%
No	220	62,86%

Fuente: Investigación de Campo

Figura 9 *Calidad de servicio*



Fuente: Investigación de Campo

Análisis

Del total de encuestados, 63% manifiestan que desconocen los servicios que presta u ofrece la administración y un 37% dice que si saben los servicios que presta la administración.

Recomendación:

La Administración debería busca la manera de satisfacer al 63% de los condomin@s en informar adecuadamente de los servicios que ofrece.

5. ¿Existe señalética que permita saber la dirección de la administración?

Tabla 6 *Ubicación Administrativa*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	0	0,00%
No	350	100,00%

Fuente: Investigación de Campo

Figura 10 *Ubicación Administrativa*



Fuente: Investigación de Campo

Análisis

Del 100% de encuestados, todos admitieron que no hay señalética que indique como dirigirse a la administración del Conjunto.

Recomendación:

La Administración deberá colocar los indicativos o señaléticas que indiquen donde se encuentra la oficina de la Administración General.

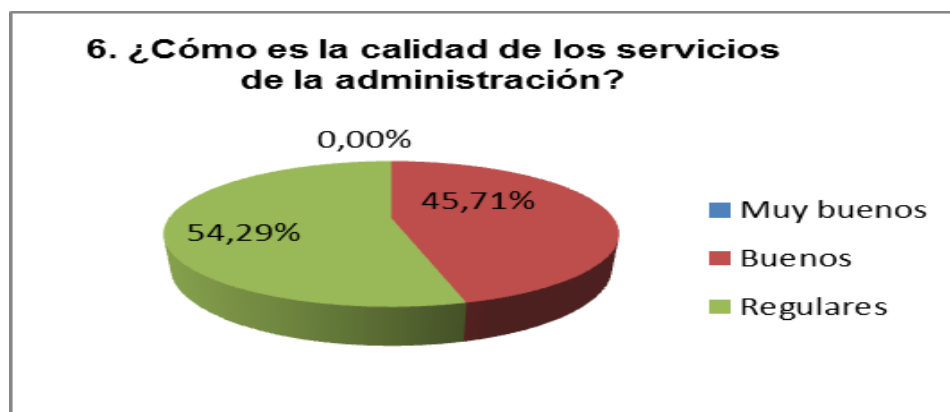
6. ¿Cómo es la calidad de los servicios de la administración?

Tabla 7 *Calidad de Servicio*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy buenos	0	0,00%
Buenos	160	45,71%
Regulares	190	54,29%

Fuente: Investigación de Campo

Figura 11 *Calidad de Servicio*



Fuente: Investigación de Campo

Análisis

Al realizar esta pregunta, se pudo observar que el 54% de los encuestas indica que la calidad de los servicios prestados por la Administración del Conjunto es regular y que el 46% indica que es bueno.

Recomendación:

La Administración del Conjunto mejorar la calidad de servicios para ese 54%

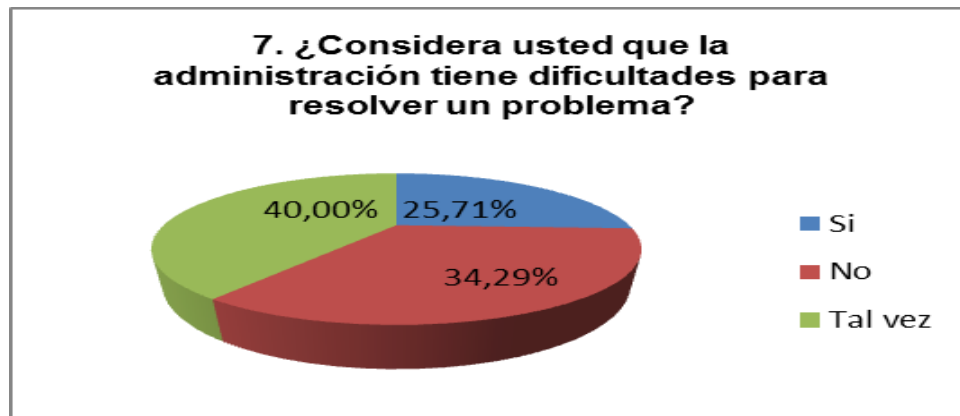
7. ¿Considera usted que la administración tiene dificultades para resolver un problema?

Tabla 8 *Problemática Administrativa*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	90	25,71%
No	120	34,29%
Tal vez	140	40,00%

Fuente: Investigación de Campo

Figura 12 *Problemática Administrativa*



Fuente: Investigación de Campo

Análisis

Al realizar esta pregunta, se pudo observar que el 26% de los encuestas considera que la Administración tiene problemas para resolver dificultades, el 34% recepta que puede resolver un problema y el 40% deja en una tela de duda.

Recomendación:

La Administración del Conjunto debería informar si se presentará un problema, como lo resolvió, para que todos estén informados y puedan observar que ese problema fue gestionado adecuadamente.

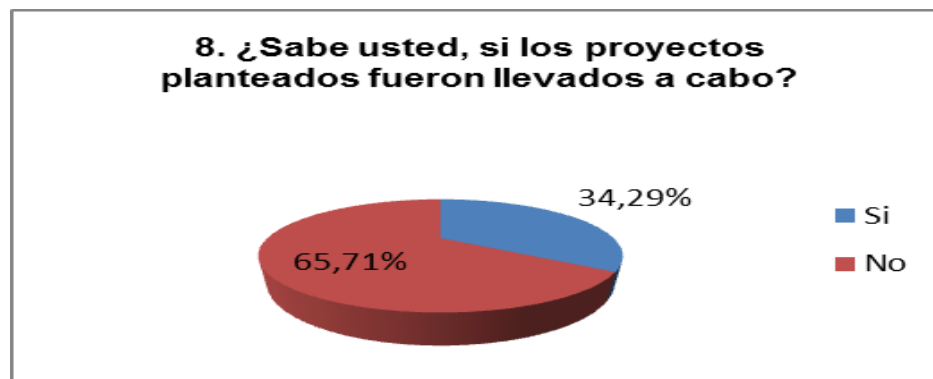
8. ¿Sabe usted, si los proyectos planteados fueron llevados a cabo?

Tabla 9 *Proyecciones*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	120	34,29%
No	230	65,71%

Fuente: Investigación de Campo

Figura 13 *Proyecciones*



Fuente: Investigación de Campo

Análisis

Del 100% de encuestados el 66% no estaba informado si lo planificado o los proyectos planificados se llevaron a cabo y un 34% si lo estaba.

Recomendación:

La Administración del Conjunto debería informar como fue el proceso de proyectos planificados y su culminación de ser así, a ese 66% que no lo sabía o no estaba informado.

