



**VICE-RECTORÍA DE POSTGRADO Y RELACIONES INTERNACIONALES**  
**Escuela de Postgrado**

**Investigación y Análisis Mercadológico para la formulación  
de una propuesta de Administración de Condominios en el Sector  
El Renacimiento, D. N.**

**Trabajo de grado para optar por el título de  
Máster en Administración de Negocios**

**SUSTENTANTES:**  
**ROMMY VILERKA MEDINA SANTANA**  
**JULIO FERRERAS GARCÍA**

**Asesores:**  
**Ing. Plutarco Frías**  
**Licda. Raquel Michelena**

Santo Domingo, República Dominicana  
Abril 2019

## AGRADECIMIENTOS

A **Dios**, por ser mi dador de sueños, mi fortaleza y guía en medio de la tempestad. Por demostrarme que puedo confiar en mí y que nunca es tarde para comenzar y realizar un deseo si lo depositamos en tus manos.

A mi esposo **Fidel Bretón Sánchez**, gracias por todo tu respaldo en medio de este trayecto. Por el amor que me demuestras día a día, por tu comprensión y ayuda en todo momento y por transmitirme siempre esa paz, diciéndome siempre que todo saldrá bien.

A mis hijas **Lucía y María Gabriela Bretón Medina**, por ser las mejores hijas que Dios me haya podido obsequiar. Gracias por entenderme en los momentos que tome tiempo de ustedes, para dedicarlo a finalizar esta meta. Por ustedes me levanto cada día a trabajar para poder brindarles un futuro mejor, ustedes son el motor que me impulsa a continuar y no darme por vencida. Las amo infinitamente.

A mi compañero de tesis **Julio Ferreras García**, que en estos años se ha convertido en un invaluable amigo, gracias hermano por siempre contagiarme tu confianza y positivismo que en ocasiones necesite para continuar avanzando.

A mis compañeros/as con los que compartí en el transcurso de la maestría, por el apoyo y amistad que me ofrecieron.

A la Universidad Pedro Henríquez Ureña–UNPHU por el privilegio de poder realizar mi maestría en esta alta escuela de estudios, que junto con mis profesores, me brindaron las orientaciones de lugar, de una manera completa, aportándome los conocimientos y actualizaciones en la administración de los negocios.

**Rommy Vilerka Medina Santana**

## AGRADECIMIENTOS

Primero a **Dios**, por darme las fuerzas para seguir adelante, y más cuando tenía las ganas inmensas de dejar todo y no seguir con este proceso.

A **mis padres**, por ser los arquitectos de mi vida, por estar conmigo en las buenas y en las no tan buenas, por ser mi inspiración para seguir hacia adelante, por ser los auspiciadores de mis metas, por sus sacrificios, por ser el ejemplo más grande de superación. Gracias mami y papi! Les debo la vida!

A mi hermana **Dulita** y a mi hermano **Bladimil**, qué hermoso es ser parte de ustedes. Son el mejor regalo que me ha dado la vida.

A mis sobrinos **Blainer** y **Christian Carlos**, por brindarme sus sonrisas, por sus ocurrencias, por su inocencia, aunque están lejos, saben que los quiero con todo mí ser.

A mi comunidad, **la 2da de la capilla San José**, mis hermanos, mi otra sangre, gracias por soportar mis ausencias, por su apoyo incondicional. ¡Los quiero!

A mi compadre **Jonathan de los Santos, Luís Cabrera, Alexander Galarza** y especialmente a **Manuel Rosario**, amigos que llegan a tu vida para quedarse. ¡Gracias!

A mis **compañeros de maestría**, quienes al igual que yo, supieron valorar los instintos de la personalidad y compartir momentos inolvidables durante este tiempo. ¡Gracias!

A mi compañera de tesis **Rommy Medina** y a su hermosa familia, gracias por acogerme como parte de ustedes, sin ustedes no hubiera sido posible esta etapa de mi vida. ¡Gracias mil!

Al **Profesor Plutarco Frías**, por su gran apoyo y motivación para la culminación de esta tesis y a la **Licda. Raquel Michelena**, por su apoyo ofrecido en este trabajo, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional. Gracias!

**Julio Bienvenido Ferreras García**

## Resumen

Al enfocar los elementos generales que describen el sistema de manejo de condominios en la República Dominicana, se parte del Estado de la cuestión, donde se ha querido presentar un enfoque sobre el tema de Condominio y su administración, partiendo del crecimiento que ha tenido este sector de vivienda en la República Dominicana, así como las normas que ha caracterizado esta parte tan importante de la economía del país.

Es relevante establecer que en la investigación se parte de una descripción de este sector de la capital del país, y su crecimiento de forma vertical debido a que una buena parte de las casas construidas en la década de los 70 y antes, han sido vendidas a promotoras, con el propósito de construir edificios que en un futuro próximo requerirán de una gestión administrativa para la gerencia de las actividades que se realizarán en el Condominio que por ley habrá de crearse simultáneamente con la construcción de la edificación. Como objetivo se busca establecer los lineamientos generales para la constitución de una compañía dedicada a la administración de condominios. ¿Complementado con la pregunta de investigación que busca evaluar el impacto de la administración de Condominios, se hace necesario para el buen funcionamiento de los servicios en una comunidad de Condóminos?

Los propietarios podrán extender o restringir el número de las cosas comunes y aún limitar la copropiedad de algunas de ellas entre las personas que las usan o que deban tener a su cargo el cuidado y mantenimiento de las mismas por la posición de sus respectivos locales.

Sobre la base metodológica de la investigación, es necesario establecer la existencia de otras investigaciones previas sobre el tema tratado, ésta investigación traspasa las fronteras de la mera investigación exploratoria, motivo por el cual se busca alcanzar un nivel descriptiva y analítica, y sobre todo lógico desde una perspectiva crítica, en consecuencia se necesita aplicar un diseño

metodológico no experimental, ya que en esta investigación no se manipulan variables, si no que por consiguiente, tampoco se incurrió en controlar grupos, en razón de que, los objetivos trazados fueron orientados a la interpretación y análisis de documentos, además, se utilizó un enfoque constructivista de interpretación a las consultas realizadas a los expertos sobre el tema.

En el enfoque cualitativo para esta investigación, y la guía de referencia que se utilizó para la obtención de datos y la producción de resultados, fueron usados los métodos lógico inductivo y la síntesis porque su base es esencialmente bibliográfica y documental, de igual forma, se elaboraron cuestionarios de preguntas abiertas y cerradas, para dar respuesta a los objetivos planteados.

Según la dimensión temporal la investigación es histórica-prospectiva debido a que se describen los principios, normas y reglamentaciones legales establecidas en base al sistema de administración de condominios en el país, y así mismo, se concluye con un grupo de propuestas, en aras de que puedan ser aplicadas en el futuro.

*Palabras Claves: Condominio, Copropietarios, Sector El Renacimiento.*

## **Abstract**

By focusing on the general elements that describe the condominium management system in the Dominican Republic, we start with the State of the matter, where we wanted to present a focus on the Condominium theme and its administration, based on the growth that this sector has had. of housing in the Dominican Republic, as well as the rules that have characterized this important part of the country's economy.

It is relevant to establish that the research is based on a description of this sector of the country's capital, and its growth vertically because a good part of the houses built in the 70's and before, have been sold to promoters, with the purpose of building buildings that in the near future will require an administrative management for the management of the activities that will be carried out in the Condominium that by law will have to be created simultaneously with the construction of the building. The objective is to establish the general guidelines for the constitution of a company dedicated to the administration of condominiums. Complemented with the research question that seeks to evaluate the impact of the Condominium administration, is it necessary for the proper functioning of the services in a condominium community?

The owners may extend or restrict the number of common things and even limit the co-ownership of some of them among the people who use them or who should be in charge of the care and maintenance of the same by the position of their respective premises.

On the methodological basis of the investigation, it is necessary to establish the existence of other previous investigations on the subject, this research goes beyond the borders of mere exploratory research, reason why it is sought to reach a descriptive and analytical level, and above all logical. From a critical perspective, therefore, a non-experimental methodological design needs to be applied, since in this investigation variables are not manipulated, but consequently, groups were

not controlled, because the objectives were oriented towards the interpretation and analysis of documents, in addition, a constructivist interpretation approach was used to the consultations made to the experts on the subject.

In the qualitative approach for this research, and the reference guide that will be used to obtain data and the production of results, were the logical inductive methods and the synthesis because their base is essentially bibliographic and documentary, likewise, they were elaborated questionnaires of open and closed questions, to respond to the objectives set.

According to the temporal dimension, the research is historical-prospective because the principles, norms and legal regulations established on the basis of the condominium administration system in the country are described, and likewise, it is concluded with a group of proposals, for the sake of that may be applied in the future.

*Keywords: Condominium, Coowner, Neighborhood El Renacimiento.*

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	1
Planteamiento del Problema .....	4
Justificación .....	5
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos. ....	6
Preguntas que orientan el trabajo de investigación.....	6
PRIMERA PARTE: EL MARCO TEÓRICO .....	7
CAPÍTULO 1: LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CONDOMINIOS.....	8
1.1. Antecedentes .....	8
1.2. El Concepto de Condominio .....	10
1.2.1. Clasificación de los condominios.....	11
1.3 Concepto de vivienda multifamiliar residencial .....	12
1.4 La ley dominicana de Constitución de Condominios .....	13
1.5 Atribuciones de una Administradora de Condominio.....	15
1.6. Desarrollo del modelo administrativo.....	16
SEGUNDA PARTE: TRABAJO EMPÍRICO.....	35
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
2.1. Base Metodológica .....	37
2.2. Perspectiva Metodológica.....	37
2.3. Tipo de Investigación.....	37
2.4. Diseño de la Investigación.....	37
2.5. Objetivos de la Investigación.....	38
2.6. Fases del Proceso de Investigación .....	38
2.7. Explicación de los procedimientos que se llevarán a cabo para la recolección de datos .....	38
2.8. Procedimientos estadísticos para el análisis de los resultados.....	39
2.9. Exclusión .....	40

2.10. La Fuente Primaria .....	40
2.11. Fuentes Secundarias .....	40
2.12. Fuentes Digitales .....	41
CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	43
3.1. Resultados y análisis .....	43
3.1.1 Condominios en los que ha residido .....	43
3.1.2. Servicios que cubre su administración de condominio.....	44
3.1.3 Problemas más frecuentes en el mantenimiento de un Condominio.....	45
3.1.4. ¿Cree usted que deba aplicarse una multa por el incumplimiento en el pago oportuno de las cuotas ordinarias y extraordinarias? .....	46
3.1.5. ¿Quién considera que deba pagar la cuota de mantenimiento en un apartamento alquilado? .....	47
3.1.6. ¿Quién administra su condominio? .....	48
3.1.7. ¿En general qué tan satisfecho está con la administración de su edificio? .....	49
3.1.8. ¿Cómo calificaría la calidad de la administración de su edificio? .....	50
3.1.9. ¿Cuánto paga de mantenimiento en su edificio? .....	51
CAPITULO 4: CONCLUSIONES .....	54
4.2. Recomendaciones .....	56
PROPUESTA ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA DE ADMINISTRACION DE CONDOMINIOS .....	58
BIBLIOGRAFÍA .....	66

