



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**REESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA URBANIZACIÓN
REY EDUARDO DE VILLA DEL REY**

TUTOR

MAE. SOLANGE YADIRA RESABALA VALENCIA

AUTORES

**DANIELA NOHELY ROMERO NIETO
MARÍA BELÉN VERA ANDRADE**

GUAYAQUIL

2024

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Reestructura de los procedimientos de control interno para la Administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey	
AUTORES: Romero Nieto Daniela Nohely Vera Andrade María Belén	TUTOR: MAE. Resabala Valencia Solange Yadira
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Licenciado en Administración De Empresas
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2024	N. DE PÁGS: 175
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: Cambio organizacional, administración, urbanización, estructura administrativa	
RESUMEN: La presente tesis aborda la problemática de la gestión administrativa en la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, donde los procedimientos de control interno existentes no cumplían adecuadamente con las necesidades de supervisión y eficacia. La falta de control y de supervisión efectiva había resultado en desorganización y fallos en la gestión de recursos. El estudio identificó que los procedimientos actuales eran insuficientes y poco claros, lo que provocaba errores en la administración y un incremento en los riesgos de irregularidades. Se realizó un análisis exhaustivo de las actividades vigentes, relevando la necesidad urgente de una reestructuración para mejorar el control interno. La implementación de estos nuevos procedimientos tiene como objetivo principal establecer mejoras en los procedimientos de control interno que se realizan en las distintas áreas de trabajo a cargo de la Administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey.	
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (Web):	

ADJUNTO PDF:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES: Romero Nieto Daniela Nohely Vera Andrade María Belén	Teléfono: 0995255417 0985224031	E-mail: dromeron@ulvr.edu.ec mveraa@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	<p>Mgtr. Betty Aguilar Echeverría (Decana) Teléfono: 259 6500 Ext. 201 E-mail: baguilare@ulvr.edu.ec</p> <p>Mgtr. Carlos Correa Gonzales (Director de Carrera) Teléfono: 2596500 Ext. 203 E-mail: ccorreag@ulvr.edu.ec</p>	

CERTIFICADO DE SIMILITUD

TESIS ROMERO Y VERA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%	4%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	1%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
4	biblioteca.uteg.edu.ec:8080 Fuente de Internet	1%
5	educacionenmanagement.espae.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados Daniela Nohely Romero Nieto y María Belén Vera Andrade, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente Trabajo de Titulación, Reestructura de los procedimientos de control interno para la Administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autores



Firma:

DANIELA NOHELY ROMERO NIETO

C.I. 0953488616



Firma:

MARÍA BELÉN VERA ANDRADE

C.I. 1207201607

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de docente Tutor del Trabajo de Titulación Reestructura de los procedimientos de control interno para la Administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, designada por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Trabajo de Titulación, titulado: Reestructura de los procedimientos de control interno para la Administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, presentado por los estudiantes DANIELA NOHELY ROMERO NIETO Y MARÍA BELÉN VERA ANDRADE como requisito previo, para optar al Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS encontrándose apto para su sustentación.

Firma:

MAE. SOLANGE YADIRA RESABALA VALENCIA

C.C. 0918810524

AGRADECIMIENTO

En este trabajo de titulación quisiera agradecer primeramente a Dios, por darme la oportunidad de concluir una etapa maravillosa y llena de desafíos en mi vida, sin su bendición y fortaleza nada de esto hubiera sido posible.

Gracias a mis padres por cuidarme, amarme y siempre velar por mi bienestar, valoro enormemente su esfuerzo y dedicación en mi crianza y educación, no me alcanzaría esta vida para recompensarles todo lo que han invertido en mí. Le agradezco también a mis hermanos, porque, aunque el camino ha sido difícil, ellos siempre me han demostrado que mientras los tenga a mi lado nunca podré sentirme sola.

Mi corazón siempre estará en deuda con G, por su apoyo incondicional a lo largo de todos estos años, su ayuda ha sido un alivio para mí en los momentos más complicados, le doy gracias por regalarme un amor tan bonito y sincero.

Al mismo tiempo, me siento en gratitud con la ULVR por brindarme una educación de tan excelente calidad, y con mi docente tutora por su guía y enseñanzas durante este proceso. Agradezco también a mi jefe, por su paciencia y por motivarme a cumplir mis objetivos profesionales.

Y, por último, gracias a mis amigos, por demostrarme la importancia de formar lazos duraderos con personas que me ayuden a crecer, aprecio mucho que siempre estuvieran para escucharme y aconsejarme.

DEDICATORIA

A mi mamá, por ser mi mejor amiga, compañera de vida y motor principal, sin su sacrificio y dedicación no hubiera podido lograrlo, tenerte en mi vida y contar con tus palabras de aliento y amor incondicional me han hecho sentir la mujer más afortunada. El cumplimiento de esta meta académica tiene tu nombre Sarita, gracias por ser tan paciente y buena conmigo, te amaré en esta y en todas mis vidas.

Daniela Nohely Romero Nieto

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios y a mi familia por su incondicional apoyo y paciencia. Su amor y aliento me dieron la fortaleza para superar los desafíos y mantenerme enfocado en mis objetivos.

A mis profesores y mentores, mi más sincero agradecimiento. Cada uno de ustedes ha dejado una huella significativa en mi formación, no solo por sus conocimientos, sino también por su dedicación y pasión por la enseñanza. Sus consejos y críticas constructivas han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo. También deseo expresar mi agradecimiento a las personas que participaron en las entrevistas y encuestas. Su tiempo y disposición para compartir sus experiencias fueron cruciales para la realización de esta investigación.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron al éxito de este proyecto. Cada palabra de aliento, cada consejo y cada momento de comprensión han sido importantes para llegar hasta aquí.

DEDICATORIA

A mis padres por ser mi primer y más sólido cimiento. Su amor incondicional, paciencia infinita y constante aliento han sido la luz que me ha guiado en cada etapa de este viaje. Han sido mi mayor Fuente de inspiración y fortaleza. Su fe en mí ha sido la llama que ha mantenido viva en mi determinación, y cada sacrificio que han hecho ha sido una piedra angular en la construcción de este logro.

Y por último, a todas las personas que, de alguna manera, han influido en este proceso. Cada conversación, cada crítica constructiva y cada acta de apoyo han dejado una huella significativa en mi camino. Este trabajo es un testimonio de la colaboración y el esfuerzo colectivo, y no habría sido posible sin el contribuyente y valioso apoyo de todos ustedes.

María Belén Vera Andrade

RESUMEN

La presente tesis aborda la problemática de la gestión administrativa en la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, donde los procedimientos de control interno existentes no cumplían adecuadamente con las necesidades de supervisión y eficacia. La falta de control y de supervisión efectiva había resultado en desorganización y fallos en la gestión de recursos.

El estudio identificó que los procedimientos actuales eran insuficientes y poco claros, lo que provocaba errores en la administración y un incremento en los riesgos de irregularidades. Se realizó un análisis exhaustivo de las actividades vigentes, relevando la necesidad urgente de una reestructuración para mejorar el control interno.

La implementación de estos nuevos procedimientos tiene como objetivo principal establecer mejoras en los procedimientos de control interno que se realizan en las distintas áreas de trabajo a cargo de la Administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey. Se espera que al aplicar estos procedimientos renovados se logre una administración más organizada con un menor riesgo de irregularidades y una gestión más efectiva beneficiando de esta manera a los residentes y a la comunidad en general.

Palabras Claves: Cambio organizacional, control de gestión, administración, urbanización, estructura administrativa.

ABSTRACT

This thesis addresses the problem of administrative management in the Rey Eduardo Urbanization of Villa del Rey, where the existing internal control procedures did not adequately meet the needs of supervision and effectiveness. The lack of effective control and supervision had resulted in disorganization and failures in resource management.

The study identified that current procedures were insufficient and unclear, leading to errors in administration and an increased risk of irregularities. A comprehensive analysis of current activities was carried out, highlighting the urgent need for restructuring to improve internal control.

The main objective of the implementation of these new procedures is to establish improvements in the internal control procedures that are carried out in the different work areas in charge of the Administration of the Rey Eduardo Urbanization of Villa del Rey. It is expected that with the application of these renewed procedures, a more organized administration will be achieved, with a lower risk of irregularities and more effective management, thus benefiting residents and the community in general.

Keywords: Organizational change, management control, administration, urbanization, administrative structure.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I ENFOQUE DE LA PROPUESTA	2
1.1 Tema:.....	2
1.2 Planteamiento del Problema:	2
1.3 Formulación del Problema:	4
1.4 Sistematización:	4
1.5 Objetivo General.....	4
1.6 Objetivos Específicos	4
1.7 Justificación	5
1.8 Idea a Defender.....	6
1.9 Línea de Investigación Institucional / Facultad.	6
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Marco Teórico.....	10
2.2.1 Urbanización.....	10
2.2.2 Urbanizaciones privadas en Daule	11
2.2.3 Características de una urbanización privada.....	12
2.2.4 Residencia en conjuntos habitacionales	13
2.2.5 Asociación de copropietarios, socios y residentes	14
2.2.6 Administración	14
2.2.7 Administración de conjuntos habitacionales	16
2.2.8 Procesos vs Procedimientos	17
2.2.9 Reestructuración de procedimientos.....	18
2.2.10 Control Interno.....	20

2.2.11	Gestión administrativa.....	22
2.2.12	Análisis situacional.....	23
2.2.13	Matriz DAFO.....	24
2.3	Marco Conceptual:.....	25
2.4	Marco Legal.....	26
2.4.1	Ley de propiedad horizontal.....	26
2.4.2	Estatuto de la Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional Rey Eduardo.....	26
2.4.3	Reglamento Interno Al Estatuto de la Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional “Rey Eduardo del Villa del Rey”	30
2.4.4	Mandato Constituyente No. 8.....	31
2.4.5	Ley de Seguridad Social.....	33
CAPÍTULO III.....		34
MARCO METODOLÓGICO.....		34
3.1	Enfoque de la investigación:.....	34
3.2	Alcance de la investigación.....	35
3.3	Tipo de investigación.....	36
3.4	Técnica e instrumentos para obtener los datos.....	36
3.4.1	Entrevista.....	36
3.4.2	Encuesta.....	37
3.4.3	Ficha de observación.....	38
3.5	Población y muestra.....	39
3.5.1	Población.....	39
3.5.2	Muestra.....	40
CAPÍTULO IV INFORME FINAL.....		42
4.1	Presentación y análisis de resultados.....	42
4.1.1	Entrevista al administrador.....	42

4.1.2	Encuesta al personal.....	47
4.1.3	Encuesta a los residentes	57
4.1.4	Ficha de observación de las instalaciones.....	69
4.2	Propuesta	73
4.2.1	Título de la propuesta.....	73
4.2.2	Objetivo de la propuesta	75
4.2.3	Alcance de la propuesta.....	75
4.2.4	Desarrollo de la propuesta	75
4.3	Análisis de presupuesto	96
4.4	Beneficios de la propuesta	98
4.5	Aprobación de Directiva y Asamblea de Socios	100
4.6	Cronograma de la propuesta.....	101
	CONCLUSIONES	104
	RECOMENDACIONES.....	105
	BIBLIOGRAFÍA.....	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Diferencias entre Proceso vs. Procedimiento.....	18
Tabla 2	Matriz DAFO	24
Tabla 3	Población de personal	40
Tabla 4	Tamaño de la muestra.....	40
Tabla 5	Percepción de comunicación y coordinación entre personal y Administración.....	47
Tabla 6	Conformidad con la sociabilización de los procedimientos de control interno	48
Tabla 7	Conformidad con normativas de gestión ejecutadas por el Administrador	49
Tabla 8	Frecuencia con la que el Administrador brinda apoyo y recursos al personal	51
Tabla 9	Percepción sobre un ambiente de trabajo motivador y positivo fomentado por el Administrador.....	52
Tabla 10	Frecuencia de situaciones de deficiencia en el control interno....	53
Tabla 11	Conformidad con los procedimientos de control interno en área de trabajo	54
Tabla 12	Acuerdo sobre una reestructura en los procedimientos de control interno	55
Tabla 13	Tiempo de residencia en la urbanización	57
Tabla 14	Estatus del residente	58
Tabla 15	Percepción sobre la comunicación de eventos impartida por Administración.....	59
Tabla 16	Conformidad sobre la comunicación entre los residentes y Administración.....	60

Tabla 17	Conocimiento sobre los procedimientos de control interno	62
Tabla 18	Seguridad en que los controles internos protegen los recursos de la urbanización	63
Tabla 19	Frecuencia con que se realiza efectivamente el mantenimiento y limpieza	64
Tabla 20	Conformidad con los servicios de la compañía de seguridad	65
Tabla 21	Seguridad con las medidas de guardianía adoptadas por la Administración.....	66
Tabla 22	Satisfacción con los procedimientos de control interno implementados en la urbanización	67
Tabla 23	Ficha de observación en Oficina de Administración	69
Tabla 24	Ficha de observación en Cuarto de cámaras.....	70
Tabla 25	Ficha de observación en Garita.....	71
Tabla 26	Ficha de observación en Áreas comunes	72
Tabla 27	Matriz DAFO para estudio	76
Tabla 28	Presupuesto para socialización de propuesta con el personal ..	96
Tabla 29	Presupuesto para reestructura de procedimientos	97
Tabla 30	Diagrama de Gantt de la propuesta	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Estructura referencial de una urbanización en Daule	11
Figura 2	Funciones de la Administración.....	15
Figura 3	Papel del Control Interno.....	21
Figura 4	Diagrama circular del método de Análisis Situacional	23
Figura 5	Tipos de enfoques de la investigación	34
Figura 6	Percepción de comunicación y coordinación entre personal y Administración.....	48
Figura 7	Conformidad con la sociabilización de los procedimientos de control interno	49
Figura 8	Conformidad con las normativas de gestión ejecutadas por el Administrador	50
Figura 9	Frecuencia con la que el Administrador brinda apoyo y recursos al personal	52
Figura 10	Percepción sobre un ambiente de trabajo motivador y positivo fomentado por el Administrador.....	53
Figura 11	Frecuencia de situaciones de deficiencia en el control interno.....	54
Figura 12	Conformidad con los procedimientos de control interno en área de trabajo	55
Figura 13	Acuerdo sobre una reestructura en los procedimientos de control interno	56
Figura 14	Tiempo de residencia en la urbanización.....	58
Figura 15	Estatus del residente	59
Figura 16	Percepción sobre la comunicación de eventos impartida por Administración.....	60

Figura 17 Conformidad sobre la comunicación entre los residentes y Administración.....	61
Figura 18 Conocimiento sobre los procedimientos de control interno	62
Figura 19 Seguridad en que los controles internos protegen los recursos de la urbanización	64
Figura 20 Frecuencia con que se realiza efectivamente el mantenimiento y limpieza	65
Figura 21 Conformidad con los servicios de la compañía de seguridad.....	66
Figura 22 Seguridad con las medidas de guardianía adoptadas por la Administración.....	67
Figura 23 Satisfacción con los procedimientos de control interno implementados en la urbanización	68
Figura 24 Portada de la propuesta	74
Figura 25 Organigrama para la propuesta	77
Figura 26 Procedimientos actuales de control interno en la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey	79

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Ley de Propiedad Horizontal	112
Anexo 2	Entrada de Oficina de Administración	136
Anexo 3	Entrevista con el administrador	137
Anexo 4	Encuesta al personal	138
Anexo 5	Encuesta a los residentes	141
Anexo 6	Realización de la ficha de Observación	145
Anexo 7	Bitácora física de monitoreo de cámaras	146
Anexo 8	Bitácora digital de monitoreo de cámaras	147
Anexo 9	Registro físico para reportes de guardias	148
Anexo 10	Registro digital para reportes de guardias	149
Anexo 11	Registro vehicular físico	150
Anexo 12	Registro vehicular digital	151
Anexo 13	Registro de inquilino físico.....	152
Anexo 14	Registro de inquilino digital.....	153
Anexo 15	Acta de entrega de normativas.....	154
Anexo 16	Tarjeta de presentación para la urbanización	155
Anexo 17	Cronograma físico para mantenimiento general	156
Anexo 18	Cronograma digital para mantenimiento general	157

INTRODUCCIÓN

Las urbanizaciones privadas son conjuntos de extensiones de terrenos los cuales se conforman por viviendas, áreas de parqueo privado, zonas verdes, áreas sociales y demás elementos que brindan la oportunidad a los residentes de vivir en condiciones óptimas y seguras. Dentro de una urbanización, las personas se encuentran alejadas del ruido de las calles transitadas, tienen espacios de uso privado como piscina y canchas de uso múltiple para actividades deportivas, se les brindan servicios gratuitos como brigadas médicas, visuales y veterinarias, y como principal característica, son protegidas del ingreso de personas externas a la etapa mediante los controles de acceso realizados en las garitas.

Los procedimientos de control interno que manejan las Administraciones en las urbanizaciones, son la base fundamental para una adecuada gestión administrativa, la toma de decisiones debe ser coordinada por la directiva y el personal administrativo, enfocándose en el bienestar de la mayoría de los residentes, si las gestiones realizadas no se implementan de la manera correcta, las actividades no se pueden realizar con eficacia ni eficiencia, generando el rechazo de los habitantes. Por lo tanto, el presente Trabajo de Titulación busca inicialmente identificar el estado situacional en el que se encuentra la Administración de la Etapa Rey Eduardo de Villa del Rey, la cual ha mantenido la misma directiva por 4 años consecutivos, en los cuales las quejas de los residentes se han vuelto algo común en el día a día de quienes se encargan del área administrativa.

Debido a esto, se plantea la reestructura de los procedimientos de control interno para optimizar los procesos llevados a cabo en la gestión administrativa, mejorando la relación entre los residentes, el personal administrativo y la directiva, buscando así el bien de los habitantes que conforman la etapa.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA PROPUESTA

1.1 Tema:

Reestructura de los procedimientos de control interno para la Administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey.

1.2 Planteamiento del Problema:

El cantón de Daule posee una extensión actual es de 461,6 Km² y su población total hasta el último censo realizado en el 2022 fue de 222.446, eso refleja un aumento porcentual del personas desde el 85,8% en relación al censo del año 2010, es decir, el número poblacional ha crecido con más de 100.000 personas (INEC, 2023).

Una de las zonas que ha tenido un mayor crecimiento tanto a nivel urbanístico como productivo es su parroquia satélite urbana llamada “La Aurora”, la cual tiene una tasa de crecimiento anual promedio del 5.3%, considerada como una de las más altas en Ecuador (INEC, 2023). Este sector cuenta con alrededor de 96 urbanizaciones privadas, y un sin número de locales, negocios y plazas comerciales.

Una de los proyectos residenciales dentro de este ramo es Villa del Rey, urbanización la cual está compuesta 12 etapas privadas, con un número aproximado de 26.830 habitantes (Villa del Rey, s.f.).

A nivel estructural, se encuentra su composición está hecha por bloques de viviendas y condominios que poseen entre uno y dos pisos, parqueaderos propios, canchas de uso múltiple, áreas sociales y piscinas, seguridad privada, y demás

servicios que brindan al residente la mejor calidad de vida posible. Las villas en su mayoría están situadas cerca de zonas verdes, y cuentan con un avalúo que va desde los 70 mil dólares hasta aproximadamente los 90 mil dólares (El Universo, 2019).

En todos sus conjuntos habitacionales se presenta el mismo esquema de dirección y control, en el cual la directiva general compuesta por el presidente, secretario, tesorero y dos vocales, debe trabajar en conjunto con el administrador designado.

Los miembros directivos no reciben ninguna compensación salarial, y son elegidos en asambleas de socios para llevar a cabo el manejo de la ciudadela durante un lapso de 24 meses, en los cuales deben realizar proyectos y mejoras en beneficio de quienes residen allí.

El esquema mencionado se mantiene en la Etapa Rey Eduardo, la cual tiene un área total de 373.321.00 m², se compone de 579 villas, en las cuales habitan familias conformadas por 3 a 6 personas, se estima que dentro del conjunto habitacional se encuentren viviendo 2.800 residentes. Sin embargo, al ser una residencia con una extensión tan grande, se necesita personal altamente capacitado para su respectiva administración, lo cual se evidencia a menudo en un contraste negativo al ser presenciado el descontento de parte de los habitantes en relación a la gestión administrativa. Entre las quejas impuestas por propietarios e inquilinos, se pone en conocimiento temas como novedades reportadas con el personal de seguridad, desorganización entre los miembros del área de limpieza de áreas verdes y calles. falta de comunicación entre la Administración y los residentes sobre las gestiones que se realizan en la urbanización, entre otras.

A su vez, el personal administrativo tiene como objetivo principal velar por la convivencia armónica de los residentes, sostener el pago de los servicios contratados y manejar con eficiencia los diferentes actividades y toma de decisiones que conlleva la administración, pese a esto, debido a que no se realizan los procedimientos de control de manera adecuada, se da paso a la descoordinación en el cumplimiento de gestiones correspondientes, y al malestar e inconformidad de parte de los residentes en relación con las labores realizadas.

1.3 Formulación del Problema:

¿Cómo mejorarían los procedimientos, la reestructuración del control interno en la administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey?

1.4 Sistematización:

- ¿Cómo es la situación actual de la gestión administrativa realizada en Rey Eduardo de Villa del Rey?
- ¿Cuáles son los procedimientos de control interno maneja la Administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey?
- ¿Qué procedimientos específicos podrían inducir a mejoras en la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey?

1.5 Objetivo General

Reestructurar los procedimientos de control interno para la administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey.

1.6 Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de la gestión administrativa realizada en Rey Eduardo de Villa del Rey.

- Definir los procedimientos administrativos actuales que mantiene la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey.
- Establecer procedimientos específicos para la mejora del control interno en la administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey.

1.7 Justificación

Mediante la presente investigación, se busca realizar una reestructuración de procedimientos en el control interno administrativo de la Urbanización Rey Eduardo de villa del rey, identificando los factores generan conflictos internos y dificultades en la toma de decisiones administrativas. Para realizar el análisis de la situación actual en la que se encuentra la urbanización privada en cuanto a la gestión, se debe tener que los residentes de la urbanización reflejan muchas inconformidades respecto al servicio de guardianía, mantenimiento de áreas verdes y servicio administrativo.

Este tipo de malestares no solo genera quejas y reclamos, tambien incide en el área contable debido a que algunos habitantes consideran viable no continuar con el pago de sus alícuotas ya que no se sienten conformes con los servicios brindados por la etapa, generando así un incremento en las cuentas por cobrar.

La implementación de mejoras en el sistema de control interno administrativo permite abordar de manera estructurada y sistematizada la problemática de poca satisfacción de parte de los residentes en relación al modelo de gestión administrativa mantenido a la actualidad. Esto implica establecer procedimientos claros para la dirección y control de actividades administrativas, lineamientos internos de comportamiento, coordinación con personal de seguridad y mantenimiento, comunicación efectiva con los residentes, entre otros aspectos relevantes.

1.8 Idea a Defender

A través de una reestructuración de procedimientos específicos para el control interno administrativo, se satisfarán las necesidades de los residentes de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey.

1.9 Línea de Investigación Institucional / Facultad.

Institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentable.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

La autora Enríquez (2021), en su caso de estudio “Servicios administrativos de la urbanización Ciudad del Valle del cantón Babahoyo”, mediante diversas herramientas para la recolección de información logró identificar la problemática principal que afecta a los residentes de la etapa, la cual fue la falta de personal administrativo capacitado para la toma de decisiones y gestión de actividades a cargo.

La finalidad principal del estudio fue brindar información importante sobre la situación actual en la que se encuentra el área administrativa de la urbanización en relación al manejo de conflictos y la atención brindada a las necesidades de los residentes, se concluyó en que se presentaban diferentes quejas y reclamos debido a las fuertes falencias en los servicios administrativos ofrecidos, lo cual podría erradicarse únicamente a través de capacitaciones constantes para brindar a los directivos el conocimiento necesario para la implementación de procesos que sirvan para ejercer una correcta administración de la ciudadela.

Según las autoras Hinojoza y Rodríguez (2020), en su trabajo de investigación “Control interno y su efecto en los estados financieros de las urbanizaciones de Ciudad Celeste”, manifiestan que existe una demanda alta de la población que busca habitar en conjuntos residenciales, los cuales cuentan con diversos servicios que buscan promover la idea de condiciones de vida dignas, sin embargo, al contar con procesos internos deficientes afectan al control y gestión de los recursos monetarios y el talento humano, lo cual no solo afecta a la liquidez de la organización, si no que a su vez inciden en su estructura organizacional, generando malestar e incidiendo en el correcto funcionamiento del sistema administrativo de la urbanización.

La propuesta del trabajo fue realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa teniendo en cuenta sus estados financieros, para así plantear un sistema de control interno para la administración, el cual brinde a los residentes y copropietarios la seguridad de que sus aportaciones mensuales (alícuotas) serán destinadas y gestionadas de manera adecuada para satisfacer sus necesidades.

Los autores Estrada y Gonzales (2020), mediante su trabajo de grado “Auditoria de control interno administrativos-contables de la Propiedad Horizontal Gloria I – Manzana I de la ciudad de Montería”, se consideró la importancia de la evaluación de procedimientos para propiedades horizontales, debido a que las mismas son propensas a tener malas prácticas administrativas dentro de su organización ya que no son supervisadas por ninguna entidad específica de manera regular, lo cual crea la necesidad de conocer a cabalidad si se están implementando las normativas y reglamentos dispuestos.

Se concluyó en que existía falta de conocimiento en el personal del área contable y administrativa sobre las leyes que regulan la propiedad horizontal, por lo cual se sugirió implementar capacitaciones, se propuso un reajuste de presupuesto y recaudación de fondos monetarios para solventar los gastos de la residencia, y además se elaboró una cartera de residentes con niveles altos de morosidad en sus pagos

La autora Portugal (2022), en su trabajo de investigación “Sistema de información para la Administración de los servicios que se presta a los propietarios del Condominio Jardines de Aramburu 2”, describe la estructura administrativa y de directiva que posee el condominio estudiado, expresando que la Junta General de Propietarios es la encargada de contratar al Administrador, quien se encarga de realizar la gestión contable, supervisar al personal de seguridad y hacer cumplir el pago de expensas para los gastos de servicios por mantenimiento de áreas verdes. Indica a su vez, que las gestiones administrativas son realizadas de manera

manual, lo cual implica desorganización y fallas en el control de los egresos e ingresos del lugar.

Su propuesta de valor es implementar un sistema de información para la administración de servicios que permita aumentar la recaudación mensual y promover el pago correspondiente por servicios generales a los residentes, generando transparencia económica ya que a su base de datos podrá acceder no solo el personal administrativo, sino también los residentes.

El autor Zaldivar et al., (2021), en su artículo de estudio “Manual de funciones para la administración del condominio centro de viviendas de Guayaquil”, menciona que existe falta de responsabilidad y pésimo desempeño laboral de la persona que se encarga de administrar el condominio, lo cual se evidencia mediante el desaseo de zonas comunes, falta de control en el acceso de personas externas al sitio, retraso en el ingreso de pagos de alícuota, plazos extensos para pago a proveedores, y demás inconvenientes, lo cual afecta directamente a los residentes.

A través de la recolección de información obtenida de las familias que habitan en el lugar y el personal directivo, se plantea la implementación de un manual de funciones, el cual induce a la mejora del servicio administrativo teniendo en cuenta la ejecución de estrategias y mejoras que permitan mejorar la convivencia y condiciones habitacionales de los moradores.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Urbanización

Vivimos en un mundo se expande continuamente, y debido al desarrollo de la sociedad, gran parte de los habitantes que vivía en zonas rurales se ha trasladado hacia espacios urbanos, los cuales se han expandido con rapidez y se han transformado en núcleos residenciales cerrados, los cuales cuentan con sus propios sistemas de organización, normativas, prohibiciones y acceso a servicios básicos. En un término general, la urbanización es un proceso mediante el cual incrementa el asentamiento de la población en zonas urbanas.

En consecuencia, de los procesos urbanísticos y los cambios globales, se ha acelerado la expansión de áreas urbanas en lugares en los que antes existían únicamente terrenos y áreas verdes, lo cual a su vez ha generado impactos ambientales, pese a esto, se puede considerar que la urbanización para quienes migran de sectores menos desarrollados a nivel económico, social, y estructurales, significa una mejora en su calidad de vida.

Se afirma que la urbanización representa “un cambio revolucionario en el desarrollo de las sociedades, puesto que, una vez establecidas las ciudades urbanas, estas tienden a ser centros de poder e influencia en toda la sociedad” (Universidad Nacional de Loja, 2021, p. 111).

2.2.2 Urbanizaciones privadas en Daule

El cantón de Daule actualmente es considerado una de las zonas más atractivas para el sector inmobiliario debido a su excelente ubicación geográfica y a que cuenta con la exención en el pago de impuestos prediales para proyectos urbanísticos, el cual tiene una duración de 10 años. De manera adicional, gracias al cambio en las normativas relacionadas la obtención de permisos de construcción y patentes comerciales, muchos tramites han reducido su tiempo de aprobación facilitando las iniciativas privadas. La expansión inmobiliaria ha sido un factor influyente en el posicionamiento de plazas comerciales, en las cuales se encuentran locales de comida, farmacias, clínicas, cadenas de supermercados, etc. Lo cual ha aumentado el crecimiento económico y urbanístico a través de fuentes de trabajo, y además le brinda a los residentes la facilidad de acceso a servicios de interés común y compra de bienes (El Universo, 2022). Para los moradores, vivir en una urbanización privada representa la seguridad de convivir en un entorno seguro y con beneficios exclusivos para los residentes, quienes comparten zonas comunes con los demás habitantes, y rigen su comportamiento a los reglamentos y estatutos impuestos por el lugar en que residen.

Figura 1 Estructura referencial de una urbanización en Daule



Fuente: Villa del Rey, (s.f)

2.2.3 Características de una urbanización privada

Las personas que eligen vivir en una urbanización, toman en cuenta diversos factores que tienen un objetivo común, el cual es brindar residente condiciones óptimas para el desarrollo de la familia y fomentar la sana convivencia entre vecinos. Entre las características principales de una urbanización encontramos:

Elección de diseño de vivienda: Dentro de un conjunto privado existen varios tipos de estructuras de casas y departamentos, al momento de realizar una cotización en una inmobiliaria, e futuro residente tiene la opción de elegir si desea una vivienda de uno o más pisos, el número de cuartos, la división de las áreas del lugar e incluso su ubicación dentro de la zona.

Acceso a servicios exclusivos para residentes: En una urbanización, se manejan servicios adicionales a los básicos (luz, agua, alcantarillado y recolección de basura), tales como la limpieza de calles y mantenimiento de áreas verdes, también cuentan con el ingreso libre áreas recreativas como canchas, parques, piscina, entre otros.

Seguridad y protección: Al ser espacios cerrados y de acceso único para residentes y visitas autorizadas por los mismos, está prohibido el ingreso de personas externas, y para ello se contrata personal de monitoreo y seguridad, quienes se encargan de velar por los residentes, evitando posibles riesgos y dando vigilancia constante a los diferentes sectores del lugar.

Eventos y actividades recreativas: Al ser sociedades sin fines de lucro, los representantes de las asociaciones de cada urbanización se encargan de utilizar los recursos de los residentes de la mejor manera y para su beneficio, por ende, generalmente organizan agasajos en fechas festivas como Navidad, Día del Niño, San Valentín, entre otros.

Mediante estas actividades se fomenta la interacción y convivencia entre vecinos, logrando que los residentes a su vez se distraigan de la vida rutinaria y responsabilidades que les causen estrés.

Tranquilidad: En todas las urbanizaciones existen derechos y obligaciones, las cuales dan lineamientos de comportamiento a los residentes con el objetivo de mantener el orden y bien común, por ejemplo, no es posible pasear a las mascotas sin correa, causar escándalo en la vía pública, realizar trabajos de construcción fuera del horario establecido, y demás prohibiciones que diferencian estos conjuntos de otro tipo de viviendas.

2.2.4 Residencia en conjuntos habitacionales

Se define a un conjunto habitacional como la agrupación de unidades inmuebles independientes destinadas al uso habitacional, cuya propiedad puede ser de uno o más dueños. Dentro de ellos, las viviendas mantienen las mismas fachadas y acabados similares, mientras que sus habitantes a su vez comparten zonas y bienes comunes, tales como el área social, canchas de uso múltiple, parques, estacionamientos, etc. Las personas que habitan en este tipo de conjuntos, tienen en consideración que residen en lugares que les brindan:

Un lugar de privacidad, espacio suficiente, accesibilidad física, seguridad de tenencia, estabilidad y durabilidad estructurales, iluminación, calefacción y ventilación dignos, una infraestructura básica que incluya abastecimiento de agua, saneamiento y eliminación de desechos y un emplazamiento adecuado, con posibilidades de acceso al trabajo y a los servicios básicos (Laudiero, 2011).