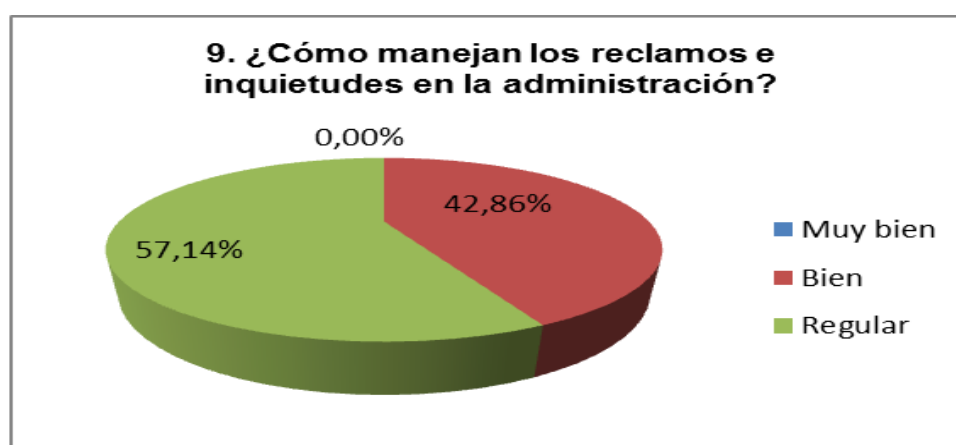
9. ¿Cómo manejan los reclamos e inquietudes en la administración?

Tabla 10 *Reclamos e Inquietudes*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy bien	0	0,00%
Bien	150	42,86%
Regular	200	57,14%

Fuente: Investigación de Campo

Figura 14 *Reclamos e Inquietudes*



Fuente: Investigación de Campo

Análisis

Del total de encuestados el 57% considera que el manejo de los reclamos lo manejan de forma regular, el 43% piensa que los reclamos y las inquietudes son resultados a satisfacción.

Recomendación:

La Administración del Conjunto podría manejar de mejor manera los reclamos e inquietudes para satisfacer ese 57% no tan satisfecho.

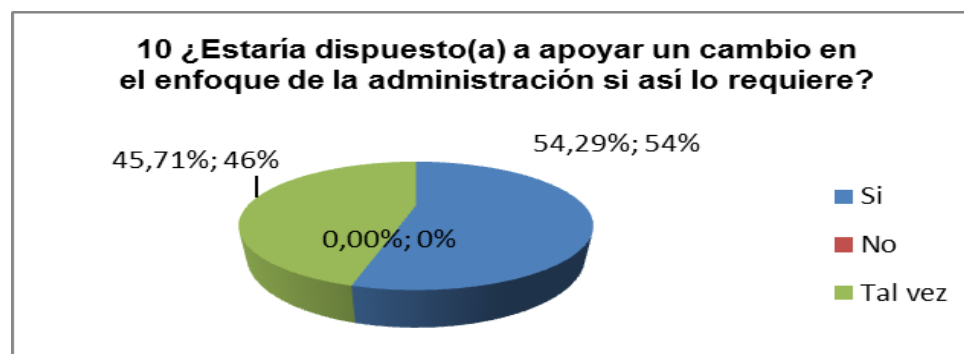
10 ¿Estaría dispuesto(a) a apoyar un cambio en el enfoque de la administración si así lo requiere?

Tabla 11 *Apoyo a Cambios*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	190	54,29%
No	0	0,00%
Tal vez	160	45,71%

Fuente: Investigación de Campo

Figura 15 *Apoyo a Cambios*



Fuente: Investigación de campo

Análisis

Del 100% de encuestados el 54% si apoyaría un cambio para mejorar el enfoque de la administración del Conjunto habitacional y el 46% lo pensaría, dependiendo de cuál sería ese cambio que se pretendería dar al Conjunto, pero ninguna se persona encuestada se negó a esa posibilidad.

Recomendación:

La Administración del Conjunto podría apostar por un cambio, siempre y cuando este bien diseñado para tener el apoyo del 46% que está a la expectativa de saber de qué se trata y si va en beneficio de todos.

Del Análisis de los resultados de la Encuesta aplicada a los habitantes dentro del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”, se puede evidenciar que existe un porcentaje alto de 63,20%, de los condóminos con malestar, en la prestación de los servicios brindados por la Administración del Conjunto antes mencionado, respecto a la atención de varias problemáticas, como son: atención a reclamos de los condóminos, pago de alcuotas, control de seguridad y mantenimiento de áreas comunales. Esta información se sustenta en la encuesta realizada a la Administración del Conjunto antes mencionado; por otro lado, hay un 36,80% que considera que los servicios prestados por la Administración son satisfactorios.

Conclusiones:

El Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”, carece de un modelo de gestión administrativa para la atención de sus condóminos, en los siguientes aspectos que son: horarios de atención, procesos administrativos, medio informativos, seguimiento a los reclamos, señaléticas informativas y de seguridad en el interior del conjunto.

Recomendaciones:

Implementar un Modelo de Gestión Administrativa, con el objetivo de mejorar cada uno de los procesos que implican la atención a los Condóminos del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”, sustentados en un plan estratégico, con políticas de calidad, que permitan coadyuvar beneficios comunitarios ; y mejorar el entorno de convivencia del Conjunto.

CAPÍTULO III: PROPUESTA

3. Propuesta del Modelo de Gestión Administrativa, para el Conjunto Habitacional Multifamiliares Luluncoto.

3.1 Antecedentes En este Trabajo se realizó una propuesta del modelo de gestión, presentando la Misión, Visión, Principio y valores de la Administración del Conjunto de Propiedad Horizontal; así como los objetivos del modelo de gestión, su organigrama Estructural del Conjunto, a fin que pueda brindarse una atención de calidad, para completar los objetivos y metas planteadas por la administración, para satisfacer las expectativas que el condómino demanda, situación que a su vez es la razón de la Administración del Conjunto.

Se presentan las estrategias para dar respuesta al modelo organizacional de gestión, a fin de obtener como resultado calidad de los servicios prestados por la administración y un manejo adecuado de los recursos comunales del Conjunto.

Previo a elaborar la Propuesta he realizado dos actividades:

1. Estudio FODA del Conjunto habitacional, según el análisis, se evidencia que el modelo de gestión, tiene fortalezas y oportunidades, para su administración.
2. Aplicación de la encuesta que me ha permitido establecer parámetros exclusivos para plantear la propuesta respecto de la atención del condómino y manejo de la Administración

En tal virtud con estos dos insumos he realizado la siguiente propuesta con los siguientes puntos como son:

- Elaboración de Procesos Administrativos, de operación y servicios para la Administración del Conjunto.
- Indicadores para medir la calidad de atención y de servicios al condómino.