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Condominios en los que ha residido .....	43
Tabla 2 Servicios ofrecidos por su condominio actual .....	44
Tabla 3 Problemas más frecuentes en el mantenimiento de un condominio .....	45
Tabla 4 Multa por incumplimiento pago cuotas .....	46
Tabla 5 Cuotas de mantenimiento en apartamento alquilado .....	47
Tabla 6 Administración de su condominio .....	48
Tabla 7 Satisfacción con administración de su edificio .....	49
Tabla 8 Calidad administración de su edificio .....	50
Tabla 9 Pago de mantenimiento en su edificio .....	51
Tabla 10 Tipo de Condómino .....	52

## INDICE DE GRAFICOS

<i>Gráfico 1</i> Condominios en los que ha residido .....	43
<i>Gráfico 2.</i> Servicios ofrecidos por su condominio actual.....	44
<i>Gráfico 3.</i> Problemas más frecuentes en el mantenimiento de un condominio.....	45
<i>Gráfico 4.</i> Multa por incumplimiento pago cuotas.....	46
<i>Gráfico 5.</i> Cuotas de mantenimiento en apartamento alquilado.....	47
<i>Gráfico 6.</i> Administración de su condominio.....	48
<i>Gráfico 7.</i> Satisfacción con administración de su edificio.....	49
<i>Gráfico 8.</i> Calidad administración de su edificio.....	50
<i>Gráfico 9.</i> Pago de mantenimiento en su edificio.....	51
<i>Gráfico 10.</i> Tipo de Condómino.....	52

## INTRODUCCIÓN

La realización de esta investigación tendente a la tesis de maestría titulada: **Investigación y análisis mercadológico para la formulación de una propuesta de Administración de Condominios en el Sector El Renacimiento**, se constituye en un elemento de vital importancia, debido al auge que han tenido esta modalidad de soluciones habitacionales en el país.

Los cambios que se han operado en la sociedad dominicana en todas las esferas sociales, han sido muy importante, sin embargo, en materia de inmobiliaria, el país, ha logrado posicionarse como uno de los Estados con mayor desarrollo en infraestructura de esta naturaleza, lo que trae consigo sus inconvenientes, y sobre el cual urgen alternativas por parte de los sectores más avanzados de la sociedad.

La sociedad dominicana ha logrado ampliar su estructura habitacional en todos los sentidos, pero muy particularmente en el sector inmobiliario, los apartamentos de todos los niveles se han constituido en un elemento vital, debido a que nuestra infraestructura turística, por la capacidad territorial del país, especialmente los centros urbanos de mayor auge, han tenido que enfrascarse en la construcción de grandes torres urbanas, que en gran medida han demandado del establecimiento de sociedades, dirigidas a brindarles servicios, a la que no escapa el proceso de administración de condominios.

Como objetivo de la investigación se ha querido establecer la investigación y análisis mercadológico para la formulación de una propuesta de Administración de Condominios en el Sector El Renacimiento.

Para el logro de los objetivos, la investigación ha sido dividida en cuatro capítulos que se abordan de la manera siguiente: La primera parte aborda el marco introductorio, haciendo referencia del problema de investigación, objetivos, delimitación y la justificación del tema.

En el capítulo I, refiere el marco teórico, dónde se describe pormenorizadamente los aspectos fundamentales sobre los antecedentes de la Ley de Condominios, formalidades, principios normativos y la regulación según la Ley 5038 sobre condominios en la República Dominicana. El capítulo II, presenta la metodología de la investigación, haciendo énfasis de cada uno de los elementos que la componen. Para el capítulo III, se ha querido describir todo lo que es el resultado de la investigación, y sus formalidades generales, aspectos que se constituyen en la esencia del tema objeto de estudio. En su parte final, se presentan las conclusiones, recomendaciones y la propuesta, a los fines de poder describir y evaluar la importancia general del tema de investigación.

## **El Estado de la Cuestión**

Sobre el tema del Condominio y su administración no existe una literatura tan amplia como sí existe sobre el de las “urbanizaciones cerradas” aunque, de acuerdo a Roitman (2004) muchos expertos del tema estiman que los proyectos de edificios y torres residenciales pueden ser categorizados dentro de este último concepto.

Aceptando este criterio, analizamos contribuciones como la de Sobrazo & Beltrao (2003) en Argentina, Moura (2008) en Brasil, Hidalgo (2004) y Borsdorf (2003) en Chile, autor este último que también ha estudiado el tema en Perú y Ecuador, y Giglia (2003) en México, para limitarnos al caso de nuestra región, aunque estamos conscientes de que existen trabajos similares en Estados Unidos, Europa, Oriente Medio y Asia.

Roitman (2004) advierte que se trata de un nuevo tipo de segregación social urbana, diferente al existente anteriormente en la ciudad porque es una segregación avalada por la legislación y aceptada socialmente y conlleva a lo que comúnmente se menciona como “vivir dentro de una burbuja”.

En República Dominicana, donde se ha estado dando el fenómeno de manera similar a lo que está ocurriendo en el resto del mundo y donde la construcción de urbanizaciones cerradas y de torres residenciales ha mantenido un incremento sostenido, podemos citar la contribución de Navarro de Corcuera (2017), además de una definida legislación normativa de este nuevo tipo de vida en comunidad y de esto último trataremos más adelante en el presente trabajo.

## **Planteamiento del Problema**

Ante el crecimiento de la figura del condominio, producto en gran medida de una demanda creciente del tipo de vivienda que el mismo proporciona, que rompe con la tradicional preferencia por una “vivienda propia y con patio” que caracterizaba la demanda habitacional del dominicano hace apenas pocas décadas atrás, surge concomitante la demanda de empresas que se dediquen a la administración del condominio, tarea que exige esfuerzo y dedicación, así como competencias específicas que una empresa especializada puede ofrecer con eficiencia.

El enfoque identificar las necesidades de los dueños e inquilinos de los apartamentos que existen en el sector El Renacimiento, con la finalidad de formularles una propuesta para la administración de condominios en el mencionado sector, tomando en cuenta que la mayoría de los condóminos no disponen de tiempo y también porque muchos de ellos no quieren asumir la responsabilidad que conlleva esta gestión y, por ende, prefieren hacer una erogación mensual a una empresa que se dedique a esta práctica liberándose así de un compromiso que trae en muchas ocasiones roces y enemistades entre los vecinos que habitan en los apartamentos.

El sistema de administración de condominios en la República Dominicana, se constituye en un elemento fundamental, producto del desarrollo que han logrado estas soluciones habitacionales, que constituyen la esencia de todos los Estados en franco proceso de desarrollo, y que poseen pequeñas extensiones territoriales urbanizadas.

En otro orden, el sector Renacimiento, al igual que muchos otros sectores de la capital, está creciendo de forma vertical debido a que una buena parte de las casas construidas en la década de los 70 y antes, han sido vendidas a promotoras, con el propósito de construir edificios que en un futuro próximo requerirán de una gestión administrativa para la gerencia de las actividades que se realizarán en el Condominio que por ley habrá de crearse concomitantemente

con la construcción de la edificación. Ello constituye una nueva oportunidad de negocios, que frente a los procesos de automatización de los sistemas, puede contribuir en el fortalecimiento de la generación de empleos en el país.

### **Justificación**

Frente al tema de investigación se permite establecer impacto que pueden tener los procesos de creación de entidades administrativas de los condominios, ya que a partir de la misma se puede viabilizar el manejo, los sistemas de seguridad, garantizar niveles de fortalezas en estos nuevos sistemas de construcción tan populares en el país.

La elección de este tema, se debe al profundo interés en los procesos de cambios, de transformaciones que se han venido sucediendo en todas las esferas de la nación, y muy de manera particulares en las soluciones habitacionales a partir de las construcciones de grandes torres y complejos de viviendas que de una manera u otra contribuyen en fortalecer todo el proceso administrativos implementados en el país a raíz de las grandes construcciones, instituciones públicas y privadas de la República Dominicana, situación que demanda abocarse a otros horizontes que amplíe la capacidad estructural y autosuficiente del país..

En este estudio se pretende poner en evidencia la problemática existente a través de los cambios que se ha operado en la seguridad pública, y como la administración de condominios garantizan mayores niveles de fortalezas para los convivientes.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

- El objetivo general de la presente investigación estuvo enmarcado en determinar que tan necesaria es una administración externa en una comunidad de Condominios, para así establecer los lineamientos generales para la constitución de una compañía dedicada a la administración de condominios.

### **Objetivos Específicos.**

- Definir las competencias esperadas de una administración eficiente de condominios por parte de los inquilinos y adquirientes de apartamentos.
- Elaborar la estructura de una propuesta de Administradora de Condominios que responda a las exigencias de sus clientes potenciales.
- Entender en detalle la competencia en el mercado de la administración de edificios en el Sector El Renacimiento, asimismo el nivel de satisfacción de los clientes, incluyendo la identificación de los puntos de satisfacción y de insatisfacción más importantes.

### **Preguntas que orientan el trabajo de investigación**

- ¿Cuál es la importancia de las competencias en una administración eficiente de condominios por parte de los inquilinos y adquirientes?
- ¿Qué importancia tiene la estructura de una propuesta de administración de condominios que sea capaz de responder a las exigencias de los clientes?
- ¿Qué impacto puede tener la creación de una entidad de Administración de Condominios capaz de ampliar sus operaciones??

## **PRIMERA PARTE: EL MARCO TEÓRICO**

# **CAPÍTULO 1: LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CONDOMINIOS**

## **1.1. Antecedentes**

El crecimiento urbano se ve reflejado en las desigualdades urbanas, tanto en países desarrollados como subdesarrollados. En este sentido, vemos en la ciudad de Santo Domingo la creciente fragmentación del espacio urbano. La sociedad dominicana el sistema de planificación por parte del Estado, está alejando las posibilidades de alcanzar una ciudad con una jerarquía en la distribución de los espacios urbanos.

Los orígenes lejanos de tipología en línea son bastante inciertos. El historiador Diodoro nos habla de casas con varias plantas existentes en Tebas entre los años 500 a 300 a. C., y algunos restos arqueológicos del área mediterránea hacen suponer la presencia de formas residenciales diferentes a las unifamiliares (en hilera y con patio), por lo general más difundidas.