2.2.5 Asociación de copropietarios, socios y residentes

Cuando las personas que habitan en una misma comunidad se unen para conformar una organización, se denomina asociación de residentes. Mediante esta agrupación, los participantes buscan un mismo fin, el cual es mejorar la convivencia entre vecinos, conocer las necesidades que posee la residencia y plantear estrategias que las cubran, para así poder mantener un entorno armonioso y mejorar la calidad de vida.

A través de este mecanismo, quienes residen en un mismo lugar fortalecen la comunicación y el liderazgo entre ellos, mientras velan por el correcto mantenimiento de las viviendas en las que viven y sus áreas comunes. Entre los deberes principales de este tipo de asociaciones se encuentran: Ser portavoz de temas de interés en común entre los residentes, mantener una relación estable con las autoridades de la comunidad, hacer cumplir los derechos y obligaciones de los habitantes, desarrollar un sentido de unidad, organizar actividades sociales para aumentar la participación de las personas, entre otros (Hud Exchange, 2021).

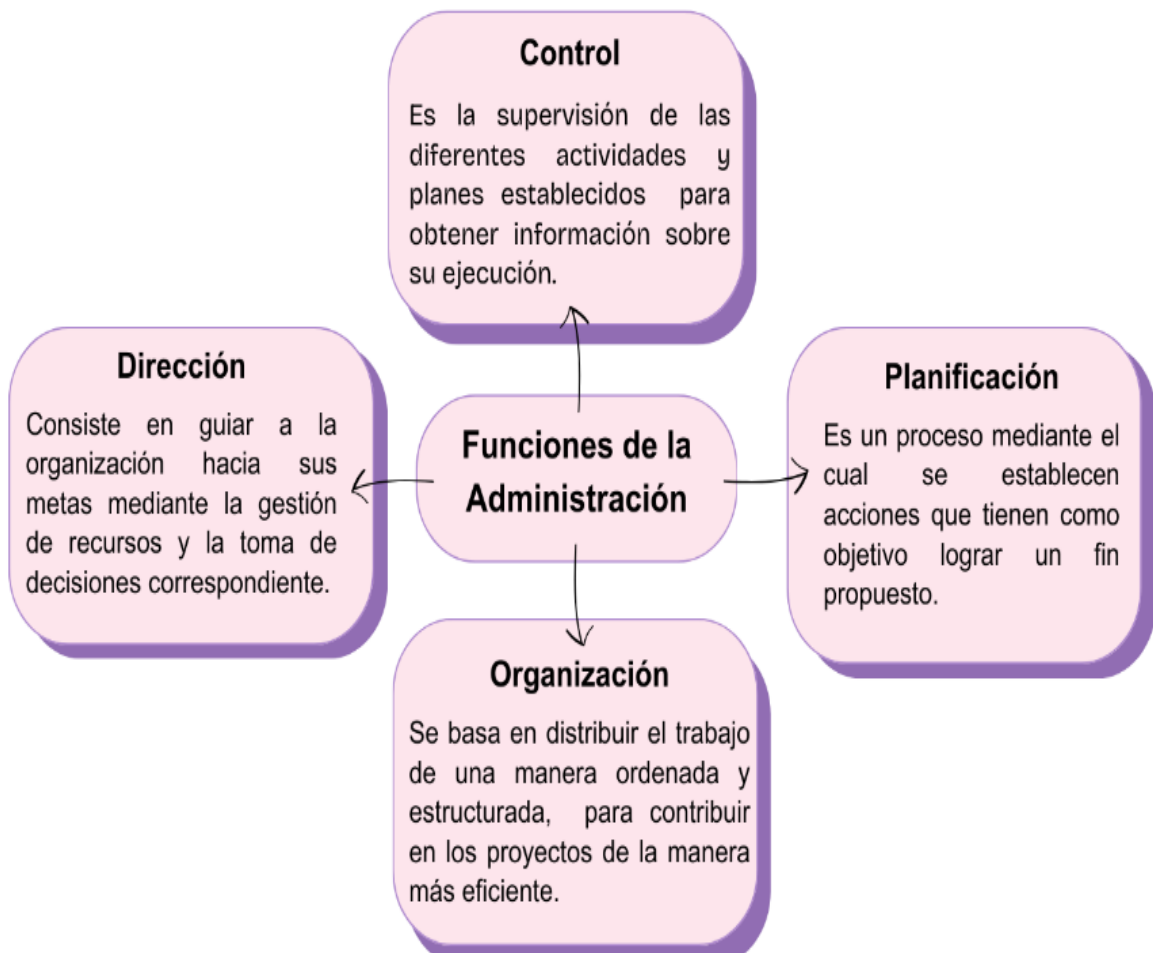
2.2.6 Administración

En todas las organizaciones existe la figura de la administración, la cual representa una guía para el accionar de los colaboradores hacia una meta determinada de manera eficaz y eficiente. Este proceso abarca múltiples actividades, mecanismos y procesos con el fin de cumplir objetivos. Mediante la administración se busca conducir y supervisar el talento humano y los recursos con los que se cuenta, lo que la hace indispensable para el desarrollo y crecimiento de la entidad. Al ser un proceso de suma importancia para el día a día de las personas dentro de la organización, se la define como una parte del conocimiento humano la cual se encuentra “repleta de complejidades y desafíos, el profesional que utiliza la administración como medio para vivir puede trabajar en los niveles más variados de una organización: desde el nivel jerárquico de la supervisión elemental hasta la dirección general” (Chiavenato, 2007, p. 2).

Los autores Terry y Franklin (1985), afirman que “la administración es un proceso muy particular, que consiste en las actividades de planeación, organización ejecución, y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos” (p.22).

El propósito fundamental de la administración es alcanzar un fin específico, y se mide según el alcance de los objetivos, para su aplicación exitosa es necesario cumplir con las tareas y actividades asignadas por la autoridad que la represente.

Figura 2 Funciones de la Administración



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

2.2.7 Administración de conjuntos habitacionales

Para lograr una sana convivencia y garantizar óptimas condiciones de vida en un conjunto habitacional, se debe administrar de manera eficiente los recursos y utilizar los mecanismos necesarios para manejar efectivamente las diferentes gestiones que se presenten. La administración de un conjunto habitacional se refiere a la “gestión de los servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la copropiedad: aseo, mantenimiento, conservación, compra de insumos, seguridad, control de acceso, servicios públicos entre otras actividades que impactan directamente en el día a día de los residentes o visitantes” (Anna Group, 2021, p. 1).

Esta responsabilidad recae sobre el administrador asignado por la Asamblea de Copropietarios y Socios, quien debe contar con la experiencia y capacitación necesaria para hacer cumplir a cabalidad las tareas adherentes a su función administrativa. Entre las características que debe poseer la persona que maneja este cargo encontramos:

En cuanto a las actitudes se encuentra que las fortalezas radican en la relación con sus colaboradores (empatía y comprensión), la responsabilidad social, el compromiso al cuidado y el trabajo cooperativo por la búsqueda de un objetivo, mientras que las debilidades están en la gestión del cambio a través de iniciativas estratégicas, la capacidad de aprender y actualizarse permanentemente, y la capacidad de motivar y generar compromiso a los colaboradores.

Por su parte, en las habilidades se encuentran como fortalezas el uso de tecnologías de información y comunicación en la gestión y la facilidad de adaptación a situaciones internas y externas, y como debilidades el desarrollo de un planteamiento estratégico, táctico y operativo; la gestión de interrelaciones entre las áreas de la organización y la mejora e innovación de procesos administrativos (Torres Flórez et al., 2021).

2.2.8 Procesos vs Procedimientos

Se considera proceso a “cualquier actividad, o conjunto de acciones ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios, ...) en resultados (otras informaciones, servicios, ...)” (Gerencia Universidad de Cantabria, 2019, p. 6). Los procedimientos se encargan de hacer cumplir objetivos de carácter específicos, describiendo detalladamente las actividades a realizarse.

Como indican Chamba y Castro (2012):

Existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo. (p. 15)

La diferencia que existe entre ambos términos radica en que un proceso se refiere al conjunto o serie de actividades que se realizan para llegar a un propósito o determinado fin, mientras que los procedimientos son planes que describen el orden cronológico de las acciones específicas que se deben realizar para cumplir eficazmente una actividad.

Tabla 1 Diferencias entre Proceso vs. Procedimiento

Proceso	Procedimiento
Flujo de actividades que transforman elementos de entrada en resultados	Manera específica de llevar a cabo una tarea
Qué hacemos, Quién lo hace, Dónde y Cuándo	Cómo el trabajo tiene que ser desarrollado y porqué
Orquestación del trabajo	Método obligatorio
Puede responder a 0, 1 o más procedimientos	Puede responder a 0, 1 o más instrucciones de trabajo
Transversal entre Unidades de Negocio	Multifuncional o solo 1 Unidad de Negocio
Encapsula actividades	Explica cómo desarrollar la actividad
Provee un modelo de flujo de trabajo, a alto nivel, en notación gráfica (BPMN)	Documenta de forma narrativa, posiblemente ilustrada con imágenes o diagramas de flujo de trabajo

Fuente: Procesos Objetivos, (2020)

2.2.9 Reestructuración de procedimientos

Mediante una reestructuración se realizan cambios significativos en diferentes aspectos de la organización, modificando el modelo estructural actual y adaptándose a mejoras, las cuales fomenten el crecimiento empresarial. Es común que una reestructuración se deba a que existan aspectos que no funcionen de manera correcta, como baja productividad, problemas en la cultura organizacional, fallas en los sistemas operativos, entre otros.

Sin embargo, la reestructura debe realizarse analizando previamente los diversos escenarios que atraviesa la empresa, caso contrario, podrá generar impactos negativos en su entorno interno y externo.

La reestructuración de empresas es el proceso que permite a una empresa afrontar algún tipo de problema que está frenando su competitividad en el mercado y reorientarse hacia un nuevo modelo de negocio que le permita recuperar su posición y rentabilidad, garantizando la supervivencia presente y futura de la operación.

El objetivo de la reestructuración empresarial será modificar la estructura y la operación de manera significativa, lo cual puede derivar en operaciones corporativas como la venta o compra de activos, escisión de filiales, fusión de unidades de negocio o con otra compañía, procesos de despido colectivo o reubicación de los puntos de producción o del domicilio social, entre otros (UNIR, 2023).

Mediante una reestructuración de procedimientos se analizan, optimizan y mejoran las series ordenadas de actividades que se llevan a cabo en una organización, para ello es importante evaluar la situación inicial de la entidad e identificar las áreas en las que se desea plantar la reestructura, dichos cambios deben implementarse de manera gradual para lograr su adaptación. Así mismos, las personas involucradas deben estar al tanto de las transformaciones que se realizaran en los procedimientos y recibir la información necesaria con el fin de evitar retrocesos. Una vez implementada la reestructura, se debe revisar constantemente los resultados obtenidos para realizar la respectiva retroalimentación y en caso de ser necesario, volver a plantear cambios.

2.2.10 Control Interno

El control interno es un conjunto de mecanismos que permiten revisar la eficiencia y eficacia que lleva la empresa en cuanto a sus actividades, se refiere a “el conjunto de políticas regulatorias de la acción contable, que tienden a garantizar información verídica y verificable, oportuna y exacta sobre la situación de la empresa y sus resultados obtenidos para un determinado periodo o ejercicio fiscal” (Luna et al., 2019, p. 21).

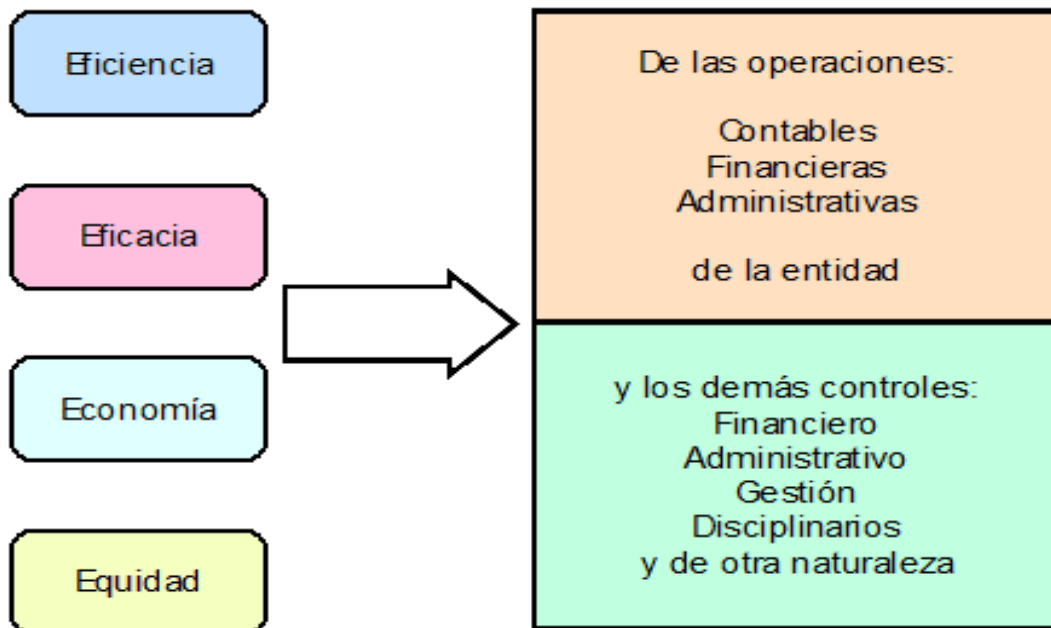
El control interno abarca elementos como la evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo, ambiente de control, sistemas de comunicación e información, y por último actividades de control, los cuales son ejecutados por la dirección de la organización.

Autores afirman que es importante considerar lo siguiente:

El control interno requiere la toma de decisiones y un diseño adecuado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos como la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y el cumplimiento de leyes y normas vigentes. (Calle et al., 2020, p. 431)

Mediante las funciones que se desarrollan dentro del control interno, se logra implementar los correctivos y normas necesarias para el manejo adecuado de todos los recursos que posee la empresa, y a su vez, como se muestra en la Figura 3 Papel del Control Interno, cumple un papel fundamental al ser el encargado de realizar la evaluación de las distintas áreas de una organización.

Figura 3 Papel del Control Interno



Fuente: Lozano, (2002)

La aplicación del control interno permite proteger los activos de la empresa, brindando seguridad y estabilidad a nivel financiero, garantizando una gestión integral en todos sus procesos.

Es importante contar con un marco normativo que regule la estructura organizacional e indique los lineamientos que deben seguir los trabajadores, para evitar cometer acciones que se encuentren fuera de la ley. Existen varios tipos de modelos de control interno, tales como: COSO, COCO, Cadbury, entre otros. Las políticas y procedimientos que se establezcan mediante el control interno, tienen como fin principal optimizar los factores que inciden en el desempeño laboral, mitigar futuros riesgos y amenazas, aumentar la competitividad y productividad, garantizando una gestión eficiente de los recursos laborales (Moreno, 2024).

2.2.11 Gestión administrativa

Es el conjunto de procesos y funciones que administran los recursos de una empresa, para que alcance sus metas de la manera más óptima posible, es un pilar fundamental para la estructura empresarial.

Es considerada por los autores Lozada y Toaquiza (2020) como:

Examen de la estructura administrativa o de sus componentes para evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual se están cumpliendo la planificación, organización, la coordinación, la dirección la ejecución y control de los objetivos trazados por la empresa para corregir las deficiencias que pudieran existir, tendiendo al mejoramiento continuo de la misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control. (p. 25)

La gestión administrativa permite coordinar y desarrollar estrategias que permitan la transformación de procedimientos y la mejora continua de los mismos, brindando las herramientas necesarias para cumplir con los objetivos específicos planteados para crecer como una empresa sostenible. Esta gestión promueve el uso eficiente de recursos humanos y financieros, facilitando la ejecución de actividades que permitan trazar un rumbo exitoso para la organización. El responsable de la administración debe procurar que exista orden y organización en todos los niveles de la empresa, así como encargarse de “compartir o distribuir responsabilidades con los diferentes niveles que conforman la estructura de la empresa” (Ramírez et al., 2017, p. 9).

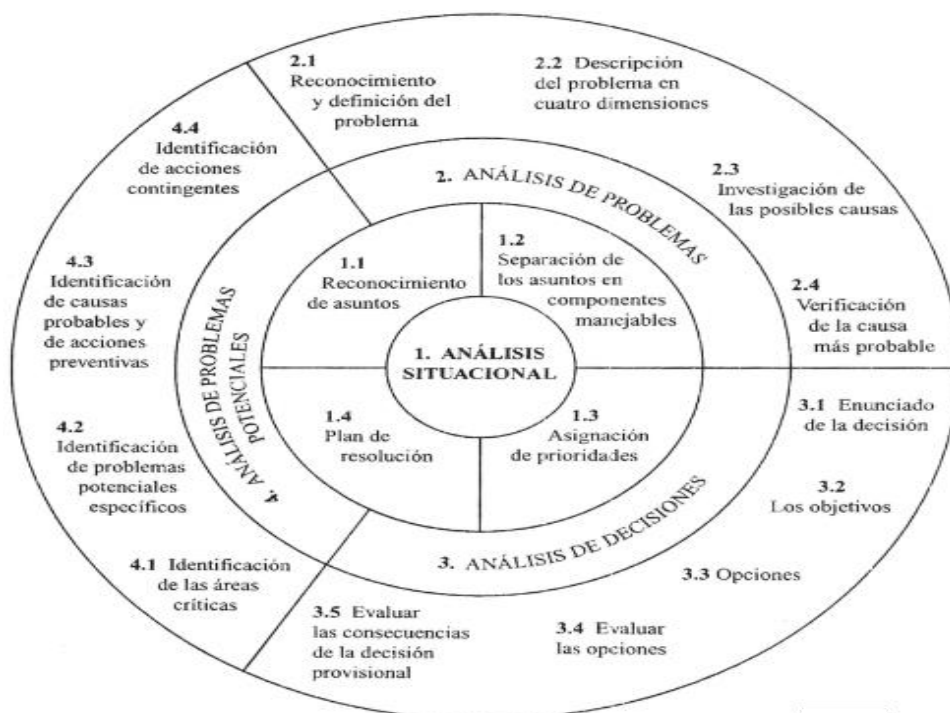
Mantener una gestión administrativa eficiente permite conocer el entorno en que se maneja la empresa, para así poder definir procedimientos que guíen su dirección.

2.2.12 Análisis situacional

Mediante este análisis se detallan los aspectos de la evaluación interna y externa de los factores que inciden en la situación actual que mantiene la organización.

El análisis situacional permite determinar la situación real de una empresa considerando cada uno de los aspectos que influyen directa e indirectamente sobre la misma, además de los análisis cualitativos una herramienta de gran importancia para este análisis corresponde a la gestión financiera la cual consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa y representar sus resultados mediante índices financieros, y mediante su análisis implementar las estrategias correspondientes para dinamizar la economía de la empresa (Arellano Fuentes, 2013).

Figura 4 Diagrama circular del método de Análisis Situacional



Fuente: Hanel del Valle, (2005)

2.2.13 Matriz DAFO

La matriz DAFO es una herramienta estratégica de trabajo que permite diagnosticar la situación presente en que se encuentra una organización. El análisis DAFO es un componente fundamental de cualquier plan de negocios. Es una herramienta para analizar el estado actual de la empresa y las condiciones que encuentra en el mercado donde opera. Es útil tanto para emprendedores como para empresas consolidadas.

Los factores internos, debilidades y fortalezas, son condiciones que pueden variar en el tiempo. A partir de las acciones que se ejecuten dentro de la organización, las debilidades pueden crecer, reducirse o desaparecer. Igualmente, ocurre con las fortalezas, pueden incrementarse o también perderse.

En cambio, los factores externos no dependen de la empresa. Están lejos de su control. Tanto las amenazas como las oportunidades pueden variar, pero no por la acción directa de la organización. (ESPAE Escuela de Negocios , 2022)

Tabla 2 Matriz DAFO

	Valor positivo	Valor negativo
Análisis interno	Fortalezas	Debilidades
Análisis externo	Oportunidades	Amenazas

Fuente: Aliaga et al., (2018)

Realizar un análisis en base a la matriz DAFO permite establecer planes de acción para estar preparados ante los riesgos, corregir áreas en las que existe deficiencia en los procesos y poder identificar las mejoras que ayudarán a la organización a crecer en el mercado.

2.3 Marco Conceptual:

Reestructuración: Es un proceso mediante el cual una entidad u organización procede a modificar cambios significativos en su estructura o a su vez, en el modelo de negocio actual que mantienen. Esto involucra variedad de acciones y procesos, dependiendo del objetivo.

Urbanización: Consiste en urbanizar un área realizando construcciones y modificaciones que transformen el terreno en una zona con óptimas condiciones de vida.

Procedimientos: Es el conjunto de pasos o de acciones, los cuales son ordenados y a su vez agrupados de manera secuencial, con el fin de establecer una cronología para realizar o alcanzar un objetivo específico que forman parte de un mismo proceso.

Control interno: Es un plan de normativas, procesos y procedimientos que están implementados por una organización para garantizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones, información, y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, con el fin de mejorar su gestión.

Gestión administrativa: Es un conjunto de diferentes técnicas que sirven para usar de manera más eficiente los recursos que tiene la entidad, orientándose a los objetivos de la organización con el fin de obtener mejores resultados y mantener un entorno laboral estable.

Administración: Es el proceso de planificar, organizar, dirigir, y controlar los elementos de la organización, con el fin de obtener los objetivos establecidos y cumplir las metas trazadas de una manera eficiente y eficaz.

Análisis situacional: Es un método que nos permite compilar, analizar y comprender el estado actual en que se encuentra la empresa, teniendo en cuenta múltiples factores a nivel interno y externo, permitiendo así actuar eficientemente para implementar mejoras.

2.4 Marco Legal

2.4.1 Ley de propiedad horizontal

Tiene como propósito establecer normas generales para la propiedad horizontal, es decir, a los pisos y departamentos de un edificio, urbanización o conjunto habitacional.

Mediante este documento se regulan las obligaciones, derechos de posesión y prohibiciones de los copropietarios, los parámetros para realizar modificaciones de dichos bienes inmuebles, lineamientos para la administración, directiva y asamblea, entre otros parámetros que en conjunto tienen el fin de promover una convivencia sana y pacífica entre los habitantes, esta ley se puede visualizar en el Anexo 1. (Comisión de Legislación y Codificación, 2005)

2.4.2 Estatuto de la Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional Rey Eduardo.

Acta mediante la cual se describen los derechos de los socios, fines y objetivos del conjunto habitacional, lineamientos para la fijación de expensas, la estructura interna administrativa y representativa de la urbanización, parámetros para la realización de votaciones, entre otras disposiciones generales plasmadas y aprobadas por la Asamblea General Extraordinaria de Socios. (Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional "Rey Eduardo de Villa del Rey", 2014)

DE LA ASAMBLEA GENERAL

Art. 32.- LA ASAMBLEA GENERAL ES LA MÁXIMA AUTORIDAD de la Asociación, estará integrada por todos los socios activos en goce de sus derechos, reunidos en Asamblea General, sus resoluciones serán válidas, siempre y cuando no se contraponga al presente Estatuto. El Presidente de la Asociación tendrá voto dirimente en caso de empate excepto en asuntos en este tenga interés personal (p. 6).

Art. 47.- DE LAS ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DEL DIRECTORIO:

- a) Cumplir y hacer cumplir lo determinado en el presente Estatuto y Reglamento interno, Acuerdos y Resoluciones de la Asamblea General;
- b) Aceptar o denegar las solicitudes de Inclusión o Exclusión de socios de la Asociación, en consideración a lo establecido en el Estatuto.
- c) Sugerir a la Asamblea General la cuantía de las cuotas o expensas ordinarias mensuales y las extraordinarias.
- d) Elaborar y proponer ante la Asamblea General el presupuesto anual de la Asociación para el funcionamiento, mantenimiento, conservación y seguridad y mejoras Del Conjunto Habitacional "REY EDUARDO DE VILLA DEL REY" y de sus instalaciones y edificación en general.
- e) Dirigir y resolver asuntos administrativos, económicos y sociales de la Asociación.
- l) Firmar en unidad con el secretario, las comunicaciones que remita, así como certificar las actas de las Asambleas Generales y las sesiones del directorio.
- g) Contratar los servicios profesionales de un abogado y de otros profesionales en modalidad que considere necesaria.
- h) Nombrar las comisiones que consideren crear para la alcanzar las finalidades de la Asociación.

i) Dictar los Acuerdos y Resoluciones que estime conveniente, para el mejoramiento de la Asociación.

j) Analizar el proyecto del presupuesto Anual de la Asociación.

k) Conocer y revisar en cualquier tiempo las cuentas económicas administrativas que mantenga el tesorero y resolver lo conveniente.

l) Conocer y tramitar los expedientes administrativos que contempla en el Estatuto deberán absolver o no a los socios activos o aplicar sanciones disciplinarias, suspensión temporal o multas, y conceder el recurso de apelación a los socios activos que lo planteen para defenderse ante la Asamblea General.

m) Fijar la remuneración del administrador (p. 9).

Art.59.- ATRIBUCIONES Y DEBERES. El Administrador es un servidor de la Asociación, será contratado por el Directorio y tiene las siguientes facultades y obligaciones a cumplir.

a) Coordinar con tesorería para que directamente los socios efectúen los pagos o cobros fijados por la Asamblea General.

b) Coordinar la Contratación del recaudador, guardianes, y más empleados que requiera la administración.

c) Es el responsable solidario conjuntamente con el presidente y tesorero de los bienes y fondos de la Asociación.

d) Asistir cuando se lo convoque a las Sesiones del Directorio o Asamblea General con derecho a voz pero no a voto.

e) Avisar en forma urgente por escrito al presidente cualquier violación habida en los solares o áreas de uso común dentro de la urbanización.

d) Informar al Directorio o cuando lo requiera el Presidente el estado Del Conjunto Habitacional "REY EDUARDO DE VILLA DEL REY" y de las instalaciones que mantiene la Asociación.

- g) Encargarse de las tareas propias de la administración como controlar y supervisar al personal que presta sus servicios a la urbanización, supervisar los sistemas de seguridad, y sus riesgos;
- h) Velar por el mantenimiento de las áreas verdes y de uso común.
- i) Gestionar ante las diferentes instituciones públicas trámites o solicitudes que tengan relación con la urbanización, con autorización del presidente; Y
- j) Las demás acciones que le otorgue este Estatuto, Reglamento Interno a dictarse (p. 12-13).

2.4.3 Reglamento Interno Al Estatuto de la Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional “Rey Eduardo del Villa del Rey”

Mediante este reglamento, se pone en conocimiento las disposiciones en relación a los lineamientos que deben seguir los asociados y propietarios de la urbanización, junto a sus derechos y prohibiciones, además se mencionan los mecanismos para ser miembros del directorio y los parámetros para la contratación del personal de seguridad, entre otros. (Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional "Rey Eduardo de Villa del Rey", 2015)

Art. 16.- ORDEN JERARQUICO DE LA ASOCIACIÓN, la jerarquía interna de la Asociación establecido en el siguiente orden.

1. Asamblea General;
2. Directorio conformado por: (Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero Vocales máximo 3 principales y 3 suplentes);
3. Tribunal Electoral;
4. Comisiones Permanentes conformados por (2 Comisarios Revisores);
5. Comisiones Temporales (p. 5).

Art 30.- REQUISITOS PARA SER MIEMBROS DEL DIRECTORIO, ADMINISTRADOR Y CONTRATACIÓN DE COMPAÑÍA DE SEGURIDAD.

Para ser miembro del directorio especialmente para los cargos de Presidente y Tesorero los aspirantes deberán estar habilitados ante el sistema financiero para abrir y firmar en cuentas de ahorro, corriente o cualquier instrumento financiero que fuere necesario, y en general no estar incurso en ninguna prohibición o inhabilidad con el sistema financiero nacional que obstaculice de cualquier manera el correcto desarrollo de las actividades de la Asociación, especialmente el pago a proveedores, empresas de servicios, trabajadores etc. Así también

todos los candidatos deberán estar al día en sus obligaciones económicas mínimo 6 meses antes a la elección.

a) Todos los Miembros del Directorio están obligados a cumplir con las atribuciones y obligaciones señaladas en los artículos 47, 48, 49, 51, 53 y 55 del Estatuto de la Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional "Rey Eduardo De Villa Del Rey", según corresponda a cada directivo. De igual forma los miembros de comisiones nombradas están obligados a cumplir con lo señalado en los artículos 56, 57 y 58 del mismo cuerpo legal.

b) Previo a la contratación de la compañía que realice el servicio de guardianía el directorio deberá observar que esta cumpla por lo por lo menos con los requisitos básicos y elementales para que la compañía de seguridad pueda desempeñarse como tal.

c) Igual situación observará para la designación del administrador, mismo que deberá básicamente demostrar una experiencia mínima de 2 año en el desempeño de dicho cargo; demostrar conocimientos básicos utilitarios de Windows; Demostrar liderazgo; Y un excelente manejo de personal (p. 9-15).

2.4.4 Mandato Constituyente No. 8

Decisión política, que elimina y prohíbe las formas de precarización en el ámbito laboral y autoriza la creación de contratos con prestadores de servicios complementarios. (Asamblea Nacional Constituyente, 2007)

Art. 3.- Se podrán celebrar contratos con personas naturales o jurídicas autorizadas como prestadores de actividades complementarias por el Ministerio de Trabajo y Empleo, cuyo objeto exclusivo sea la realización de actividades complementarias de: vigilancia, seguridad, alimentación,

mensajería y limpieza, ajenas a las labores propias o habituales del proceso productivo de la usuaria (p. 3).

Art. 5.- En el contrato de trabajo que se suscriba entre la empresa que se dedica a actividades complementarias y cada uno de sus trabajadores, en ningún caso se pactará una remuneración inferior a la básica mínima unificada o a los mínimos sectoriales, según la actividad o categoría ocupacional.

Dichos contratos de trabajo obligatoriamente deben celebrarse por escrito y registrarse dentro de los treinta días subsiguientes a su celebración, ante el Ministerio de Trabajo y Empleo.

Es nula toda cláusula que impida que el trabajador de actividades complementarias sea contratado directamente por la usuaria bajo otra modalidad contractual.

La empresa que realiza actividades complementarias tiene la obligación de entregar al trabajador contratado el valor total de la remuneración que por tal concepto reciba de la usuaria, lo cual deberá acreditarse mediante la remisión mensual de una copia de los roles de pago firmados por los trabajadores y las planillas de aportes al IESS con el sello de cancelación o los documentos que acrediten tales operaciones, requisito sin el cual la usuaria no realizará el pago de la respectiva factura a la empresa que se dedica a actividades complementarias.

La empresa que realiza actividades complementarias, en el contrato mercantil que celebre con la usuaria, deberá garantizar el pago íntegro de las remuneraciones del trabajador y de todos sus beneficios laborales y de seguridad social (p. 4).