3.2 Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión administrativa para el Conjunto Habitacional Multifamiliares Luluncoto, aplicando conocimientos de la gestión administrativa como la

planeación, organización, ejecución y el control, con el fin de que aporten para un mejor servicio a los condóminos.

3.2.1 Objetivos Específicos:

- Identificar los principales problemas que afectan a la administración del Conjunto Multifamiliares Luluncoto, y atendiendo de manera prioritaria los más urgentes
- Fortalecer la implementación del modelo de Gestión administrativo, a fin de brindar un mejor servicio a todos los habitantes del Conjunto habitacional.
- Desarrollar una estrategia con el nuevo modelo de procesos para satisfacer las expectativas de los habitantes y de la administración del Conjunto, apoyados bajo la aplicación de las normativas vigentes.

3.3 Beneficios de la Propuesta

La Propuesta del Modelo de Gestión Administrativa permitirá al administrador, mejorar la calidad de servicio que proporciona a sus condóminos, brindando la oportunidad de lograr beneficios económicos, sociales, a través de políticas a ser implementadas para mejorar todo el entorno en el Conjunto y la gestión administrativa.

3.4 Alcance de la Propuesta

Se intenta crear y optimizar una gestión integral que comprenda el aprendizaje de los elementos que componen la gestión administrativa, es decir, la planeación, organización, ejecución y el control. Trabajar en la cultura organizacional del Conjunto que abarque diferentes áreas funcionales y operativas del administrador, con el fin de lograr una ventaja relacionada con la calidad de servicio al condómino, para ser capaces de competir con acciones concretas en la administración de Conjuntos Habitacionales.

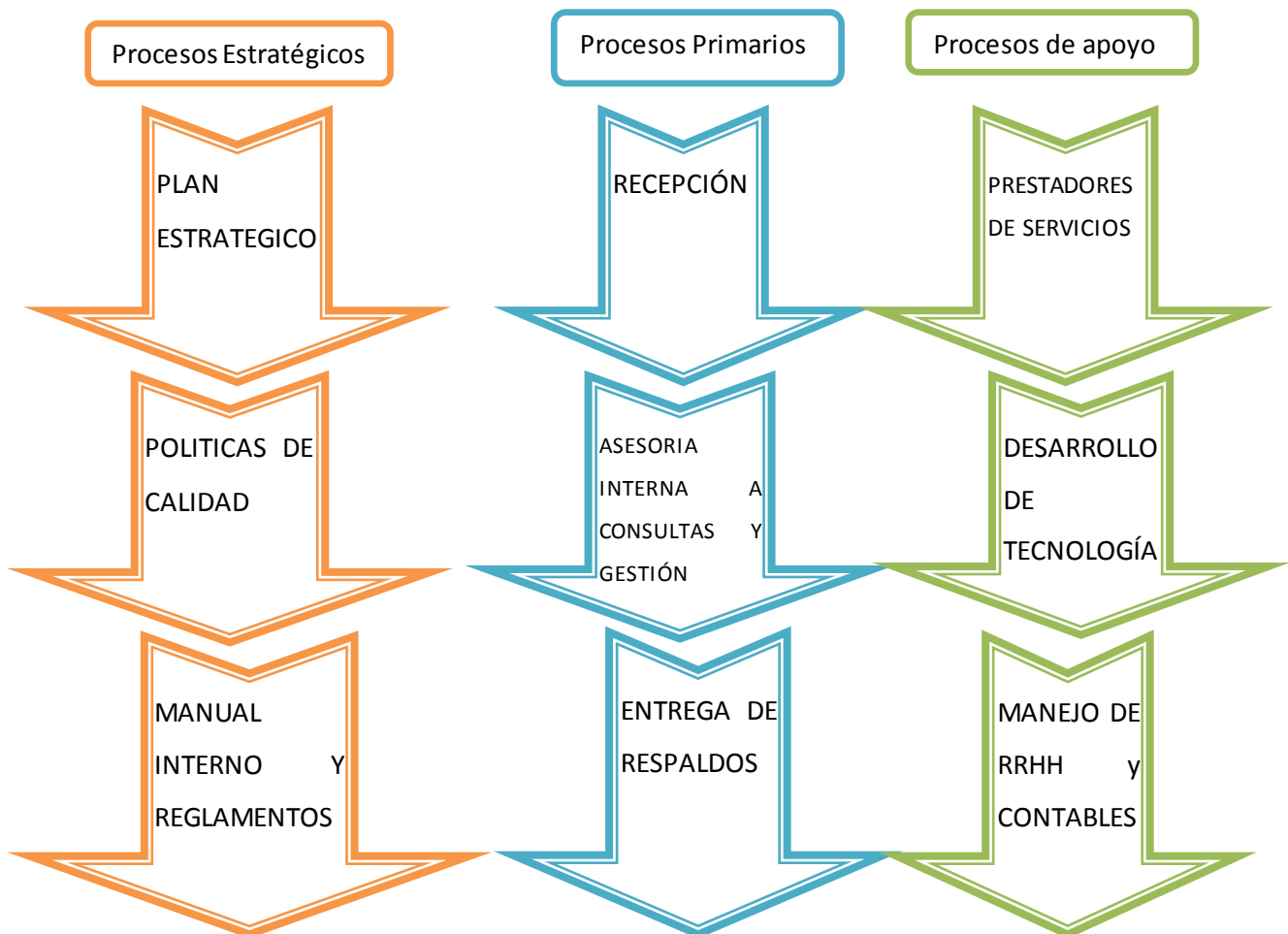
3.5 Cadena de Valor

Se conoce a cadena de valor a un concepto teórico que describe el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa. Las cadenas de valor comprenden todas las partes de un proceso.

A fin de comprender la Cadena de valor de la Administración en el Conjunto, realizaremos un mapa para establecer los procesos estratégicos, los procesos primarios y los procesos de apoyo.

Procesos de la Administración de un Conjunto

Figura 16 *Procesos de la administración de un Conjunto Habitacional*



Los Procesos estratégico, se alcanzarían analizando las necesidades de los habitantes del Conjunto y considerando la parte económica, además de respetar la normativa vigente., esto la Ley de Propiedad Horizontal si fuera el caso.