Las primeras manifestaciones de esta forma de vida, en el continente americano, se dieron en México a la llegada de los españoles en el siglo XV, cuando éstos, los de menos recursos y los criollos vivían en casas de vecindad, las cuales consistían en hileras de viviendas a ambos lados de un patio central y con todos sus servicios independientes; las de menor categoría eran simples cuartos con su cocina y los servicios higiénicos eran colectivos. Se cree que este fue el inicio de una forma de vida en condominio pues los inquilinos de las vecindades eran sólo responsables de su área de vivienda.

Los primeros ejemplos de casas en líneas, de alguna forma previsibles, se han creído reconocer en las excavaciones de Ostia y Roma, realizadas por empresarios con finalidad de lucro, estaban formadas por bloques compactos de viviendas con una sola posibilidad de

fachada a las calles exteriores, puesto que toda la planta era utilizada por tiendas y almacenes y no existían patios interiores.

En muchas ciudades europeas de origen romano se encuentran huellas evidentes de las insulae originarias, a pesar de las transformaciones que han tenido lugar en el curso de los siglos y las subdivisiones de la propiedad. Aldo Rossi dice: "las insulae, cuya construcción era extremadamente pobre y temporal, se renuevan sobre sí mismas, constituyen el sustrato urbano, la materia sobre la que se plasma la ciudad. Ya en la ínsula, es decir, sobre la residencia de masas, se ejercita una de las fuerzas más importantes de la ciudad: la especulación", (Hilberseimer, 1979).

En cambio, en Berlín y en otras ciudades alemanas existen las mietkasernen (cuarteles de alquiler) que, al menos en los programas de los ideadores, deberían haber servido a la integración de las distintas categorías de usuarios. En realidad las mismas se convirtieron, tal vez inconscientemente en el peor instrumento de segregación social, no solo porque fueron exclusivamente destinadas a la clase obrera y pequeña burguesa, sino porque también lograron llevar a cabo en su interior una posterior selección.

En efecto, las viviendas de enfrente de la calle y de las plantas medias fueron destinadas a pequeños profesionales, empleados artistas, mientras que las del frente interior y las últimas plantas fueron destinadas a los obreros; finalmente, en los sótanos se refugiaron a menudo distintas formas de subproletariado (emigrantes, personas sin domicilio fijo ni ocupación, etc.), (Heidegger & Gebhardt, 2002).

En Inglaterra, a los dos tipos de adquisición de la vivienda, en propiedad o en alquiler, se corresponde la tipología aislada del cottage o de los tenements, de alta densidad; del uso indiferente de estos dos tipos nace una morfología urbana constituida por partes independientes

entre sí y con diversas lógicas de crecimiento. Entre los numerosos ejemplos es suficiente señalar en el barrio de St. Martin Cottages, de 1869, el uso de la tipología en línea y en los Victoria Buildings el uso de elementos en línea que forma un complejo residencial con un gran patio interior.

En Nueva York, en 1879, se convoca un concurso para la proyección de una vivienda modelo a construir en un solar típico de 82x328 metros, de alta densidad de habitación. El proyecto vencedor propone un tipo de edificio (los Dumbbell's Apartments) que responde al máximo beneficio del constructor y que va en detrimento de las demandas higiénicas. Siguiendo este modelo, en los años sucesivos se construyeron manzanas enteras de 5-6 plantas sin preocuparse mínimamente de problemas como el asoleo, la ventilación, orientación, etcétera.

## **1.2. El Concepto de Condominio**

La palabra condominio deriva en su etimología del latín "condominium" palabra integrada por el prefijo con que indica una unión o convergencia y por dominium entendido como el derecho absoluto del propietario y el uso y goce de ese derecho.

El condominio nació en Roma como excepción al carácter exclusivo que tenía el derecho del propietario sobre una cosa, ya que el condominio permitía y permite que una casa tenga más de un dueño, pero como una situación transitoria hasta que se hiciera la partición. Se creó así sobre el objeto del derecho de propiedad una comunidad de bienes sin que ninguno tuviera sobre ese bien una parte física definida como propia, sino una porción ideal o porcentaje. La parte de cada condómino sobre la cosa mueble o inmueble, recién se materializa cuando el condominio se divide. Esto se mantiene en la actualidad, en todas las legislaciones de inspiración romanística, distinguiéndose del derecho germánico que impone

una comunidad de mano común caracterizada por ser una situación permanente, sin posibilidad de solicitarse la división.

Condómino: Persona física o moral, que en calidad de copropietario aproveche una unidad exclusiva de propiedad, así como aquella que haya celebrado contrato en el cual, de cumplirse en sus términos, llegue a ser sujeto al régimen de propiedad en condominio.

En República Dominicana, la Ley 5038 sobre Condominios plantea, en su art. 1, que: La propiedad de los edificios de dos o más pisos podrán dividirse por pisos o por departamentos, viviendas o locales independientes siempre que el o los propietarios hagan registrar sus derechos de conformidad con el régimen establecido por esta Ley. De lo contrario regirá el derecho común.

### ***1.2.1. Clasificación de los condominios***

#### **1.2.1.1. El condominio vertical**

Se establece en aquel inmueble edificado en varios niveles en un terreno común, con unidades de propiedad privativa y derechos de copropiedad.

#### **1.2.1.2 El condominio horizontal**

Se constituye en inmuebles con construcción horizontal donde el condómino tiene derecho de uso exclusivo de parte de un terreno y es propietario de la edificación establecida en el mismo, pudiendo compartir o no su estructura y medianería, siendo titular de un derecho de copropiedad para el uso y disfrute de las áreas del terreno, construcciones e instalaciones destinadas al uso común.

### **1.2.1.3 El Condominio Mixto**

Es aquel formado por condominios verticales y horizontales. Atendiendo a su uso, podrán ser:

#### **1. *Habitacional:***

Son aquellos inmuebles en los que la unidad de propiedad privativa está destinada a la vivienda.

#### **2. *Comercial o de servicios:***

Son aquellos inmuebles en los que la unidad de propiedad privativa, es destinada a la actividad propia del comercio o servicio permitido.

#### **3. *Industrial:***

Son aquellos en donde la unidad de propiedad privativa, se destina a actividades permitidas propias del ramo.

#### **4. *Mixtos:***

Son aquellos en donde la unidad de propiedad privativa, se destina a dos o más usos de los señalados en los incisos anteriores.

### **1.3 Concepto de vivienda multifamiliar residencial**

Es el tipo de edificación, cuya principal función es ofrecer refugio y habitación a las personas, protegiéndoles de las inclemencias climáticas, brindándoles confort, satisfaciendo sus necesidades diarias; que dispone de acceso y servicios comunes para más de dos viviendas.

Puede ser construida de forma vertical, horizontal, mixta, susceptible de aprovechamiento independiente, perteneciente a distintos propietarios, y con elementos constructivos y de servicios comunes. Este tipo de bien inmueble se puede comprar de contado o con financiamiento, o bien rentar por temporadas.

Los servicios como mantenimiento de las áreas comunes y verdes, instalaciones eléctricas y sanitarias del conjunto, deberán ser liquidados por los propietarios. Al igual que la edificación horizontal, la edificación vertical está determinada por niveles económicos, el social que viene siendo el tipo más económico, el nivel medio alto y residencial que se determinan por los metros cuadrados de superficie.

En tal virtud, concluimos que vivienda multifamiliar residencial es el conjunto de viviendas de nivel económico alto, que cuenta con las comodidades y servicios que ofrece una vivienda unifamiliar residencial, compartiendo servicios del conjunto, áreas comunes y garaje.

#### **1.4 La ley dominicana de Constitución de Condominios**

A partir del año 1958, por medio de la promulgación de la ley 5038, sobre Condominios, nuestro país ha contado con un instrumento legal en el cual se contemplan todos los aspectos relativos al condominio, el sistema de administración que debe llevar este, el modo de modificación, constitución y extinción del régimen y demás factores necesarios para mediar las circunstancias que se presenten en este tipo de inmueble. Antes de la creación de esta ley, las edificaciones de más de un piso eran regidas por medio del Código Civil, en específico del artículo 664, el cual manifiesta un rudimentario método para realizar las reparaciones y construcciones de la obra, producto de la ausencia de títulos de propiedad en donde se regule la forma por la cual debe hacerse.

La Ley 5038 sobre Constitución de Condominios la cual contiene artículos claves que entendemos importante destacar y comentar para los fines del presente trabajo de investigación.

**Art. 3. Cada propietario es dueño de su piso, departamento,** vivienda o local y, a falta de mención contraria en el título, todos son codueños del terreno y de todas las partes del

edificio que no estén afectadas al uso exclusivo de alguno de ellos, tales como patios, muros, techos y obra gruesa de los pisos, escaleras y ascensores, pasillo y canalizaciones e instalaciones de beneficio común exceptuando las que se encuentren en el interior de cada departamento.

Los propietarios podrán extender o restringir el número de las cosas comunes y aún limitar la copropiedad de algunas de ellas entre las personas que las usan o que deban tener a su cargo el cuidado y mantenimiento de las mismas por la posición de sus respectivos locales.

“**Art. 4.** Salvo convención contraria, cada propietario, para el goce de su propiedad exclusiva, podrá usar libremente de las cosas comunes conforme a su destino, sin perjuicio del derecho de los otros propietarios. Estará obligado a contribuir proporcionalmente a las cargas relativas a la conservación, mantenimiento, reparación y administración de las cosas comunes.

A falta de convención contraria, esa contribución será proporcional al valor de las fracciones divididas del inmueble, teniendo en cuenta su extensión y su situación. El porcentaje que se fije en el reglamento que deberá registrarse al someterse la propiedad al régimen de esta ley, solo podrá modificarse por el acuerdo **unánime de todos los interesados.**

En estos artículos claves, la ley establece y delimita, claramente, los derechos y restricciones de los propietarios de las áreas que les son propias y de las que son comunes a todos los propietarios, evitando así confrontaciones y ofreciendo a la Administración del Condominio lineamientos precisos para realizar su labor de gestión.

En cuanto a la administración del condominio la ley estipula:

“**Art. 9.** A los fines de la buena administración y goce de las cosas comunes y por el solo hecho de quedar organizada la propiedad en la forma que establece esta ley, todos los

propietarios de los pisos, departamentos, viviendas y locales del inmueble forman, obligatoriamente y de pleno derecho, un consorcio, con personalidad jurídica, que frente a los terceros y a los mismos propietarios actuará como representante legal de todos los propietarios por intermedio de un administrador. Los poderes del consorcio de propietarios, aún al dictar o modificar el reglamento, se limitan a las medidas de aplicación colectivas que conciernen exclusivamente al goce y administración de las cosas comunes.”

Al igual que en artículo anterior, la presente disposición delimita y precisa, aún más, las atribuciones que el consorcio de propietarios le asigna a la Administradora del Condominio.

La ley es pues bastante precisa y para la profundización sobre otros temas que la misma aborda se referirán al lector del presente trabajo a la bibliografía que se destaca sobre el particular.