2.4.5 Ley de Seguridad Social

Esta ley tiene con fin que los empleadores le brinden a quienes laboren para su organización el servicio de Seguro Social, el cual es regulado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Mediante la misma, se garantiza a los trabajadores el derecho a la salud, protección en caso de accidentes, pensión durante su jubilación, entre otros beneficios. (Asamblea Nacional Constituyente, 2001)

Art. 2.- Sujetos de Protección. - Son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia;
- b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio;
- d. El administrador o patrono de un negocio;
- e. El dueño de una empresa unipersonal;
- f. El menor trabajador independiente; y,
- g. (Sustituido por el num.1 del Art. 66 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015).- Las personas que realicen trabajo del hogar no remunerado.
- h. (Agregado por el num. 2 del Art. 66 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015). Las demás personas obligadas a la afiliación al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes o decretos especiales (p. 2)

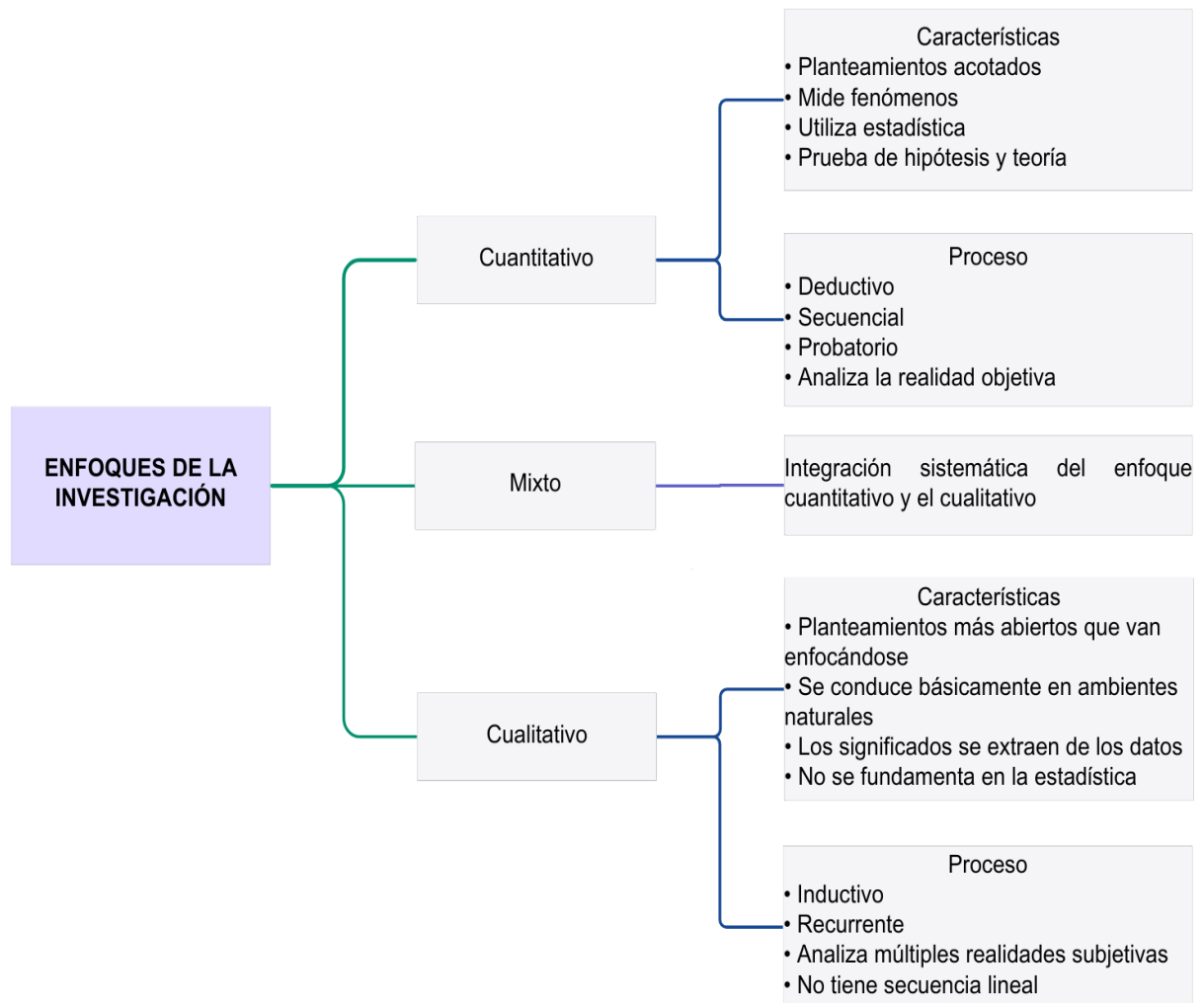
CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación:

El enfoque de una investigación es la manera en que se va a proceder a realizar un estudio, para su elección es importante tener en cuenta todas las etapas del proyecto, desde el planteamiento de la problemática, hasta el desarrollo y las conclusiones. Entre los tipos de enfoques se pueden mencionar los siguientes:

Figura 5 Tipos de enfoques de la investigación



Fuente: Hernández et al., (2014)

El enfoque que se utilizará en el presente trabajo es mixto, los métodos usado en esta perspectiva según Cueva et al., (2023), “combinan enfoques cualitativos y cuantitativos, lo que permite obtener una comprensión más enriquecedora y completa del fenómeno estudiado. Una de las principales ventajas de los estos métodos es que amplían la comprensión del fenómeno investigado” (p. 6).

Este tipo de enfoque representa la recolección y uso de datos de la investigación cualitativa a través de entrevistas y observación, y en cuanto a la investigación cuantitativa, se analizarán datos obtenidos mediante encuestas.

3.2 Alcance de la investigación

El alcance de un trabajo “describe en qué medida se va a explorar la pregunta de investigación en su estudio. Articular el alcance del estudio desde el principio ayuda a centrar la pregunta de investigación y a hacerla realista” (AJE, 2022, p. 1).

Para esta investigación, el tipo de alcance utilizado fue el descriptivo, el cual busca utilizar diversos métodos para describir a profundidad las características, cualidades y relación entre variables de un fenómeno o suceso. En este trabajo, se buscó describir a cabalidad información sobre la problemática citada en relación a los procedimientos y prácticas actuales que se realizan en el objeto de estudio, a su vez, se identifican las características detalladas de la situacional inicial en que se encuentra la urbanización, y se abordan también las opiniones de las partes involucradas tomando en cuenta la percepción de los residentes y el personal a cargo de la Administración.

3.3 Tipo de investigación

El presente trabajo de titulación posee una investigación de tipo proyectiva, la cual tiene como objetivo detallar la situación que se maneja actualmente y a raíz de ello, realizar propuestas para inducir a mejoras.

Arias (2021) afirma que la investigación proyectiva es aquella que:

Consiste en precisar de propuestas o planes procedimentales como posible solución a un problema o necesidades encontradas de forma empírica. Si bien, este tipo de investigación está más allá de ser básica o pura porque ya se conocen las bases teóricas, aún no llega a ser una investigación aplicada debido a que no se sabrá efectivamente, si el plan propuesto funciona o no debido a que no se ejecuta. (p. 68)

Mediante este tipo de investigación, se busca detallar el estado de los procedimientos que maneja actualmente la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, y a su vez, proponer una reestructura que permita alcanzar una mejor gestión administrativa.

3.4 Técnica e instrumentos para obtener los datos

3.4.1 Entrevista

La entrevista es un instrumento para la recolección de datos mediante una conversación oral entre el entrevistador y el/los entrevistados, en la cual se recopilan sus opiniones e ideas en base a preguntas específicas.

Los autores Troncoso y Amaya (2017), indican que “la entrevista se enmarca dentro del quehacer cualitativo como una herramienta eficaz para desentrañar significaciones, las cuales fueron elaboradas por los sujetos mediante sus

discursos, relatos y experiencias. De esta manera se aborda al sujeto en su individualidad e intimidad” (p. 329).

Esta herramienta es una de las más utilizadas e importantes en la investigación cualitativa, ya que, nos permite conocer con más detalles la percepción que tienen los demás sobre el área que se desea estudiar en base a sus experiencias, y a su vez, le brinda al investigador una visión más clara de la problemática, lo cual puede facilitar su comprensión sobre el tema. Esta herramienta se aplicará en la Oficina de Administración de la urbanización de estudio, ver imagen del lugar en el Anexo 2.

En este trabajo, se entrevistará al Administrador de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey con el fin de obtener información sobre sus conocimientos en la gestión administrativa y la aplicación del control interno, la cual se puede visualizar en el Anexo 3.

3.4.2 Encuesta

La encuesta es una técnica cuantitativa de recolección de datos a través de un formulario o cuestionario de preguntas diversas con diferentes opciones de respuestas, de las cuales el encuestado debe elegir una o más, dependiendo de lo que solicite el encuestador, por su parte, Falcón et al., (2019), señala que “la posibilidad de conocer las condiciones de vida de una población se da a partir de una gama de alternativas que son definidas de acuerdo al objetivo que se persigue” (p. 3).

Al aplicar este tipo de método, se obtienen resultados que permiten conocer de forma sistemática información útil para la investigación, partiendo de una muestra significativa del total de una población. Su estructura debe ser consistente y clara, para garantizar validez y seguridad en los datos que se obtengan. Para

esta investigación se encuestará al personal que labora en la Urbanización de Rey Eduardo de Villa del Rey, para conocer su percepción que tienen acerca de la aplicación de procedimientos de control interno por parte de la Administración. Formato de encuesta en el Anexo 4.

A su vez, se encuestará también a una parte de la población total de villas que componen la urbanización de estudio, con el objetivo de conocer su satisfacción en relación a la comunicación, seguridad y cumplimiento de procedimientos del personal que administra y labora la etapa. Formato de encuesta en el Anexo 5.

3.4.3 Ficha de observación

A través de una ficha de observación el investigador obtiene datos desde una fuente directa, es decir, estudia de manera personal y cercana el entorno en que se lleva a cabo el objeto de estudio, proporcionando un registro detallado en base a sus observaciones y percepción.

La autora Fernández (2005) afirmó lo siguiente:

La observación como método para recolectar datos toma mucho tiempo, tanto si el investigador participa, como si no lo hace, en los hechos o acontecimientos observados. Primero, hay que tomar en cuenta el tiempo dedicado a la observación propiamente dicha, y a éste sumarle el tiempo que llevará la interpretación y el análisis de los datos. El tiempo puede reducirse notablemente si se categorizan y estructuran las observaciones de antemano, aunque ello implique perder tanto los detalles como la flexibilidad (p. 3).

La utilidad de este instrumento radica en que permite visualizar comportamientos, acciones y eventos en tiempo real, por lo que debe ser realizada

de la forma más objetiva posible, con una organización clara y estructurada sobre los aspectos específicos que se desean estudiar.

En el presente estudio, se realizará una ficha de observación en las instalaciones generales de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey y el área de Oficina de Administración, con la finalidad de visualizar y observar el comportamiento de los trabajadores, la manera en que desempeñan sus labores y las características del entorno que los rodea. La evidencia de la realización de la observación se encuentra en el Anexo 6.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población se refiere a la agrupación de elementos (sean personas u objetos) que forman el objeto de estudio, usualmente poseen características o intereses en común. López y Fachelli (2015), describen el término de población como un “conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés analítico y sobre el que queremos inferir las conclusiones de nuestro análisis, conclusiones de naturaleza estadística y también sustantiva o teórica. En particular se habla de población marco o universo finito, al conjunto preciso de unidades del que se extrae la muestra, y universo hipotético o población objetivo, el conjunto poblacional al que se pueden extrapolar los resultados” (p. 7).

En este trabajo, se utilizará como población al número total de propietarios de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, es decir, 579 personas, y al personal que labora bajo la Administración de dicha etapa, lo cual se puede visualizar en la siguiente tabla:

Tabla 3 Población de personal

Cargo	N. de Empleados
Administrador	1
Asistente administrativo	1
Gestor de cobranzas	1
Personal de monitoreo	1
Personal de mantenimiento	5

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

3.5.2 Muestra

Es importante decidir si se utilizará la totalidad de la población como objeto para la investigación, o si se obtendrá una muestra significativa. Esta decisión depende en gran parte del tamaño que tenga el universo de estudio, cabe resaltar que “la idoneidad de la muestra seleccionada dependerá de su representatividad, es decir, de su capacidad para reproducir las mismas características de la población de la que procede; si la muestra no es representativa de la población se dice que es sesgada” (Casas et al., 2003, p. 530).

Para esta investigación, se utilizará una muestra significativa obtenida de la totalidad de propietarios según el número de villas que posee la urbanización, lo cual da un resultado de 232 personas a encuestar.

Tabla 4 Tamaño de la muestra

Tamaño de la muestra para una población finita	
$n =$	$\frac{N * Z^2 * p * q}{e * (N-1) + Z^2 * p * q}$

N = Tamaño total de la población	579
e = Error de estimación en muestreo	0.05
z = Nivel de confianza %	1.96
p = Probabilidad de que ocurra el evento	0.5
Q= Probabilidad de que no ocurra el evento	0.5

$$n = \frac{579 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (579-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 232$$

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

CAPÍTULO IV

INFORME FINAL

En este capítulo se presentan los resultados de las herramientas para la recopilación de información aplicadas, con sus respectivos análisis de la investigación realizada, en función al marco metodológico presentado y con objetivos definidos.

4.1 Presentación y análisis de resultados

4.1.1 Entrevista al administrador

Objetivo: Obtener información sobre las actividades y responsabilidades del cargo que ejerce y sobre los procedimientos de control interno que aplica en la etapa.

Pregunta N. 1

¿Cuál es su nombre, edad, y título académico?

Me llamó José Gallardo Laines, tengo 27 años y soy Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador.

Pregunta N. 2

¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey y a qué se dedicaba antes de trabajar como administrador?

Actualmente tengo alrededor de un año y tres meses laborando como Administrador en esta urbanización, antes de ser contratado en Rey Eduardo,

trabajaba en otra urbanización como asistente administrativo y gestor de cobranzas, allí laboré aproximadamente 10 meses.

Pregunta N. 3

¿Conoce a profundidad las normas y leyes que regulan la administración de la propiedad horizontal, en conjunto a los reglamentos y estatutos de la urbanización en que labora?

La verdad es que conozco muy poco sobre la ley de propiedad horizontal, pero si he realizado un vistazo rápido al estatuto y reglamento interno de la etapa debido a que, por distintos motivos, he tenido que usar artículos para indicar a los residentes sus obligaciones y derechos.

Pregunta N. 4

¿Cuáles son las responsabilidades principales del cargo que desempeña?

Como administrador mi responsabilidad más importante es velar por los intereses de la Asociación, me encargo de administrar la etapa, reunirme con proveedores para llegar a acuerdos beneficiosos, supervisar al personal que tengo a cargo, verificar las novedades suscitadas con los agentes de seguridad, atender a los residentes en caso de ser necesario, entre otras actividades.

Pregunta N. 5

¿Cuáles considera que son los principales objetivos de los procedimientos de control interno que se implementan en una urbanización?

Considero que buscan más que todo, mantener el orden dentro de la etapa y hacer cumplir las normas de buen vivir entre los residentes, a su vez permiten socializar información referente al comportamiento correcto y cumplimiento de obligaciones que se debe mantener tanto para residentes como para el personal.

Pregunta N. 6

¿Podría mencionar algunos ejemplos específicos de procedimientos de control interno que haya implementado o que considere particularmente relevantes en su trabajo?

Considero que uno de los procedimientos de control interno que he implementado como administrador es la realización de cronogramas para los encargados de mantenimiento, y también el uso de bitácoras para las novedades que comunican los residentes y por las cuales solicitan que se vean las cámaras de seguridad. También he implementado un registro de ingreso y salida para controlar las horas laboradas de quienes trabajan en la oficina.

Pregunta N. 7

¿Qué medidas ha tomado para asegurar que se cumplan los procedimientos de control interno en la urbanización?

En nuestra etapa se facturan multas a los residentes que incumplen los lineamientos de comportamiento, en casos de gravedad se recurre a denuncias municipales, también trato de acercarme al personal que manejo para consultar si se están realizando las actividades asignadas sin inconveniente, sin embargo, ciertas veces debo pasar fuera de la etapa por reuniones con el municipio, prefectura, otras etapas, e incluso compra de suministros, y se me complica ya que reduce mi tiempo para supervisar a los empleados.

Pregunta N. 8

¿Ha tenido inconvenientes con la Directiva de la urbanización en que labora debido a la toma de decisiones de control en relación a las gestiones administrativas?

Si hemos tenido ciertas diferencias respecto a la toma de decisiones, pero supongo que es parte del trabajo, creo que el problema radica en que al ser 5 personas diferentes que componen la Directiva, las opiniones no son unánimes, si

no que mientras alguien me sugiere cómo debo realizar una gestión, otro integrante me describe lo contrario. Lo que no solo genera una incertidumbre para mí, sino también ciertas discusiones entre ellos. Lo que realmente rescato de ellos, es que a diferencia de la Directiva de otras etapas que he podido observar, se encuentran más al pendiente de los residentes y de proponer mejora en beneficio de todos.

Pregunta N. 9

¿Cuáles considera que son los desafíos más relevantes al momento de ejecutar procesos de control interno en la administración de la urbanización?

Para mí el mayor desafío es la coordinación entre todas las partes que componen la etapa, porque muchas veces, aunque les comunique a los empleados que es lo que tienen que hacer según cronograma, no lo efectúan porque quizá existen contratiempos o les faltan las herramientas necesarias, sin embargo, ellos tampoco me indican lo indican hasta que les llamo la atención.

Otro desafío grande es la comunicación con los residentes, ya que, al ser 579 villas, algunos residentes no tienen nuestro número administrativo ni correo, y no suelen enterarse de los comunicados que mandamos ni de las actividades que realizamos.

Análisis de la entrevista al administrador de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey

De manera general, en la entrevista se describen las funciones y desafíos del administrador de la urbanización de estudio, quien, a pesar de tener poca experiencia en la ley de propiedad horizontal, se ha adaptado a su rol revisando el reglamento interno y estatutos, priorizando los intereses de la asociación.

Entre sus responsabilidades principales se encuentran la gestión de proveedores, la supervisión del personal y la implementación de medidas de control interno, como cronogramas y registros de asistencia. Sin embargo, enfrenta desafíos importantes, como la falta de comunicación efectiva con los residentes y la dificultad para asegurar que los empleados cumplan con sus tareas.

Estas dificultades resaltan la complejidad de su rol, especialmente dado que gran parte de su tiempo lo dedica a reuniones externas, lo que limita su presencia en la urbanización.

4.1.2 Encuesta al personal

Objetivo: Obtener información sobre la opinión de los empleados respecto a la eficacia, claridad y transparencia de los procedimientos de control interno implementados por la Administración.

Pregunta N. 1

¿Cómo consideras que es la comunicación y la coordinación entre tu equipo laboral y la administración de la urbanización?

Tabla 5 Percepción de comunicación y coordinación entre personal y Administración

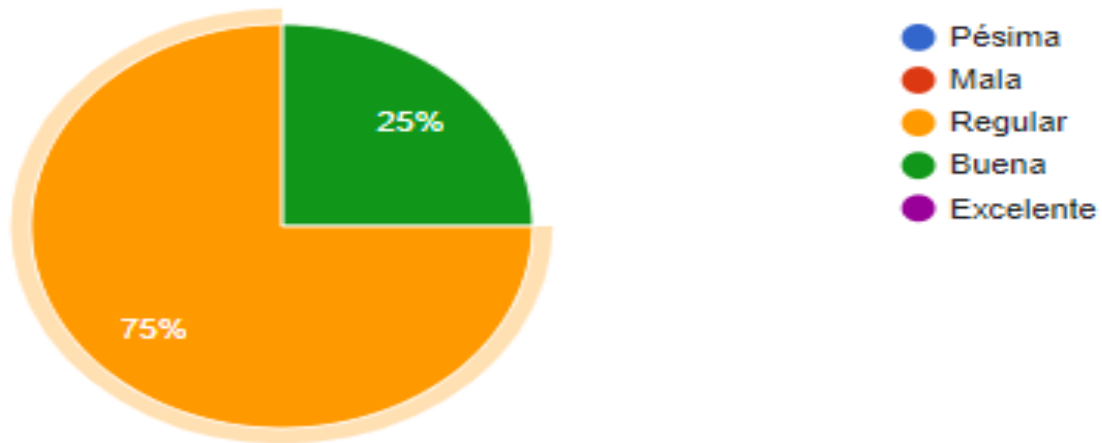
Estratos	Población	Porcentajes
Pésima	0	%
Mala	0	%
Regular	6	75%
Buena	2	25%
Excelente	0	%
Total	8	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

De los trabajadores encuestados obtuvimos los siguientes resultados el 75% indicó que tienen una regular comunicación y coordinación con el equipo laboral y la administración de la urbanización, y un 25% expresó que tiene una regular comunicación y coordinación de la misma.

Figura 6 Percepción de comunicación y coordinación entre personal y Administración



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 2

¿Está de acuerdo en que el administrador ha socializado efectivamente los procedimientos de control interno adherentes al área de trabajo en que laboras?

Tabla 6 Conformidad con la sociabilización de los procedimientos de control interno

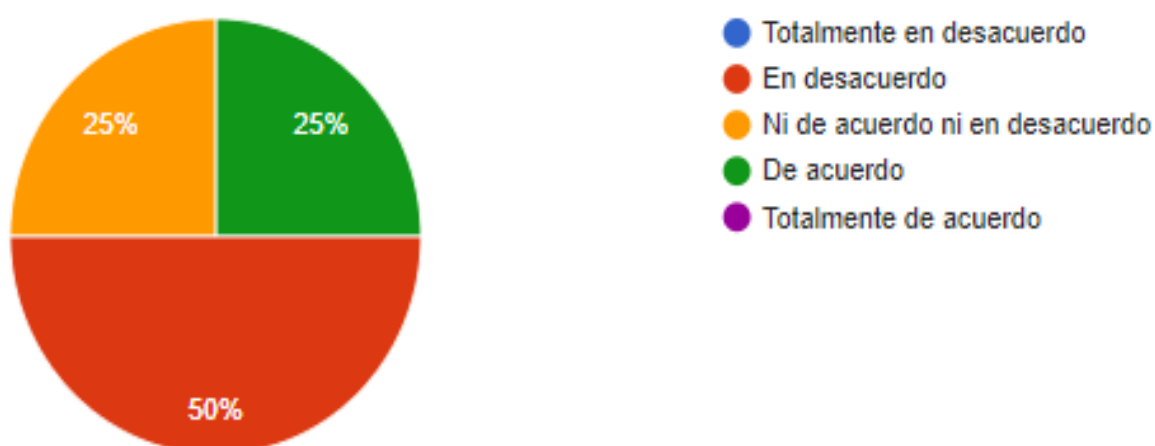
Estratos	Población	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	%
En desacuerdo	4	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25%
De acuerdo	2	25%
Totalmente de acuerdo	0	%
Total	8	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

De acuerdo a los resultados el 50% de los empleados expresó que están en desacuerdo ya que el administrador no ha socializado los procedimientos de control interno adherentes al área de trabajo, el 25% expresó que ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 25% mas indicó que de acuerdo.

Figura 7 Conformidad con la sociabilización de los procedimientos de control interno



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 3

¿Consideras que las políticas y decisiones de gestión implementadas por el administrador son claras y efectivas?

Tabla 7 Conformidad con normativas de gestión ejecutadas por el Administrador

Estratos	Población	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	%
En desacuerdo	4	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25%
De acuerdo	2	25%

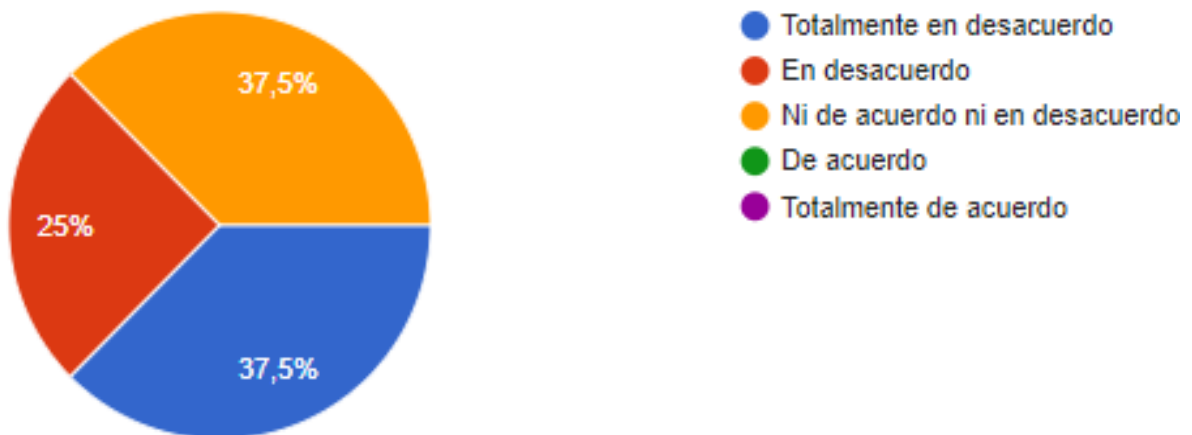
Totalmente de acuerdo	0	%
Total	8	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

Según los resultados de la encuesta el 37,50% están totalmente en desacuerdo ya que las políticas y decisiones de gestión implementadas por el administrador no son claras y efectivas, el 25% expresó que está en desacuerdo, y el otro 37,50% acoto que ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 8 Conformidad con las normativas de gestión ejecutadas por el Administrador



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 4

¿El administrador proporciona el apoyo y los recursos necesarios para que los equipos de trabajo cumplan con sus responsabilidades de manera efectiva?

Tabla 8 Frecuencia con la que el Administrador brinda apoyo y recursos al personal

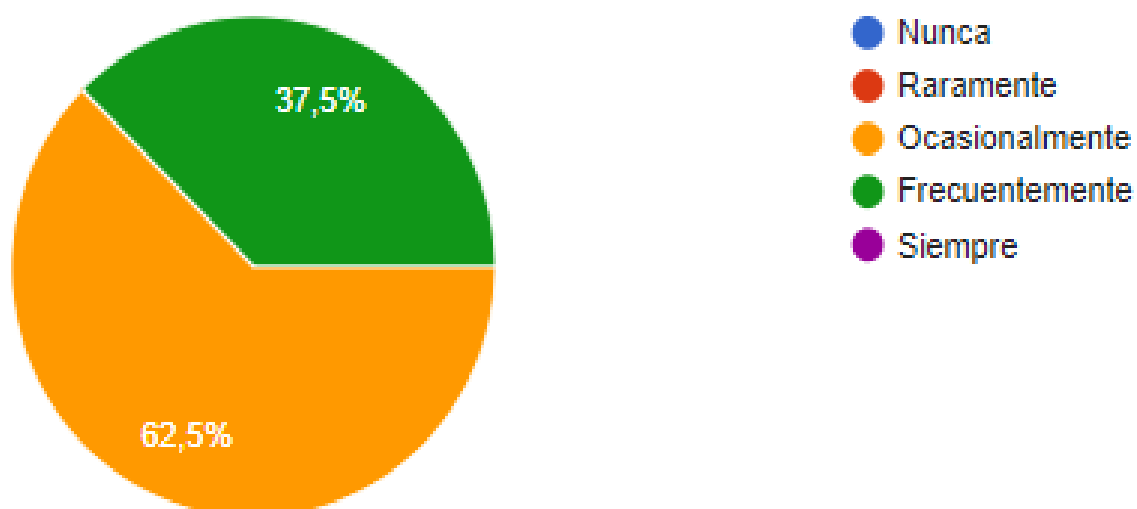
Estratos	Población	Porcentajes
Nunca	0	%
Raramente	0	%
Ocasionalmente	6	75%
Frecuentemente	2	25%
Siempre	0	%
Total	8	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

De los 8 encuestados el 65,20% comentó que ocasionalmente el administrador proporciona el apoyo y los recursos necesarios para que los equipos de trabajo cumplan con sus responsabilidades de manera efectiva, y el 37,50% frecuentemente.

Figura 9 Frecuencia con la que el Administrador brinda apoyo y recursos al personal



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 5

¿Consideras que el administrador fomenta un ambiente de trabajo motivador y positivo para todos los empleados de la urbanización?

Tabla 9 Percepción sobre un ambiente de trabajo motivador y positivo fomentado por el Administrador

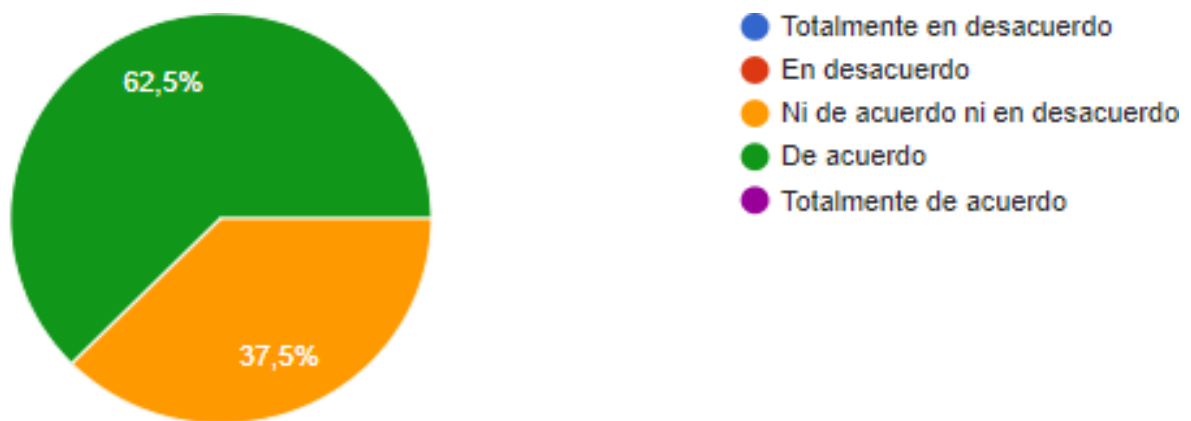
Estratos	Población	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	%
En desacuerdo	0	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	37,50%
De acuerdo	5	62,50%
Totalmente de acuerdo	0	%
Total	8	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

Los resultados indicaron que el 37,50% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 62,50% le es de acuerdo en que el administrador fomenta un ambiente de trabajo motivador y positivo para todos los empleados de la urbanización.

Figura 10 Percepción sobre un ambiente de trabajo motivador y positivo fomentado por el Administrador



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 6

¿Con qué regularidad has experimentado situaciones en las que los controles internos hayan sido deficientes?

Tabla 10 Frecuencia de situaciones de deficiencia en el control interno

Estratos	Población	Porcentajes
Nunca	0	%
Raramente	0	%
Ocasionalmente	6	75%
Frecuentemente	2	25%
Siempre	0	%

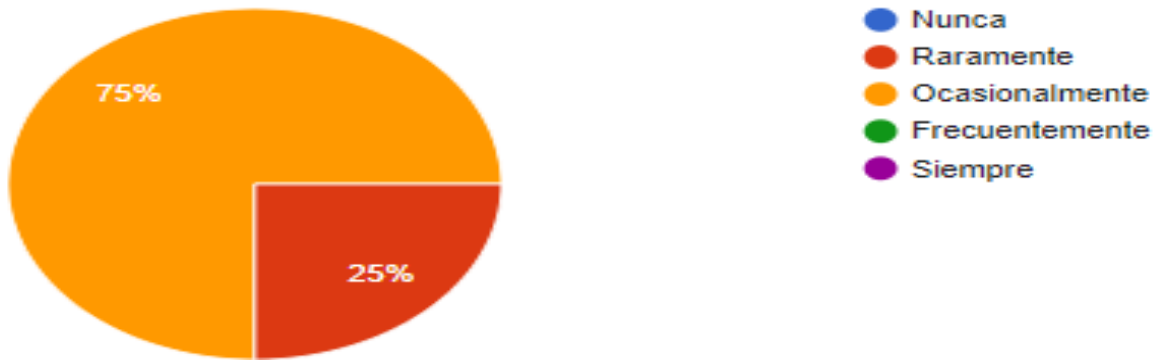
Total	8	100,00%
--------------	---	---------

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

El 75% de los encuestados expresó que ocasionalmente con regularidad han experimentado situaciones en las que los controles internos han sido deficientes, y el 25% acoto frecuentemente.

Figura 11 Frecuencia de situaciones de deficiencia en el control interno



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 7

¿Consideras que los procedimientos de control interno establecidos en tu área de trabajo te permiten laborar de una manera más eficiente?

Tabla 11 Conformidad con los procedimientos de control interno en área de trabajo

Estratos	Población	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	%
En desacuerdo	4	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25%
De acuerdo	2	25%

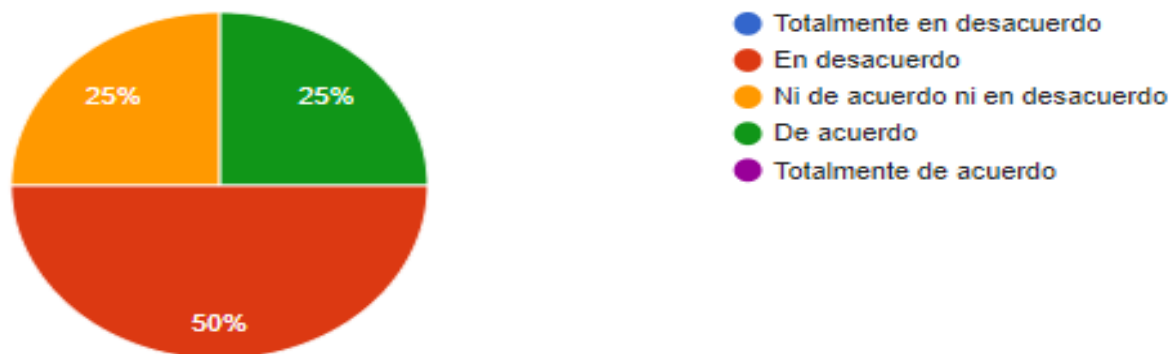
Totalmente de acuerdo	0	%
Total	8	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

Según los resultados de la encuesta el 50% de los encuestados indicó que están en desacuerdo con los procedimientos de control interno establecidos en el área de trabajo permiten laborar de una manera más eficiente, el 25% expresaron que ni de acuerdo ni en desacuerdo y el otro 25% de acuerdo.

Figura 12 Conformidad con los procedimientos de control interno en área de trabajo



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 8

¿Consideras que una reestructura de procedimientos de control interno podría mejorar las gestiones realizadas por la Administración de la urbanización en que laboras?