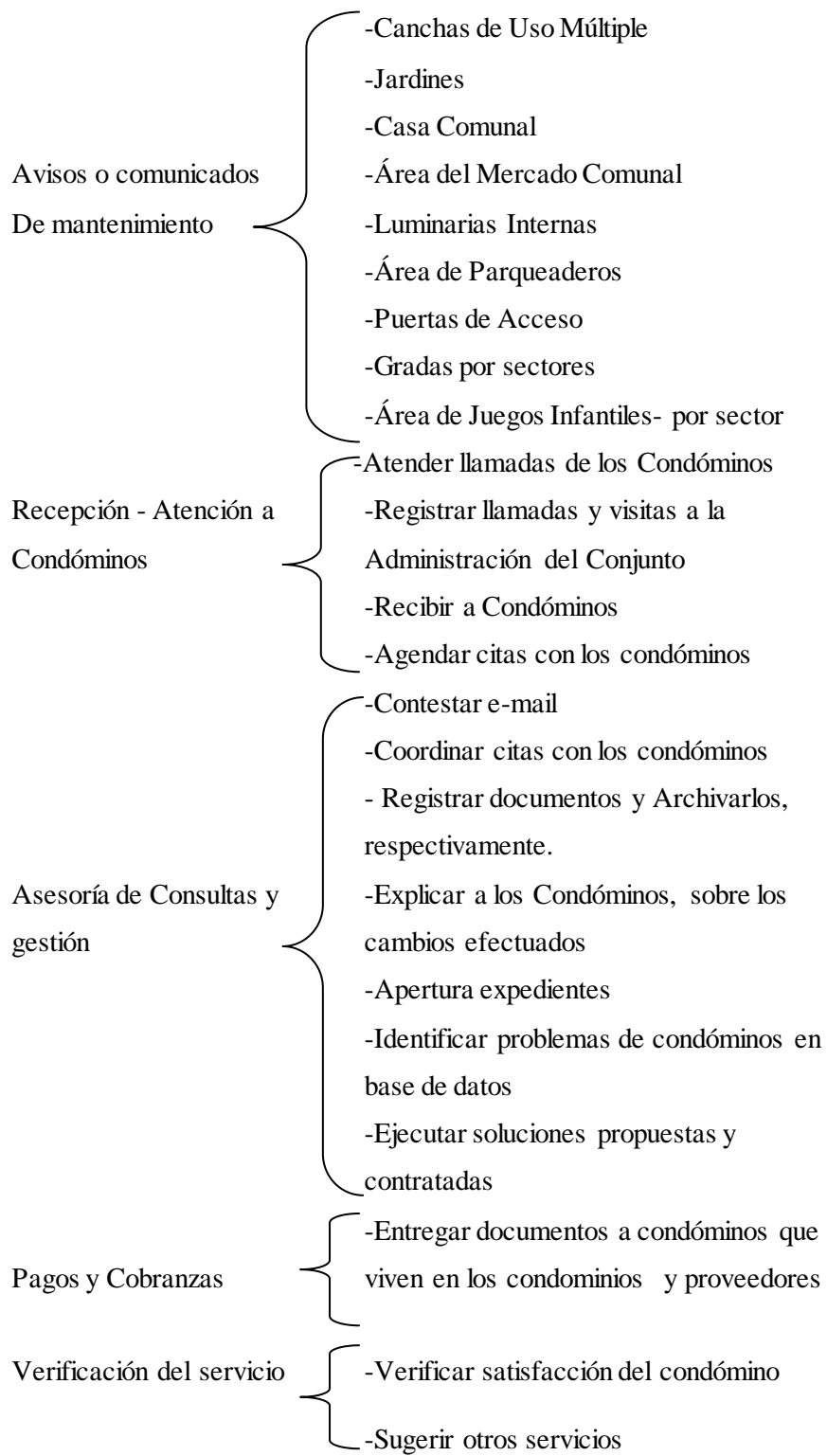
Los Procesos primarios también llamados claves, son los que proporcionan servicios a los condóminos y son agregadores de valor a los procesos de la administración, son las actividades esenciales de servicio, dando una calificación a la calidad de los servicios como administración del conjunto.

Loa Procesos de apoyo, son los encargados de proveer los recursos en cuanto a personal, insumos y maquinaria, para atender los distintos requerimiento de los usuarios y mantenimiento del conjunto, ayudando y optimizando los procesos de servicios con el objetivo de avanzar en los programas de conservación, arreglo y mejoramiento del conjunto, son procesos que tiene un efecto indirecto en los habitantes.

Para empezar realizaremos un esquema de procesos administrativos:

- el primer paso es detectar las necesidades de las áreas de la administración
-Procesos Administrativos
- el segundo paso, clasificar y jerarquizar las necesidades, es decir cuáles son las más urgentes o cuales requieren atención inmediata y cuales se tiene que programas a largo plazo
- el tercer paso, es definir los Objetivos de la gestión a obtener, deben formularse de manera clara, precisa y medible, para más adelante verificar y evaluar los resultados.
- El cuarto paso es elaborar un programa del proceso que necesitamos, como lo vamos a realizar (técnicas), cuando lo vamos a hacer (fechas y horas), a quien va a llegar primero esto, quién lo va a realizar y cuánto va a costar (presupuesto).
- El Quinto paso es ejecutar el Programa establecido, llevarlo a la práctica
- El sexto paso, evaluar los resultados del Programa, esto debe realizar antes, durante y después de ejecutarlos.