### **1.5 Atribuciones de una Administradora de Condominio**

Puesto que sus obligaciones consisten en la tarea de gestión de las actividades comunes a todos los miembros del Condominio, la Administradora tendrá entre sus funciones principales, las siguientes:

- a) Organizar la contratación y pago del servicio de agua potable
- b) Organizar la contratación y pago del servicio de energía eléctrica
- c) Disponer de la recolección y pago del servicio de recogida de basura
- d) Dirigir el servicio de limpieza de las áreas comunes
- e) Operar el servicio de seguridad del Condominio
- f) Manejar los trabajos de reparación de averías comunes del Condominio
- g) Organizar el servicio de gas común si así lo dispone el Consorcio de Propietarios

- h) Entregar mensualmente a cada condómino un estado de cuenta del edificio, entre otros aspectos: Ingresos y gastos del mes anterior, saldo de las cuentas bancarias, detalle de la cuentas por pagar a proveedores y de las cuotas por cobrar.
- i) Solucionar situaciones de actos de molestia entre condóminos, para procurar la tranquilidad entre los mismos.
- j) Realizar cualquier otra actividad que le ordene el Consorcio de Propietarios

### **1.6. Desarrollo del modelo administrativo**

De acuerdo con las premisas propuestas por la escuela del proceso administrativo, los condominios pueden gestionarse con base en el siguiente esquema: El modelo pretende servir como apoyo al administrador de un condominio para que su gestión sea efectiva.

A nivel teórico, la teoría clásica proporcionó invaluable colaboración para la formulación de una estructura y de un proceso administrativo de nivel operativo. Luego los aportes del conductismo, la teoría general de sistemas y el estructural-funcionalismo permitieron revolucionar tal proceso administrativo involucrando en él variables como la estructura informal, la integración, la motivación y el autocontrol, el empleo de grupos de participación, el desarrollo organizacional y humano, la planeación estratégica y por objetivos, la calidad y el impacto social y ambiental. (Andrew, 2006)

El modelo busca cumplir con las fases del proceso administrativo en su parte superior, llevando las intenciones de la asamblea de copropietarios mediante el vínculo de las facultades ejecutivas a una fase de planeación de carácter estratégico, que cumplirán en forma compartida el consejo de administración al encargarse de guiar la filosofía y los principios generales como la misión y la visión, ya la administración propiamente dicha se le atribuirá la

conversión de estos preceptos en estrategias, objetivos, políticas y procedimientos. (Santos, 2008)

La fase denominada de ejecución involucra las actividades de organización, dirección y coordinación que pretenden establecer el orden social y físico. Dentro de la faceta de control tenemos el establecimiento de tres tipos de evaluadores: el aporte de alto nivel del revisor fiscal, quien funge como contrastador periódico ante la asamblea general; luego un auditor interno evaluará con regularidad el desarrollo de las ocupaciones de la empresa y, finalmente, con la instauración de mecanismos de autocontrol de gestión, la gerencia podrá disponer de información propia sobre su comportamiento frente a estándares propuestos en la etapa de planeación. Esta sección del modelo busca apropiar gran parte del conocimiento heredado por la teoría clásica más los aportes para la gestión de la teoría contemporánea.

Sin embargo, con el fin de concebir un modelo que en realidad aplique las innovaciones de la teoría contemporánea dentro del desarrollo del personal, de la organización misma y la satisfacción por parte de los dueños, una función de comportamiento organizacional ha sido agregada. Esta función de integración según la definición de Douglas McGregor pretende reunir el interés particular con el de la empresa". (Ginoa, 2009)

Dentro del diagrama se cuenta con nodos de fase finalizada, los cuales van a indicar el momento en el cual, dentro del flujo de entradas y salidas, las funciones han cumplido con el desempeño de sus actividades. En el fondo esto no es más que una abstracción ya que las actividades de ejecución difícilmente pueden ser finalizadas, salvo en el caso de dividir las por tareas muy específicas y las de planeación y control han sido sugeridas para ejecutarse con carácter permanente.

El modelo se permite este supuesto gracias a la definición de plazos en los objetivos, pues generalmente la gestión hace reuniones de revisión de sus planes y programas, de las etapas de ejecución y del estado del control; además las evaluaciones periódicas contables, financieras, de auditoría interna y externa, son de la misma naturaleza.

### ***1.6.1. Planeación estratégica y administración por objetivos en condominios***

La administración del condominio deberá plantearse objetivos de largo plazo según el comportamiento de las variables externas; además tendrá encomendada la transcripción y el establecimiento, según las concepciones del consejo de administración, de una visión estratégica a largo plazo de naturaleza flexible, enmarcada dentro de una misión corporativa. De allí su camino será la implementación de estos principios en objetivos estratégicos, políticas y requisitos generales del trabajo que satisfagan a los clientes. La misión de la gestión de condominios tendría que ver, a nuestro parecer, con el concepto de tener habitantes felices de vivir en la unidad multifamiliar". (Tineo, 2007)

Esto significa que la administración les proporcione servicios eficaces (mantenimiento y reparaciones, aseo, seguridad, etc.), cuotas razonables y cómodas de pago por la administración, servicios complementarios (comerciales, deportivos, etc.) a bajo precio, valorización y facilidades para un vivir mejor (conservación del ambiente, parques para recreación, seguridad de los niños, por ejemplo). Tal misión también puede incluir, acertadamente, la búsqueda de la satisfacción de los clientes internos.

La visión estratégica probablemente podría formularse así: "La unidad multifamiliar, condominio o copropiedad -propiedad horizontal- buscará prolongar y ampliar hacia el futuro los productos y servicios que ofrece a sus clientes externos y la satisfacción de sus clientes

internos para garantizarles la conservación de las condiciones que actualmente gozan. Así estará cumpliendo con su misión social de hacer habitantes felices".

Esta visión estratégica implementa la misión sugiriendo a los condóminos y empleados estabilidad y mejoramiento de las cualidades que posee la unidad hacia el mañana. Los objetivos deberán aterrizar la misión y la visión, por ejemplo a la reducción del costo de la cuotas a cierto plazo, a mejorar radicalmente la calidad de los servicios que se prestan y a incorporar nuevos y variados, a facilitar una estructura flexible y de fácil acceso a los clientes con elevados niveles de eficiencia o a garantizar mejores perspectivas de satisfacción interna y externa. Todo depende de los lineamientos de la gerencia y de los principios rectores del consejo de administración en representación de la asamblea general. Las políticas y requisitos del trabajo deberán orientarse según el cumplimiento de los objetivos establecidos de manera clara y equitativa. (Doñez, 2008)

### ***1.6.2 Ejecución de las labores planeadas: organización de la estructura orgánica de un condominio***

Debido a que esta organización se caracteriza por un sistema de autogestión, la estructura orgánica sería de la siguiente forma:

\* Asamblea de copropietarios: Es el órgano fundamental de la organización, a través de ésta se manifiesta la voluntad de los propietarios y sus resoluciones son de cumplimiento obligatorio. Es allí donde se aprueban todas las normas. Algunas funciones primordiales son (entre otras) la elección del consejo de administración, elección del administrador, gravámenes, nombramiento del revisor fiscal, modificaciones al reglamento y control sobre su cumplimiento.

\* Revisor fiscal: Junto con la auditoría interna, este tipo de control ofrece una visión objetiva, imparcial e independiente, que otorga a los habitantes seguridad y confianza, su

labor es un examen crítico de los actos de la administración mediante la confrontación de la información presentada.

\* Consejo de administración: Es nombrado por periodos anuales por la asamblea de copropietarios. Su composición es diversa, dependiendo de las necesidades. Generalmente cuenta con un presidente, escogido entre los condueños, un secretario, remunerado o no y quien tiene a cargo las actas de las asambleas y de las reuniones del consejo, un revisor fiscal y sus respectivos suplentes. El consejo de administración vigila y dirige al administrador y a la vez actúa como asesor. (Riviera, 2011)

Auditoría interna y control interno: Es una asesoría a la administración que le permite favorecer la vigilancia y los controles apropiados; como herramienta de control requiere conocimientos en auditoría y contaduría. Gracias a ella es posible efectuar una revisión completa y permanente de las operaciones contables y financieras, además de que se convierte en un recurso importante para prevenir fraudes y auxilia a la administración permitiéndole ser más eficiente. El control interno ofrece una excelente oportunidad para evitar errores y realizar mejoramiento continuo. (Eulalias, 2009)

Administrador: Puede ser una persona natural o jurídica, elegida por la asamblea de copropietarios, pero su actividad depende directamente del consejo de administración. Le corresponden las funciones de actividades administrativas, financieras, de seguridad, comerciales y contables. Por sugerencia de la junta de socios, la administración debe encargarse de planear y programar, llevar a cabo dichas programaciones y posteriormente debe evaluar sus efectos; los resultados de este proceso administrativo serán tenidos en cuenta por la asamblea, nuevamente realizando una correcta retroalimentación. Las actividades que deben ser planeadas, ejecutadas y verificadas comprenden:

- 1.-Administrativas: involucradas con el recurso humano y su seguridad.
2. Gestión de los recursos tecnológicos y ambientales.
3. Financieras y de contabilidad: gestión y acopio de recursos financieros y el registro de la información contable.
4. Mantenimiento: adecuación y sostenimiento del recurso físico; compras de suministros y relaciones con proveedores.

### **1.7 El Mercado**

El concepto de mercado se refiere a las ofertas del sector dedicado a la administración de condominios, el manejo que se da a los mismos, y la necesidad de fortalecimientos de las ideas relativas al manejo de estas unidades de viviendas, lo que puede representar un aspecto importante para la economía del país y la generación de empleos.

El mercado también se refiere a las transacciones de un cierto tipo de bien o servicio, en cuanto a la relación existente entre la oferta y la demanda de dichos bienes o servicios. Es la evolución de un conjunto de movimientos a la alza y a la baja que se dan en torno a los intercambios de mercancías específicas o servicios y además en función del tiempo o lugar. Aparece así la delimitación de un mercado de productos, un mercado regional, o un mercado sectorial. Esta referencia es analizable, se puede cuantificar, delimitar e inclusive influir en ella. (Perkins, 2008)

Asimismo al hacer referencia del mercado de la administración de condominios, se busca viabilizar y facilitar a los propietarios de condominios nuevas formas de manejo de sus unidades de viviendas, garantizando mayor estabilidad, reduciendo los roces personales y lo que pudieran ser posibles conflictos del entorno.

No menos importante, es la viabilidad que pueden ofrecer estas unidades administrativas, muy de manera especial la que se propone en el proyecto, ya que se constituye en una estrategia capaz de potenciar administración de nuevas estructuras habitacionales, lo que puede ser un buen campo en el mercado nacional..

### ***1.7.1 Tipos de mercado***

Se puede hablar de mercados reales y mercados potenciales. El primero se refiere a las personas que, normalmente, adquieren el producto; y, el segundo, a todos los que podrían comprarlo.