Tabla 12 Acuerdo sobre una reestructura en los procedimientos de control interno

Estratos	Población	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	%

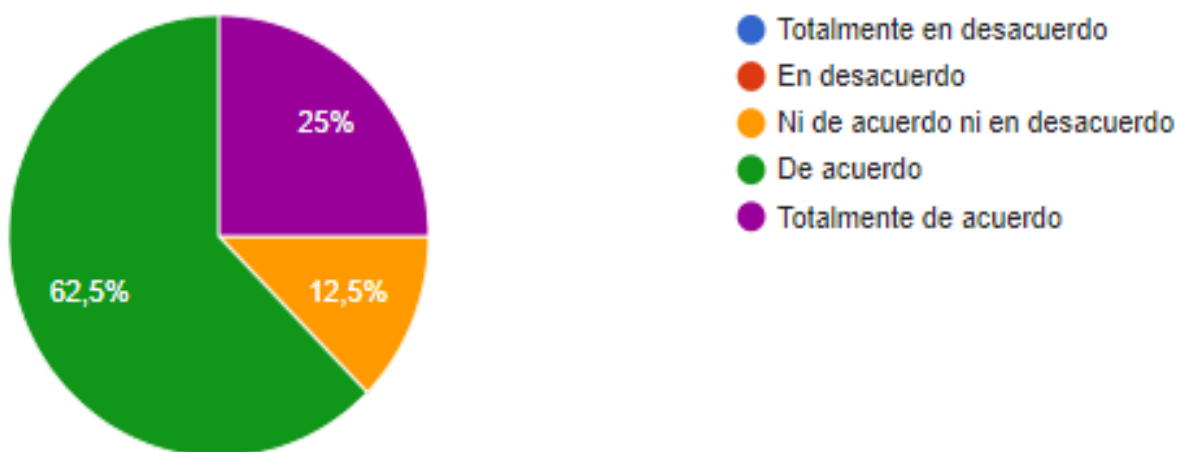
En desacuerdo	0	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12,50%
De acuerdo	5	62,50%
Totalmente de acuerdo	2	25%
Total	8	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

El 12,50% contestó que ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 62,50% consideran estar de acuerdo con que una reestructura de procedimientos de control interno podría mejorar las gestiones realizadas por la urbanización, y un 25% está totalmente de acuerdo.

Figura 13 Acuerdo sobre una reestructura en los procedimientos de control interno



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

4.1.3 Encuesta a los residentes

Objetivo: Obtener información sobre la percepción de los residentes respecto a la satisfacción de la aplicación de los procedimientos de control interno en la urbanización y en general, su conformidad respecto a las gestiones administrativas.

Pregunta N. 1

¿Cuánto tiempo lleva viviendo en la urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey?

Tabla 13 Tiempo de residencia en la urbanización

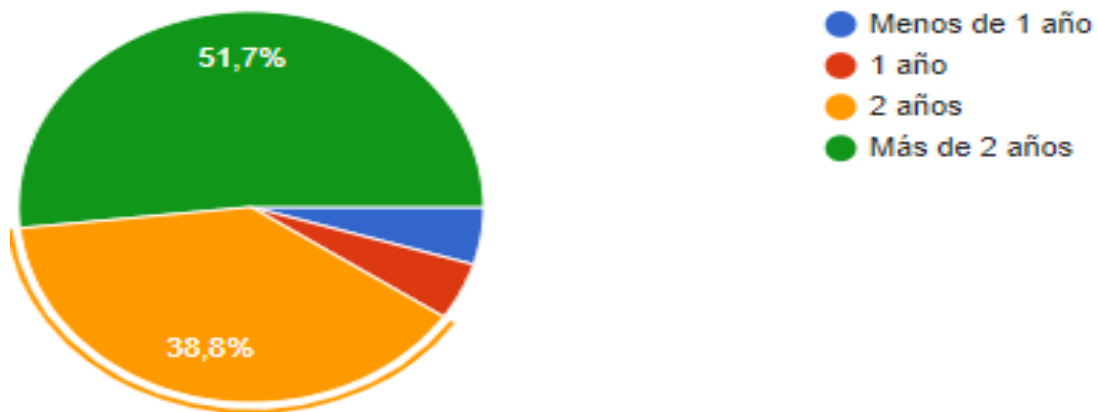
Estratos	Población	Porcentajes
Menos de 1 año	11	4,70%
1 año	11	4,70%
2 años	90	38,80%
Más de 2 años	120	51,70%
Total	232	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

De los encuestados obtuvimos los siguientes resultados el 4,70% indicó que tienen viviendo en la urbanización menos de 1 año y 1 año, 38,80% expresó 2 años y el 51,70% más de 2 años.

Figura 14 Tiempo de residencia en la urbanización



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 2

¿Usted es propietario o inquilino titular de la villa en que reside actualmente?

Tabla 14 Estatus del residente

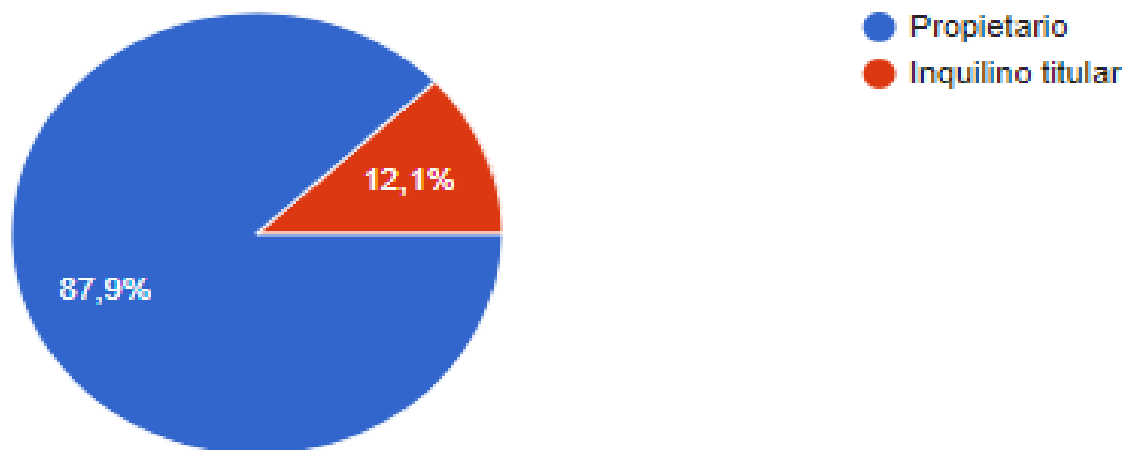
Estratos	Población	Porcentajes
Propietario	204	87,90%
Inquilino titular	28	12,10%
Total	232	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

De acuerdo a los resultados el 87,90% son propietarios en dicha urbanización, y el 12,10% expresó que son inquilinos titulares.

Figura 15 Estatus del residente



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 3

¿Considera usted que la Administración comunica claramente las decisiones y eventos importantes relacionados con la Urbanización?

Tabla 15 Percepción sobre la comunicación de eventos impartida por Administración

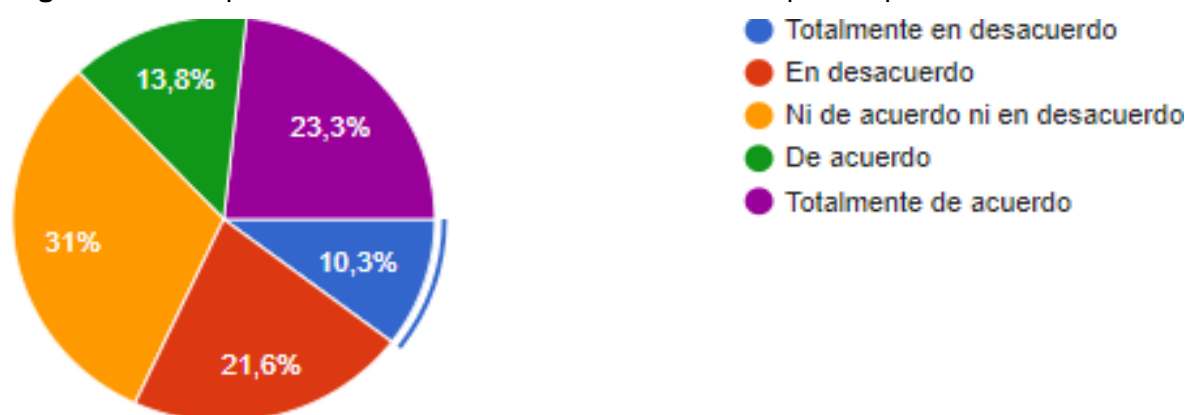
Estratos	Población	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	24	10,30%
En desacuerdo	50	21,60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	31%
De acuerdo	32	14%
Totalmente de acuerdo	54	23,30%
Total	232	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

Según los resultados de la encuesta el 10,30% están totalmente en desacuerdo ya que ellos consideran que la administración de la urbanización no comunica claramente las decisiones y eventos, el 21,60% expresó que está en desacuerdo, el 31% acoto que ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13,80% está de acuerdo y el 23,30% está totalmente de acuerdo ya que para ellos la administración si comunica claramente las decisiones y eventos relacionados con la misma.

Figura 16 Percepción sobre la comunicación de eventos impartida por Administración



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 4

¿Cree usted que la Administración mantiene una comunicación abierta y accesible con los residentes?

Tabla 16 Conformidad sobre la comunicación entre los residentes y Administración

Estratos	Población	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	19	8,20%
En desacuerdo	52	22,40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	33%
De acuerdo	40	17,20%

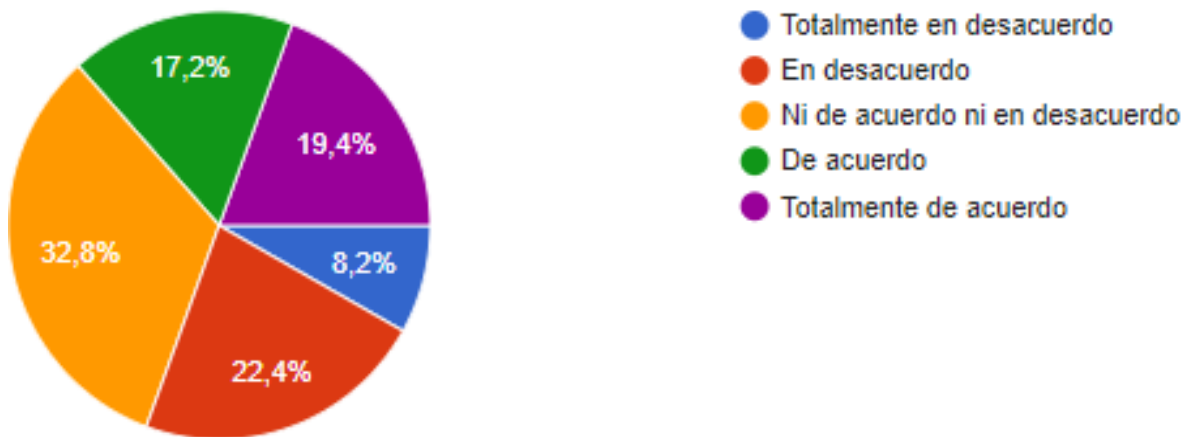
Totalmente de acuerdo	45	19,40%
Total	232	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

De los 232 encuestados el 8,20% comentó que está totalmente en desacuerdo, el 22,40% en desacuerdo, el 32,80% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17,20% está de acuerdo para ellos la urbanización mantiene una comunicación abierta y accesible con los residentes y el 19,40% explicó que está totalmente de acuerdo con la misma.

Figura 17 Conformidad sobre la comunicación entre los residentes y Administración



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 5

¿Posee usted conocimiento sobre los principales procedimientos de control interno que se implementas en la Administración de la Urbanización?

Tabla 17 *Conocimiento sobre los procedimientos de control interno*

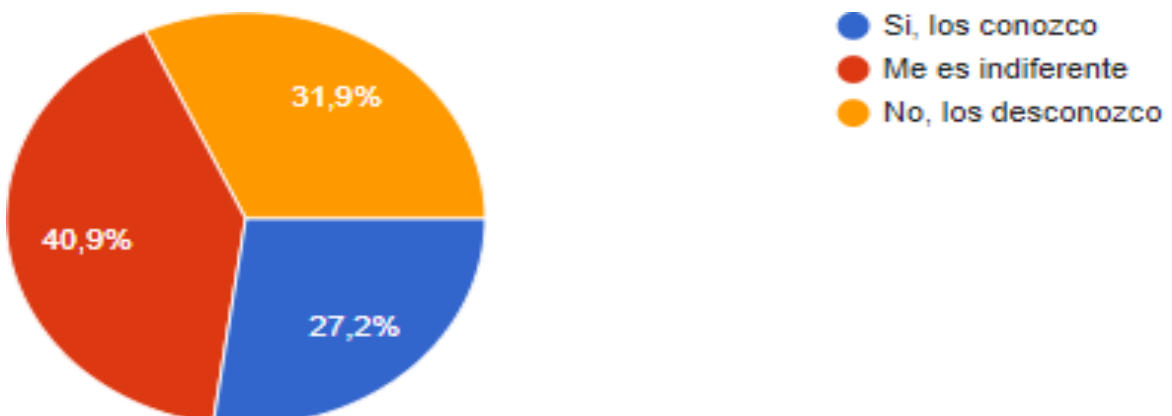
Estratos	Población	Porcentajes
Si los conozco	63	27,20%
Me es indiferente	45	40,90%
No, los conozco	74	31,90%
Total	182	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

Los resultados indicaron que el 27,20% Si conoce sobre los principales procedimientos de control interno que se implementa en la administración de la urbanización, el 40,90% le es indiferente y el 31,90% los desconoce.

Figura 18 *Conocimiento sobre los procedimientos de control interno*



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 6

¿Siente seguridad en que los controles internos implementados protegen adecuadamente los activos y recursos de la Urbanización?

Tabla 18 Seguridad en que los controles internos protegen los recursos de la urbanización

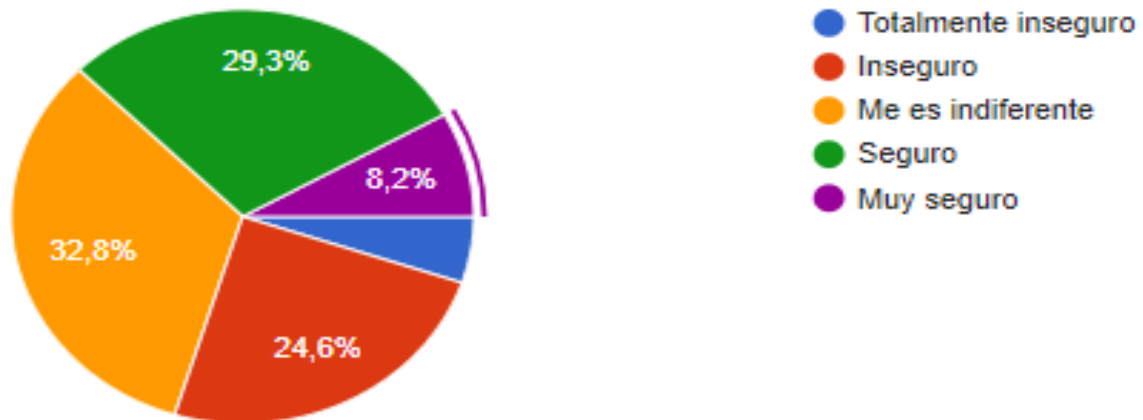
Estratos	Población	Porcentajes
Totalmente inseguro	12	5,20%
Inseguro	57	24,60%
Me es indiferente	76	32,80%
Seguro	68	29,30%
Muy seguro	19	8,20%
Total	232	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

El 5,20% de los encuestados indicó que se sienten totalmente inseguro, el 24,60% expresó que se sienten inseguros, el 32,80% le es indiferente, el 29,30% seguro y el 8,20% muy seguros.

Figura 19 Seguridad en que los controles internos protegen los recursos de la urbanización



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 7

¿Con qué frecuencia considera que los servicios de mantenimiento y limpieza se realizan de una manera satisfactoria y oportuna?

Tabla 19 Frecuencia con que se realiza efectivamente el mantenimiento y limpieza

Estratos	Población	Porcentajes
Nunca	9	3,90%
Raramente	70	30,20%
Ocasionalmente	70	30,20%
Frecuentemente	47	20,30%
Siempre	36	15,50%
Total	232	100,00%

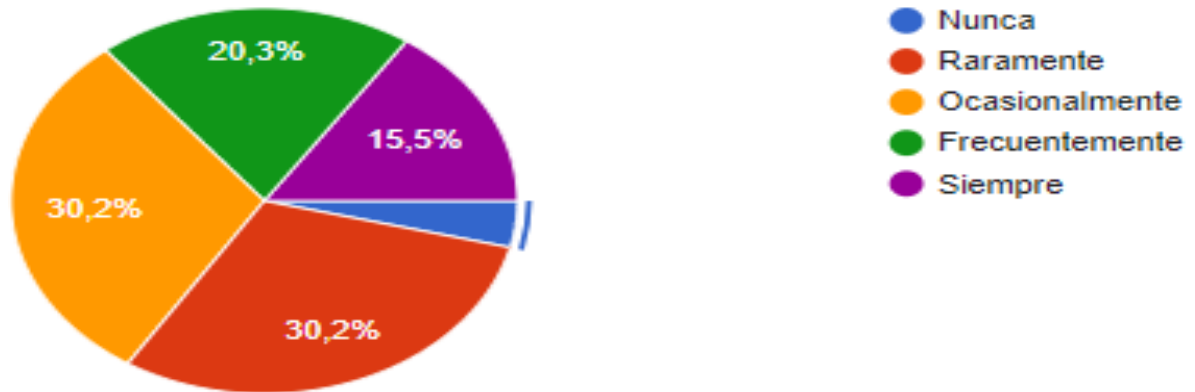
Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

De acuerdo a los resultados el 3,90% de los encuestados indicó que nunca se realizan los servicios de mantenimiento y limpieza de manera satisfactoria y oportuna.

oportuna, el 30,20% expresó que raramente y ocasionalmente, el 20,30% frecuentemente y otro 15,50% acoto que siempre.

Figura 20 Frecuencia con que se realiza efectivamente el mantenimiento y limpieza



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 8

¿Considera que la compañía de seguridad contratada por la Administración practica adecuadamente los protocolos y mecanismos de vigilancia y control?

Tabla 20 Conformidad con los servicios de la compañía de seguridad

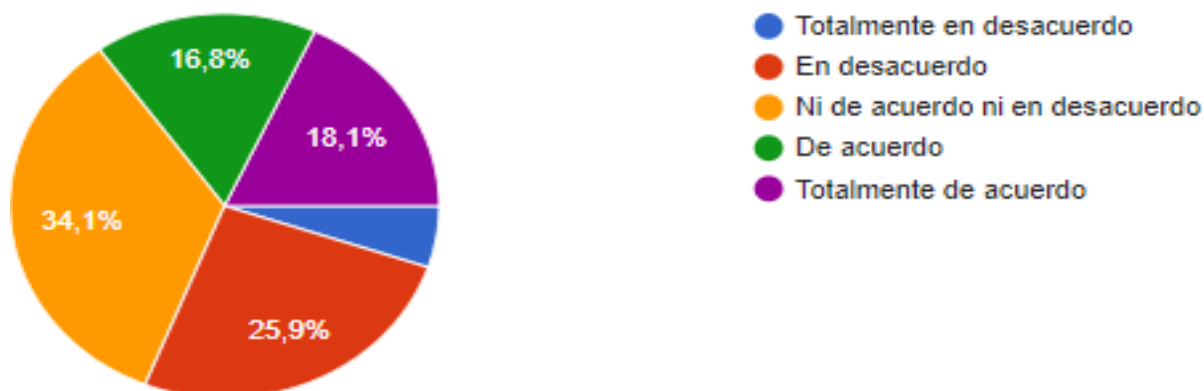
Estratos	Población	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	12	5,20%
En desacuerdo	60	25,90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	34,10%
De acuerdo	39	16,80%
Totalmente de acuerdo	42	18,10%
Total	232	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

El 5,20% de los encuestados expresó que están en totalmente en desacuerdo, el 25,90% en desacuerdo, el 34,10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16,80% de acuerdo y el 18,10% acoto que está totalmente de acuerdo.

Figura 21 Conformidad con los servicios de la compañía de seguridad



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 9

¿Se siente seguro con las medidas de guardianía y protección que la Administración ha solicitado sean adoptadas por la compañía de seguridad?

Tabla 21 Seguridad con las medidas de guardianía adoptadas por la Administración

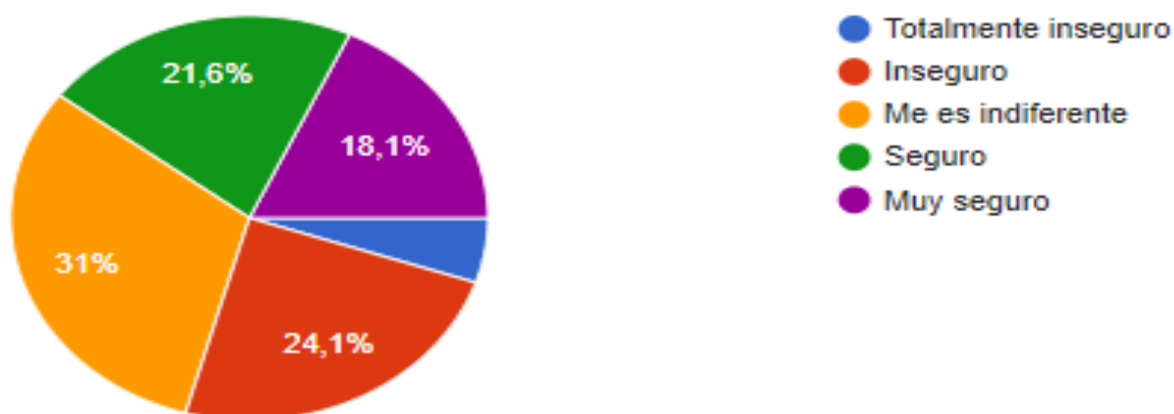
Estratos	Población	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	12	5,20%
En desacuerdo	56	24,10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	31,00%
De acuerdo	50	21,60%
Totalmente de acuerdo	42	18,10%
Total	232	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

Según los resultados de la encuesta el 5,20% de los encuestados indicó que se sienten totalmente inseguros, el 24,10% expresaron que se sienten inseguros con las medidas de guardianía y protección, el 31% les es indiferentes, el 21,6% seguro y el 18,10% acoto que muy seguro.

Figura 22 Seguridad con las medidas de guardianía adoptadas por la Administración



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Pregunta N. 10

¿Se siente satisfecho con los procedimientos de control interno implementados en la urbanización en que reside?

Tabla 22 Satisfacción con los procedimientos de control interno implementados en la urbanización

Estratos	Población	Porcentajes
Nada satisfecho	20	8,60%
Poco satisfecho	77	33,20%
Moderadamente satisfecho	70	30,20%
Muy satisfecho	52	20,40%

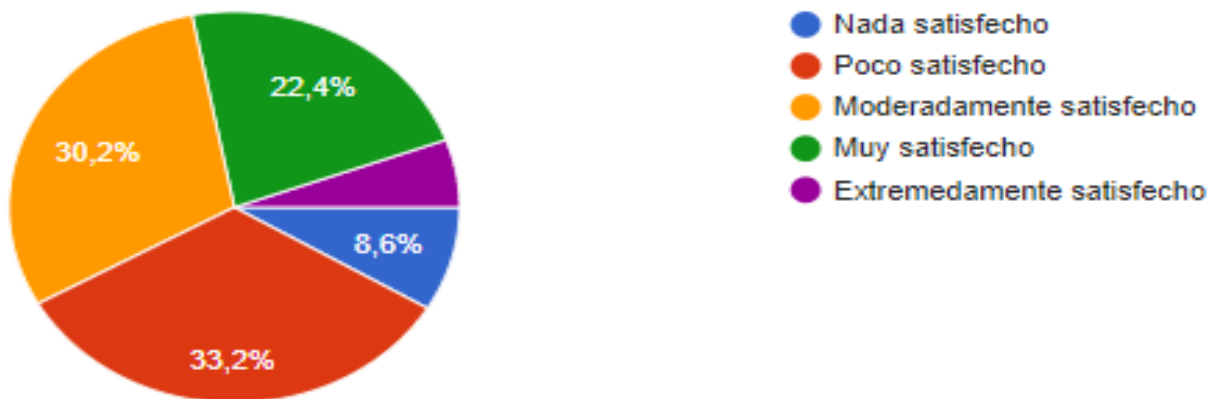
Extremadamente satisfecho	13	5,60%
Total	232	100,00%

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

El 8,6% contestó que nada satisfecho, el 33,20% poco satisfecho, el 30,20% moderadamente satisfecho, el 22,40% muy satisfecho y el 5,60% se sienten extremadamente satisfecho con los procesos de control interno implementados en la urbanización.




Figura 23 Satisfacción con los procedimientos de control interno implementados en la urbanización



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

4.1.4 Ficha de observación de las instalaciones

Tabla 23 Ficha de observación en Oficina de Administración

		Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Ficha de Observación – Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey				
Elaborado por:	Romero Nieto Daniela Nohely – Vera Andrade María Belén			B= Bueno		
Delimitación del lugar:	Oficina de Administración de la Urb. Rey Eduardo de Villa del Rey			R= Regular		
Fecha de elaboración:	7/06/2024			M= Malo		
Hora de inicio:	09:00	Hora de finalización:	13:00			
Fotografía	Título de la imagen:		Oficina de Administración			
	Descripción					
	Se visualiza que los escritorios del personal se encuentran llenos de papeles, lapiceros regalos, ciertos empaques plásticos, entre otros. El personal no está utilizando el uniforme asignado por la organización. El administrador y la asistente administrativa tienen ciertas diferencias debido a que ninguno anota los pendientes del día. La gestora de cobranzas llama una sola vez al día para recordar el pago vencido, y si no obtiene respuesta, no lo registra, sino que sigue con la siguiente persona. El administrador sale seguido de la oficina, y cuando algún residente desea hablar con él, la asistente no logra contactarlo por llamada. El procedimiento de venta de tags y registro de inquilinos demora menos de 10 minutos debido a que no les piden mucha documentación, algunos residentes vienen personalmente a quejarse de que no les han respondido en más de 3 días los correos que han sido enviados.					
	Variables		Evaluación		Observación	
			B	R	M	
	Limpieza y orden				X	Escritorios desordenados
Trato al residentes		X				
Ambiente laboral			X			

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

Mediante esta descripción podemos apreciar varios problemas organizativos y de gestión en la oficina. Un espacio de trabajo desorganizado a menudo refleja una falta de organización en las tareas diarias, además que el personal no use el uniforme asignado indica una falta de cumplimiento con las normas internas.

Problemas de comunicación y coordinación esto también surge la ausencia de un sistema claro para el seguimiento de las tareas diarias, la falta de disponibilidad del administrador en momentos críticos puede causar frustración con los residentes. La ineficiencia en la gestión de cobranzas y que los procesos administrativos son ineficientes.

Tabla 24 Ficha de observación en Cuarto de cámaras




		Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Ficha de Observación – Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey			
Elaborado por:	Romero Nieto Daniela Nohely – Vera Andrade María Belén			B= Bueno	
Delimitación del lugar:	Cuarto de cámaras de la Urb. Rey Eduardo de Villa del Rey			R= Regular	
Fecha de elaboración:	7/06/2024			M= Malo	
Hora de inicio:	13:00	Hora de finalización:	17:00		
Fotografía	Título de la imagen:		Cuarto de monitoreo de cámaras		
	Descripción				
	Se visualiza que los el espacio sirve también como bodega, ya que existen tachos llenos de insumos que ya no se usan en oficina, equipos en mal estado, entre otros desechos. La persona encargada de revisar las cámaras, utiliza una bitácora física para escribir los detalles de las grabaciones que solicitan los residentes, debido a que escribe toda esa información a mano, demora más de una hora para verificar cada novedad. El tiempo libre del encargado, no lo usa para ver las novedades en tiempo real y monitorear las distintas partes de la etapa, sino que utiliza su celular en horario laboral para fines personales como llamadas telefónicas y navegar por las redes sociales.				
	Variables		Evaluación		Observación
			B	R	
Limpieza y orden				X	
Calidad de la imagen			X		Algunas pantallas se ven borrosas.
Acceso a grabaciones			X		

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

La descripción señala varios problemas relacionados con el desorden y uso ineficiente del espacio, la ineficiencia en la revisión de cámaras de seguridad y la productividad del personal.

Tabla 25 Ficha de observación en Garita




		Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Ficha de Observación – Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey			
Elaborado por:	Romero Nieto Daniela Nohely – Vera Andrade María Belén			B= Bueno	
Delimitación del lugar:	Garita de la Urb. Rey Eduardo de Villa del Rey			R= Regular	
Fecha de elaboración:	8/06/2024			M= Malo	
Hora de inicio:	09:00	Hora de finalización:	13:00		
Fotografía	Título de la imagen:	Entrada y salida de la etapa			
	Descripción				
	Se observa que en garita se encuentran 1 apoyo para el acceso a la etapa, otro apoyo en la de salida, y un garitero que registra a las visitas. Cuando un residente ingresa con su huella dactilar, existen otras personas que se infiltran y acceden sin ser registradas, en ocasiones los propietarios de los vehículos con tag bloqueado se acercan a preguntar por qué no les sube la barrera de residentes, y los guardias no les ofrecen información oportuna, y si el residente reclama, el personal de seguridad reacciona de mala forma, indicando que cualquier queja vayan a decirla a la oficina de Administración. También se visualizó que algunos vehículos que ingresan por el lado de visita no respetan la fila, el guardia de apoyo les abre la puerta y no cumple el protocolo de revisión de cajuela, además, el garitero no revisa la información enviada por el Administrador al número celular laboral.				
Variables		Evaluación			Observación
		B	R	M	
Trabajo en equipo			X		
Control de visitas				X	
Trato al residente			X		

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

En la siguiente descripción se indican varios problemas relacionados con la seguridad en el acceso, deficiencias en la atención al cliente, e infracciones en el procedimiento en el acceso a la etapa.

Tabla 26 Ficha de observación en Áreas comunes

		Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Ficha de Observación – Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey			
Elaborado por:	Romero Nieto Daniela Nohely – Vera Andrade María Belén			B= Bueno	
Delimitación del lugar:	Áreas comunes de la Urb. Rey Eduardo de Villa del Rey			R= Regular	
Fecha de elaboración:	8/06/2024			M= Malo	
Hora de inicio:	13:00	Hora de finalización:	17:00		
Fotografía	Título de la imagen:		Calles y áreas verdes		
	Descripción Se observa que algunas calles se encuentran llenas de hojas secas, la basura fuera de los tachos, la etapa tiene áreas verdes en gran cantidad, algunos árboles se encuentran talados y los otros están podados. El personal de mantenimiento no utiliza botas para realizar las actividades que requieran pisar lodo o tierra, las herramientas que utilizan como cortasetos, escaleras metálicas, motoguadaña, entre otras, se encuentran oxidadas. Algunas actividades que podría realizar 1 sola persona, son ejecutadas por 2 o 3 miembros del equipo, no todo el personal toma foto al terminar sus tareas como evidencia de su ejecución.				
	Variables		Evaluación		Observación
			B	R	
	Limpieza de residuos			X	
Salud de los ecosistemas		X			
Uso de equipos de seguridad				X	

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Análisis:

Mediante esta descripción se describieron varios problemas relacionados con la falta de mantenimiento adecuado, problemas en la gestión del personal, y condiciones de trabajo inadecuadas.

4.2 Propuesta

La reestructura de procedimientos tiene como fin optimizar y mejorar las actividades que existen actualmente, con el fin de que estén diseñados de la manera más óptima posible y ayudar a las organizaciones para que estas puedan adaptarse a los distintos cambios producidos continuamente en el entorno.

Partiendo de los requerimientos del personal que labora bajo el control de la Administración y las necesidades de quienes residen en la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, se ha planteado la reestructura de sus procedimientos de control interno, con el objetivo de garantizar una gestión de calidad para los residentes que residen allí, mediante actividades eficientes, claras y transparentes, alineadas a los respectivos marcos legales, reglamentos y estatutos que rigen a la urbanización.

4.2.1 Título de la propuesta

Reestructura de los procedimientos de control interno en la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey

Figura 24 Portada de la propuesta



REESTRUCTURA

DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

URBANIZACIÓN REY EDUARDO
DE VILLA DEL REY

2024



————— Romero Daniela & Vera María

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

4.2.2 Objetivo de la propuesta

Establecer mejoras en los procedimientos de control interno que se realizan en las distintas áreas de trabajo a cargo de la Administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, con el fin de que las actividades se ejecuten de una manera organizada y eficiente.

4.2.3 Alcance de la propuesta

La reestructura se aplica en los principales procedimientos de las áreas de gestión administrativa que involucran al administrador, asistente administrativa, personal de mantenimiento, cobranzas y monitoreo de cámaras de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey.

4.2.4 Desarrollo de la propuesta

En base a la investigación realizada tomando en cuenta el resultado de los datos obtenidos en encuestas, fichas de observación y entrevistas detalladas anteriormente, se procedió a realizar una reestructura de procedimientos de control interno en la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, partiendo desde el análisis situacional de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, el cual se detalla a continuación:

Análisis de la situación actual Matriz DAFO

A continuación, se presentará una matriz para analizar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que se presentan en la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey.