Figura 17 Procesos de servicio de Gestión Administrativos

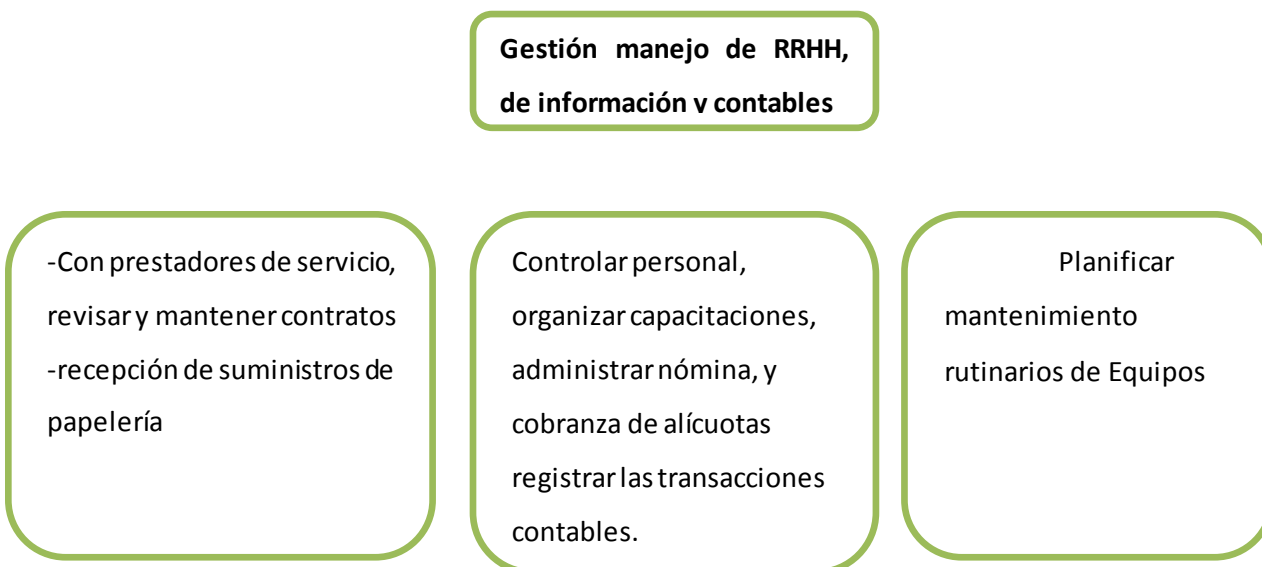


3.6 Mapa de Procesos de Asesoría de consultas y Gestión

Figura 18 Mapa de Procesos de Asesorías de consultas y gestión

RECIBIR A LOS CONDOMINOS	Recibirlos Cordialmente	Escuchar el requerimiento		
EXPLICAR y GUIAR	Informar los servicios que prestamos	Aclarar las dudas o inquietudes que se presenten	Indicar los pasos a seguir	Explicar sobre las posibilidades que se presentaren.
APERTURAR EXPEDIENTES	Ingresar datos en el Sistema	Adjuntar Documentos	Imprimir e informar las alícuotas	Firmar actas y/o recibos
IDENTIFICAR PROBLEMAS	Crear un archivo de reportes	Analizar problemas encontrados	Visualizar posibles soluciones	
NOTIFICAR ALCONDOMINO	Llamar al condómino y acordar una cita	Informar sobre problemas detectados	Proponer las posibles soluciones	Comentar sobre costos y formas de pago
PAGOS Y COBRANZAS	Realizar detalles de las cuentas/costos	Registrar los pagos e imprimir la constancia de las alícuotas	Cancelación por servicios contratados	
	Verificar cancelación de alícuotas	Preparar y enviar documento/recibo	Adjuntar respaldo al archivo	
ENTREGAR RESPALDOS	Entregar documentos de respaldo a los condóminos	Agradecer por el cumplimiento y confianza	Solicitar sugerencias del servicio	

3.7 Mapa de Procesos de Apoyo



3.8 Descripción del Modelo del Modelo de Gestión

3.8.1 Misión

Ser el Condominio más idóneo y atractivo del sector para vivir, involucrando a todos los condómin@s en el desarrollo integral del mismo.

3.8.2 Visión

Constituirse como el mejor Condominio del sector y como un Conjunto con los más altos estándares de calidad y armonía para vivir, digna de referencia entre vecinos y visitantes.

3.8.3 Principios y valores

Como parte complementaria de la cadena de valor, buscamos estar armonizados con los principios y valores, primero en nuestro equipo de trabajo, consolidar la relación con nuestros condóminos.

Principios y valores

1. Entregar servicios de calidad que privilegie la satisfacción de nuestros condóminos
2. Impulsar la innovación y perfección de nuestros servicios
3. Difundir y mantener la idea que la educación y el respeto, es la parte vital de la convivencia entre los habitantes del Conjunto, por esa situación merece el más atento cuidado.
4. Responsabilidad
5. Ética
6. Sentido de pertenencia, cuidemos los que es de todos, para el bienestar.
7. Profesionalismo
8. Y por supuesto la Solidaridad, la cual debe siempre ser fomentada.

3.8.4. Políticas

- Planificar el presupuesto anual para poder operar correctamente y cumplir los objetivos durante el periodo anual.
- Brindar una atención de calidad y oportuna a todos los usuarios, sin discriminación o preferencia.
- Optimizar el tiempo para que el personal cumpla con sus funciones y con sus horarios de trabajo.
- Facilitar ayuda para que todos los trabajos dentro del Conjunto se ejecuten en base al respeto y responsabilidad.

Indicadores de gestión al servicio

Con el fin de alinear procesos, estandarizarlos y automatizarlos, a fin de medir el cumplimiento de la calidad de atención al condómino, es fundamental la medición de los niveles con el que se atiende y la percepción que él mismo tiene de la calidad percibida.

Seis indicadores de servicio que a continuación listo, serán las herramientas complementarias permitirán medir la calidad de atención y cumplir con estándares planteados.

a. La capacidad de respuesta

Qué tan preparado se encuentra el personal de Atención al cliente en las áreas de servicio y en la propia Administración del conjunto, para resolver con rapidez y efectividad una situación.

b. La calidad en la atención y todo lo que eso implica

La comprensión y respeto que encuentre el cliente, como que sea bien recibido, escuchado y que reciba colaboración e información suficiente, para que este satisfecho.

c. La Comunicación

Esperar por mucho tiempo para que alguien en un momento nos comunique que estamos en el lugar equivocado, eso debe cambiar, haciendo preguntas rápidas, de que es lo que requiere el condómino, para indicarle que pronto se lo atenderá y que se cumpla.

d. La Accesibilidad

Estar disponibles en los horarios establecidos por la administración, cuando el cliente lo necesita.

¿Cuántos clientes no lograron comunicarse con la Administración del Conjunto o con sus áreas de servicio, en el momento en que lo necesitaron?

e. Amabilidad

El cliente es la razón de ser, por tal, siempre debe ser tratado con amabilidad.

f. La capacidad de resolución en la primera huella o sensación.

Este es uno de los indicadores que más impacta en la percepción de calidad del cliente y también en los costos operativos.

3.9 Gestión Administrativa

Dentro de la administración del conjunto habitacional, los requerimientos y necesidades por parte de los condóminos se incrementan, presionando por la prestación de servicios para que se realicen con eficacia y calidad.

Gestión o administración para (Robbins y Coulter , 2005), se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión.

3.9.1 Planificar

La Planificación prepara la base para otras funciones administrativa, trata de definir la misión, formular objetivos, define planes y programa actividades

Según Jiménez,(1982), “la planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos”