### ***1.7.2 Segmentación de mercados***

La segmentación de mercados es un proceso mediante el cual se identifica o se toma un grupo de compradores con características similares, es decir, se divide el mercado en varios segmentos, de acuerdo con los diferentes deseos de compra y requerimientos de los clientes.

A continuación se presentarán tres casos en donde se implementan diferentes estrategias de mercadotecnia, dependiendo de lo que busca la empresa y las características de los consumidores.

Mercadotecnia de masas. En ella, los empresarios producen, distribuyen y promueven, en masa, un solo producto entre todos los clientes. Por ejemplo, hubo una época en que las refresqueras embotellaban un único producto para todo el mercado, con la esperanza de que captara la preferencia de todo el público. Este tipo de mercadotecnia se basa en la suposición de que reduce al mínimo los costos y el precio, creando así el máximo mercado potencial.

(Chievos, 2010)

Mercadotecnia diferenciada por producto. En este caso, los empresarios fabrican dos o más productos que muestran características, estilos, cualidades, tamaños y otros aspectos diferentes para cada uno. Por ejemplo, en la actualidad, las embotelladoras producen varios refrescos en distintos tamaños y recipientes. Con ello pretenden ofrecer variedad, en vez de captar el interés de los diversos segmentos del mercado.

Mercadotecnia de selección de segmentos de mercado. Aquí, los empresarios distinguen los segmentos del mercado, escogen uno o varios, crean productos y realizan promociones destinadas, exclusivamente, a cada segmento. Por ejemplo, algunas embotelladoras crearon los refrescos light para satisfacer las necesidades de los consumidores preocupados por su dieta.

### ***1.7.3 Investigación y análisis de mercado***

La investigación de mercados es una técnica que sirve para recopilar datos de cualquier aspecto que se deseen conocer para después poder interpretarlos y al final hacer uso de ellos para una correcta toma de decisiones.

La investigación de mercados es el proceso mediante el cual las empresas buscan recopilar información de manera sistemática para poder tomar mejores decisiones, pero su verdadero valor reside en la manera en que se usa todos los datos obtenidos para poder lograr un mejor conocimiento del consumidor. (Salvat, 2007)

La industria está cambiando, los consumidores tienen nuevos hábitos de consumo, otras necesidades o preferencias. La investigación de mercados indica hacia donde enfocar nuestros esfuerzos y recursos.

Para hacer esta investigación se recurre a métodos estadísticos y analíticos y de diversas técnicas para obtener los datos o información que necesitemos. Los informes

realizados luego de realizar dicha investigación nos dan las bases para actuar a favor del cliente y tener éxito en la compañía, también para definir, por ejemplo, campañas de publicidad y marketing, lanzar nuevos productos, etc. Aquí más detalles de El verdadero valor de la investigación de mercados.

La importancia de la investigación de mercado para la creación de una empresa es crucial. Si se quieren obtener unos buenos resultados desde el inicio de la actividad, este método debe convertirse en el centro de la estrategia empresarial. Conocer la demanda, los gustos y motivaciones de los consumidores es clave para poder adaptar tu producto o servicio a lo que va a ser consumido. Comprender los valores que impulsan al consumidor a adquirir un producto o servicio y no otro es clave para que lo que ofreces tenga una mejor acogida en el mercado. (Antuane, 2012)

Igualmente, conocer la oferta de tu sector es fundamental. Saber qué ofrecen los demás a través de un análisis de la competencia, y conocer a qué precio venden, o qué les distingue del resto, es vital para poder mantener una posición de liderazgo en el sector y llegar al máximo número posible de clientes potenciales.

Una investigación de mercado tiene un aporte muy específico en la planeación de estrategias y la toma de decisiones en una empresa o proyecto, pues dependiendo de los resultados obtenidos, se definen propósitos y guías a seguir para atacar los problemas que se hayan detectado; esto puede ser aplicado a cualquier tamaño y tipo de empresa, de nueva creación o con años de servicio, pues el fin siempre va a ser el mismo, encontrar la manera de optimizar recursos y mejorar las áreas de oportunidad y hacer que la empresa sea más rentable.

La decisión de llevar a cabo una investigación de mercado debe sustentarse en consideraciones como la comparación entre costos y beneficios, los recursos con los que se cuenta para realizar la investigación y para llevar a la práctica sus hallazgos, así como la actitud y disposición de la administración para su realización (Malhotra, 2008).

La necesidad de una investigación de mercado es similar a la aceptación del concepto de mercadeo; y esta se da a través de un proceso para llevar a cabo la recopilación de información, en la cual se especializa la investigación de mercados; en el sector comercial se puede decir que es una inversión, pues genera utilidades y reduce los riesgos por decisiones tomadas erróneamente, desde una posición independiente de los directivos y con un punto de vista objetivo.

Al analizar el mercado se debe iniciar por observar y estudiar detenidamente al consumidor, pues es el que muestra a las empresas que tipo de productos o servicios son los que desea adquirir, debiendo decidir así la empresa a qué precios venderlos, dónde y cómo hacerle publicidad al producto, qué canales de distribución emplear, etc. Los canales de distribución son un gran determinante para tener un negocio exitoso, ya que intervienen directamente con los costos directos y si no se tiene varios intermediarios involucrados es más factible poder reducir el costo de los productos y así generar más ventas. (Pilar, 2006)

Generalmente los consumidores tienen varias opciones para comprar, por esto los empresarios requieren de estudiar sus mercados cuidadosamente e ir en busca de sus compradores; y por esta razón, la investigación de mercados se convierte en un activo de la empresa que evita gastos y riesgos al señalar los potenciales de mercados y ventas, formando parte de la cultura comercial de un negocio. Una investigación de mercado es tecnología que aumenta las ventas, contribuye a la productividad y a la mejora de utilidades. Cuando lograr

establecerse en la organización como elemento estratégico y de apoyo para el director de la empresa, su contribución a la rentabilidad aumenta geométricamente con respecto a su presupuesto ejercido (López, 2001).

Se necesita de esta investigación cuando la información que se obtendrá estará destinada a la toma de decisiones y sobre todo que efectivamente se aplicarán los resultados.

El analizar el mercado permite a las empresas trazar estrategias de comercialización más eficaces; además de realizar pronósticos de la demanda, planes de exportaciones e importaciones, segmentación de mercado y también realizar análisis de la competencia y su posicionamiento.

#### ***1.7.4 Análisis de mercado***

Se entiende por análisis de mercados como la distinción y separación de las partes del mercado para llegar a conocer los principios o elementos de este.

Para realizar un análisis de mercados adecuado necesitamos distinguir entre los diferentes tipos de mercado que existen.

Entre los tipos principales de mercado encontramos a:

- Mercados de Consumo
- Mercados Industriales
- Mercados de Servicio

##### **1.7.4.1 Mercados de Consumo**

Son aquellos en los que se comercializan bienes que están destinados al consumo individual o familiar. Los bienes de consumo se clasifican en función del comportamiento de compra del consumidor en:

- a) Bienes de Conveniencia: son bienes de uso común que se compran con frecuencia y requieren un mínimo esfuerzo de decisión. Este tipo de bienes se clasifica en otros tres grupos:
- ✓ Bienes Corrientes: o de uso general, como el pan, la pasta de dientes, la leche, el tabaco.
  - ✓ Bienes de Compra por Impulso: son los bienes comprados sin ninguna planificación previa de su búsqueda y compra. Estos se encuentran disponibles en muchos sitios y esto hace que el consumidor repare en ellos y los adquiera. Los caramelos y otras golosinas son ejemplos de productos de este tipo.
  - ✓ Bienes de Compra de Emergencia: que son los productos que se adquieren cuando de forma imprevista se presenta la necesidad que ellos satisfacen.
- b) Bienes de Compra Esporádica: son aquellos bienes que adquieren los consumidores después de un relativo esfuerzo de búsqueda y comparación. Ejemplos de este tipo de bienes son los electrodomésticos, los muebles y las prendas de vestir.
- c) Bienes de Especialidad: son aquellos productos que tienen ciertas características que permiten considerarlos como únicos y sus consumidores están dispuestos a realizar un gran esfuerzo por adquirirlos. En relación con este tipo de artículos, el consumidor sabe que es lo que quiere. Ejemplos de estos productos son las joyas de diseño exclusivo y las prendas de vestir de marcas exclusivas.
- d) Bienes no buscados: son aquellos los cuales el consumidor no tiene conocimiento de su existencia y aunque los conozca no suele buscarlos. Los nuevos productos, hasta que se divulga su existencia por la publicidad son un ejemplo del primer caso. Pero hay productos cuya existencia es sobradamente

conocida, como las pólizas de seguro de vida o las enciclopedias en cuya compra no suele pensar el consumidor.

#### 1.7.4.2 Mercados Industriales

Son aquellos que comprenden los productos y servicios que son comprados para servir a los objetivos de las organizaciones. En este mercado podemos distinguir cinco tipos de compradores:

Las empresas y cooperativas agrícolas, ganaderas o pesqueras, que suelen ser organizaciones muy reducidas con procesos de compra poco racionalizados.

Las empresas extractivas, de producción de energía, manufacturales y de la construcción.

Los revendedores que compran los productos terminados y los vuelven a vender sin realizar ninguna transformación física en el mismo.

#### 1.7.4.3 Mercados de Servicio

Son aquellos mercados en los que se hacen transacciones de bienes de naturaleza intangible.

Los servicios son las actividades separadas, identificables e intangibles que satisfacen las necesidades y deseos y no están necesariamente ligadas a la venta de un producto o servicio.

La forma más usual de clasificar a los servicios es en función de las actividades desarrolladas.

#### 1.7.4.4 Marco Legal del sistema de administración de condominios

La propiedad de los edificios de dos o más pisos podrá dividirse por pisos o departamentos, viviendas, o locales independientes siempre que el o los propietarios hagan registrar sus derechos de conformidad con el régimen establecido por esta ley. De lo contrario regirá el derecho común.

Para disfrutar del régimen especial que establece esta ley, los departamentos, viviendas o locales en que estén divididos los pisos, deberán tener una salida directa a la vía pública, un patio, una escalera o pasillo común, que los haga aprovechables de manera independiente.

Cada propietario es dueño de su piso, departamento, vivienda o local, y, a falta de mención contraria en el título, todos sus codueños del terreno y de todas las partes del edificio no estén afectadas al uso exclusivo de algunos de ellos, tales como patios, muros, techos y obra gruesa de los pisos, escaleras y ascensores, pasillo y canalizaciones e instalaciones de beneficio común exceptuando las que se encuentren en el interior de cada departamento.

Los propietarios podrán extender o restringir el número de las cosas comunes y aún limitar la copropiedad de algunas de ellas entre las personas que lo usan o que deban tener a su cargo el cuidado y mantenimiento de las mismas por la posición de sus respectivos locales.