Tabla 27 Matriz DAFO para estudio

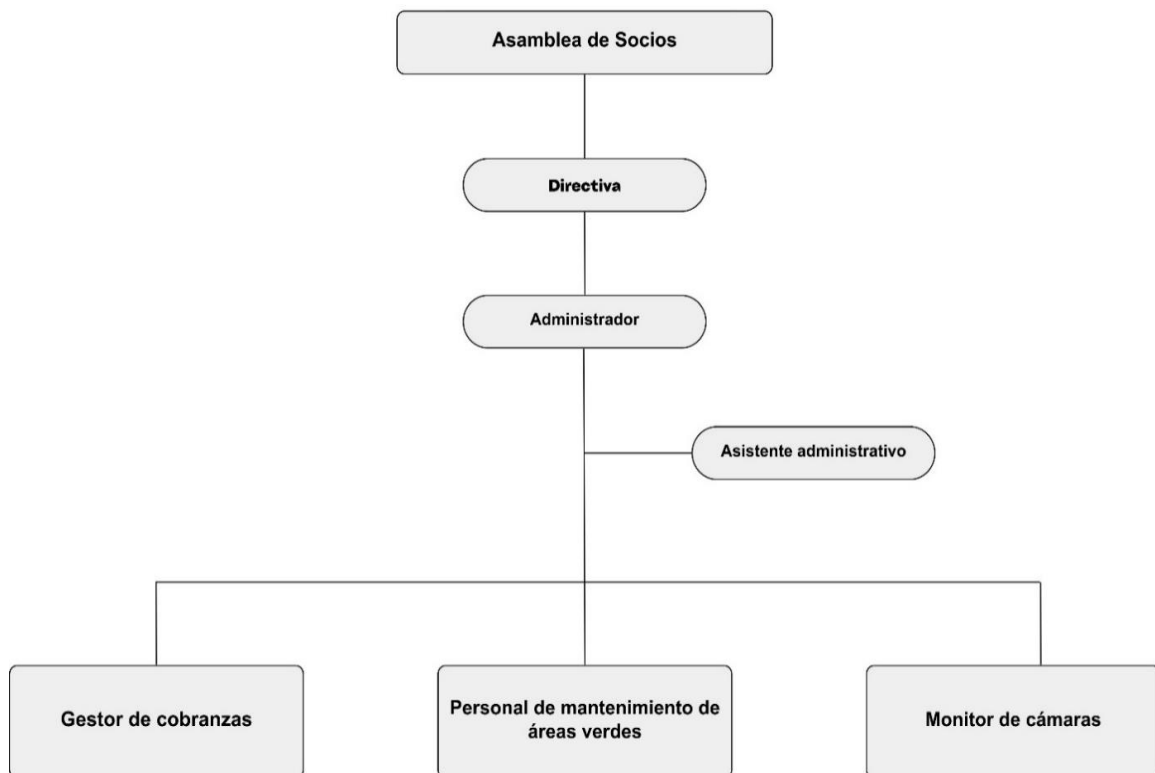
Análisis interno	Análisis externo
<p>Debilidades:</p> <p>D1: El administrador no posee estudios relacionados al cargo que ejerce.</p> <p>D2: Falta de canales efectivos de comunicación entre la Administración y los residentes.</p> <p>D3: Altos costos operativos y de mantenimiento de instalaciones.</p> <p>Fortalezas:</p> <p>F1: Ubicación atractiva y cercana a locales comerciales y supermercados, con acceso a servicios básicos y zonas recreativas.</p> <p>F2: Servicio de seguridad y sistema de vigilancia y monitoreo de cámaras.</p> <p>F3: Directiva comprometida e interesada en las gestiones administrativas.</p>	<p>Amenazas:</p> <p>A1: Competencia con urbanización cercanas que pueden atraer a futuros residentes.</p> <p>A2: Aumento de la criminalidad en zonas aledañas (calles principales y áreas comerciales cercanas).</p> <p>A3: Incremento en el incumplimiento de pago de alcuotas por desempleo.</p> <p>Oportunidades:</p> <p>O1: Implementar servicios o comodidades que sean innovadores para ganar reconocimiento en el sector inmobiliario.</p> <p>O2: Contratación de un servicio de patrullaje de seguridad privado.</p> <p>O3: Creación de un fondo de asistencia para residentes en dificultades financieras y planes de pago flexibles.</p>

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Organigrama propuesto

La Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey es una organización que no posee una estructura definida, en base a esto, se diseñó un organigrama en el que se describen los niveles de mando tomando en cuenta a la Directiva, Administración y personal de trabajo.

Figura 25 Organigrama para la propuesta



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Misión, visión y valores organizacionales propuestos

En la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey su estructura no cuenta con una misión, visión y valores establecidos, con el fin de que la organización pueda seguir marcos claros para su desarrollo y gestión, se redactan a continuación:

Misión

Ser un conjunto habitacional compuesto por viviendas y espacios comunes en óptimas condiciones que fomenten la convivencia, comunicación armonía, y el bienestar de todos los residentes, promoviendo el cumplimiento de las normativas establecidas y garantizando el respeto, paz y organización.

Visión

Convertirnos en una urbanización reconocida a nivel cantonal por ofrecer una excelente organización residencial, gestión administrativa eficiente y manteniendo la belleza de nuestras instalaciones, respetando los derechos de los residentes y velando por la satisfacción de sus necesidades y seguridad, siendo así un modelo a seguir para los demás conjuntos habitacionales.

Valores organizacionales

Unidad: Procuramos que todas nuestras actividades sean realizadas en unidad con los residentes.

Compromiso: Somos una urbanización comprometida en brindar seguridad y la mejorar la calidad de vida para nuestros residentes.

Transparencia; Nos encargamos de informar correctamente sobre los trabajos y las actividades que se realizan con el fondo monetario obtenido por las alícuotas recaudadas.

Seguridad: Nuestra urbanización es un lugar privado, y como tal se encuentra cerrada a personas ajenas, las mismas que no pueden ingresar sin un respectivo permiso.

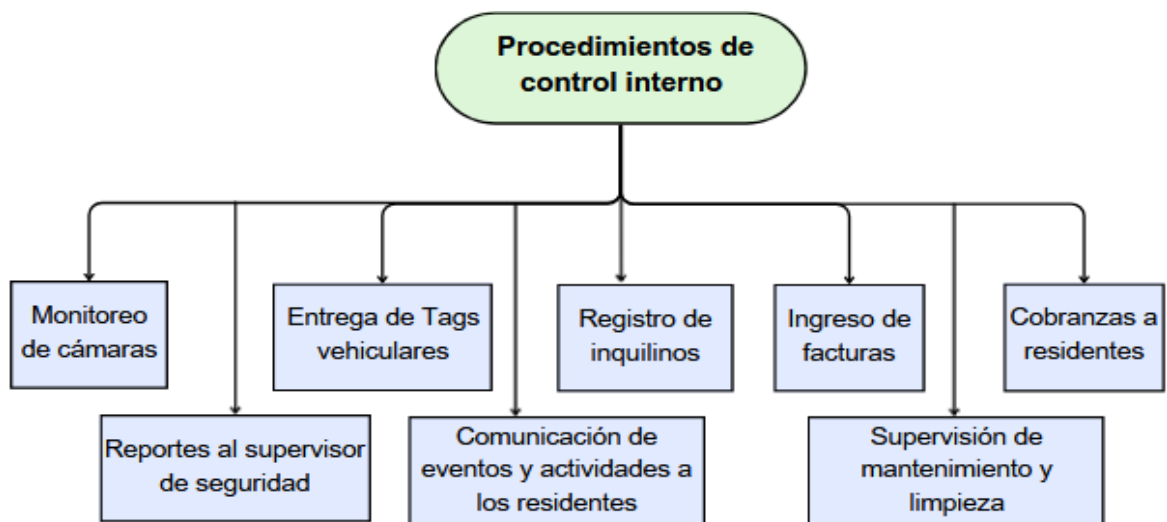
Convivencia: Todos los años se organizan diferentes eventos y actividades para fortalecer la relación armoniosa entre vecinos.

Responsabilidad: El personal que labora en nuestra urbanización ejecuta sus funciones para el bien común de los residentes, esforzándose al máximo con el objetivo de brindarles un mejor estilo de vida.

Mapa de procedimientos de control interno implementados en la situación actual de la organización

En base a la investigación realizada, se muestran los principales procedimientos de control interno que presentan incidencias en la administración de la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey.

Figura 26 Procedimientos actuales de control interno en la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey



Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Procedimientos actuales y su reestructuración

Actividad: Monitoreo de cámaras

Persona que la realiza: Personal de monitoreo y control de cámaras

Procedimiento actual:

1. El monitor accede al sistema de cámaras en tiempo real con un usuario y contraseña, colocando en las pantallas las cámaras de las zonas de más interés para el monitoreo en tiempo real.

2. Si un residente solicita a través de WhatsApp, correo o llamada una revisión de cámaras, el Administrador verifica que existe una descripción del incidente o la respectiva justificación por la cual solicita el monitoreo, indicando también la fecha y el lugar del incidente, caso contrario, se solicita esa información.

3. Si la fecha es de hace más de 15 días atrás, el Administrador le indica al residente que no podrá ser atendida su solicitud debido a que el sistema no tiene almacenamiento suficiente para guardar grabaciones la fecha indicada.

4. Si la fecha está dentro de los parámetros de revisión, el Administrador indica al monitor de cámaras de manera verbal la novedad que debe ser revisada según lo solicitado por el residente, indicando los datos proporcionados de fecha, lugar y descripción del suceso.

5. El monitor de cámaras verifica que existan las grabaciones del día y zona solicitado por el residente, caso contrario, le indica al Administrador para que este le remita al residente el motivo por el cual no se podrá monitorear su solicitud (sea porque la cámara en la fecha mencionada presentó algún fallo, estaba en mantenimiento o algún factor externo imposibilitó la proyección de su imagen).

6. Si existe información de la grabación solicitada por el residente, el monitor realiza el seguimiento desde las 00:00 hasta las 24:00 del día indicado (velocidad de grabación máxima).

7. El monitor de cámaras anota en una agenda física la observación de la novedad que está revisando, con la fecha, lapso de tiempo en que acontece, y demás datos relevantes. Referencia en Anexo 7.

8. El monitor toma videos y fotos a las pantallas que reflejan las imágenes de las cámaras con su propio celular, para obtener evidencia de la novedad.

9. El Administrador solicita la información de la novedad comunicada al monitor de cámaras con las respectivas evidencias, para poder brindarle información al residente sobre la solicitud de revisión.

10. Después de realizar el monitoreo de las grabaciones solicitadas por el Administrador, el encargado vigila en tiempo real las cámaras de las instalaciones de la etapa poniendo en pantalla las cámaras de interés como lo hizo inicialmente.

11. En caso de observar algún incidente, el monitor lo registra en su agenda y se lo comunica al Administrador, para que este tome los correctivos necesarios.

Procedimiento reestructurado:

1. El monitor accede al sistema de cámaras en tiempo real con un usuario y contraseña, revisa que todas las imágenes proyectadas en pantalla se encuentren operativas, caso contrario, le comunica al Administrador para que pueda coordinarse una visita técnica lo más antes posible.

2. Se colocan en las pantallas con mayor visibilidad las cámaras de las zonas de más interés en la etapa para el monitoreo en tiempo real.

3. Para solicitar una revisión de grabaciones, el residente debe hacerlo únicamente a través de correo electrónico, indicando su manzana y villa, descripción del suceso, el lugar, fecha y lapso aproximado de tiempo en que sucedió el incidente, caso contrario, se envía un correo al residente solicitando la información completa.

4. El Administrador verifica que la villa a la que pertenece el residente que solicitó la revisión no se adeude alcúotas, caso contrario, se le indica por correo electrónico que no podrá acceder al servicio de monitoreo de cámaras.

5. Si la fecha que envió el residente es de hace más de 15 días atrás, el Administrador le indica que no podrá ser atendida su solicitud debido a que el sistema no tiene almacenamiento suficiente para guardar grabaciones la fecha indicada.

6. Si la fecha está dentro de los parámetros de revisión, el Administrador indica al monitor de cámaras a través de un grupo de WhatsApp llamado "MONITOREO DE CÁMARAS" los datos de la novedad que debe ser revisada según lo solicitado por el residente.

7. El monitor de cámaras verifica que existan las grabaciones del día y zona solicitado por el residente, caso contrario, le indica al Administrador para que este le remita al residente el motivo por el cual no se podrá monitorear su solicitud (sea porque la cámara en la fecha mencionada presentó algún fallo, estaba en mantenimiento o algún factor externo imposibilitó la proyección de su imagen).

8. Si existe información de la grabación solicitada por el residente, el monitor le indica al Administrador, para que este pueda remitir un correo al residente indicando que la información fue recibida y se procederá a revisar las grabaciones de la novedad suscitada.

9. El monitor de cámaras realiza el seguimiento de la grabación solicitada, y anota en una bitácora de Excel la observación obtenida de la novedad. Referencia en Anexo 8.

10. El monitor toma videos y fotos a las pantallas que reflejan las imágenes de las cámaras con un celular de uso específico para monitoreo de cámaras, y envía la evidencia de la novedad al grupo de Whatsapp utilizado para informar sobre el suceso.

11. El Administrador revisa el grupo de Whatsapp y solicita la bitácora de Excel en la que se detalla la información sobre la novedad, realiza un breve informe y se lo envía mediante correo electrónico al residente.

12. Después de realizar el monitoreo de las grabaciones solicitadas por el Administrador, el monitor vigila en tiempo real las cámaras de las instalaciones de

la etapa colocando en las pantallas con mayor visibilidad las cámaras de interés como lo hizo inicialmente.

13. El monitor revisa de manera aleatoria todas las zonas que componen la etapa, y en caso de observar algún incidente, se lo indica inmediatamente al Administrador, para que este tome los correctivos necesarios.

Actividad: Reportes al supervisor de seguridad

Persona que la realiza: Administrador

Procedimiento actual:

1. El Administrador anota en su agenda los datos del reporte sobre el agente de seguridad, sea por la queja de un residente o por un desacato al protocolo captado a través del monitoreo de cámaras. Referencia en Anexo 9.

2. El Administrador comunica verbalmente al supervisor de seguridad la información sobre la queja obtenida en la visita que este realice a la Administración, la cual es de manera aleatoria 1 o 2 veces a la semana.

3. El supervisor de seguridad se encarga de tomar contacto con el agente de seguridad reportado para que se acerque a Oficina y así poder dialogar sobre la novedad indicada por el Administrador.

4. Si el guardia no está de turno, la revisión del reporte queda para la siguiente visita del supervisor.

5. Si el guardia se encuentra en la etapa, se dirige a Oficina de Administrador, y el Supervisor de Seguridad le brinda información sobre el reporte que le fue realizado.

6. El guardia de seguridad expone su declaración sobre la novedad, si el Administrador y el Supervisor consideran que sus fundamentos son válidos y claros, el agente puede retirarse a realizar sus funciones con un llamado de atención. Caso contrario, el Supervisor le indica al guardia que recibirá una multa.

7. Una vez escuchado el argumento del agente de seguridad, el Administrador realiza un informe sobre la resolución del reporte en su agenda.

8. El Supervisor le entrega al Administrador una bitácora para que pueda colocar las observaciones que ha tenido en general sobre el trabajo de los agentes de seguridad.

9. En caso de que el Administrador hubiese enviado con anterioridad alguna observación, el Supervisor debe rendir información sobre las medidas tomadas por la compañía.

10. Una vez concluida la reunión, el Administrador no vuelve a mantener contacto con el Supervisor hasta la siguiente visita, de la cual no se coordina fecha ni hora.

Procedimiento reestructurado:

1. El Administrador anota en un informe de Word los datos del reporte sobre el agente de seguridad, indicando si se originó por la queja de un residente o por un desacato al protocolo captado a través del monitoreo de cámaras. Referencia en Anexo 10.

2. El Administrador cita al personal de seguridad en la Oficina para comunicarle sobre la novedad antes de pasarla a un oficio formar para la compañía.

3. El guardia de seguridad expone su declaración sobre la novedad, si el Administrador considera que sus fundamentos son válidos y claros, el agente puede retirarse a realizar sus funciones con un llamado de atención. Caso contrario, el Administrador realiza la culminación del reporte registrando también la información obtenida a través del agente.

4. En la visita del Supervisor de Seguridad, se entrega el reporte realizado al guardia y se indica la versión del agente, en caso de ser necesario, el Administrador solicita que se aplique la respectiva multa.

5. El reporte debe ser firmado por el Administrador y el Supervisor de seguridad, se saca una copia y se la entrega al Supervisor, luego de esto se lo archiva en un portafolio.

6. Una vez recibidos los reportes, el Supervisor le entrega al Administrador una bitácora para que pueda colocar las observaciones que ha tenido en general sobre el trabajo de los agentes de seguridad.

9. En caso de que el Administrador hubiese enviado con anterioridad alguna observación, el Supervisor debe rendir información sobre las medidas tomadas por la compañía.

10. En caso de que el Supervisor no rinda información sobre las observaciones de la última visita, el Administrador envía un correo a la compañía de seguridad indicando lo sucedido.

11. Una vez concluida la reunión, el Administrador coordina la fecha y hora de la siguiente visita del Supervisor de Seguridad, y solicita ser copiado en el informe de la multa que se le aplicará al agente de seguridad (en caso de ser necesario).

Actividad: Entrega de Tags vehiculares

Persona que la realiza: Asistente administrativa

Procedimiento actual:

1. El residente se acerca a Oficina de Administración a retirar un tag vehicular.

2. La asistente solicita la cédula y la villa del residente para confirmar su identidad, en caso de ser un inquilino, el propietario debe enviar la autorización del tag a través del correo.

3. La asistente revisa el correo para confirmar que esté realizado y enviado el pago del valor del tag (\$10), los cuales deben ser depositados en la misma cuenta en que se pagan las alícuotas, si el residente indica que aún no lo ha hecho

o no lo ha enviado, se pide que realice la gestión para poder seguir el procedimiento.

4. Una vez confirmado el pago, la asistente solicita los datos del vehículo para poder realizar una ficha de registro para la entrega del tag.

5. La asistente se dirige al parqueadero a colocar el tag en el vehículo, y procede a tomar una foto del mismo para colocarla en la ficha de registro. Referencia en Anexo 11.

6. En caso de existir algún inconveniente con el tag, se procede a realizar la reposición de uno nuevo sin ningún costo.

Procedimiento reestructurado:

1. El residente se acerca a Oficina de Administración a retirar un tag vehicular.

2. La asistente le indica que, el costo del tag es de \$10, los cuales deben ser depositados en la misma cuenta en que se pagan las alícuotas, y el comprobante debe ser enviado al correo electrónico de la Administración y,

en caso de ser inquilino, debe contar con una autorización mediante correo electrónico por el propietario de la villa.

3. La asistente solicita cédula y matrícula del vehículo, luego revisa en el sistema que la persona presente conste como residente de la villa y tenga sus alícuotas al día.

4. Si se confirma que la persona consta como residente, o en caso de ser inquilino, tiene la respectiva autorización, se revisa el correo para confirmar que esté realizado y enviado el pago del valor del tag, si el residente indica que aún no lo ha hecho o no lo ha enviado, se pide que realice la gestión para poder seguir el procedimiento.

5. Una vez confirmado el pago, la asistente saca una copia de la cédula del residente y la matrícula, en base a esos datos elabora una hoja de registro

vehicular, la cual debe revisar y firmar el residente para verificación de sus datos. Referencia en Anexo 12.

6. La asistente se dirige a la garita de la urbanización en conjunto al residente, para corroborar que el tag esté en correcto estado y alce tanto la barrera de salida como la de entrada, en caso de que el tag presente fallas, se lo repone por uno nuevo y se vuelve a probar.

7. Una vez realizada la prueba de funcionamiento, la asistente procede a colocar el tag en el vehículo, y toma una foto del mismo, la cual será enviada a un grupo de WhatsApp llamado "TAGS VEHICULARES".

8. Seguido de la entrega del tag, la asistente le indica al Administración la numeración del mismo para que se registre su venta en el listado de tags.

Actividad: Comunicación de eventos y actividades a los residentes

Persona que la realiza: Administrador

Procedimiento actual:

1. El Administrador redacta en word al finalizar la semana un comunicado con las actividades realizadas de lunes a viernes.

2. En caso de ser necesario, se adjunta en el oficio imágenes referenciales de las actividades realizadas, y al final se indica que los correos enviados después de las 17h30 serán leídos la siguiente semana laboral.

3. Se pasa el oficio a formato PDF y se lo envía a través de mailchimp a los propietarios de la villa.

4. Se toma captura del PDF y se lo sube a los estados de WhatsApp del número administrativo, a su vez se le da la consigna al personal de garita que también suban la captura desde el número de la base.

5. Se envía el PDF al grupo de propietarios y de inquilinos.

6. Si luego del envío se recibe inmediatamente alguna inquietud de parte de los residentes, esta es contestada.

7. Si la inquietud es enviada después de las 17h30, se revisa y contesta el primer día de la siguiente semana laboral.

Procedimiento reestructurado:

1. El Administrador sube a los estados de WhatsApp de las actividades y gestiones que realiza el personal las cuales sean importantes para el conocimiento de la comunidad.

2. El administrador redacta en word antes de finalizar cada jornada laboral, un comunicado con las actividades realizadas durante el día.

3. Se pasa el oficio a formato PDF y se lo envía a través de mailchimp a los propietarios de la villa.

4. Se toma captura del PDF y se lo sube a los estados de WhatsApp del número administrativo, a su vez se le da la consigna al personal de garita que también suban la captura desde el número de la base.

5. Se envía el PDF al grupo de propietarios y de inquilinos.

6. Se envía el PDF a los grupos de difusión en los que estén los residentes de toda la etapa.

7. Se imprime el comunicado y se lo pega en el ventanal de la garita y en el posted de la entrada del área social, para que pueda ser visualizado por los residentes.

8. Si luego del envío se recibe inmediatamente alguna inquietud de parte de los residentes, esta es contestada a primera hora de la siguiente jornada laboral.

Actividad: Registro de inquilinos

Persona que la realiza: Asistente Administrativa

Procedimiento actual:

1. El propietario envía un correo indicando que su casa será alquilada, debe detallar los nombres y números de cédula de las personas que residirán en la etapa.

2. La asistente administrativa contesta el correo indicando que los inquilinos primero deben acercarse a Oficina de Administración para su registro.

3. Cuando los inquilinos se acercan a Administración, la asistente pide sus cédulas para verificar que sean las mismas personas que consten en el correo enviado por el propietario.

4. Una vez realizada la verificación, la asistente imprime una hoja de información básica del residente, la cual debe ser llenada y firmada por los inquilinos. Referencia en Anexo 13.

5. La asistente imprime dos oficios, una con las multas internas y otro con normativas del área social, la cual entrega a los inquilinos.

6. La asistente escanea la hoja de información básica y se la envía al propietario por correo, solicitando también que envíe el contrato de arrendamiento y el día exacto en que los inquilinos realizarán la mudanza.

7. La asistente actualiza en garita los datos de la villa en que residirán los inquilinos (nombres y números de celular).

8. La asistente imprime en una hoja los datos de la cuenta para el pago de alcuotas, el horario de oficina, el número de WhatsApp y correo administrativo para que los inquilinos puedan contactarse a futuro.

Procedimiento reestructurado:

1. El propietario envía un correo indicando que su casa será alquilada, debe detallar los nombres, copias de cédulas, antecedentes penales, y contrato de arrendamiento de las personas que residirán en la etapa, en caso de que falte alguno de los requisitos en el correo, la asistente administrativa deberá notificar acerca de la insuficiencia de información.

2. Si el propietario envió toda la información necesaria al correo, la asistente administrativa da respuesta indicando que los inquilinos deben acercarse con sus cédulas a Oficina de Administración para su registro.

3. Cuando los inquilinos se acercan a Administración, la asistente pide sus cédulas para verificar que sean las mismas personas que consten en el correo enviado por el propietario.

4. Una vez realizada la verificación, la asistente imprime una hoja de información básica del residente, la cual debe ser llenada y firmada por los inquilinos. Referencia en Anexo 14.

5. La asistente imprime un oficio con las multas internas y normativas del área social, la cual entrega a los inquilinos para que ellos firmen la constancia de su recibido.

6. La asistente saca copias de los oficios firmados y se las da a los inquilinos para que estos puedan llevárselas y leerlas nuevamente en caso de que lo crean necesario.

7. La asistente entrega el Reglamento Interno al Estatuto de la Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional “Rey Eduardo de Villa del Rey”, el Reglamento Interno de la Urbanización de Propietarios del Conjunto Habitacional “Rey Eduardo de Villa del Rey”, la Gaceta Oficial del Cantón Daule y el Estatuto de la Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional “Rey Eduardo de Villa del Rey”, con un oficio del recibido para que pueda ser firmado por los inquilinos. Referencia en Anexo 15.

8. La asistente escanea la hoja de información básica y se la envía al propietario por correo, solicitando que este la reenvíe firmada y adicional, adjunte el día exacto en que los inquilinos realizarán la mudanza con las placas del vehículo en que se trasladarán los enseres y el nombre del chofer.

9. La asistente actualiza en garita los datos de la villa en que residirán los inquilinos (nombres y números de celular).

8. La asistente entrega una tarjeta de presentación de la Urbanización con los datos de la cuenta para el pago de alcúotas, el horario de oficina, el número de WhatsApp y correo administrativo para que los inquilinos puedan contactarse. Referencia en Anexo 16.

Actividad: Ingreso de facturas

Persona que la realiza: Asistente administrativa

Procedimiento actual:

1. El administrador recibe facturas y notas de venta diariamente.
2. El administrador le entrega semanalmente las facturas y notas de venta físicas por concepto de caja chica y proveedores a la asistente administrativa.
3. La asistente ingresa las facturas al sistema Contifico.
4. La asistente realiza el cierre de las facturas mediante egresos según corresponda (puede ser por la cuenta de caja chica o la cuenta bancaria mediante un cheque).
5. El contador verifica que las facturas ingresadas al sistema consten en el SRI, y que las notas de venta tengan adjunto su respectivo informe y no se encuentren vencidas.
6. En caso de que alguno de los documentos ingresados en el sistema no pasen la validación realizada por el contador, la asistente administrativa debe encargarse de realizar las gestiones correspondientes.

Procedimiento reestructurado:

1. El administrador recibe facturas y notas de venta diariamente, las cuales entrega a la asistente administrativa según vayan siendo recibidas.
2. El administrador envía fotos del servicio o producto que fue recibido, mediante el grupo de WhatsApp "FACTURAS Y NOTAS DE VENTA".
3. La asistente administrativa clasifica las facturas y notas de venta según su valor (menor a \$50 se cancelan por caja chica y más de \$50 se cancelan por cheque).
4. La asistente revisa que las facturas hayan sido enviadas al SRI que las notas de venta no estén caducadas y pues sean un respectivo informe.
5. Sí una factura no ha llegado al SRI, la asistente administrativa debe llamar al local o proveedor que emitió el documento para consultar sobre la novedad.
6. Si una nota de venta no posee un informe, la asistente administrativa debe llamar al local o proveedor para solicitar el respectivo documento.
7. La asistente administrativa realiza el cierre de las facturas en el sistema según la cuenta por la que se realiza el egreso, puede ser por caja chica o por movimiento de cheque bancario.
8. El contador se encarga de revisar que no exista ninguna novedad entre las facturas físicas, los soportes, y lo ingresado el sistema.

Actividad: Supervisión al personal de mantenimiento y limpieza

Persona que la realiza: Administrador

Procedimiento actual:

1. El administrador realiza un cronograma semanal en una hoja de Word, en la cual se detallan las actividades que tienen que realizar cada miembro del personal de mantenimiento y limpieza, este oficio lo imprime.

2. El administrador se reúne con todo el personal de mantenimiento y limpieza al iniciar la semana para socializar de manera verbal el cronograma semanal de trabajo, luego procede a pegar el oficio en la pared frente a su escritorio. Referencia en Anexo 17.

3. El administrador solicita al monitor de cámaras una vez al día de manera aleatoria que reviso a través de las cámaras el trabajo que está realizando el personal de mantenimiento. Si algún trabajador necesita un implemento para cumplir con su actividad, el administrador se encarga de la gestión correspondiente para la compra del insumo.

4. Antes de finalizar la jornada laboral el administrador les consulta a los miembros del personal si han realizado las actividades del día.

5. Si alguno de los encargados indica que no ha podido cumplir con alguna de las actividades, se preguntan los motivos. Si su declaración es válida y justa, se agenda la actividad para el siguiente día de trabajo, caso contrario, se realiza un descuento a la nómina del trabajador.

Procedimiento reestructurado:

1. El administrador realiza un cronograma diario de actividades utilizando una hoja de Excel, en el que se indican las actividades detalladas de los trabajadores, el horario en que deben realizarlas, incluyendo un apartado para marcar el cumplimiento de las mismas, o la observación del impedimento por el cual no se ejecutaron, e imprime 2 copias. Referencia en Anexo 18.

2. El administrador convoca al personal de mantenimiento al inicio del día para socializar el cronograma, realizar una retroalimentación sobre la comprensión del mismo.

3. Una vez socializado el cronograma, el administrador le consulta a los empleados si necesitan de algún suministro o herramientas indispensable para realizar sus funciones, en caso de ameritarlo realizar la respectiva compra.

4. El administrador pega una de las copias en un sitio donde sea visible para todos los encargados, y la otra copia la pega en un lugar visible para él.

5. El administrador solicita 2 veces al día al personal encargado de la vigilancia de las cámaras de seguridad que monitoree las actividades que realizan los encargados de mantenimiento.

6. El personal de mantenimiento debe enviar las fotos del trabajo realizado al grupo de WhatsApp "MANTENIMIENTO GENERAL".

7. Al finalizar el día de trabajo, el administrador se encarga de revisar que el personal haya marcado la realización de las actividades diarias designadas, caso contrario, realizar el llamado de atención el siguiente día laboral (en caso de no existir ninguna observación).

Actividad: Cobranzas a residentes

Persona que la realiza: Gestora de cobranzas

Procedimiento actual:

1. El administrador le entrega la gestora de cobranzas un listado en el que se encuentran todas las villas que deben alcótuas y a lado se encuentran escritos los meses exactos que adeudan.

2. La gestora de cobranzas envía un mensaje mediante WhatsApp desde el número administrativo para indicarle a cada villa el monto que adeuda.

3. Sí el residente contesta el mensaje indicando una fecha tentativa de pago la gestora de cobranzas le indica esa información al administrador para que lo transcriba a un registro de prórrogas de pago.

4. Luego de realizar el envío de mensajes a todos los recientes de listado demora, la gestora de cobranzas llama una sola vez a los residentes que deben más de 12 meses alícuotas.

5. Si alguno de los residentes que debe más de 12 meses de alícuotas no contesta la llamada se procede a enviarle un oficio mediante correo electrónico.

6. Sin una villa en mora no puede ser contactada por ningún medio hasta ahora de cobranzas debe acercarse directamente a su domicilio para dejar un oficio en el que conste la deuda que mantiene con la urbanización.

Procedimiento reestructurado:

1. Al iniciar el mes, la gestora de cobranzas envía un recordatorio de pago mediante WhatsApp a todos los residentes, desde un celular destinado únicamente para el área de cobranzas.

2. El administrador le entrega la gestora de cobranzas dos listados diferentes, 1 en el que se encuentra las villas que deben más de 2 meses de alícuotas y 1 en que se encuentran las villas que deben más de 12 meses de alícuotas, en ambos se encuentra detallado el monto exacto de deuda.

3. La gestora de cobranzas envía de cobro a las villas de los listados, indicando a cada una el monto que adeuda.

4. Sí el residente contesta el mensaje indicando una fecha tentativa de pago la gestora de cobranzas le indica esa información al administrador para que lo transcriba a un registro de prórrogas de pago.

5. Luego de realizar el envío de mensajes a todos los residentes de los listados, la gestora de cobranzas llama a los residentes que no leyeron o contestaron el mensaje enviado a través de WhatsApp.

6. En caso de que un residente no conteste la primera llamada se realizan dos intentos más.

7. Si alguno de los residentes que debe más de 12 meses de alcuotas no contesta la llamada se procede a enviarle un oficio mediante correo electrónico.

8. Sin una villa en mora no puede ser contactada por ningún medio la gestora de cobranzas debe acercarse directamente a su domicilio para dejar un oficio en el que conste la deuda que mantiene con la urbanización.

9. Al terminar la jornada de trabajo la gestora de cobranzas adjunta el registro de las actividades realizadas en su área mediante una hoja de Excel y se le envía por correo al Administrador.