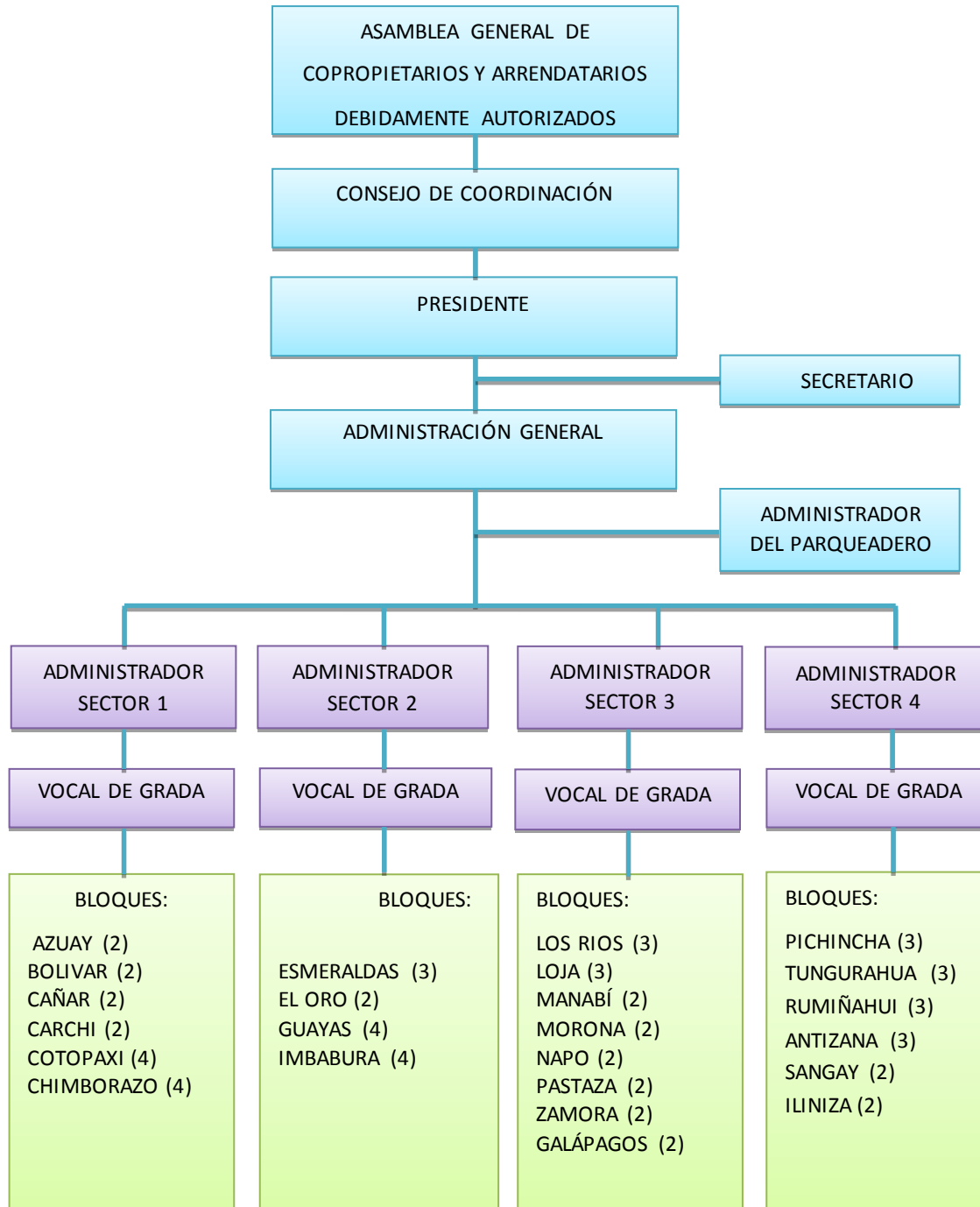
3.9.2 Organizar

Prepara un Modelo de Gestión para el Conjunto que encamine a realizar las actividades programadas, dividiendo el trabajo en comisiones, asignando cargos, recursos, autoridades y responsabilidades. A fin de alcanzar los Objetivos para el bienestar del Condóminos. Por lo cual el Presidente de la Asamblea deberá coordinar el trabajo y estructurar equipos, con la finalidad de procesar eficientemente las actividades que encierra la Administración

3.9.2.1 Orgánico Estructural

Figura 19 Organigrama Estructural

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CONJUNTO “MULTIFAMILIARES LULUNCOTO”



3.9.3 Dirección

Es una actividad muy importante para dirigir, tomar decisiones en las actividades que realizan los que componen el grupo o la comisión, para coordinar esfuerzos, comunicar los avances, motivar y orientar con un liderazgo participativo, para alcanzar los objetivos

La comunicación es un factor muy importante en esta fase de la gestión, para resolver una o varias dificultades que se presenten, y entender las responsabilidades y compromisos del grupo a fin de ayudarnos con la retroalimentación, tan necesaria en este punto.

3.9.4 Control

Esta Función mide el desempeño, la realización de las acciones que garanticen los resultados planeados, establece parámetros para corregir actividades, permite el análisis de las causas que pudieron haber presentado algún desvío o error

- Compara lo ejecutado sobre lo planeado
- Permite la aplicación del sistema de control moderno, acorde con la gestión.
- Es importante que se realice inicialmente en las áreas más urgentes por revisar
- Detecta las áreas responsables de los sucesos.

3.9.5 Indicadores de Gestión

Los indicadores de Gestión son una parte importante de la medición del cumplimiento o desempeño de un proceso, para tomar acciones correctivas o preventivas en caso de presentarse una desviación del objetivo

Generalmente su función es evaluar el éxito de lo planeado y el cumplimiento de los objetivos individuales de los colaboradores del equipo.

3.10 Automatización de Procesos para el modelo de gestión administrativa

A continuación detallo varios módulos a fin de automatizar procesos para el Modelo de Gestión Administrativa del Conjunto Habitacional, utilizando el programa Microsoft Excel, los cuales aportarán de una forma técnica para el manejo, esto es el ingreso de información y seguimiento de datos.

3.10.1 Módulo de Consultas

Generado para facilitar la información de:

- Departamentos: consulta del estado de Pagos de las alcúotas y cuotas extras (parqueadero)

Figura 20 *formato Alícuotas departamentos*

Bloque	No.depart.	Nombre Propietario /arrendatario	Año-mes alcúota	Año-mes alcúota	Año-mes alcúota
			Fecha pago	Fecha pago	Fecha pago

- Locales: Comerciales, consulta de estado de pagos (arriendo)

Figura 21 *formato Arriendos Locales*

Sector	No.Local	Nombre arrendatario	Año-mes arriendo	Año-mes arriendo	Año-mes arriendo

- Eventos (alquiler espacios comunales);, agendamientos, disponibilidad., con su respectivo historial
- Reuniones de Asamblea
- Reuniones con el Presidente del Conjunto

- Bancos: se ingresará la información de los condóminos que realizaron, depósitos, transferencia, así como los egresos por pagos a proveedores y demás servicios de la administración, y saber la disponibilidad de dinero.

Figura 22 *Formato Cheques Emitidos*

FECHA	No.CHEQUE	NOMBRE	DETALLE	VALOR

- Parqueaderos: consulta del estado de Pagos de los parqueaderos y cuotas extras
- Reporte de Condóminos morosos: Generar un informe de propietarios / arrendatarios morosos, traspaso de datos de los pagos realizados.

Figura 23 *Reporte Cuenta Pendiente*

Bloque	No. Dep.	Nombre Propietario	Valores adeudados/meses	Valor Total

3.10.2 Módulo Contable y Pago a Proveedores

Llevar un control del Libro bancos en Excel, es práctico puesto que la hoja de cálculo facilita la revisión a través de filtros, y será de gran utilidad más adelante cuando se realice una conciliación bancaria y al final del año presentar un Estado de Resultados.