Salvo convención contrario, cada propietario, para el goce de su propiedad exclusiva, podrá usar libremente de las cosas comunes conforme a su destino, sin perjuicio del derecho de los otros propietarios.

Estará obligado a contribuir proporcionalmente a las cargas relativas a la conservación, mantenimiento, reparación y administración de las cosas comunes.

A falta de convención contraria, esa contribución será proporcional al valor de las fracciones divididas del inmueble, teniendo en cuenta su extensión y su situación. El porcentaje que se fije en el reglamento que deberá registrarse al someterse la propiedad al régimen de esta ley, sólo podrá modificarse por el acuerdo unánime de todos los interesados.

Los derechos de cada propietario de las cosas comunes son inseparables de la propiedad de sus respectivos pisos, departamentos o locales.

Sin necesidad de mención especial, estos derechos pasan al adquirente de un derecho real, principal o accesorio, sobre la parte dividida del inmueble.

Cada propietario puede enajenar, hipotecar o en cualquier forma afectar o dar en arrendamiento el piso, departamento, vivienda o local que le pertenece, sin necesidad del consentimiento de los demás.

Cada propietario atenderá, a su costa, a la conservación y reparación de su propio piso, departamento, vivienda o local.

No podrá hacer en él innovaciones o modificaciones que puedan afectar la seguridad o estética del edificio o los servicios comunes; ni destinarlo a fines distintos a los previstos en el reglamento del edificio, y en caso de duda, a aquellos que deban presumirse por la naturaleza del edificio y su ubicación; ni perturbar la tranquilidad de los vecinos o ejercer actividades contraria a la moral y a las buenas costumbres o que comprometan la seguridad del inmueble.

Se necesitará el consentimiento de todos los propietarios para modificar los acuerdos que declaren, extiendan o restrinjan el número de las cosas comunes o que limiten la copropiedad.

A los fines de la buena administración y goce de las cosas comunes y por el sólo hecho de quedar organizada la propiedad en la forma que establece la ley, todos los propietarios de los pisos, departamentos, viviendas y locales del inmueble forman, obligatoriamente y de pleno derecho, un consorcio, con personalidad jurídica, que frente a los terceros y a los mismos propietarios, actuará como representante legal de todos los propietarios por intermedio de un administrador.

Los poderes del consorcio de propietarios, aún al dictar o modificar el reglamento se limitan a las medidas de aplicación colectiva que conciernen exclusivamente al goce y administración de las cosas comunes.

El consorcio de propietarios podrá sustituir el reglamento existente o hacerle adiciones o modificaciones, que serán obligatorios para todos los propietarios y sus causahabientes.

Sin embargo, el reglamento o sus modificaciones, así como las convenciones excepcionales a que se refieren los artículos 3, 4 y 8, no son obligatorios respecto de los causahabientes a título particular ni oponibles a los terceros sino después de haber sido depositados en copia en la oficina del registrador de Títulos correspondiente, y de haber sido anotado al dorso del certificado Original de Título y de los duplicados existentes.

Los propietarios están obligados a contribuir al pago de las primas de los seguros colectivos sobre riesgos que amenazan el inmueble o a los copropietarios en su conjunto, cuando así lo disponga el consorcio de propietarios o el reglamento.

Las resoluciones del consorcio de propietarios serán obligatorias siempre que hayan sido tomadas por mayoría de votos de todos los interesados, en asambleas debidamente convocadas.

Cada propietario tendrá derecho a un número de votos proporcional a la importancia de sus derechos en el inmueble, que se fijará convencionalmente al registrarse la propiedad y una mayoría ordinaria de las tres cuartas partes de los votos de los propietarios y una mayoría ordinaria de los mismos para dictar, modificar o sustituir disposiciones del reglamento para los cuales esta ley o el reglamento original no exijan el consentimiento unánime de los propietarios.

A falta de un administrador designado por el consorcio de propietarios, cualquiera de ellos podrá dirigirse al Juez de Paz de la jurisdicción en que está ubicado el edificio para la designación de un administrador judicial, citando a todos los interesados.

Salvo disposiciones contrarias en el reglamento, el administrador, ya sea nombrado por el consorcio de propietarios o por el Juez de Paz, tendrá a su cargo la ejecución de las decisiones de la asamblea del consorcio, y, si fuere necesario, atenderá por propia iniciativa a la guarda de las

cosas comunes y a su conservación y mantenimiento en buen estado de uso, y podrá constreñir a cada uno de los intereses al cumplimiento de sus obligaciones.

Los poderes del administrador serán revocados de la misma manera en que éstos fueron otorgados, por el consorcio de propietarios o por el Juez de Paz, citando el más diligente a los demás interesados, quienes podrán dar a conocer sus opiniones.

La designación de un administrador por el consorcio de propietarios, produce de pleno derecho a la revocación del administrador judicial.

La remuneración del administrador judicial será determinada por la misma ordenanza que lo designa y esa remuneración se ajustará a las bases establecidas en el reglamento.

El administrador, cualquiera que fuere la forma de su designación, representa al consorcio de propietarios del inmueble, bien como demandante o como demandado y aún contra los mismos propietarios individualmente. Necesitará la autorización previa de la asamblea de propietarios para actuar como demandante o como recurrente.

El administrador actuará a nombre del consorcio de propietarios del inmueble, sin tener que mencionar el nombre de cada uno de los propietarios.

Cualquier propietario puede, en ausencia del administrador y no mediando oposición de los demás, quienes serán advertidos previamente, hacer los gastos necesarios para la conservación o reparación de las cosas comunes, a cargo de reembolso.

Las acciones que pudieren surgir entre los propietarios en relación con la administración y el goce de las partes comunes del inmueble, o con la interpretación o ejecución del reglamento, son de la competencia del Tribunal de Tierras.

Igualmente el Tribunal de Tierras será competente para conocer de las demás acciones que puedan surgir con motivo de la aplicación de esta ley.

El pago de la cuota con que debe contribuir cada propietario a las cargas comunes, de conformidad con el artículo 4, está garantizado con un privilegio sobre la parte dividida de aquel cuyo favor el consorcio de propietarios haya hecho el avance.

Este privilegio tendrá preferencia sobre todos los demás y se extiende a la parte alícuota indivisa de las cosas comunes del inmueble, en virtud del principio establecido en el artículo 5.

La persona o personas que deseen dividir la propiedad de un edificio, existente o por construir, en pisos o en departamentos, viviendas o locales independientes, conforme al régimen que establece esta ley, deberán hacer registrar de acuerdo con la Ley de Registro de Tierras sus derechos en relación con el terreno y sus mejoras.

La solicitud de registro contendrá una descripción tan completa como fuere posible del edificio y de los pisos, departamentos, viviendas o locales independientes en que está dividido, y se anexarán a la misma los planos arquitectónicos, estructurales y de instalaciones.

No se registrará ningún edificio conforme a esta ley, si el o los propietarios no hacen registrar al mismo tiempo un reglamento que contenga por lo menos lo siguiente:

1. Especificación de cada una de las partes de propiedad exclusiva en que está dividido el edificio, con indicación del número o letra o cualquier otra designación que sirva para identificarlas;
2. Número de votos que corresponderá, en las resoluciones de la asamblea del consorcio de propietarios, al dueño de cada parte del edificio de propiedad exclusiva.
3. Porcentaje con que deberá contribuir cada propietario a los gastos y cargos comunes.
4. Bases para la remuneración que se deberá pagar al administrador.
5. Destino de las diferentes partes del inmueble.

La propiedad de los pisos, departamentos, viviendas o locales independientes en que está dividido un inmueble, puede registrarse a nombre de una sola persona, física o moral, o aún a nombre de una sucesión indivisa, y no pierde su carácter por el sólo hecho de que todas las partes de propiedades exclusiva pertenezcan a un solo dueño.

La propiedad dividida por piso o departamentos, viviendas o locales independientes podrá registrarse antes de la construcción del edificio, siempre que los planos hayan sido aprobados por las autoridades administrativas que la ley requiere para que pueda comenzarse la construcción.

En el Certificado de Título se hará constar esta circunstancia, así como la obligación que asumen los propietarios de participar y justificar oportunamente al Registrador de Títulos la habitación del edificio para ser ocupado.

## **SEGUNDA PARTE: TRABAJO EMPÍRICO**

## **CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. Base Metodológica**

En virtud de la existencia de otras investigaciones previas sobre el tema tratado, ésta investigación traspasó las fronteras de la mera investigación exploratoria, motivo por el cual se quiso alcanzar un nivel descriptivo y analítico, y sobre todo lógico desde una perspectiva crítica, en consecuencia se aplicó un diseño metodológico no experimental, ya que en esta investigación no se manipulan variables, si no que por consiguiente, tampoco se incurrió en controlar grupos, en razón de que, los objetivos trazados fueron orientados a la interpretación y análisis de documentos, además, se utilizó un enfoque constructivista de interpretación a las consultas realizadas a los expertos sobre el tema.

En consecuencia, complementando el diseño no experimental se aplicaron, simultáneamente;

El diseño transversal, para aplicar cortes temporales y el devenir histórico de las variables mercadológicas para la formulación de una propuesta de administración de condominios.

El diseño de estudios de cada caso a fin de estudiar el concepto y funcionamiento del sistema de manejo de condominios en la República Dominicana.

### **2.2. Perspectiva Metodológica**

Se utilizó el enfoque cualitativo para ésta investigación, y la guía de referencia que se utilizó para la obtención de datos y la producción de resultados, fueron los métodos lógico inductivo y la síntesis porque su base fue esencialmente bibliográfica y documental, de igual forma, se elaboraron cuestionarios de preguntas abiertas y cerradas, para dar respuesta a los objetivos planteados.

Así mismo, se utilizaron varias perspectivas metodológicas alternativas y opuestas, Por ejemplo, la triangulación de fuentes de datos, la que se utilizaron para considerar los planteamientos de los distintos grupos que conforman la realidad objeto de estudio, entre ellos los habitantes de condominios y el proceso administrativo en el renacimiento del Distrito Nacional, de igual forma, se utilizó la triangulación del investigador, apoyados en dos investigadores que se incluyeron en el proceso, con el objetivo de evitar el sesgo potencial derivado del análisis de los datos, que sucede cuando se ven desde una única perspectiva.

En ese mismo orden, se utilizó la triangulación teórica aplicando en la investigación las distintas teorías existentes sobre el tema con el objeto de encontrar los aspectos complementarios aplicables a investigación que aportan las distintas perspectivas, finalmente y por último, se combinaron varios de los métodos para tratar de acercarse a la realidad investigada.

### **2.3. Tipo de Investigación**

Según la profundidad u objetivo, ésta investigación fue descriptiva y toma como referencia sus orígenes.

Según el tratamiento de los datos la investigación fue cualitativa, ya que se pudo recurrir antes y durante la recolección de los datos o en cualquier etapa del proceso de investigación.