4.3 Análisis de presupuesto

Con el fin de poder determinar el presupuesto utilizado para la realización y ejecución de una reestructura de procedimientos de control interno en la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey, se describe lo siguiente:

Tabla 28 Presupuesto para socialización de propuesta con el personal

Recurso	Unidad	Valor unitario	Costo
Reestructura impresa	10	\$2	\$20
Socialización de reestructura por parte de un capacitador externo “Mentores PyM” (4 horas)	1	\$350	\$350
Refrigerio para intermedio de la socialización	10	\$5	\$50
Total			\$420

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

Tabla 29 Presupuesto para reestructura de procedimientos

Actividad	Recurso	Unidad	Valor unitario	Costo
Monitoreo de cámaras	Celular marca Apple	1	\$350	\$400
Monitoreo de cámaras	Chip Tuenti	1	\$4	\$4
Entrega de tags, reporte de guardias y comunicados	Resma papel bond	3	\$3.5	\$10.50
Entrega de tags, reporte de guardias y comunicados	Tintas para impresora	4	\$10.5	\$42
Entrega de tags y reporte de guardias	Portafolio para archivar	2	\$8	\$16
Cobranzas residentes	a Celular marca Samsung	1	\$300	\$300
Cobranzas residentes	a Plan de telefonía mensual	1	\$18	\$18
Registro de inquilinos	Impresión pequeña de Reglamento Interno al Estatuto	50	\$1.5	\$75
Registro de inquilinos	Impresión pequeña de Reglamento Interno de la Urbanización	50	\$1.5	\$75
Registro de inquilinos	Impresión pequeña de	50	\$1.5	\$75

	Gaceta Oficial de Daule				
Registro de inquilinos	Impresión pequeña de Estatuto de la Asociación.	50	\$1.5	\$75	
Registro de inquilinos	Diseño de tarjeta de presentación	1	\$15	\$15	
Registro de inquilinos	Impresión tarjetas de presentación	100	\$0.15	\$15	

Nota. Algunos de los rubros contemplados como tarjetas de presentación, impresión de normativas, portafolios, hojas bond y plan celular, se deberán adquirir conforme se agote el insumo para poder seguir realizando los procedimientos.

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

4.4 Beneficios de la propuesta

El principal objetivo de una urbanización no es maximizar una ganancia mediante una actividad económica, si no, proporcionar un entorno residencial adecuado mediante la gestión de las áreas comunes usando los ingresos obtenidos por el pago de expensas. Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, los beneficios de una reestructura de procedimientos de control interno son los siguientes:

Mayor Transparencia: Con procedimientos mejorados, los residentes y el personal que labora en la Urbanización tienen acceso a información clara y precisa sobre las actividades que se realizan para llevar un mejor control interno.

Eficiencia Operativa: Una reestructura de procedimientos optimiza las actividades realizadas por el personal, eliminando redundancias y mejorando la eficiencia, permitiendo así una mejor gestión de tareas diarias.

Fortalecimiento de la Responsabilidad: Mejorar los procedimientos de control interno permite establecer responsabilidades específicas para las áreas de trabajo a cargo de la Administración. Esto ayuda a asegurar que todos comprendan sus obligaciones y sean responsables de sus acciones.

Satisfacción de los Residentes: Una reestructura de procedimientos de control interno permite lograr la satisfacción de los residentes, quienes se benefician de una gestión efectiva por parte de la Administración.

Facilitación de la Comunicación: Reestructurar los procedimientos de control interno puede mejorar la comunicación entre la Administración, el personal y los residentes, facilitando la resolución de problemas y evitando conflictos entre las partes.

Fomento de la Cultura de Cumplimiento: La implementación de procedimientos reestructurados de control interno fortalece una cultura organizacional orientada al cumplimiento de normas y políticas, lo que puede tener un impacto positivo en la ética y el comportamiento dentro del conjunto habitacional.

4.5 Aprobación de Directiva y Asamblea de Socios

Para poder realizar la reestructura de procedimientos, es fundamental realizar una convocatoria de Asamblea Ordinaria de Socios con presencia obligatoria de la Directiva, con el fin de poner en conocimiento las mejoras realizadas y estas puedan ser aprobadas para su respectiva socialización con los residentes.

Socialización con residentes

Con el objetivo de poner en conocimiento a los residentes sobre los cambios implementados en procedimientos de control interno que maneja la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey en la actualidad, se deberá convocar una reunión presencial en el área social de la etapa, en la cual el Administrador (luego de recibir la socialización por parte de un experto) será el encargado de comunicar los procedimientos reestructurados a la comunidad, a su vez, esta información también se enviará a través de todos los medios de comunicación que maneje la Administración.

4.6 Cronograma de la propuesta

Tabla 30 Diagrama de Gantt de la propuesta

		TIEMPO (SEMANA)											
#	Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Recolección de datos de la urbanización												
1	Elaboración de guía para entrevista												
2	Elaboración de cuestionario para encuestas												
3	Elaboración de fichas de observación												
4	Implementación de entrevista												
5	Implementación de encuestas												
6	Implementación de fichas de observación												
7	Análisis de los resultados de la entrevista												
8	Análisis de los resultados de las encuestas												

9	Análisis de los resultados de las fichas de observación																		
	Inicio de la Reestructura de procedimientos de control interno																		
10	Elaboración de la misión, visión, y valores organizacionales																		
11	Elaboración del organigrama de la organización																		
12	Elaboración de mapa de procedimientos de control interno con incidencias																		
13	Descripción de procedimientos existentes																		
14	Elaboración de procedimientos reestructurados																		
	Implementación de la reestructura del procedimientos de control interno																		
16	Aprobación de la reestructura por parte																		

	de la Directiva y la Asamblea de Socios												
17	Sociabilización de la reestructura con el personal por parte de un capacitador												
18	Sociabilización de la reestructura con los residentes por parte del Administrador												
19	Fin del proyecto												

Elaborado por: Romero y Vera, (2024)

CONCLUSIONES

Mediante el análisis de la gestión administrativa en la urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey ha revelado una estructura no organizada por parte del personal administrativo. Sin embargo, se identificaron áreas claves para la mejora, como la necesidad de actualizar procedimientos, así como fortalecer la comunicación entre el área administrativa y los residentes. Abordar estas áreas permitirá optimizar la eficiencia y transparencia en la administración.

La urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey enfrenta una serie de desafíos y oportunidades en su gestión administrativa, manejan diversos procedimientos de control interno, los cuales en su mayoría carecen de coordinación y rigurosidad, eso afecta directamente al personal y causa malestar en los residentes, por lo que una reestructura permite evitar incidencias en el cumplimiento de las actividades y aumentará la productividad del personal.

La mejora de los procedimientos de control interno en la administración de la urbanización es esencial para optimizar la eficiencia operativa, garantizar la transparencia y fortalecer la confianza de los residentes. Establecer procedimientos específicos para mejorar el control interno permitirá abordar debilidades y aprovechar oportunidades de mejora en la gestión.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar un sistema integral de gestión tecnológica. Este sistema debería incluir herramientas de software avanzadas para la automatización de procesos, la gestión de recursos y la comunicación interna. La adaptación de estas tecnologías permitirá una mayor transparencia, optimalización en la asignación de recursos y una mejor coordinación entre los distintos departamentos. Además, se debe invertir en la capacitación continua del personal para asegurar que el equipo de trabajo pueda utilizar eficazmente las nuevas herramientas y adaptarse a los cambios tecnológicos. Implementar estas medidas contribuirá a una administración más ágil y eficaz, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción de la comunidad.

Se recomienda que se adopte la propuesta del organigrama planteado en conjunto a la misión, visión y valores como base para su estructura organizacional, debido a que es importante que la organización tenga en claro el enfoque que desean seguir, los objetivos que requieren cumplir, los pilares fundamentales para su crecimiento y las decisiones que se tomarán para asegurar el bienestar de la comunidad.

Se recomienda que la Urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey tome en consideración la reestructura de procedimientos específicos para fortalecer el control interno en la administración. Esto debería incluir la supervisión de actividades de cada área, la implementación de controles periódicos y auditoras internas. Y la definición clara de responsabilidades y autorizaciones. Adicionalmente, se sugiere establecer un sistema de informes y retroalimentación continua para monitorear el cumplimiento y efectividad de estos procedimientos. Estas medidas previenen irregularidades y aseguran una gestión administrativa más confiable.

BIBLIOGRAFÍA

- AJE. (18 de Octubre de 2022). *Alcance y delimitaciones de la investigación*. AJE Part of Springer Nature: <https://www.aje.com/es/arc/scope-and-delimitations-in-research/>
- Aliaga, F., Gutiérrez, C., y Fernández, A. (2018). Las revistas de investigación en educación: Análisis DAFO. *Revista de Investigación Educativa*, 2(36), 563-579. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.2.312461>
- Anna Group. (26 de Octubre de 2021). *Nuevas tendencias en la administración de Conjuntos Residenciales*. ANNA: <https://anna.com.co/tendencias/>
- Arellano Fuentes, M. (Septiembre de 2013). *Análisis situacional y su incidencia en la gestión financiera para la ferretería "La Casa del Constructor" en el cantón Buena Fe*. Repositorio Universidad Técnica de Quevedo: <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/779ea399-3e07-4e64-b5d8-34b6441de98a/content>
- Arias Gonzáles, J. (2021). Capítulo VI Tipos, alcances y diseños de investigación. En J. Arias Gonzáles, *Diseño y metodología de la investigación* (p. 120). Arequipa: Enfoques Consulting Eirl. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente. (2001). *Ley de Seguridad Social* (Vols. Segundo Suplemento del Registro Oficial 36, 5-IV-2022). Ecuador: Registro Oficial del Ecuador. <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3398/1/Ley%20de%20Seguridad%20Social.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2007). *Mandato Constituyente No. 8*. Ecuador: Registro Oficial del Ecuador. <https://www.fundacionmuseosquito.gob.ec/lotaip/2016/00.archivos/lit.a/a2/Mandato%20Constituyente%20No%208.pdf>
- Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional "Rey Eduardo de Villa del Rey". (7 de Julio de 2014). *Estatuto de la Asociación de Propietarios del Conjunto*

Habitacional "Rey Eduardo de Villa del Rey". Daule, Ecuador: Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional "Rey Eduardo de Villa del Rey". (17 de Enero de 2015). *Reglamento Interno al Estatuto de la Asociación de Propietarios del Conjunto Habitacional "Rey Eduardo de Villa del Rey"*. Daule, Ecuador: Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Calle, G., Narváez, C., y Erazo, J. (29 de Enero de 2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 429-465. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>

Casas, J., Repullo, J., y Donado, J. d. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)

Chamba Rodríguez, J., y Castro Reyes, T. (Marzo de 2012). *Diseño de un manual de procedimientos y políticas para la aplicación en el control interno del departamento financiero de la Corporación Casino de Tribulación de la Armada Del Ecuador (CASUIL)*. DSpace Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1815/17/UPS-GT000263.pdf>

Chiavenato, I. (2007). Las especialidades de la Administración. En I. Chiavenato, *Introducción a la teoría general de la Administración* (p. 547). McGraw-Hill Interamericana.

Comisión de Legislación y Codificación. (2005). *Ley de Propiedad Horizontal*. Quito, Ecuador: Registro Oficial del Ecuador. <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-propiedad-horizontal>

Cueva, T., Jara, O., Arias, J., Flores, F., y Balmaceda, C. (2023). *Métodos mixtos de investigación para principiantes*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.106>

El Universo. (25 de Febrero de 2019). *Proyección inmobiliaria apuesta a obras en cerros de La Aurora, en Daule*. El Universo: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2019/02/25/nota/7206428/proyeccion-inmobiliaria-apuesta-obras-cerros/>

El Universo. (11 de Agosto de 2022). *Daule, destino para crecimiento inmobiliario y comercial*. El Universo: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/daule-destino-para-crecimiento-inmobiliario-y-comercial-nota/>

Enríquez Gómez, L. E. (15 de Noviembre de 2021). *Servicios administrativos de la urbanización ciudad del valle del cantón Babahoyo*. DSpace de la Universidad Técnica de Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10578/E-UTB-FAFI-ING.COM-000708.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ESPAE Escuela de Negocios . (5 de Agosto de 2022). *Importancia del análisis DAFO: por qué y cuándo realizarlo en tu negocio*. ESPAE Escuela de Negocios ESPOL: <https://educacionenmanagement.espae.edu.ec/importancia-analisis-dafo-por-que-cuando-realizarlo/>

Estrada, J., y Gonzales, R. (29 de Julio de 2020). *Auditoria de control interno administrativos-contables de la propiedad horizontal Gloria I - Manzana I de la Ciudad de Monteria*. Repositorio Unviersidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/5a29e223-82d5-417f-849c-08a4d106378c/content>

Falcón, V., Pertile, V., y Ponce, B. (9 de Octubre de 2019). *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnostico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018)*. Memoria Académica Repositorio Institucional FaHCE-UNLP: https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf

Fernández Núñez, L. (Octubre de 2005). *Fichas para investigadores*. Universitat de Barcelona Institut de Ciències de l'Educació: <https://www.ub.edu/idp/web/sites/default/files/fitxes/ficha3-cast.pdf>

- Gerencia Universidad de Cantabria. (15 de Enero de 2019). *Manual gestión por procesos*. Universidad de Cantabria: <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Hanel del Valle, J. (2005). Estructuración del Método de Análisis Situacional con base en los Cuatro Patrones Básicos de Pensamiento. En J. Hanel del Valle, *Análisis Situacional* (p. 86). UAM Azcapotzalco. Análisis situacional: <https://core.ac.uk/download/pdf/48390913.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Interamericana Editores. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hinojoza, V., y Rodríguez, R. (30 de Julio de 2020). *Control interno y su efecto en los estados financieros de las urbanizaciones de Ciudad Celeste*. Repositorio de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3858/1/TM-ULVR-0210.pdf>
- Hud Exchange. (Septiembre de 16 de 2021). *Paquete de Herramientas para la Organización y Participación de los Residentes de Viviendas Públicas*. Hud Exchange.
- INEC. (1 de Noviembre de 2023). *Censo Ecuador: Daule, el cantón con el mayor ritmo de crecimiento*. INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/daule-el-canton-con-el-mayor-ritmo-de-crecimiento/>
- Laudiero, A. (2011). Habitabilidad básica: Indicador estratégico para superar la pobreza. En A. Laudiero, *Cuadernos de Investigación Urbanística* (p. 111). Instituto Juan de Herrera.
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. <https://doi.org/http://ddd.uab.cat/record/129382>

- Lozada, N., y Toaquiza, H. (Septiembre de 2020). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios de la compañía de Transportes en Tricimotos 19 de Mayo S.A del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Año 2020.* Repositorio Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6894/1/UTC-PIM-000242.pdf>
- Lozano, A. (27 de Septiembre de 2002). *Control Interno en la Administración Pública.* Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/control-interno-en-la-administracion-publica-una-introduccion/>
- Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J., y Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial.* Quito: Edicumbre Editorial Corporativa.
- Moreno, E. (2 de Mayo de 2024). *Control interno: fundamentos e importancia.* Contifico: <https://contifico.com/control-interno-fundamentos/>
- Portal Único de Trámites Ciudadanos. (s.f). *Registro de directivas de organizaciones sociales sin fines de lucro con fines y objetivos educativos.* <https://www.gob.ec/mineduc/tramites/conseccion-personalidad-juridica-aprobacion-estatuto-organizaciones-sociales-fines-objetivos-educativos>
- Portugal, Y. (9 de Julio de 2022). *Sistema de Información para la Administración de los Servicios que se Presta a los Propietarios del Condominio Jardines de Aramburu 2.* Repositorio Universidad Privada Telesup: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/2112/1/PORTUGAL%20PEN%cc%83ARANDA%20YURY%20ALEJANDRO.pdf>
- Procesos Objetivos. (24 de Abril de 2020). *Procesos vs Procedimientos.* Procesos Objetivos: <https://procesosobjetivos.com/procesos-vs-procedimientos/>
- Ramírez, A., Ramírez, R., y Calderón, E. (Enero de 2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial.* Revista Contribuciones a la Economía: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Romero, D., y Vera, M. (2024).

- Terry, G., y Franklin, S. (1985). Definición de Administración. En G. Terry, y S. Franklin, *Principios de Administración* (p. 747). CECSA.
- Torres Flórez, D., Bravo Beltrán, D., y Guevara Clavijo, N. (2021). Perfil de los administradores de propiedad horizontal en conjuntos residenciales: sus características sociodemográficas, compensaciones y competencias. *Cuadernos Latinoamericanos en Administración*, 15.
- Troncoso, C., y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- UNIR. (Diciembre de 12 de 2023). *La reestructuración de empresas: tipos, legislación aplicable y fases*. UNIR Revista: <https://www.unir.net/derecho/revista/reestructuracion-empresas/>
- Universidad Nacional de Loja. (2021). Urbanización y crecimiento económico: un análisis de cointegración y causalidad para el caso ecuatoriano. *Revista Económica*, 130.
- Villa del Rey. (s.f.). *Urbanizacion*. Villa del Rey: <https://villadelrey.ec/urbanizacion>
- Zaldivar, D., Díaz, D., Bueno, M., y Pucuna, C. (20 de Abril de 2021). *Manual de funciones para la administración del condominio centro de viviendas de guayaquil*. Revista de Ciencias Sociales y Humanas: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/250/350>

ANEXOS

Anexo 1 Ley de Propiedad Horizontal

LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL
(Codificación 2005-013)

Nota:

La versión anterior de esta Ley la puede consultar en la sección histórica.

H. Congreso Nacional

La Comisión de Legislación y Codificación

Resuelve:

EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACIÓN DE LA LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL

Art. 1.- Los diversos pisos de un edificio, los departamentos o locales en los que se divida cada piso, así como los departamentos o locales de las casas de un sólo piso, cuando sean independientes y tengan salida a la vía pública directamente o por un pasaje común, podrán pertenecer a distintos propietarios.

El título de propiedad podrá considerar como piso, departamento o local los subsuelos y las buhardillas habitables, siempre que sean independientes de los demás pisos, departamentos o locales.

Se denomina planta baja la que está a nivel de la calle a que tiene frente el edificio, o a la calle de nivel más bajo cuando el edificio tenga frente a más de una calle, o del nivel del terreno sobre el que esté construido el edificio.

Se denomina planta del subsuelo la que queda inmediatamente debajo de la planta baja. Si hay más de una planta en el subsuelo, tomará el número ordinal, conforme se alejan de la planta baja.

Se denomina primer piso al que queda inmediatamente encima de la planta baja; segundo piso al que queda inmediatamente superior al primero; y así en adelante.

Los entresijos formarán parte de la planta a la que están adscritos y no podrán considerarse como pisos independientes.

Art. 2.- Cada propietario será dueño exclusivo de su piso, departamento o local y comunero en los bienes destinados al uso común.

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., salvo lo dispuesto en el artículo siguiente.

Art. 4.- El derecho de cada propietario sobre el valor de los bienes comunes será proporcional al valor del piso, departamento o local de su dominio. Los derechos de cada propietario en los bienes comunes, son inseparables del dominio, uso y goce de su respectivo departamento, piso o local. En la transferencia, gravamen o embargo de un departamento, piso o local se entenderán comprendidos esos derechos y no podrán efectuarse estos mismos actos con relación a ellos, separadamente del piso, departamento o local a que acceden.

Art. 5.- Cada propietario deberá contribuir a las expensas necesarias a la administración, conservación y reparación de los bienes comunes, así como al pago de la prima de seguro, en proporción al valor de su piso, departamento o local, sin perjuicio de las estipulaciones expresas de las partes.

El dueño o dueños del piso bajo, no siendo condóminos y los del subsuelo, cuando tampoco lo sean, quedan exceptuados de contribuir al mantenimiento y reparación de escaleras y ascensores.

Las cuotas de impuestos o tasas deberán ser cobrados a cada propietario como si se tratase de predios aislados.

Art. 6.- Cada propietario podrá servirse de los bienes comunes, siempre que los utilice según su destino ordinario y no perturbe el uso legítimo de los demás.

Art. 7.- Cada propietario usará su piso, departamento o local en la forma prevista en el Reglamento de Copropiedad y, en consecuencia, no podrá hacerlo servir a otros objetos que los establecidos en dicho Reglamento, o a falta de éste a los que el edificio esté destinado o que deban presumirse de su naturaleza. No podrá ejecutar acto alguno que comprometa la seguridad, solidez y salubridad del edificio. Tales restricciones regirán, igualmente, respecto del arrendatario y demás personas a quienes el propietario conceda el uso o el goce de su piso, departamento o local.

Ninguno de los copropietarios puede hacer obras que signifiquen modificaciones de la estructura resistente, ni hacer aumentos de edificación en ningún sentido, ni horizontal ni vertical. Tampoco podrá hacer modificaciones en la fachada. Para realizar esta clase de obras se necesita el consentimiento unánime de los copropietarios, el que deberá elevarse a escritura pública.

El juez, a petición del administrador del edificio o de cualquier copropietario, podrá aplicar al infractor una multa de dos 85/100 (2,85) dólares de los Estados Unidos de América a doscientos ochenta y cinco 06/100 (285,06) dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las indemnizaciones a que diere lugar y podrá ordenar la cesación de los actos previstos y prohibidos anteriormente, así como disponer, a su juicio, la reposición de las cosas a su estado primitivo.

La reclamación se sustanciará en juicio verbal sumario.

Art. 8.- Con las limitaciones de esta Ley, cada copropietario podrá ejercer los derechos que se derivan de su condición de dueño sin necesidad de consentimiento de los demás copropietarios. Dividido el inmueble de acuerdo con lo previsto en el Art. 14 subsistirá la hipoteca o gravamen en la proporción respectiva.

Art. 9.- La hipoteca constituida sobre un piso, departamento o local que ha de construirse en un terreno en que el deudor es condueño, gravará su cuota en el terreno desde la fecha de la inscripción, y al piso, departamento o local que se construya, sin necesidad de nueva inscripción.

Art. 10.- Terminada la construcción de un edificio de propiedad horizontal, se protocolizará en una de las notarías del cantón, el plano general del edificio, y se inscribirá una copia en el Registro de la Propiedad, en un libro especial que se llevará para el efecto. La copia del plano se guardará en el archivo del Registrador.

El plano contendrá los siguientes detalles:

a) Ubicación y linderos del inmueble;

- b) Ubicación y número que corresponda a cada piso, departamento o local; y,
- c) Ubicación de las instalaciones de luz y fuerza, agua potable, teléfono, calefacción y ventilación si las hubiere, desagües, y de los demás bienes comunes.

La tradición del dominio de un departamento, piso o local, y la constitución de cualquier derecho real sobre ellos, se efectuarán en la forma señalada en el Código Civil y en la Ley de Registro. Se hará, además, referencia al plano general del edificio y se concretará la ubicación del piso, departamento o local y el número respectivo.

Art. 11.- El Reglamento General de esta Ley establecerá un capítulo especial para precisar los derechos y obligaciones recíprocos de los copropietarios. Los propietarios de los diversos pisos, departamentos o locales, podrán constituir una sociedad que tenga a su cargo la administración de los mismos. Si no lo hicieren, deberán dictar un reglamento interno acorde con el Reglamento General.

El Reglamento Interno deberá ser aprobado por el voto de por lo menos las dos terceras partes de los copropietarios.

En tratándose de edificios destinados a propiedad horizontal, construidos directamente o con fondos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social u organismos de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública, el Reglamento Interno de Copropiedad deberá ser expedido por la respectiva institución.

El Reglamento Interno de Copropiedad deberá, en todo caso, ser protocolizado en una notaría del cantón e inscrito en el Registro de la Propiedad respectivo. Cumplidas estas formalidades, tendrá fuerza obligatoria aún respecto de terceros adquirentes a cualquier título. Esta inscripción no pagará impuestos y no causará más derechos que los que corresponda cobrar al Registrador de la Propiedad.

Art. 12.- El Reglamento Interno de Copropiedad contendrá las normas sobre administración y conservación de los bienes comunes, funciones que correspondan a la Asamblea de los Copropietarios, facultades y obligaciones y forma de elección del administrador, distribución de las cuotas de administración entre los copropietarios y todo lo que converge a los intereses de los copropietarios y al mantenimiento y conservación del edificio.

El Reglamento determinará en que casos la gestión de los administradores requerirá la conformidad de la Asamblea de los Copropietarios.

La imposición de gravámenes extraordinarios, la construcción de mejoras voluntarias y cualquiera sensible alteración en el goce de los bienes comunes, requerirá la unanimidad de los copropietarios asistentes a la respectiva reunión.

Art. 13.- La copia del acta de la sesión de la asamblea, celebrada en conformidad al Reglamento Interno de Copropiedad, en que se acuerden expensas comunes, tendrá mérito de título ejecutivo para el cobro de las mismas, pasados treinta días de acordadas.

Art. 14.- Mientras exista el edificio, ninguno de los copropietarios podrá pedir la división del suelo ni de los demás bienes comunes.

Si el edificio se destruyere en su totalidad o se deteriorare en una proporción que represente, a lo menos, las tres cuartas partes de su valor, o se ordenare su demolición de conformidad con el Art. 895 del Código Civil, cualquiera de los copropietarios podrá pedir la división de dichos bienes.

Art. 15.- Si la destrucción no fuere de tal gravedad, los copropietarios están obligados a reparar el edificio sujetándose a las reglas siguientes:

1) Cada propietario deberá concurrir a la reparación de los bienes comunes con una suma de dinero proporcional a los derechos que sobre ellos tenga;

2) Dicha cuota, acordada en la asamblea que se celebre de conformidad al Reglamento Interno de Copropiedad, será exigible ejecutivamente, con arreglo a lo dispuesto en el Art. 13, y el administrador estará obligado a cobrarla, so pena de responder de todo perjuicio.

Las reparaciones de cada piso, departamento o local serán de cargo exclusivo del respectivo propietario; y estará obligado a realizar todas aquellas que conciernan a la conservación o permanente utilidad del piso, departamento o local.

Si por no realizarlo oportunamente estas reparaciones disminuyesen el valor del edificio o se ocasionaren graves molestias o se expusiera a algún peligro a los demás propietarios, el infractor responderá de todo perjuicio.

Art. 16.- Es obligatorio el seguro contra incendio y daños de ascensor de todo edificio regido por esta Ley.

Art. 17.- Si el edificio destruido total o parcialmente fuere reconstruido, subsistirán las hipotecas en las mismas condiciones que antes.

Art. 18.- Las indemnizaciones provenientes de seguros quedarán afectadas en primer término a la reconstrucción del edificio en los casos en que ésta sea procedente y salvo acuerdo unánime de los propietarios.

En caso de que el inmueble no pueda ser reconstruido, el importe de la indemnización se distribuirá entre los propietarios, en proporción al derecho de cada cual.

Si el importe de la indemnización no se destinare a construcción o reconstrucción del edificio, lo primero que se pagará con dicha indemnización son los créditos hipotecarios, si los hubiere.

Art. 19.- Corresponde a las municipalidades determinar los requisitos y aprobar los planos a que deben sujetarse las edificaciones a las cuales se refiere esta Ley.

Los notarios no podrán autorizar ninguna escritura pública sobre constitución o traspaso de la propiedad de un piso o departamento, ni los registradores de la propiedad inscribirán tales escrituras si no se inserta en ellas la copia auténtica de la correspondiente declaración municipal y del Reglamento de Copropiedad de que tratan los Arts. 11 y 12.

Se entenderá que el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, las Cooperativas de Vivienda, y los vendedores, personas naturales o jurídicas, en general, han dado cumplimiento a la obligación de insertar copia auténtica del Reglamento de Copropiedad que prevé este artículo, por el hecho de mencionar expresamente en la escritura, la fecha y la Notaría ante la cual se hubiere protocolizado el Reglamento Interno de Copropiedad, la fecha de la sesión en que dicho instrumento haya sido aprobado por la institución respectiva, si éste fuere el caso, bastando para el caso de vendedores, personas naturales o jurídicas que no sean las instituciones ya mencionadas, la indicación relativa a la protocolización de dicho Reglamento; así como por el hecho de insertar en la escritura una declaración expresa del comprador de que ha recibido de la institución o persona vendedora una copia del aludido Reglamento y que se halla plenamente impuesto de su contenido.

Art. 20.- Se tendrá como valor de cada piso, departamento o local, el precio del avalúo municipal.

Art. 21.- Los avalúos que ordenen las leyes tributarias deben hacerse separadamente para cada uno de los pisos, departamentos o locales que existan en los edificios.

Art. 22.- Las instituciones del sistema financiero y los organismos de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública, quedan autorizados para dividir las hipotecas constituidas a su favor sobre edificios sometidos al régimen de esta Ley, entre los diferentes pisos, departamentos o locales que integran tales edificios, a prorrata del valor de cada uno de ellos.

Art. 23.- Una vez efectuada la división de la correspondiente hipoteca y hecha la inscripción en la oficina del Registro de la Propiedad, los dueños de cada piso, departamento o local serán responsables, exclusivamente, de las obligaciones correspondientes a los respectivos gravámenes.

Art. Final.- Las disposiciones de esta Ley, sus reformas y derogatorias entraron en vigencia desde la fecha de las correspondientes publicaciones en el Registro Oficial.

En adelante cítese la nueva numeración.

Esta Codificación fue elaborada por la Comisión de Legislación y Codificación, de acuerdo con lo dispuesto en el número 2 del Art. 139 de la Constitución Política de la República.

Cumplidos los presupuestos del Art. 160 de la Constitución Política de la República, publíquese en el Registro Oficial.

Quito, 27 de septiembre del 2005.

REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL (Decreto No. 1229)

Jamil Mahuad Witt
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

Considerando:

Que por Decreto Ley de Emergencia No. 08 de 11 de marzo de 1960, publicado en el Registro Oficial No. 1069 de 15 de los mismos mes y año, se expidió la Ley de Propiedad Horizontal;

Que el Reglamento General de la Ley de Propiedad Horizontal expedido mediante Decreto Ejecutivo 1708 del 5 de agosto de 1998, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 378 del 7 de los mismos, no contempla normas acordes a la realidad actual;

Que es necesario que en las disposiciones de propiedad horizontal se hagan constar normas particulares sobre el sector comercial, porque las que se aplican para la vivienda son insuficientes;

Que el vigente Reglamento General contiene disposiciones contrarias a principios universales de propiedad horizontal;

Que el último inciso del artículo 11 del Reglamento contradice los artículos 13 y 15 de la Ley de Propiedad Horizontal porque establece otra vía para demandar a los copropietarios morosos;

Que es indispensable dictar un reglamento que supla las falencias existentes y sobre todo que contemple aspectos básicos como la valoración de los inmuebles para efectos de las expensas comunales; que garantice la participación de las minorías; y para que esa Ley pueda tener aplicación actual,

En ejercicio de las atribuciones constantes en el numeral 5 del artículo 171 de la Constitución Política de la República,

Decreta:

Expedir el siguiente: REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL

Capítulo I

DISPOSICIONES Y PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1.- Objeto.- El presente Reglamento General tiene por objeto establecer los principios y normas que deben regir para todos los inmuebles cuyo dominio estuviera constituido en condominio o declarado en régimen de propiedad horizontal.

Art. 2.- Ámbito general de las relaciones de copropiedad.- Todos los inmuebles declarados bajo el régimen de propiedad horizontal o constituidos en condominio, deberán cumplir los requisitos contemplados en la Ley de Propiedad Horizontal, este Reglamento General y los reglamentos internos que se dicten para su administración, uso, conservación, reparación, mantenimiento y seguridad. De tratarse de un inmueble constituido en condominio o declarado en régimen de propiedad horizontal cuyo fin sea el comercio, en el reglamento interno se deberá hacer constar las normas para su promoción y publicidad.

En caso que el inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal esté constituido por un edificio mixto de vivienda y comercio, o sea un conjunto de vivienda y centro comercial, las normas del presente Reglamento General se aplicarán diferenciando el destino para el cual fue construido el inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal.

Art. 3.- Obligatoriedad de este reglamento general y responsabilidad por incumplimiento.- Las normas reglamentarias aquí establecidas obligan a todos los inmuebles constituidos o que se constituyeren en condominio o sean declarados o se declararen en propiedad horizontal, por lo tanto, son de obligatorio cumplimiento para todos los titulares de dominio de un piso, departamento o local comercial, así como para los cesionarios, usuarios, acreedores anticréticos, arrendatarios y, en general, a cualquier persona que ejerza sobre estos bienes cualquiera de los derechos reales.

Los copropietarios y ocupantes, a cualquier título, serán responsables solidarios de los daños ocasionados por la violación o el incumplimiento de lo establecido en la Ley de Propiedad Horizontal, en el presente Reglamento General y en el reglamento interno que cada condominio dicte para su administración, conservación y mejoramiento.

Art. 4.- Determinación del inmueble por su naturaleza y fines.- En la Declaratoria de Propiedad Horizontal, que será aprobada por la respectiva Municipalidad donde se encuentre el bien inmueble, se hará constar la naturaleza y el fin para el cual se construye el condominio estableciéndose, específicamente, si se trata de un conjunto de vivienda, de un centro comercial exclusivamente o de un conjunto mixto. Sobre la base de estas especificaciones se deberá elaborar el respectivo reglamento interno, según sea el caso.