Figura 24 *Libro bancos*

Serie	Código	Fecha	Forma de pago	Nro. Cheque	Nro. Recibo	Propietario - Proveedor	Dpto/ factura	Detalle	Ingreso	Egreso	saldo
PRO	ING										
BAN	ING										
EMP	EGR										
GAS	EGR										
AGUA	EGR										

El Ingreso de facturas de Proveedores prestadores de servicios y productos, debe ser ingresado en este módulo y otra pestaña para poder administrar las Cuentas por pagar.

Figura 25 *Proveedores por Pagar*

Fecha	Proveedor	Detalle	Valor	Fecha de Vencimiento

3.10.3 Módulo Reportes

Mediante este Módulo podremos visualizar e imprimir la información de gestión, control y administración, de cada condómino por departamento, la misma servirá para su verificación y control de datos o entrega a través de correo electrónico, para cumplir con mantener comunicados a todos los condóminos, esto lo haremos utilizando filtros, en las hojas de Excel, para poder extraer la información de los distintos módulos.

Así como también, se podrán generar:

- Lista de condóminos con sus datos
- Lista de condóminos morosos
- Lista de Proveedores contratados
- Reporte de Bancos
- Lista de Pagos a Proveedores
- Lista detallada de los Condóminos
- Reporte mensual de los valores recaudados, entre otros.

3.11 Implementación del modelo de gestión para la administración del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto”

Presentamos un organigrama de la Propuesta de Modelo de Gestión Administrativa, para su realización.

Figura 26 Propuesta de Modelo de Gestión Administrativa para el Conjunto

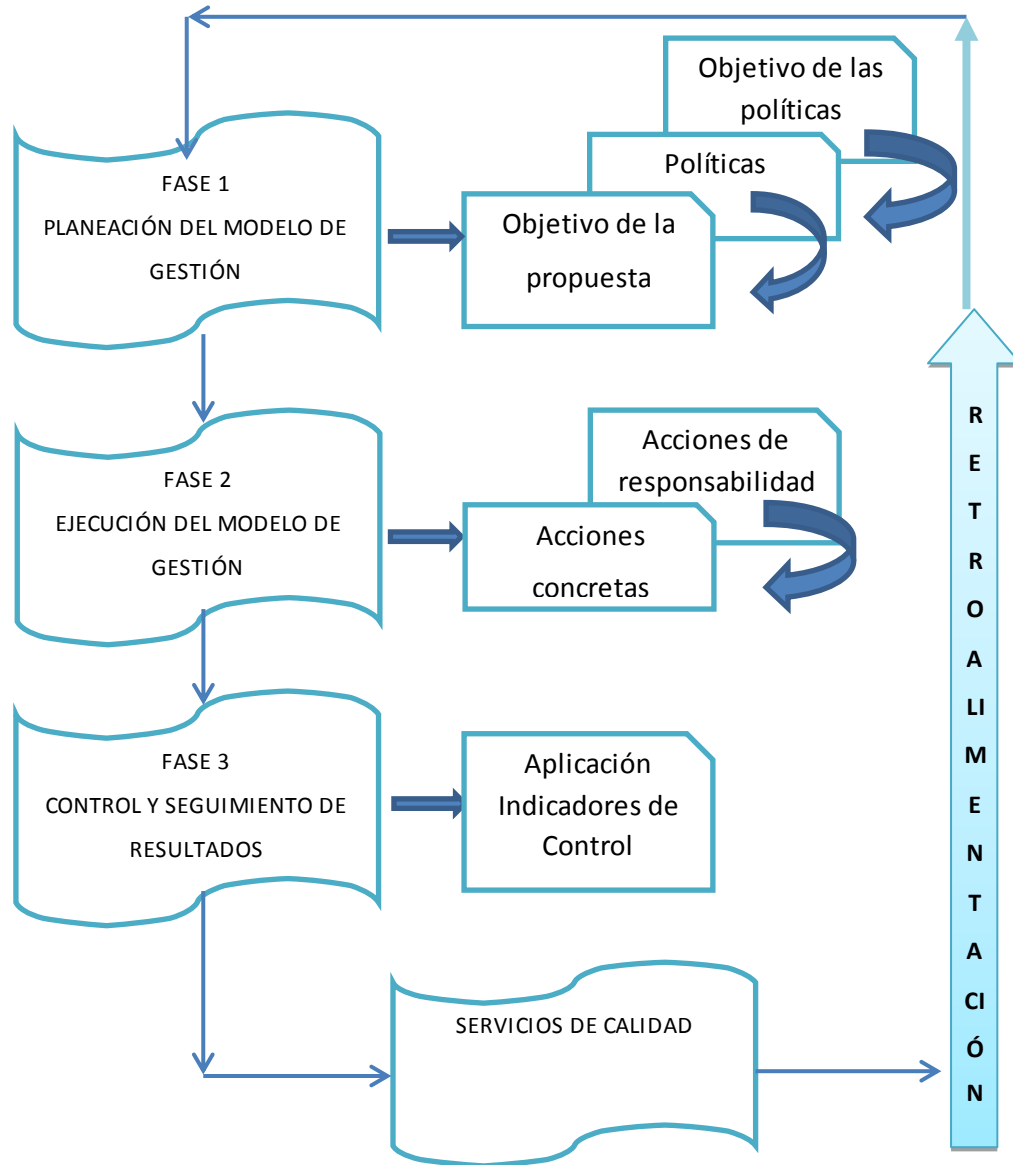


Figura 27 Cronograma de Implementación

CRONOGRAMA DE IMPLENTACIÓN (por semanas)

No.	Modulo	Semana 1				Semana 2				Semana 3				
1	Fase 1	■	■	■										
2	Fase 2				■	■	■	■	■					
3	Fase 3									■	■	■		
4	evaluaciones											■	■	
5	retroalimentación												■	■

3.11.1 Fase 1 Planificación de Modelo de gestión

El Objetivo General del Modelo de Gestión es facilitar herramientas que permitan optimizar el servicio del administrador en el Conjunto Habitacional Multifamiliares Luluncoto, por medio de la aplicación de las fases que conforman la Propuesta del Modelo de Gestión Administrativa.

Para esto debemos revisar el objetivo de las políticas, porque basadas en ellas podremos dar soluciones a los problemas actuales y colaborar con los procesos administrativos, financieros y de control de la administración, todo esto para fomentar el bienestar y convivencia entre los condóminos.

Programar una reunión quincenal o mensual de trabajo, para coordinar, planificar y evaluar los planes y programas, de acuerdo a su prioridad, la cual debe estar adecuadamente documentada, para cumplir los objetivos propuestos.