Según la dimensión temporal la investigación fue histórica-prospectiva debido a que se describen los principios, normas y reglamentaciones legales establecidas en base al sistema de administración de condominios en el país, y así mismo, se concluye con un grupo de propuestas prospectivas, en aras de que puedan ser aplicadas en el futuro.

### **2.4. Diseño de la Investigación**

El diseño de ésta investigación fue descriptiva y limitada en el tiempo, ya que estuvo basado en el esquema y síntesis de información cualitativa, captados mediante entrevistas a

expertos, análisis documental y visitas a bibliotecas, fuentes autorizadas y calificadas en el tema, bibliográfico y descriptivo, donde las fuentes de recopilación de datos son documentos físicos y en líneas, artículos y cualquier otro tipo de fuente que aborde sobre el tema.

## **2.5. Objetivos de la Investigación**

Esta investigación tiene como propósito, la recopilación de datos e informaciones relevantes para la creación de una empresa de administración de condominios en el sector El Renacimiento del Distrito Nacional.

## **2.6. Fases del Proceso de Investigación**

Para la realización de ésta investigación se aplicó una sistematización del proceso de investigación, en consecuencia, inicialmente se realizó un estudio previo observacional o exploratorio, con el objetivo de arribar a un contacto primario y contrastar dichos resultados con la idea de investigación del autor, de igual forma se realizó un estudio descriptivo de las fuentes que fueron consultadas, de las entrevistas realizadas, en virtud de que, las muestras se seleccionaron fundamentados en un criterio de conveniencia, las muestras se seleccionaron utilizando un criterio pluralista, en aras de obtener mayores información mediante la divergencia de criterios de los entrevistados.

## **2.7. Explicación de los procedimientos que se llevarán a cabo para la recolección de datos**

Según Méndez (1999) en el proceso de investigación se utilizaron los más variados procedimientos que sirvieron para la recolección de datos e informaciones que permitan en la investigación tener informaciones relacionadas con el tema de estudio.

La fuente primaria es la información oral o escrita que es recopilada directamente por los investigadores a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las fuentes secundarias es la información escrita que ha sido

recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

La población estuvo basada en personal residentes de edificios en el Sector el Renacimiento, lo cual se determinó en base a las siguientes características: Inquilinos y propietarios sin ninguna determinada edad. La muestra se compone según la fórmula  $n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$ , donde: n es el tamaño de la muestra, N que es la población o universo que se conforma por condóminos en el referido sector ubicado en el Distrito Nacional, para un total de 88 personas, Z es el nivel de confianza o de certeza que ofrecen los resultados, se utilizaron un porcentaje de 97.5% equivalente a 2.24, p que es la probabilidad a favor y será de 5%, así como q que es la probabilidad en contra, e que la precisión o máximo error admisible .

$$Z^2 = (2.24)^2 = 5.0176 \quad p = 0.5; \quad q = 0.5;$$

$$e^2 = (0.05)^2 = 0.025; \quad N = 88$$

$$n = \frac{(5.0176 \times 0.5 \times 0.5 \times 88)}{(0.025 \times 87 + 5.0176 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 110.387 / 1.3869$$

$$n = 79.59$$

El tamaño de la muestra será 80, de acuerdo con la fórmula anterior.

## **2.8. Procedimientos estadísticos para el análisis de los resultados**

Para efectivizar el proceso de la recolección de datos, es importante establecer que este se refiere al uso de una gran variedad de técnicas y herramientas que bien pueden ser utilizables por los investigadores con el fin de lograr el desarrollo de los sistemas que permiten evaluar la información, la cual puede ser la observación, la entrevista, el cuestionario.

En sentido general, es bueno establecer que la recolección de datos es un proceso meticuloso y difícil, pues requiere un instrumento de medición que sirva para obtener la información necesaria para estudiar un aspecto o el conjunto de aspectos de un problema.

Es evidente que para una mayor efectividad del estudio es necesario plantear la importancia de las fuentes, dentro de las que se pueden mencionar las siguientes:

Fuente primaria, que es aquella se establece cuando los datos o informaciones son tomados de su lugar de origen.

Fuente secundaria, entendida como aquella obtenida cuando los datos no son tomados directamente, sino que se aprovechan aquellos previamente recogidos por otras personas.

## **2.9. Exclusión**

No se pudo entrevistar a parte del personal que labora en la jurisdicción inmobiliaria del Distrito Nacional, a los fines de conocer la importancia de formulación y propuestas del sistema de administración de condominios y la realidad existente en el país.

## **2.10. La Fuente Primaria**

Para la elaboración de ésta investigación las fuentes primarias que se utilizaron fueron, entrevistas mediando un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas sobre el tema en cuestión.

## **2.11. Fuentes Secundarias**

Para la realización de ésta investigación se utilizaron diversas fuentes secundarias entre ellas, la constitución, leyes adjetivas, resoluciones, revistas, conferencias, etc. Las cuales estaban relacionadas con el tema de investigación.

## **2.12. Fuentes Digitales**

Para la elaboración de ésta investigación se utilizaron fuentes digitales diversas, por ejemplo, la Internet, grupos de discusión en las redes sociales, y el sistema de tabulación y gráficos Monkey, entre otros.

## MAPA DEL SECTOR EL RENACIMIENTO



La localidad de El Renacimiento pertenece (de mayor a menor) a la región Distrito Nacional y a la provincia Santo Domingo Oeste. La localidad de Renacimiento tiene 20,145 habitantes (censo 2008).

Latitud: 18.44624

Longitud: -69.96843

Huso horario: América/Santo Domingo

Universal time: UTC-4

Horario de verano: N

Ciudades Próximas: Mirador Norte, Los Cacicazgos, Manganagua, Urbanización Real, Suriel, El milloncito, Los Restauradores, Zona Industrial de La Isabela y Zona industrial de Herrera.

## CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 3.1. Resultados y análisis

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir del cuestionario de la encuesta realizada. El tamaño de la muestra fue de 80 encuestados, de los cuales 48 son propietarios

#### 3.1.1 Condominios en los que ha residido

Se tomó una muestra de 80 encuestados, de los cuales en la primera pregunta ¿En cuántos condominios ha residido? se obtuvieron los siguientes datos:

32 han residido en un condominio, 29 en dos condominios, 11 en tres condominios y 8 en más de tres condominios.

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentajes</b>
1 condominio	32	40%
2 condominios	29	36%
3 condominios	11	14%
Más de 3 condominios	8	10%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Tabla 1 Condominios en los que ha residido

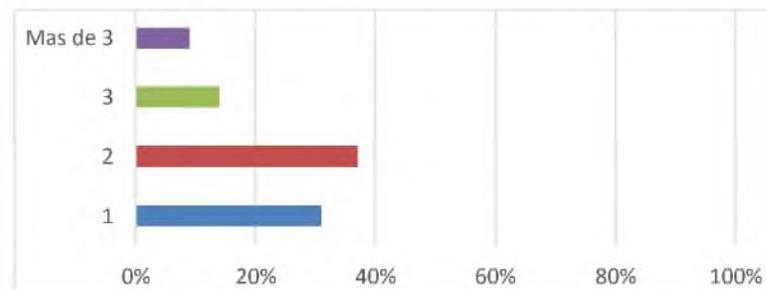


Gráfico 1. Condominios en los que ha residido

Fuente: ENTREVISTA

### 3.1.2. Servicios que cubre su administración de condominio actual

La segunda pregunta se conformó de siete variables, centradas en obtener información acerca de los servicios más relevantes en una administración de condominios. De los cuales 70 encuestados indican que la limpieza de áreas comunes prevalece en los servicios que ofrece su administradora y la entrega de informes financieros es el servicio con un menor porcentaje.

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentajes</b>
Limpieza de áreas comunes	70	87%
Pago de servicios generales	52	65%
Cobros de cuotas	50	62%
Manejo del personal	49	61%
Entrega informes financieros	37	46%
Ejecución por contratación de reparaciones de averías y mantenimiento	44	55%
Otros, especifique	5	6%
Encuestados	80	

Tabla 2 Servicios ofrecidos por su condominio actual

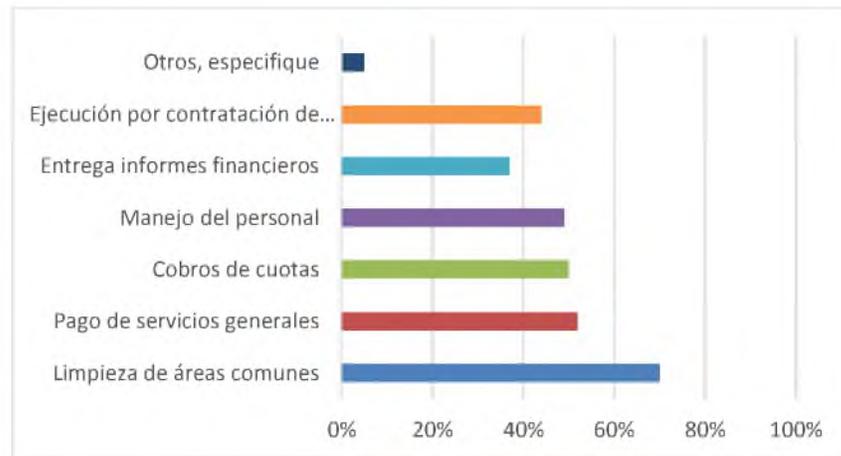


Gráfico 2. Servicios ofrecidos por su condominio actual

Fuente: ENTREVISTA

### 3.1.3 Problemas más frecuentes en el mantenimiento de un Condominio

En la pregunta No. 3 de la encuesta, enunciarnos diferentes variables, cuya pregunta es considerada abierta y consiste en indicar cuáles son los problemas más frecuentes en el mantenimiento de un condominio, siendo el de mayor porcentaje el de atraso de cuotas, con un 81% y el de menor porcentaje y no menos importante, el de la alta rotación de vigilantes con un 12%. Los resultados se muestran en la figura N° 3.