DE LOS BIENES COMUNES DEL INMUEBLE CONSTITUIDO EN CONDOMINIO O DECLARADO EN PROPIEDAD HORIZONTAL

Art. 5.- Se entienden como bienes comunes.- Se reputan bienes comunes y de dominio inalienable e indivisible para cada uno de los copropietarios del inmueble, los necesarios para la existencia, seguridad y conservación del conjunto de vivienda o del centro comercial constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal y los que permiten a todos y cada uno de los copropietarios el uso y goce de su piso, departamento o local comercial, tales como el terreno sobre el cual se ha construido el inmueble en propiedad horizontal, las acometidas centrales de los servicios de agua potable, alcantarillado, energía eléctrica y teléfonos, las áreas verdes, vías de acceso y espacios comunales y, en general, todos aquellos que consten como tales en la Declaratoria de Propiedad Horizontal.

Art. 6.- Derechos inseparables.- La copropiedad, uso y goce sobre los bienes comunes son proporcionales e inseparables de la propiedad, uso y goce de los bienes exclusivos. En la enajenación, gravamen, embargo o limitación de dominio de éstos, estará incluida la respectiva cuota sobre aquéllos, en los términos de este Reglamento General.

Art. 7.- Derechos del usuario.- El arrendatario, comodatario, usuario, acreedor anticrético, usufructuario, sustituirá al propietario en sus derechos de uso sobre los bienes comunes del inmueble en propiedad horizontal y en las obligaciones inherentes al régimen de propiedad horizontal.

Los bienes comunes sometidos al régimen de propiedad horizontal, no podrán ser apropiados ni individual, ni exclusivamente, y sobre ellos cada copropietario o usuario tiene un derecho indivisible, comunitario y dependiente, cuya cuota de participación quedará establecida en los cuadros de alícuotas individuales por cada bloque, torre o conjunto, para vivienda o para comercio y que se incluirán en la respectiva Declaratoria de Propiedad Horizontal.

Art. 8.- De los bienes comunes generales e individuales.- En el inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, que esté conformado por más de un bloque, torre o conjunto, destinado a vivienda o para comercio, para los fines de la liquidación y pago de las expensas, los bienes comunes se dividirán en bienes comunes generales y bienes comunes individuales. Para este efecto, se establecerán cuadros de alícuotas individuales por cada bloque, torre o conjunto destinado a vivienda y para aquéllos cuyo fin sea el comercio, y simultáneamente se precisará la incidencia porcentual que cada bloque, torre o conjunto tiene sobre el total del inmueble constituido en condominio o declarado bajo el régimen de propiedad horizontal.

Se denominan bienes comunes generales, todos aquellos que sirven a todos los copropietarios y permiten usar y gozar de los bienes exclusivos.

Se denominan bienes comunes individuales, todos aquellos cuyo uso y goce corresponden limitadamente a los copropietarios de cada bloque, edificio, torre, o conjunto en particular, entre ellos: los accesos al edificio, bloque, torre o conjunto, las escaleras y ascensores que son utilizados por los copropietarios o usuarios de cada bloque, edificio, torre, o conjunto, así como las instalaciones de los servicios públicos que son compartidos por dichos copropietarios y usuarios y los demás bienes que sean declarados como tales en la respectiva Declaratoria de Propiedad Horizontal.

Art. 9.- Relación porcentual sobre los bienes comunes.- Cuando el inmueble en propiedad horizontal tenga más de un bloque, torre o conjunto, para vivienda y para comercio, la escritura pública de Declaratoria de Propiedad Horizontal establecerá tablas de alícuotas individuales por cada bloque, torre o conjunto, para vivienda y para comercio, y éstas reflejarán la relación a la que irrevocablemente se ha dado carácter de definitivo e

invariable que existe entre el inmueble en propiedad horizontal y cada uno de los departamentos de vivienda o de los locales comerciales, según sea del caso, que constituyen el inmueble sometido al régimen de propiedad horizontal. La variación en el precio de los locales no altera las alícuotas para efecto de los derechos y obligaciones de los copropietarios sobre los bienes comunes ni, por ende, alterará los porcentajes fijados, que tienen carácter permanente.

A base de las tablas de alícuotas de cada bloque, torre o conjunto, para vivienda y para comercio, constantes en la escritura pública de Declaratoria de Propiedad Horizontal, la Asamblea General podrá señalar las cuotas con que cada uno de los copropietarios debe contribuir para cubrir las expensas señaladas en el presente Reglamento General.

Art. 10.- Reparación de los bienes comunes.- La Asamblea de Copropietarios aprobará la reparación de bienes comunes, de acuerdo con la propuesta presentada por la persona que ejerce la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en régimen de propiedad horizontal. Si se tratan de reparaciones necesarias y urgentes por inminente peligro de ruina del inmueble o amenaza para la seguridad o salubridad de las personas que ejercen el derecho de dominio, el administrador podrá proceder a su inmediata realización sin esperar autorización de la Asamblea de Copropietarios.

Art. 11.- Modificación de los bienes comunes.- La Asamblea de Copropietarios autorizará la modificación, construcción o cambio de los bienes comunes, previo estudio que presente el Directorio General o la persona que ejerza la Administración, según corresponda y, siempre y cuando, no contravenga la Ley de Propiedad Horizontal. La decisión se tomará de conformidad con lo dispuesto en el cuerpo de leyes antes indicado.

Art. 12.- Prohibiciones para copropietarios y usuarios de inmuebles constituidos en condominio o declarados en propiedad horizontal.- Está prohibido a los copropietarios, arrendatarios, y en general, a todas las personas que ejerzan derecho de uso sobre bienes exclusivos de inmuebles en propiedad horizontal, respecto de los bienes comunes lo siguiente:

- a) Dañar, modificar o alterar en forma alguna, ni aun a título de mejora, los bienes comunes del inmueble en propiedad horizontal;
- b) Hacer uso abusivo de los bienes comunes o contrario a su destino natural u obstaculizar de algún modo el legítimo derecho y uso de los demás;
- c) Dejar de pagar las expensas ordinarias y extraordinarias fijadas para la administración, conservación y mejoramiento de los bienes comunes;
- d) Colocar objetos tales como: ropa, alfombras o similares en la fachada del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal;
- e) Obstruir las áreas comunes que sirvan de locomoción, o dificultar su acceso, con muebles u objetos que impidan el libre tránsito o afecten la estética, buena presentación y limpieza del inmueble, quedando facultada la Administración para el inmediato retiro de los mismos. La imposición de sanciones se la realizará de conformidad con la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y lo que conste para dicho efecto en el reglamento interno que se dicte para cada inmueble;
- f) Instalar máquinas que causen ruidos, produzcan vibraciones, interfieran o distorsionen las ondas radiales y de televisión o alteren el flujo de la corriente eléctrica;

- g) Almacenar sustancias explosivas, tóxicas, insalubres, malolientes o de prohibida tenencia;
- h) Pintar o colocar rótulos, carteles, letreros, anuncios, avisos, inscripciones o signos en la fachada del inmueble en propiedad horizontal, en las paredes o en cualquiera de las áreas comunes;
- i) Oponerse a la entrada a sus departamentos de vivienda o local comercial, de la persona que ejerza la Administración, obreros o técnicos designados por ella para el control de funcionamiento o reparación de los daños existentes en los bienes comunes;
- j) Efectuar descuentos, reducciones, deducciones ni compensaciones de ninguna naturaleza respecto de los pagos que deben hacer, sean éstos por expensas comunales u otros valores. Las reclamaciones deben formularse por escrito y una vez pagados los valores facturados o liquidados;
- k) Dar en venta o arriendo su piso, departamento o local a alguna persona sin previa comunicación escrita otorgada por la administración del edificio o condominio declarado en propiedad horizontal, en la que certifique que está al día en el pago de sus obligaciones para con el condominio.
- l) La Administración por tanto, será responsable ante la Asamblea General o ante el Órgano de Administración competente del condominio o edificio declarado en propiedad horizontal de comunicar los arriendos y ventas que se efectúen por los copropietarios; y,
- m) Utilizar los corredores, escaleras, terrazas o demás lugares comunales del condominio o edificio declarado en propiedad horizontal como sitios de almacenamiento, de reunión, de trabajo u otros fines similares, salvo que exista autorización expresa y por escrito de la Administración.

Sin perjuicio de las prohibiciones establecidas por este Reglamento General, la Asamblea de Copropietarios podrán establecer otras en el reglamento interno que se dicte para la administración, conservación y mejoramiento de los bienes constituidos en condominio o declarados bajo el régimen de propiedad horizontal, tomando en consideración el fin y la naturaleza para el cual fue construido dicho condominio.

Capítulo III

DE LOS BIENES DE DOMINIO EXCLUSIVO

Art. 13.- Bienes exclusivos.- Son bienes de dominio exclusivo: el piso, casa o departamento de vivienda o local comercial perteneciente a los copropietarios que se encuentran delimitados en los planos de propiedad horizontal, susceptibles de aprovechamiento independiente, con los elementos y accesorios que se encuentran en ellos, tales como: puertas interiores, servicios sanitarios, armarios y aquellos no declarados como bienes comunes.

Art. 14.- Derechos y facultades sobre los bienes exclusivos.- Los titulares de dominio sobre bienes exclusivos podrán usar de su piso, departamento o local comercial de conformidad con lo establecido en la Ley de Propiedad Horizontal, este Reglamento General y el reglamento interno que se dicte. Cualquiera que sea el acto jurídico que se realice en un bien exclusivo, comprenderá los derechos sobre los bienes de propiedad común que corresponda al titular del dominio del piso, departamento o local comercial.

Art. 15.- Tributos sobre los bienes exclusivos.- Los impuestos, tasas y contribuciones y demás tributos que afecten a los bienes exclusivos serán de cuenta y cargo de cada uno de sus propietarios.

Art. 16.- Requisitos para modificar los bienes exclusivos.- Para introducir modificaciones en los bienes exclusivos es necesario:

a) Que la obra proyectada no comprometa la estructura resistente, la seguridad, solidez o salubridad del inmueble constituido en condominio o declarado en Propiedad Horizontal, salvo que dichas modificaciones, además de no comprometerlas, cuenten con la autorización de los copropietarios asistentes a la Asamblea de Copropietarios en la que se trate y apruebe dicha solicitud y que, además, se encuentre en conformidad con lo previsto en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno de cada inmueble que oportunamente se dicte; y,

b) Que el propietario obtenga los permisos respectivos de construcción por parte de la respectiva Municipalidad, si ello fuere necesario.

Art. 17.- De las obligaciones de los propietarios y usuarios, a cualquier título, respecto de los bienes exclusivos.- Son obligaciones de los propietarios o usuarios respecto de los bienes exclusivos las siguientes:

a) Efectuar las reparaciones necesarias a la conservación, mantenimiento y mejora de cada uno de sus pisos, departamentos o locales comerciales, haciéndose responsables de los daños que por su culpa se hayan causado o se causen a los bienes comunes o a otro bien exclusivo;

b) Permitir el ingreso a su bien exclusivo a las personas encargadas de proyectar, inspeccionar o realizar trabajos de interés común que afecten a bienes comunes o a bienes exclusivos vecinos;

c) Mantener el inmueble en las mejores condiciones de higiene, limpieza, conservación y seguridad.

Sin perjuicio de las obligaciones constantes en el presente Reglamento General, la Asamblea de Copropietarios podrá establecer las demás que complementen a las establecidas.

Art. 18.- Prohibiciones a los propietarios y usuarios, a cualquier título, respecto de sus bienes exclusivos.- Está prohibido a los propietarios y usuarios de bienes exclusivos con relación a ellos:

a) Realizar obras sobre sus bienes exclusivos sin cumplir con los requisitos establecidos en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte para cada inmueble.

b) Construir nuevos pisos, departamentos o locales comerciales, o hacer construcciones de cualquier índole, excavaciones o ejecutar obras de cualquier clase, si las mismas contravienen lo dispuesto en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte para cada inmueble. Las obras permitidas requerirán el consentimiento de los copropietarios al que se refiere el artículo décimo sexto.

c) Destinar el piso, departamento, local comercial a un objeto distinto a aquel previsto en el reglamento interno de copropiedad, o al autorizado por el Órgano Interno competente, o para el cual fueron construidos, o usados con fines ilícitos, o destinarlos a actividades

prohibidas por la ley, contrarias o atentatorias a las buenas costumbres y a la moral en general o, cuando afecten al aseo o salubridad del condominio o a la seguridad y buena conservación del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal;

d) Instalar máquinas que causen ruidos, produzcan vibraciones, interfieran o distorsionen las ondas radiales y de televisión o alteren el flujo de la corriente eléctrica;

e) Almacenar sustancias explosivas, tóxicas, insalubres, malolientes o de prohibida tenencia;

f) Dar en venta o arriendo su piso, departamento o local a persona alguna sin previa comunicación escrita enviada a la administración del conjunto de vivienda o centro comercial declarado en propiedad horizontal, a tenor de lo dispuesto en el literal k) del artículo 18; y,

g) Realizar actos en general que sean contrarios a la Ley de Propiedad Horizontal, este Reglamento General, el reglamento interno, a las disposiciones de la Asamblea de Copropietarios y de los Órganos de Administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal.

Capítulo IV

DE LAS SANCIONES

Art. 19.- Sanciones.- La realización de uno o más de los actos prohibidos, será sancionado de conformidad con la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte para cada inmueble, sin perjuicio del pago de las reparaciones e indemnizaciones a que hubiere lugar.

En caso de mora en el pago de las expensas ordinarias y extraordinarias, los copropietarios reunidos en Asamblea General acordarán y dispondrán a la persona que ejerza la administración del inmueble declarado en propiedad horizontal, sobre los respectivos intereses de mora calculados a base de la tasa de interés activa vigente del Banco Central del Ecuador, por cada mes o fracción de mes decurrido sin cancelación, a más de los correspondientes gastos de cobranza extrajudicial y judicial que se ocasionen.

Si un copropietario o usuario no pagare las expensas establecidas, pasados treinta días de acordadas, la persona que ejerza la administración del inmueble declarado en propiedad horizontal tendrá la representación legal de todos los condóminos para iniciar las acciones legales necesarias para su cobro de conformidad con lo previsto en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte para cada inmueble.

En caso de reincidencia, la persona que ejerza la administración del inmueble, a más de ostentar la representación legal, tomará las medidas e iniciará las acciones legales pertinentes previstas en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte para cada inmueble.

Los copropietarios, en razón del derecho de uso del departamento de vivienda o del local comercial otorgado a sus arrendatarios y/o comodatarios, emanado del respectivo contrato, en caso de incumplimiento a las obligaciones por parte de éstos, asumirán dicho incumplimiento y, deberán además de solicitar el establecimiento de las sanciones antes detalladas, dar por terminado el contrato de arrendamiento o comodato y proceder a la

recuperación del departamento de vivienda o del local comercial en forma inmediata, observando el procedimiento convenido en el contrato o cualquier otro previsto en la Ley.

Capítulo V

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS COPROPIETARIOS

Art. 20.- Derechos y obligaciones.- Son derechos y obligaciones de los copropietarios:

- a) Ejercer su derecho de copropiedad sobre los bienes comunes del inmueble en propiedad horizontal y usar de ellos en la forma y con las limitaciones legales y reglamentarias establecidas;
- b) Ejercer su derecho de propiedad sobre los bienes exclusivos del inmueble en propiedad horizontal y usar y disponer de ellos en la forma y con las limitaciones impuestas por la Ley de Propiedad Horizontal y este Reglamento General, y el Reglamento Interno de Administración del Inmueble;
- c) Asistir a la Asamblea de Copropietarios y ejercer su derecho de expresión a través del voto, de petición y en general hacer uso de las demás atribuciones que la Ley de Propiedad Horizontal y el presente Reglamento General y los reglamentos internos le asignan como miembro de ese órgano colegiado;
- d) Cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que norman el régimen de propiedad horizontal, acatar las resoluciones y/o disposiciones de la Asamblea de Copropietarios y de los Órganos de Administración que se conformen para el inmueble constituido en condominio o que sea declarada en propiedad horizontal;
- e) Desempeñar los cargos y comisiones que les sean asignados por los órganos competentes de la administración;
- f) Permitir a la persona que ejerza la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, realizar la inspección o las reparaciones de los bienes comunes;
- g) Notificar a la persona que ejerza la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, con el nombre, dirección y teléfono de la persona que, en su ausencia por más de treinta días, quedará encargada de su bien, a fin de que actúe en casos de emergencia;
- h) Introducir cláusula especial, en los contratos de enajenación, limitación de dominio, comodato, arrendamiento o anticresis que celebre el copropietario respecto de sus bienes exclusivos, en virtud de la cual el adquirente o el usuario de ellos conoce y se somete expresamente al reglamento interno, conoce el valor de las expensas ordinarias y extraordinarias y las normas y resoluciones generales anteriormente tomadas por la Asamblea de Copropietarios y por los demás Órganos de Administración que se conformen para el inmueble constituido en condominio o que sea declarado en propiedad horizontal. Adicionalmente el copropietario deberá notificar su decisión de celebrar de los contratos que se indican anteriormente a la persona que ejerza la administración inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, previa a la celebración de los mismos. La persona que ejerza dicha administración no otorgará ninguna certificación que acredite el cumplimiento de la obligaciones emanados del reglamento interno o de aquellas resoluciones o disposiciones dictadas por los Órganos de Administración, sin la previa verificación que en el contrato que se vaya a celebrar consta la cláusula en referencia;

i) Pagar oportunamente las expensas ordinarias y extraordinarias para la administración, reparación, reposición, mejora y mantenimiento de los bienes comunes;

j) Señalar domicilio para las notificaciones que por cualquier causa debe hacerle la persona que ejerza la administración. Caso de incumplimiento de esta obligación, las notificaciones se harán en su vivienda o local comercial;

k) Obtener bajo su exclusiva responsabilidad, todas las autorizaciones legales, municipales, administrativas y demás que fueren necesarias; y,

l) Los demás derechos y obligaciones establecidos en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y los reglamentos internos que se dicten.

Art. 21.- Derecho de uso de servicios comunales.- Para que los copropietarios o usuarios tengan derecho a recibir y usar los servicios comunes, tales como: energía eléctrica, telefonía, aire acondicionado, agua potable, servicios de limpieza, música ambiental, seguridad y otros, deberán estar al día en el pago de las expensas comunes de administración y de cualquier otro valor que fije la Asamblea de Copropietarios, o el Órgano encargado de establecer las políticas de administración del inmueble.

Art. 22.- Obligación especial.- El hecho que un inmueble de vivienda o un local comercial haya cerrado o sin ser habitado, no exonera al copropietario de la obligación de pagar las expensas por gastos comunes y contribuciones extraordinarias y, en caso de mora, los respectivos intereses calculados a base de la tasa de interés activa vigente del Banco Central del Ecuador por cada mes o fracción de mes decurrido sin cancelación.

Art. 23.- Representación.- Cuando un inmueble de vivienda o local comercial pertenezca a dos o más personas, estas deberán nombrar un mandatario en forma legal para que los represente en todo lo relacionado con la propiedad y su administración.

Capítulo VI

DEL PRESUPUESTO DE ADMINISTRACIÓN DEL INMUEBLE CONSTITUIDO EN CONDOMINIO O DECLARADO EN PROPIEDAD HORIZONTAL

Art. 24.- De la aprobación del presupuesto.- La Asamblea General de Copropietarios, en su reunión ordinaria, analizará y aprobará con la votación de más de la mitad de los asistentes a la misma, el presupuesto de mantenimiento, conservación, seguridad y demás gastos presentados por quien ejerza la administración del inmueble. Dicho presupuesto deberá tomar en cuenta el déficit o el superávit del ejercicio anterior. El presupuesto tendrá vigencia por un año fiscal, esto es, desde enero hasta diciembre de cada año.

Art. 25.- De la administración de los bienes comunes.- Los copropietarios de un inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, reunidos en Asamblea General, delegarán al Órgano Administrativo de Copropiedad la administración de los bienes comunes. Adicionalmente, los copropietarios, reunidos en Asamblea General, establecerán dentro del reglamento interno del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, las normas de administración, mejoramiento y conservación de los bienes comunes.

Art. 26.- Expensas ordinarias.- Son expensas ordinarias las que son indispensables y necesarias para la administración, conservación, reparación y seguridad de los bienes comunes e incluyen: gastos de administración, remuneración de conserjes y empleados del condominio, energía eléctrica para las áreas comunes, agua potable para las áreas comunes, seguridad y vigilancia, mantenimiento de ascensores, mantenimiento de jardines y áreas comunes, mantenimiento de equipos, útiles de limpieza, reparaciones ordinarias del inmueble, de su equipamiento y combustibles para equipos del condominio y su seguro.

Es obligación de todos los copropietarios del inmueble constituido en condominio o declarado en régimen de propiedad horizontal contribuir al pago de gastos de administración, conservación y mantenimiento de los bienes comunes, proporcionalmente a la alícuota que cada uno de ellos mantenga sobre los bienes comunes.

Además, están obligados al pago oportuno de las primas de seguro que amparan al conjunto de vivienda o al centro comercial constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal.

Cada Copropietario es responsable de los aportes a los que se refiere el inciso anterior desde cuando adquiere el dominio de un bien exclusivo. Ningún copropietario estará exento de esta obligación, aun cuando haya cedido sus derechos, renunciado a ellos o abandonado su propiedad, mientras sea el titular de dominio. Quienes en su nombre sean tenedores, usuarios o usufructuarios serán solidariamente responsables por dichos conceptos.

Art. 27.- Pago de las expensas ordinarias de los bienes comunes generales e individuales.- Si el inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, se encuentra constituido por dos o más torres, bloques o conjuntos de vivienda o de comercio, el pago de las expensas ordinarias para los bienes comunes generales será de cuenta de todos los copropietarios en proporción a la alícuota que mantengan sobre éstos.

En cuanto al pago de las expensas comunes individuales, para su administración, conservación y mejoramiento, serán de cuenta única y exclusivamente de los copropietarios de cada torre, bloque o conjunto, tomando en consideración la propiedad de la alícuota que cada uno de ellos mantenga sobre dichos bienes comunes individuales y que consten detallados en la respectiva Declaratoria de Propiedad Horizontal.

Art. 28.- Déficit presupuestario.- Cuando el presupuesto acordado por la Asamblea de Copropietarios, resulte insuficiente para satisfacer los gastos de administración, mantenimiento y mejora de los bienes comunes, se convocará a una Asamblea Extraordinaria en la que se acordarán los ajustes requeridos y se fijarán las nuevas cuotas a pagar por cada uno de los copropietarios, las que serán exigibles a partir del mes inmediato posterior.

Art. 29.- Expensas extraordinarias.- Expensas extraordinarias son las que fije la Asamblea de Copropietarios para obras ocasionales emergentes o inversiones en el inmueble en propiedad horizontal, y no se destinarán para cubrir expensas ordinarias.

Art. 30.- Reposición en los bienes comunes por daños.- Los gastos de reparación o reposición que se originen en actos de culpa o dolo de algún copropietario o usuario, serán de cuenta exclusiva del copropietario y usuario responsable en forma solidaria.

Art. 31.- Del fondo común de reserva.- Se establece la obligación de crear un Fondo Común de Reserva para reparaciones de los bienes de dominio común, para gastos comunes urgentes o imprevistos por fuerza mayor como accidentes y terremotos y para gastos programados que deban realizarse a futuro de acuerdo a la vida útil de materiales y elementos, como la pintura o recubrimiento exterior del inmueble y reparaciones de cubiertas y techos. Este fondo se formará por un porcentaje de recargo no menor al cinco por ciento (5%) sobre los gastos comunes, y se incrementará con el producto de multas, intereses y con aportes voluntarios.

Capítulo VII

GOBIERNO, ADMINISTRACIÓN, REPRESENTACIÓN LEGAL DEL INMUEBLE EN PROPIEDAD HORIZONTAL Y SISTEMAS DE SEGURIDAD

Art. 32.- Órganos administrativos.- Los copropietarios de un inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, de conformidad con lo establecido en la Ley de Propiedad Horizontal y este Reglamento General, deberán dictar un reglamento

interno en el que se establecerán los Órganos de Administración y de Control del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, siguiendo los preceptos que se indican a continuación:

a) Para aquellos inmuebles constituidos en condominio o declarados en propiedad horizontal y cuya finalidad sea exclusivamente la vivienda, la administración y control del mismo estará a cargo de la Asamblea de Copropietarios y del Administrador.

b) En el caso de haber múltiples bloques, torres o conjuntos, ya sea para vivienda o para comercio o exclusivamente para comercio, la administración y control del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal estará a cargo de la Asamblea de Copropietarios, del Directorio General, del Presidente y del Administrador.

Art. 33.- De la Asamblea de Copropietarios.- La Asamblea de Copropietarios es la máxima autoridad administrativa y se compone de los copropietarios o de sus representantes o mandatarios, reunidos con el quórum y las demás condiciones exigidas por la Ley de Propiedad Horizontal y este Reglamento General.

La representación legal, judicial o extrajudicial la ejercerán: 1) El Administrador en los casos a que se refiere el literal a) del Art. 32; y, 2) El Presidente o el Administrador, en forma conjunta o individual, en todo lo relacionado al Régimen de Propiedad Horizontal, especialmente para el cobro de cuotas, intereses, reclamos, demandas, celebración de actos y contratos y lo determinado por la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y los reglamentos internos que se expidan. El Presidente y el Administrador tendrán las facultades determinadas en el artículo cincuenta del Código de Procedimiento Civil.

Art. 34.- Derecho de voto.- Cada copropietario en la Asamblea General tendrá derecho a voto en forma correlativa y equivalente a la alícuota de dominio que corresponda al departamento de vivienda o local comercial, según sea el caso.

Art. 35.- Dirección de la Asamblea.- La Asamblea estará presidida por un Presidente designado por la Asamblea General. Actuará como Secretario de la Asamblea de Copropietarios y del Directorio General, según corresponda, el Administrador; en caso de falta de éste, se nombrará un Secretario ad hoc. El Presidente para el caso a que se refiere el inciso 2do. del Art. 33, será elegido por la Asamblea para el período de un año y podrá ser reelegido indefinidamente. En caso de ausencia temporal del Presidente podrá presidir la Asamblea otro copropietario designado para el efecto. Para ser Presidente se requiere tener la calidad de copropietario del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal.

Art. 36.- Sesiones.- La Asamblea de Copropietarios tendrá sesiones ordinarias y extraordinarias. Las sesiones ordinarias se realizarán una vez por año calendario, y dentro de los tres primeros meses de cada año. Las sesiones extraordinarias se realizarán cuando fueren convocadas, para tratar asuntos determinados en la convocatoria.

Art. 37.- Convocatoria.- La convocatoria a Asamblea para sesiones ordinarias o extraordinarias, serán hechas por el Presidente o el Administrador, según sea el caso, a iniciativa propia o a petición de uno de los miembros del Directorio, del Administrador o de copropietarios que representen por lo menos un 30% del total de votos del inmueble en propiedad horizontal.

En caso que el Presidente o el Administrador, según sea el caso, no procedieren a convocar a Asamblea General conforme al inciso anterior, los copropietarios pueden auto convocarse con el respaldo de por lo menos el 40% del total de votos del inmueble en propiedad horizontal, siguiendo el proceso normal de convocatoria.

La convocatoria se efectuará mediante documento escrito, con ocho días hábiles por lo menos de anticipación a la fecha de reunión, en la que constarán, el lugar, la fecha, la hora y los asuntos a tratarse en la sesión.

En el caso que no hubiere quórum en la hora señalada en la primera convocatoria, ésta se entenderá convocada para una segunda reunión, pudiendo realizarse la misma no antes de sesenta minutos después de la hora señalada para la primera convocatoria, con la advertencia que la reunión se efectuará con cualquiera que fuere el número de copropietarios que asistiere. No podrá modificarse, en segunda convocatoria, el orden del día establecido para la primera.

Art. 38.- Asamblea Universal.- La Asamblea Universal podrá reunirse sin previa convocatoria en cualquier momento, siempre que concurren todos los copropietarios, en cuyo caso se tratará de una Asamblea Universal.

Art. 39.- Quórum.- El quórum para las reuniones de la Asamblea General, en primera convocatoria, estará integrado por la concurrencia de un número de copropietarios con derecho a voto, que represente más del 50% de las alicuotas de propiedad del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal. En segunda convocatoria, el quórum quedará establecido con el número de copropietarios con derecho a voto, que se encuentren presentes.

A efectos de reformar el reglamento interno o adoptar uno nuevo, deberá estar presente el número de copropietarios con derecho a voto que para este propósito exija la Ley de Propiedad Horizontal, sin importar si se trata de primera o segunda convocatoria. El Secretario de dicha Asamblea General llevará un registro con la firma o representación de cada asistente a la misma.

Para ejercer el derecho de voto en la Asamblea, cada copropietario deberá justificar encontrarse al día en el pago de las expensas comunes, ordinarias o extraordinarias, multas, intereses de mora y demás valores establecidos, así como de cualquier otra cantidad, mediante certificación otorgada por la Administración. Cada copropietario tendrá votos en proporción a sus respectivas alicuotas.

Art. 40.- Representación.- Los copropietarios pueden participar en la Asamblea por sí o por medio de representante. La representación se otorgará mediante poder notarialmente conferido o por medio de una carta cursada al Presidente o Administrador, según sea el caso, la misma que se adjuntará al acta de la respectiva sesión.

Art. 41.- Derecho de asistencia.- Es el copropietario quien tiene derecho de concurrir a la Asamblea y no su arrendatario, comodatario o usuario, salvo lo previsto en el artículo anterior de este Reglamento General.

Art. 42.- Votación.- Las decisiones de la Asamblea se tomarán por mayoría de votos que representen más de la mitad de los votos que tengan los concurrentes a la Asamblea.

Art. 43.- Aprobación de actas.- Las actas de la Asamblea serán aprobadas en la misma sesión; llevarán las firmas autógrafas del Presidente y del Secretario. El Administrador llevará bajo su responsabilidad, el Libro de Actas en originales.

Art. 44.- Resoluciones.- Las resoluciones de la Asamblea son obligatorias para todos los copropietarios, arrendatarios, comodatarios, usuarios, y en general, para todas las personas que ejerzan derechos de uso sobre los bienes del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal.

Art. 45.- Deberes y atribuciones.- Son deberes y atribuciones de la Asamblea General:

a) Elegir y remover de su cargo al Administrador y al Presidente de la Asamblea de Copropietarios, según sea el caso; este último a su vez será el Presidente del Directorio

General, en aquellos casos en que se cumpla lo previsto en el literal b) del artículo 32 de este Reglamento General;

- b) Elegir y remover de sus cargos, en caso de haber múltiples torres, bloques o conjuntos, según lo previsto en el literal b) del artículo 32, a los miembros que conforman el Directorio General tomando en consideración lo determinado en el artículo 46 de este Reglamento General.
 - c) Examinar y resolver sobre informes, cuentas, balances y presupuestos que le presentaren el Directorio General y la persona que ejerza la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, según corresponda;
 - d) Señalar de acuerdo con este Reglamento General las cuotas de contribución de cada copropietario para las expensas ordinarias y extraordinarias de los bienes comunes generales e individuales y, seguros obligatorios;
 - e) Revocar o reformar las decisiones del Directorio General y de la persona que ejerza la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, según corresponda, que sean contrarias a la Ley de Propiedad Horizontal, a este Reglamento General o a los reglamentos internos que se expidan;
 - f) Expedir o reformar y protocolizar el reglamento interno del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, previsto por la Ley y este Reglamento General; e interpretarlo con fuerza obligatoria;
 - g) Ordenar, cuando lo estime necesario o conveniente, la fiscalización de las cuentas y caja de la Administración;
 - h) Exigir a la persona que ejerza la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, cuando lo creyere conveniente, una garantía para que responda por el fiel y correcto desempeño de su cargo, determinando la forma en que ha de rendirse esa garantía y el monto de la misma;
 - i) Dictar las normas necesarias y convenientes para la administración de los bienes comunes del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, para vivienda o para comercio, según sea el caso, y para la armónica relación de los copropietarios;
 - j) Autorizar al Presidente o al Administrador, según sea el caso, del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, la contratación del seguro obligatorio que dispone la Ley de Propiedad Horizontal y este Reglamento General;
 - k) Resolver cualquier asunto inherente a la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal y aquéllos que le planteen: el Presidente, la persona que ejerza la administración o los copropietarios.
- Art. 46.- Del Directorio General.- En caso de constituirse el Directorio General, de conformidad con lo previsto en el literal b) del artículo 32 de este Reglamento General, éste estará integrado por los copropietarios del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal elegidos por la Asamblea de Copropietarios, tomando en consideración lo dispuesto en el literal b) del artículo 45 de este Reglamento General y lo que se indica más adelante. Los miembros del Directorio durarán un año en el ejercicio de su cargo y podrán ser reelegidos indefinidamente.