3.11.2 Fase 2 Ejecución del Modelo de gestión

Corresponde la asignación de responsabilidades a cada uno de las personas involucradas en la cadena de valor, los mismos que serán responsables de su ejecución, sobre los trabajos realizados y mantener una comunicación para poder cumplir con los objetivos.

Implementar un Sistema que permita llevar un control de los cumplimientos de los trabajos programados, así como la Elaboración de un presupuesto general estimado, para poder provisionar e informar en reunión lo sucedido, dentro de los plazos establecidos y programar Acciones Concretas en las áreas de administración, financiera y operativa de la administración del conjunto.

3.11.3 Fase 3 Control y seguimiento de resultados del Modelo de gestión

Para poder evaluar el cumplimiento, realizar un control y seguimiento de la ejecución del Modelo de gestión, debemos comparar con las metas propuestas, para ello se sugiere establecer indicadores de control, como revisión de los gastos realizados y compararlos con el presupuesto asignado, saber si las metas se están logrando o si necesita otros recursos para poder cumplirlas.

Aquí también podríamos aplicar un buzón de sugerencia, el cual es método sencillo y económico, que consiste en colocar un Buzón de correo, en un lugar estratégico dentro del Conjunto Habitacional “Multifamiliares Luluncoto, con un rotulo identificativo y pequeños formularios donde los condóminos puedan anotar sus comentarios, sugerencia y quejas, así también como su evaluación de los cambios que perciben, esto podría ayudarnos a mejorar y controlar desde otro frente.

Informar a Los condóminos y arrendatarios, que metas se están cumpliendo, cuales están avanzando y cuales necesitan de pronto más recursos o tiempo para llegar a buen término, realizar evaluaciones periódicas, para verificar los avances y a través de la presentación de un informe de gastos, versus avances o logros, tener aprobación para seguir el desarrollo de la propuesta.

Conclusiones

1. Basados en la Fundamentación Teórica de un Modelo de Gestión y sus componentes, podemos desarrollar actividades para entender y atender las necesidades internas y externas que desarrolla la administración del Conjunto habitacional e ir mejorando la calidad de los servicios que presta a los condóminos.

2. Una de la Herramientas que sirve para identificar procesos administrativos, es la cadena de valor, con la participación de todos los actores, y reforzando la comunicación, se podrá obtener la colaboración de los condóminos, a fin de que tenga sentido de pertenencia por el bienestar y servicio colectivo.

3. La Propuesta del Modelo de Gestión, es un incentivo para el mejoramiento continuo en los procesos administrativos, con la aplicación del Plan de Acción en cada período de los programas y proyectos que se comprometa llevar a cabo durante su gestión la administración, además formular un plan financiero que garantice la viabilidad de los proyectos, con su respectivo cronograma de actividades.

Recomendaciones

1. Elaborar las bases para un plan estratégico, con políticas de mejoramiento de calidad y eficiencia en la Gestión Administrativa del Conjunto habitacional.

2. La comunicación es muy importante, debe ser constante y transparente entre la Junta de Condóminos y los copropietarios, para que el Modelo de gestión funcione.

3. Llevar a la práctica, el presente Modelo de Gestión Administrativa, con el propósito de guiar sus actividades y mejoramiento de los procesos de la administración del Conjunto habitacional, es recomendable por el gran número de condóminos, apoyarse por empresas de servicios privada, para múltiples trabajos de mantenimiento dentro del Conjunto.

Bibliografía

Enciclopedia Concepto. (2013-2014). *Proceso administrativo*.

<https://concepto.de/proceso-administrativo/>

Pérez Porto, J., & Ana Gardey. A. (2021, diciembre 20). *Modelo de gestión - Qué es, definición y concepto*. <https://definicion.de/modelo-de-gestion/>

Universidad de Cantabria. (2015, Septiembre 16). *Modelo de gestión de la Gerencia*

<https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/modelo-de-gestion-de-la-gerencia#:~:text=Un%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20es,identifiquen%20herramientas%20para%20la%20gesti%C3%B3n.>

Endered. *Procesos de Gestión administrativa que y para que sirven*. Recuperado 12 de enero de 2024

<https://www.edenred.mx/blog/procesos-de-gestion-administrativa-que-son-y-para-que-sirven#:~:text=en%20tu%20negocio.-,%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20procesos%20de%20gesti%C3%B3n%20Administrativa%3F,las%20operaciones%20de%20tu%20negocio.>

Isintegradora. (2022). *El diagrama de Pareto*. <https://isgintegradora.mx/diagrama-pareto/>

Pedreda, A. (2019). *Diseño de un modelo de gestión administrativo estratégico enfocado en las condiciones culturales, sociales y económicas de las microempresas del sector de elaboración de alimentos para consumo humano del Distrito Metropolitano de Quito*.

Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6647/1/T2873-MAE-Pedrer-Dise%C3%B1o.pdf>

Choto,K. (2016, marzo). *Modelo de gestión para la administración de condominios habitacionales en el Distrito Metropolitano de Quito.*

Repositorio Universidad central del Ecuador

<https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/629cb9f0-471e-4281-8a1c-58cdab7fc765>

MOPC Ministerio de Obras Públicas y comunicaciones. (2022). En *Wikipedia, la enciclopedia libre.*

https://www.mopc.gov.py/application/files/7915/4030/2772/GUIA_PRACTICA_GESTION_POR_PROCESOS.pdf

ANEXO 1

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
“HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA”**

ENCUESTA CONJUNTO HABITACIONAL “LULUNCOTO”

La presente encuesta tiene como finalidad recabar su criterio personal sobre los servicios prestados por la administración actual del Conjunto Habitacional “Luluncoto”

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción por los servicios prestados por la actual administración?

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco Satisfactorio

2. ¿Cómo le pareció la atención al usuario?

- Muy buena
- Buena
- Regular

3. ¿Las horas de atención de la administración del conjunto, son adecuadas?

- Si
- No

4. ¿Existe información adecuada de los servicios que presta u ofrece la administración?

- Si
- No

5. ¿Existe señalética que permita saber la dirección de la administración?

- Si
- No

6. ¿Cómo es la calidad de los servicios de la administración?

- Muy buenos
- Buenos
- Regulares

7. ¿Considera usted que la administración tiene dificultades para resolver un problema?

- Sí
- No
- Tal vez

8. ¿Sabe usted, si los proyectos planteados fueron llevados a cabo?

- Si
- No

9. ¿Cómo manejan los reclamos e inquietudes en la administración?

- Muy bien
- Bien
- Regular

10. ¿Estaría dispuesto(a) a apoyar un cambio en el enfoque de la administración si así lo requiere?

- Sí
- No
- Tal vez