En caso de haber múltiples torres, bloques o conjuntos, para vivienda o con fines de comercio o exclusivamente para comercio, la Asamblea de Copropietarios del Condominio deberá elegir un representante por cada una de las torres, bloques o conjuntos, para vivienda y para comercio, los cuales conformarán el Directorio General del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, quienes serán elegidos tomando en consideración incluso a las minorías, de conformidad con lo dispuesto en el inciso siguiente.

Para asegurar la representación de los diversos sectores y las minorías, en aquellos inmuebles conformados por múltiples bloques, torres o conjuntos, ya sea para vivienda o para comercio o exclusivamente para comercio, el Directorio General deberá tener como uno de sus miembros, un Copropietario elegido con votos cuyas alícuotas sumen el 20% del total de ellas.

Art. 47.- Dirección y secretaría.- El Directorio General estará presidido por su Presidente, elegido por la Asamblea, y a falta temporal de éste por otro de sus miembros elegido para dicho efecto. Si la ausencia es definitiva, la Asamblea de Copropietarios designará su reemplazo. Actuará como Secretario del Directorio General, el Secretario de la Asamblea de Copropietarios, quien tiene solamente voz y no voto.

Art. 48.- Renuncia.- El Directorio General deberá aceptar las renunciaciones y conceder las licencias solicitadas por sus miembros, siempre y cuando no afecten a su funcionamiento regular y que las formulaciones no fueren dolosas o intempestivas. Las pertinentes resoluciones deberán constar en el acta de la respectiva reunión. A falta de resolución favorable, el miembro respectivo deberá continuar en sus funciones hasta tanto sea reemplazado.

Art. 49.- Convocatoria y sesiones.- El Directorio General se convocará y tendrá sesiones ordinarias y extraordinarias de acuerdo a lo que se establezca en el reglamento interno del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal.

Art. 50.- Reuniones universales.- El Directorio General podrá reunirse sin previa convocatoria en cualquier momento o lugar, siempre que concurren todos sus miembros principales, en cuyo caso se tratará de una reunión universal.

Art. 51.- Quórum.- El quórum para las reuniones del Directorio General estará integrado por la concurrencia de un número de miembros que representen más de la mitad. Si no hubiere tal quórum se hará una segunda convocatoria, la que podrá iniciarse una vez que hayan transcurrido al menos sesenta minutos desde la hora en que fue convocada la primera reunión, con la advertencia que la reunión se efectuará con cualquiera que fuere el número de miembros que asistan.

Art. 52.- Representación.- A las reuniones del Directorio General asistirán su Presidente, sus miembros y el Secretario del mismo. De ser el caso, el Directorio General podrá invitar a una o varias personas para tratar específicamente el asunto inherente y puntualizado en la convocatoria. El Directorio podrá solicitar la presencia en sus sesiones de Asesores Especializados o Profesionales que, asistirán con voz pero sin voto. En ningún otro caso se permitirá la participación de persona alguna, inclusive tratándose de copropietarios del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal.

Art. 53.- Votación y decisiones.- Cada miembro del Directorio General tiene derecho a un voto. Las decisiones del Directorio General se tomarán por mayoría de votos que representen más de la mitad de los concurrentes a la sesión. En caso de empate en la votación, el Presidente del Directorio General la dirimirá.

Art. 54.- Aprobación de actas.- Las actas del Directorio General deberán ser aprobadas en la misma reunión: llevarán las firmas autógrafas del Presidente, del Directorio General y del Secretario, quien dará fe de lo resuelto. El Secretario llevará bajo su responsabilidad, un libro de reuniones de las Actas originales.

Art. 55.- Resoluciones.- Las resoluciones que adopte el Directorio General son obligatorias para todos los copropietarios, arrendatarios, comodatarios, usuarios, y en general, para todas las personas que ejerzan derechos de uso sobre bienes exclusivos y/o comunes del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal.

Art. 56.- Deberes y atribuciones del Directorio General.- Son deberes y atribuciones del Directorio General:

- a) Examinar y poner a consideración de la Asamblea de Copropietarios las cuentas, balances, presupuestos e informes que le presentare la Administración;
- b) Preparar y poner a consideración de la Asamblea de Copropietarios la proforma del presupuesto anual de gastos del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, la que necesariamente irá acompañada de los planes y programas que se realizarán y ejecutarán;
- c) Preparar y sugerir a la Asamblea de Copropietarios el aporte de cuotas extraordinarias, de acuerdo con las necesidades del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal;
- d) Preparar un informe pormenorizado sobre las pólizas de seguro que interesen a los bienes del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal;
- e) Preparar y presentar a la Asamblea de copropietarios para su aprobación, en concordancia con la Ley de Propiedad Horizontal y el presente Reglamento General, el proyecto de Reglamento Interno del condominio y las normas necesarias y convenientes para la administración de los bienes comunes del inmueble y la armónica relación de los copropietarios;
- f) Previa resolución de la Asamblea, contratar a la persona que desempeñará la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal y señalar su remuneración;
- g) Autorizar por escrito a la persona que ejerza la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, para vivienda y para comercio, para que contrate los servicios de los empleados necesarios para la administración de los bienes comunes de los inmuebles en propiedad horizontal y señalar sus respectivas remuneraciones; y,
- h) Resolver cualquier cuestión inherente a la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal y aquellos asuntos planteados por los copropietarios y la Administración.

Adicionalmente, podrá ejercer los demás deberes y atribuciones que le asignan la Ley de Propiedad Horizontal, este Reglamento General y los reglamentos internos que se expidan en cada caso y, además, todas aquellas funciones compatibles con sus responsabilidades administrativas y técnicas y, en general, toda otra gestión que le encomiende la Asamblea de Copropietarios.

Art. 57.- Del Presidente.- El Presidente de la Asamblea General de Copropietarios, que además será el Presidente del Directorio General, según corresponda, será elegido por la Asamblea General para el período de un año y podrá ser reelegido indefinidamente. Para ser Presidente se requiere tener la calidad de Copropietario.

Art. 58.- Atribuciones y deberes del Presidente.- Son atribuciones y deberes del Presidente:

- a) Convocar y presidir las reuniones de la Asamblea de Copropietarios y del Directorio General, según corresponda;
- b) Ejercer el voto en las reuniones de la Asamblea General y en las del Directorio General y, cuando sea del caso, dirimir la votación ejerciendo el mismo;
- c) En caso de falta o impedimento temporal de la persona que ejerza la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, designará provisionalmente su reemplazo o delegará a otro copropietario las mismas hasta que se resuelva lo más conveniente;
- d) Previa autorización de la Asamblea General, contratará una póliza de seguro contra incendio y daños a los ascensores, según lo dispuesto en la Ley de Propiedad Horizontal y, cuidar de sus oportunas renovaciones. El o los seguros correspondientes, los contratará a favor de los copropietarios; y,
- e) Cumplir las funciones que le encargue la Asamblea de Copropietarios, el Directorio General y aquéllas establecidas en la Ley de Propiedad Horizontal, este Reglamento General y el reglamento interno del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal que se expida.

Art. 59.- Del Administrador.- La persona que ejerza la administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, será elegida por la Asamblea de Copropietarios, para el período de un año, pudiendo ser reelegida indefinidamente. Para ejercer la administración no se requiere ser copropietario del inmueble. Si la persona que ejerza la administración faltare temporalmente, se delegará a otro copropietario esas funciones y, si la falta fuere definitiva, la sustitución será resuelta por la Asamblea General.

Art. 60.- Atribuciones y deberes del Administrador.- Son atribuciones y deberes de la persona que ejerza la Administración:

- a) Administrar los bienes comunes del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, con el mayor celo, eficacia y dentro de los límites establecidos en la Ley de Propiedad Horizontal, este Reglamento General y el reglamento interno que se expida;
- b) Adoptar oportunamente las medidas para la buena conservación de los bienes del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal y ordenar las reparaciones que fueren necesarias;
- c) Presentar a la Asamblea General o al Directorio General, para que éste a su vez ponga en consideración de la Asamblea de Copropietarios, según corresponda, con la periodicidad que éstos le señalen, las cuentas, balances, proyectos de presupuesto, estados de situación e informes sobre la administración a su cargo;
- d) Preparar y presentar a la Asamblea de Copropietarios para su aprobación, en concordancia con la Ley de Propiedad Horizontal y el presente Reglamento General, el proyecto de reglamento interno del condominio y las normas necesarias y convenientes para la administración de los bienes comunes del inmueble y la armónica relación de los copropietarios;

- e) Recaudar, dentro de los primeros diez días de cada mes y mantener bajo su responsabilidad personal y pecuniaria, las cuotas ordinarias y extraordinarias de los copropietarios y, en caso de mora, en primera instancia realizar una gestión de cobro extrajudicial y, si persistiere la mora en el pago, deberá cobrarlas, juntamente con los intereses establecidos y los de mora, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte;
- f) Al cesar en sus funciones, devolver los fondos y bienes que tuviere a su cargo y presentar los informes respectivos;
- g) Ordenar la reparación de los daños ocasionados en los bienes comunes del inmueble constituido en condominio a declarado en propiedad horizontal y, la reposición de ellos a costa del copropietario, arrendatario, o usuario causante o responsable de tales daños. Así mismo, ordenará a reparación de los daños ocasionados en los bienes comunes individuales o en los exclusivos del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal cuando dichos daños produzcan o puedan llegar a producir menoscabo a la propiedad de los otros condóminos. La reposición de dichos daños se realizará a costa del copropietario, arrendatario o usuario causante o responsable de los mismos.
- h) Imponer o solicitar al órgano competente, según lo establecido en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte, la imposición de sanciones y multas a los copropietarios infractores o que causen daños a la propiedad horizontal. El producto de dichas sanciones y multas ingresará al Fondo Común de Reserva;
- i) Celebrar los contratos de adquisición, arrendamiento de bienes o servicios necesarios 'para la administración, conservación, reparación, mejora y seguridad de los bienes comunes del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, dentro de los montos y con las autorizaciones respectivas emanados de los Órganos de Administración;
- j) Previa las autorizaciones correspondientes, celebrar contratos de trabajo para el personal subalterno, empleados y obreros necesarios para la administración, conservación, limpieza y seguridad de los bienes del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal y, cancelar las remuneraciones de los mismos, las que deberán ser y formar parte del presupuesto de gastos anuales. Deberá cumplir fiel y oportunamente todas y cada una de las obligaciones patronales derivadas de los contratos que celebre;
- k) Cancelar cumplida y oportunamente todas las obligaciones de carácter común a entidades públicas y privadas;
- l) Custodiar y manejar el dinero y las pertenencias comunes, abrir cuentas bancarias y de otra índole, y girar contra ellas hasta por los valores y con las debidas autorizaciones. Manejar un fondo rotativo para adquisiciones pequeñas, pagar cumplidamente las deudas comunes y, en general, conducir prolija y eficientemente la gestión económica. Las cuentas bancarias podrán llevar firmas conjuntas con la del Presidente, si así lo dispone la Asamblea de Copropietarios o el Directorio General, según corresponda;
- m) Llevar, con sujeción a los principios de la técnica contable, la contabilidad de la Administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal;

- n) Llevar un libro de registro de copropietarios, arrendatarios, acreedores anticréticos y usuarios de inmuebles de vivienda y de locales comerciales, según sea el caso, con indicación de sus respectivas cuotas de derechos, bienes exclusivos y demás datos;
- o) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones, disposiciones y órdenes emanadas de la Asamblea de Copropietarios, del Directorio General y de su Presidente;
- p) Conservar en orden y debidamente archivados los títulos del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, planos, memorias y demás documentos correspondientes a la construcción del mismo, así como todo documento, convenio, contrato, poder, comprobante de ingresos y egresos y todo aquello que tenga relación con el inmueble;
- q) La correspondencia de la administración o del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, será firmada por el Presidente o por el Administrador, según el caso;
- r) Cumplir y hacer cumplir la Ley de Propiedad Horizontal, este Reglamento General, el reglamento interno, ordenanzas municipales y demás normas relacionadas con la Propiedad Horizontal, así como las resoluciones y disposiciones emanadas de los Órganos de Administración del inmueble;
- s) Adoptar medidas de seguridad tendientes a precautelar la integridad física de los copropietarios y usuarios en general y, de los bienes del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal;
- t) Previa autorización expresa y por escrito de los competentes Órganos de Administración del inmueble, contratará las pólizas de seguro adicionales que sean necesarias o convenientes para el inmueble.
- u) Elaborar y presentar a la Asamblea General de Copropietarios o al Directorio General, según corresponda, el presupuesto operacional anual del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal;
- v) Preparar y solicitar a la Asamblea General de Copropietarios o al Directorio General, según corresponda, el cobro de cuotas extraordinarias para casos de emergencias y aquellos que vayan de acuerdo con las necesidades del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal;
- w) Realizar las reparaciones necesarias y urgentes sin esperar autorización alguna, en caso de inminente peligro de ruina del inmueble o amenaza para la seguridad o salubridad de las personas que ejercen derechos de uso o de dominio;
- x) Ejercer los demás deberes y atribuciones que le asigne la Ley de Propiedad Horizontal, este Reglamento General, el reglamento interno que se dicte y todos los Órganos de Administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal.

Art. 61.- Representación legal.- La representación legal, judicial y extrajudicial de los copropietarios del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal la ejerce, individual o conjuntamente, el Presidente o el Administrador en todo lo relacionado al Régimen de Propiedad Horizontal.

Art. 62.- Sistema de seguridad.- El sistema de seguridad que se contrate en el inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal estará de acuerdo a lo que se establezca en el reglamento interno que se expida, en todo caso, los costos de dicho sistema serán asumidos a prorrata de cada alícuota de propiedad por cada bloque, edificio, torre o conjunto, para vivienda y para comercio y por cada uno de los copropietarios de cada uno de ellos.

Capítulo VIII

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Art. 63.- Salvo procedimientos específicos indicados en la Ley de Propiedad Horizontal y este Reglamento General, cualquier controversia que surja entre los copropietarios o usuarios del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, podrá ser sometido a un procedimiento conciliatorio verbal, breve y sumario, que se ventilará ante uno de los Órganos de Administración del inmueble.

Así mismo, los copropietarios podrán convenir, previo acuerdo por escrito, que las diferencias que surjan entre ellos, en relación con los derechos de utilización y goce sobre las propiedades exclusivas o sobre los bienes comunes del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, serán sometidos a los procedimientos previstos en la Ley de Arbitraje y Mediación, publicada en el Registro Oficial No. 145 del 4 de septiembre de 1997, salvo disposición legal en contrario.

Capítulo IX

PRECEPTOS ESPECIALES PARA INMUEBLES DECLARADOS EN PROPIEDAD HORIZONTAL CUYA FINALIDAD SEA EL COMERCIO

Art. 64.- Promoción y publicidad.- Para el caso de inmuebles declarados en propiedad horizontal cuya finalidad sea el comercio, los costos de publicidad y promoción de los mismos serán asumidos a prorrata de cada alícuota de propiedad de todos los copropietarios y demás personas que ostenten derechos sobre ellos.

La publicidad y promoción particular de cada uno de los locales comerciales correrá de cuenta de cada uno de sus propietarios.

La publicidad y promoción global que beneficia e impulsa al inmueble declarado en propiedad horizontal, cuya finalidad sea el comercio, será diseñada y estructurada por el Directorio General. La Asamblea de Copropietarios fijará anualmente el monto para dichos rubros, según sugerencia que le formule en tal sentido el Directorio General.

Art. 65.- Horario de atención al público.- Al Administrador de un inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, cuya finalidad sea el comercio, le corresponde controlar los horarios mínimos y máximos de atención al público dentro de los cuales deben permanecer abiertos todos los locales comerciales.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Para que pueda realizarse la transferencia de dominio de un piso, departamento de vivienda o local comercial, así como para la constitución de cualquier gravamen o derecho real sobre ellos, será requisito indispensable que el respectivo propietario compruebe estar al día en el pago de las expensas o cuotas de administración, conservación y reparación, así como de los seguros. Al efecto, los Notarios exigirán como documento habilitante la certificación otorgada por la persona que ejerza la Administración del inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal. Sin este requisito no podrá celebrarse ninguna escritura ni inscribirse. Los Notarios y los

Registradores de la Propiedad, serán personal y pecuniariamente responsables, en caso de no dar cumplimiento a lo que se dispone en esta disposición.

SEGUNDA.- Será obligación de la persona natural o jurídica constructora o inmobiliaria elaborar el primer Reglamento Interno de Copropiedad, previa a la venta en propiedad horizontal del inmueble y ponerlo en conocimiento de los compradores a la firma de escrituras de transferencia de dominio. Dicho Reglamento Interno de Copropiedad no podrá modificar ninguna norma establecida en la Ley de Propiedad Horizontal, ni el presente Reglamento General.

TERCERA.- (Reformada por el Art. 1 del D.E. 1759, R.O. 396, 23-VIII-2001).- El Ministro de Desarrollo Urbano y Vivienda, emitirá las regulaciones complementarias al presente reglamento general, única y exclusivamente en todo lo relativo al ámbito de sus funciones, contempladas en los decretos ejecutivos Nos. 3, 1218, 1820 y 833-C, publicados en los Registros Oficiales Nos. 1 del 11 de agosto de 1992; 317 del 16 de noviembre de 1993; 461 del 14 junio de 1994 y 186 del 7 de mayo de 1999, respectivamente.

Nota:

El Decreto 1820 fue derogado por el Decreto 3156 (R.O. 681, 11-X-2002).

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

En el plazo de 60 días contados a partir de la expedición del presente Reglamento General, los copropietarios de inmuebles constituidos en condominio o declarados en propiedad horizontal, deberán adecuar sus reglamentos internos a las normas del presente Reglamento General.

DISPOSICIONES FINALES

Derógase el Reglamento a la Ley de Propiedad Horizontal, expedido con Decreto Ejecutivo No. 1708, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 378 del 7 de agosto de 1998.

El presente Reglamento General entrará en vigencia a partir de la fecha de su promulgación en el Registro Oficial y de su ejecución encárgase el Ministro de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Dado en el Palacio Nacional en Quito, a 27 de agosto de 1999.

FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL

1.- Decreto 1229 (Registro Oficial 270, 6-IX-1999)

2.- Decreto 1759 (Registro Oficial 396, 23-VIII-2001).

Anexo 2 Entrada de Oficina de Administración



Anexo 3 Entrevista con el administrador



Anexo 4 Encuesta al personal

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA URBANIZACION REY EDUARDO https://docs.google.com/forms/u/1/d/1beIjTEsg4QahPn91J_MIT_i1cS...

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA URBANIZACION REY EDUARDO

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. 1.- ¿Cómo consideras que es la comunicación y la coordinación entre tu equipo *
laboral y la administración de la urbanización?

Marca solo un óvalo.

- Pésima
 Mala
 Regular
 Buena
 Excelente

2. 2.- ¿Está de acuerdo en que el administrador ha socializado efectivamente los *
procedimientos de control interno adherentes al área de trabajo en que laboras?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

3. 3.- ¿Consideras que las políticas y decisiones de gestión implementadas por el administrador son claras y efectivas? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. 4.- ¿El administrador proporciona el apoyo y los recursos necesarios para que los equipos de trabajo cumplan con sus responsabilidades de manera efectiva? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Siempre

5. 5.- ¿Consideras que el administrador fomenta un ambiente de trabajo motivador y positivo para todos los empleados de la urbanización? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- 6.- ¿Con que regularidad has experimentado situaciones en las que los controles internos hayan sido deficientes?

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Siempre

- 7.- ¿Consideras que los procedimientos de control interno establecidos en tu área de trabajo te permiten laborar de una manera más eficiente? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- 8.- ¿Consideras que una reestructura de procedimientos de control interno podría mejorar las gestiones realizadas por la Administración de la urbanización en que laboras? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Encuesta Urbanización Rey Eduardo - ULVR

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. 1. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en la urbanización Rey Eduardo de Villa del Rey? *

Marca solo un óvalo.

- Menos de 1 año
- 1 año
- 2 años
- Más de 2 años

2. 2. ¿Usted es propietario o inquilino titular de la villa en que reside actualmente? *

Marca solo un óvalo.

- Propietario
- Inquilino titular

3. 3. ¿Considera usted que la Administración comunica claramente las decisiones y eventos importantes relacionados con la Urbanización? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. 4. ¿Cree usted que la Administración mantiene una comunicación abierta y accesible con los residentes? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. 5. ¿Posee usted conocimiento sobre los principales procedimientos de control interno que se implementan en la Administración de la Urbanización? *

Marca solo un óvalo.

- Si, los conozco
- Me es indiferente
- No, los desconozco

6. 6. ¿Siente seguridad en que los controles internos implementados protegen adecuadamente los activos y recursos de la Urbanización? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente inseguro
- Inseguro
- Me es indiferente
- Seguro
- Muy seguro

7. 7. ¿Con qué frecuencia considera que los servicios de mantenimiento y limpieza se realizan de una manera satisfactoria y oportuna? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Raramente
- Ocasionalmente
- Frecuentemente
- Siempre

8. 8. ¿Considera que la compañía de seguridad contratada por la Administración practica adecuadamente los protocolos y mecanismos de vigilancia y control? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. 9. ¿Se siente seguro con las medidas de guardianía y protección que la Administración ha solicitado sean adoptadas por la compañía de seguridad? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente inseguro
- Inseguro
- Me es indiferente
- Seguro
- Muy seguro

10. 10. ¿Se siente satisfecho con los procesos de control interno implementados en la urbanización en que reside? *

Marca solo un óvalo.

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Extremadamente satisfecho

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.


Google Formularios

Anexo 6 Realización de la ficha de Observación

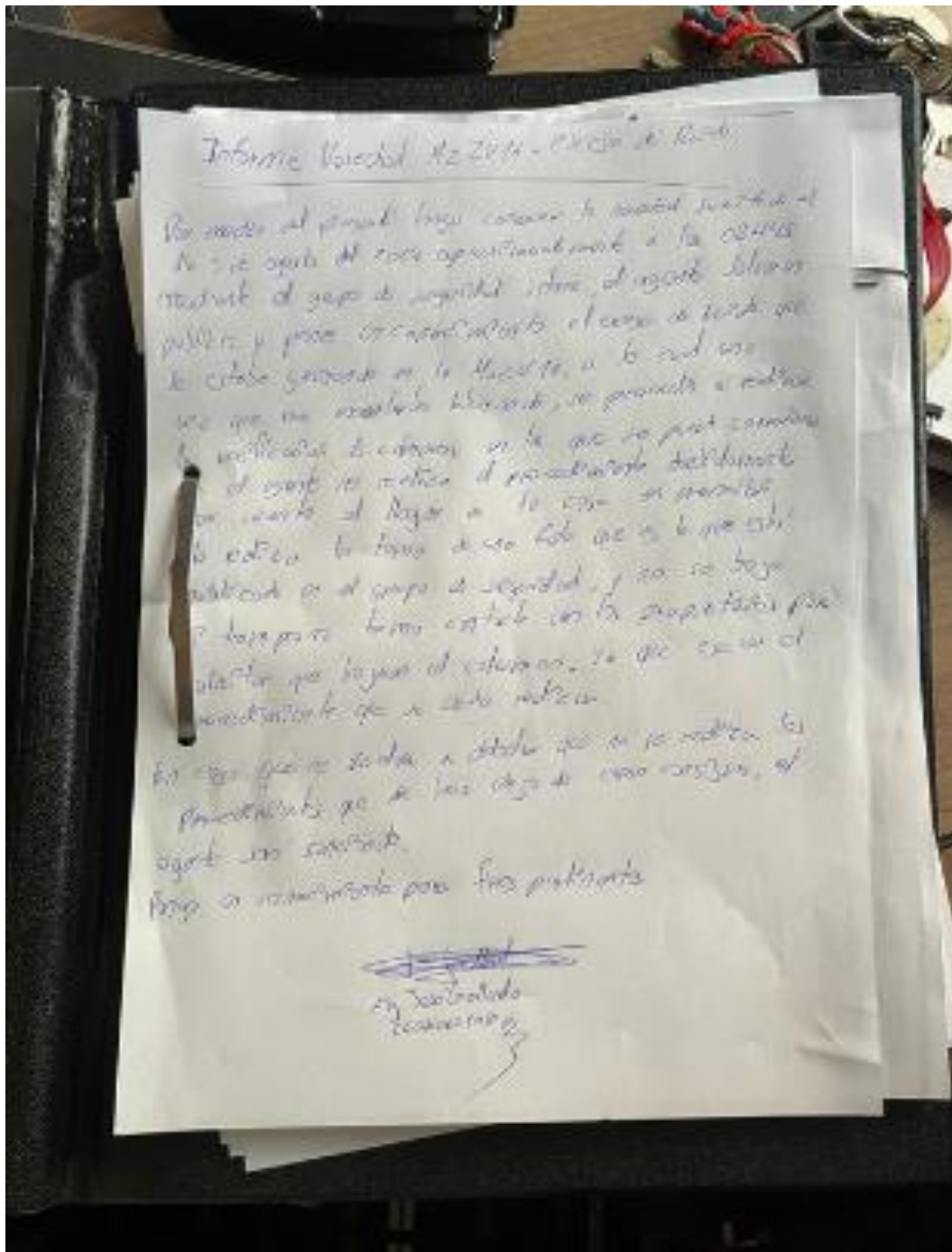


Anexo 7 Bitácora física de monitoreo de cámaras



 REY EDUARDO				Asociación de Propietarios Del Conjunto Habitacional Rey Eduardo de Villa del Rey			
Área:		Responsable:		Mz		V	
Fecha		Mz		V		Descripción novedad	
Hora		Registro del evento					

Anexo 9 Registro físico para reportes de guardias



Anexo 10 Registro digital para reportes de guardias



**Asociación de Propietarios Del Conjunto
Habitacional Rey Eduardo de Villa del Rey**

REPORTE AGENTE DE SEGURIDAD

Fecha: _____

Nombre del agente: _____

Ubicación: _____

Jornada: _____

Detalle de la novedad:


Respuesta del agente:

Resolución:

Firma del Administrador

Firma del Supervisor

Anexo 11 Registro vehicular físico

 **Asociación de Propietarios Del Conjunto Habitacional Rey Eduardo de Villa del Rey**


REGISTRO VEHICULAR

MEL: 23
V: 5
#TAG: 7850

Nombre del propietario:
Luis Carpio Quroz

Nombre del responsable del TAG:
Maria Carpio Arana

Placas: GTB-6413





Asociación de Propietarios Del Conjunto
Habitacional Rey Eduardo de Villa del Rey

HOJA DE CENSO VEHICULAR

Fecha:

Tag # :

Datos del Residente:

Mz Villa

PROPIETARIO:

Propietario del Vehículo:

Datos del Vehículo:

Placa:

Color:


Marca:

Modelo: GROOVE

Declaro que los datos consignados en esta hoja de censo son verídicos y es mi responsabilidad el buen uso que se dé al TAG. En caso de daño o manipulación o el intento de remover el respectivo TAG, el propietario cubrirá el gasto

Firma del PROPIETARIO
C.C. |

Anexo 13 Registro de inquilino físico



**Asociación de Propietarios Del Conjunto
Habitacional Rey Eduardo de Villa del Rey**


INFORMACIÓN DE RESIDENTE

MANZANA	45	INDICAR STATUS PROPIETARIO / INQUILINO(OTRO)	Inquilino
VILLA	6		
ANUNCIOS	2424 - 2424 - 25		
NOMBRE	Diana Angélica Casanova	NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE VIVEN EN LA VILLA	Diana Vela Angela Caroline Branda Angela
TELÉFONO CELULAR	045709211		
ALT. TELÉFONO	844322224	PLACAS DE LOS VEHICULOS QUE PISE	Placa 6703416
CORREO ELECTRÓNICO	2424@casanova@gmail.com		Placa 342285
MASCOTAS	2. Hill		
CEBULA	091 176 2510		

Diana Casanova
FIRMA DEL RESIDENTE

**VILLA DEL REY
Alm. Rey Eduardo**

Anexo 14 Registro de inquilino digital

 <p>REY EDUARDO</p>	<p>Asociación de Propietarios Del Conjunto Habitacional Rey Eduardo de Villa del Rey</p>		
<p>INFORMACIÓN BÁSICA DEL RESIDENTE</p>			
Mz. No. Villa No.	<input type="checkbox"/> Propietario <input type="checkbox"/> Arrendatario <input type="checkbox"/> Otro (especifique)		
Nombres y Apellidos		Cédula de Identidad #	Celular
Correo electrónico (e-mail)		Lugar de trabajo	Teléfono del trabajo
Vehículo marca	Modelo	Color	Placas
Vehículo marca	Modelo	Color	Placas
Conyuge del Cóndomino		Cédula de Identidad #	Celular
Correo electrónico (e-mail)		Lugar de trabajo	Teléfono del trabajo
<p>INFORMACION RESIDENTES (familiares que habitan la vivienda con el residente y su cónyuge)</p>			
Nombres y Apellidos		Parentesco / Relación	Edad
<p>INFORMACION DOMESTICA (Personal contratado que labora en la vivienda)</p>			
Nombres y Apellidos		Edad	Ocupación
			Ptas. afuera / adentro
<p>EN CASO DE EMERGENCIA / ACCIDENTE, avisar a:</p>			
Nombres y Apellidos		Parentesco	
Domicilio		Teléfono (s)	
Nombres y Apellidos		Parentesco	
Domicilio		Teléfono (s)	
<p>INFORMACION MASCOTAS</p>			
ESPECIE	EDAD	RAZA	NOMBRES
<p>Observaciones</p>			
<p>Esta información es estrictamente confidencial y será de uso exclusivo de la administración.</p>		<p>_____</p> <p>FIRMA PROPIETARIO</p>	<p>_____</p> <p>FIRMA INQUILINO TITULAR</p>



Asociación de Propietarios Del Conjunto
Habitacional Rey Eduardo de Villa del Rey

ENTREGA DE NORMATIVAS

Daule, _____ de _____ del 2024

Yo _____ con cedula de identidad
_____ INQUILINO(A) de la Villa _____ de la
Manzana # _____ del Conjunto Habitacional Rey Eduardo
de Villa del Rey, acepto haber recibido los siguientes
documentos:

- REGLAMENTO INTERNO AL ESTATUTO DE LA ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DEL CONJUNTO HABITACIONAL "REY EDUARDO DE VILLA DEL REY".
- REGLAMENTO INTERO DE LA URBANIZACION DE PROPIETARIOS DEL CONJUNTO HABITACIONAL "REY EDUARDO DE VILLA DEL REY"
- GACETA OFICIAL CANTÓN DAULE
- ESTATUTO DE LA ASOCIACION DE PROPIETARIOS DEL CONJUNTO HABITACIONAL "REY EDUARDO DE VILLA DEL REY"

Atte:

C.C# _____



**PARA REALIZAR EL
PAGO DE TU ALICUOTA:**

BANCO PACIFICO CTA. CTE #8119047

**ASOC. DE PROPIETARIOS DEL CONJUNTO
HABITACIONAL REY EDUARDO**

RUC: 0992927429001

0985709777 

administracion@reyeduardo.ec 

Oficina de Administración 
Lunes a Viernes


09:00 a 14:00 - 15:00 a 18:00 

REY EDUARDO

Anexo 17 Cronograma físico para mantenimiento general

29 DE JULIO AL 2 DE AGOSTO				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes (nueva)
mantenimiento general	corte de ramas	limpieza exteriores Me 22 y Me 28 VJ	corte de rama 21/78	
corte de rama	trabaja de poda	trabaja de poda	corte de rama Me 24/24	
trabaja de poda		seminado de plantas en solar	mantenimiento de tubería de lavado	
		limpieza de túnel corte interior	trabaja de Poda Me 30/21 Me 16/11 Me 21/21	
		cortar abeto de que están fuertes a Me 2 y a esp. grueso		*cortar rama Metal 10 acortar abal 2009
				Da forma a abetos de carr social y curules
				*Poda abeto 1/23, 1. 8 Poda abeto Me 13 abal Me 10-100
				*seminar plantas a Me 8 miércoles 19 agosto domingo 1/22/21

Anexo 18 Cronograma digital para mantenimiento general

 <p style="text-align: center;">Asociación de Propietarios Del Conjunto Habitacional Rey Eduardo de Villa del Rey</p>									
ORD.	NOMBRE Y APELLIDO	CÉDULA	CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO					FIRMA	OBSERVACIÓN
			ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4	ACTIVIDAD 5		
1	ACOSTA BARZOLA CRISTOBAL JOEL	0923209456							
2	ANTEPARA SÁNCHEZ ANGELO MEDARDO	0921968898							
3	GÓMEZ AVILEZ SANTIAGO ROBERT	0940849608							
4	MONSERRATE AVELINO DEMETRIO	0910986215							
5	MONTIEL RUIZ RONALD GERMAN	0928461623							