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentajes</b>
Atrasos en cuotas	65	81%
Conflictos entre Condóminos	22	27%
Robo de energía área común	16	20%
Alta rotación de vigilantes	10	12%
Usurpación de parqueos	35	44%
Violación de la ley de condominios	28	35%
Total de encuestados	80	

Tabla 3 Problemas más frecuentes en el mantenimiento de un condominio

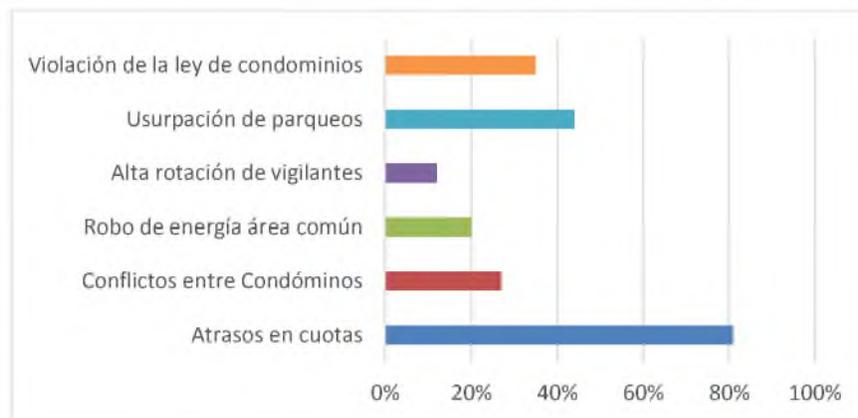


Gráfico 3. Problemas más frecuentes en el mantenimiento de un condominio

Fuente: ENTREVISTA

### 3.1.4. ¿Cree usted que deba aplicarse una multa por el incumplimiento en el pago oportuno de las cuotas ordinarias y extraordinarias?

Se preguntó a los encuestados si entendía que debería aplicarse una multa a los condóminos, que pagaban la cuota de mantenimiento fuera de la fecha establecida, a lo que el 82% respondió positivamente, revelando que el pago de la cuotas es una de las partes más preocupantes para los encuestados.

Variables	Cantidad	Porcentajes
Si	66	82%
No	14	18%
Total	80	100%

Tabla 4 Multa por incumplimiento pago cuotas

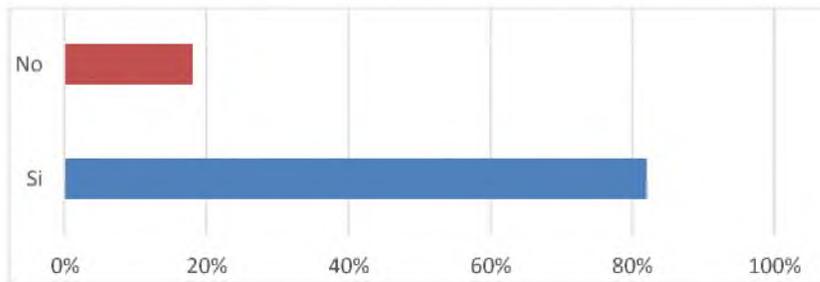


Gráfico 4. Multa por incumplimiento pago cuotas

Fuente: ENTREVISTA

### 3.1.5. ¿Quién considera que deba pagar la cuota de mantenimiento en un apartamento alquilado?

En esta pregunta los resultados revelan que el 65% de los condóminos entiende que el propietario debe asumir el pago de la cuota de mantenimiento y solo el 35% el inquilino, como se puede observar en la figura No.5.

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentajes</b>
El inquilino	28	35%
El propietario	52	65%
Total	80	100%

Tabla 5 Cuotas de mantenimiento en apartamento alquilado

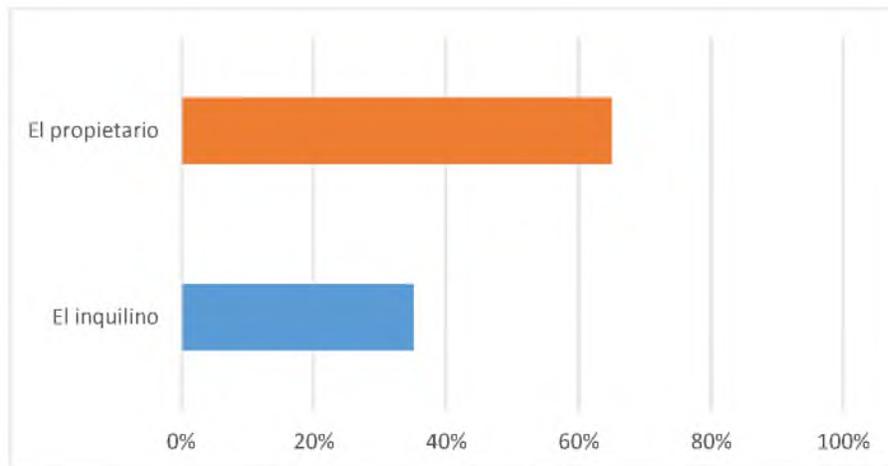


Gráfico 5. Cuotas de mantenimiento en apartamento alquilado

Fuente: ENTREVISTA

### 3.1.6. ¿Quién administra su condominio?

En esta 6<sup>ta</sup> sección del cuestionario, se le preguntó a los encuestados por quién está administrado el condominio donde reside, a lo que el 23% respondió que está bajo la administración interna, y el 77% respondió que está bajo la administración externa. Es evidente que este resultado, guarda relación con la justificación de esta tesis, debido a que los condóminos no disponen de tiempo para formar parte de la gestión del mismo

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentajes</b>
Administración Interna	18	23%
Administración Externa	62	77%
Total	80	100%

Tabla 6 Administración de su condominio

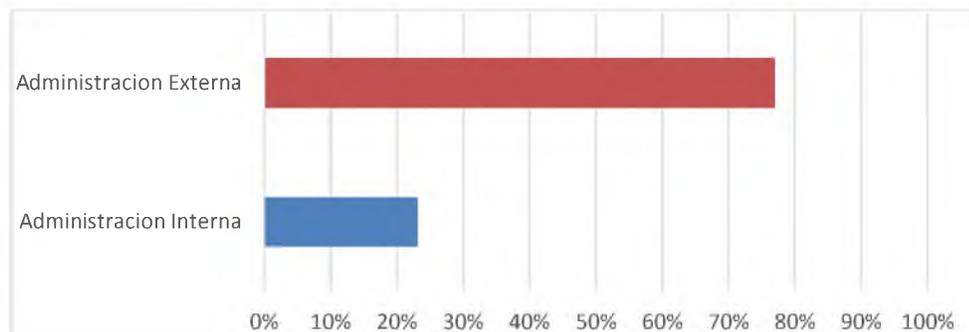


Gráfico 6. Administración de su condominio

Fuente: ENTREVISTA

### 3.1.7. ¿En general qué tan satisfecho está con la administración de su edificio?

La 7<sup>ma</sup> pregunta de este cuestionario, se enfocó en los niveles de satisfacción con la administración de su condominio. El 8% respondió que está extremadamente satisfecho, el 24% dijo que está muy satisfecho, el 48% indicó que está moderadamente satisfecho, el 13% marcó que está poco satisfecho, mientras que nada satisfecho resultó ser el 7% de los encuestados. Cabe destacar que muchos de los encuestados se sienten bien identificados con la gestión de la administración de sus condominios, sobre todo los que son gestionados por la administración externa de los mismos.

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentajes</b>
Extremadamente satisfecho	6	8%
Muy satisfecho	19	24%
Moderadamente satisfecho	38	48%
Poco satisfecho	10	13%
Nada satisfecho	7	9%
Total	80	100%

Tabla 7 Satisfacción con administración de su edificio

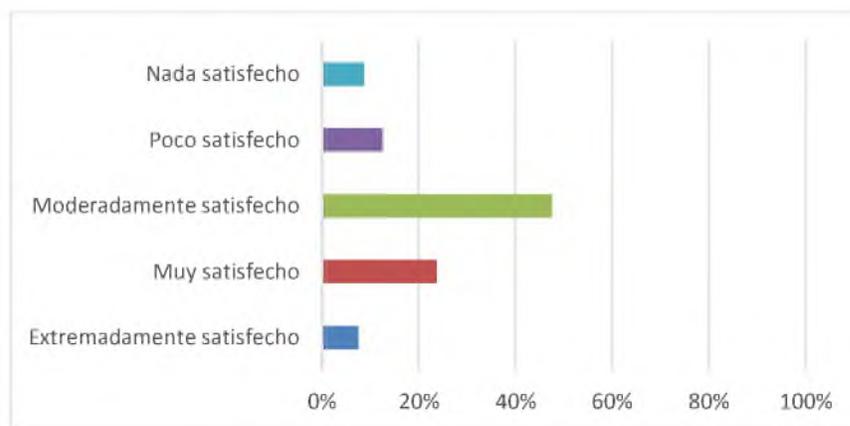


Gráfico 7. Satisfacción con administración de su edificio

Fuente: ENTREVISTA

### 3.1.8. ¿Cómo calificaría la calidad de la administración de su edificio?

En esta parte de la encuesta, el 5% de los encuestados calificó como muy mala, el 12% la calificó como mala, el 56% indicó que buena, el 19% respondió que muy bueno y el 7% de los encuestados la calificó como excelente. Es bueno resaltar la relación calidad-satisfacción que existe, ya que guarda cierta coherencia en las respuestas por parte de los encuestados y es un buen indicador para este proyecto.

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentajes</b>
Excelente	6	7%
Muy bueno	15	19%
Bueno	45	56%
Mala	10	12%
Muy mala	4	5%
Total	80	100%

Tabla 8 Calidad administración de su edificio

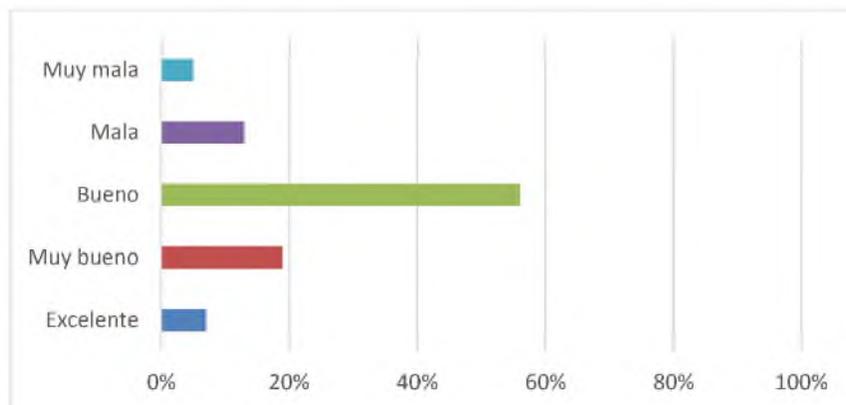


Gráfico 8. Calidad administración de su edificio

Fuente: ENTREVISTA

### 3.1.9. ¿Cuánto paga de mantenimiento en su edificio?

Se preguntó a los encuestados cuánto paga de mantenimiento, a lo que el 14% respondió que de \$1,000 a \$5,000, el 65% de \$5,000 a \$10,000, el 4% de \$10,000 a \$15,000 y el 17% por encima de \$15,000.

Estos resultados, suministrados por los encuestados, son de vital importancia para este proyecto de una administración de condominios, debido a que esas informaciones serán de mucha utilidad al momento de la fijación de las cuotas a pagar por los condóminos.

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentajes</b>
De \$1,000 a \$5,000	11	14%
De \$5,000 a \$10,000	52	65%
De \$10,000 a \$15,000	3	4%
Más de \$15,000	14	17%
Total	80	100%

Tabla 9 Pago de mantenimiento en su edificio

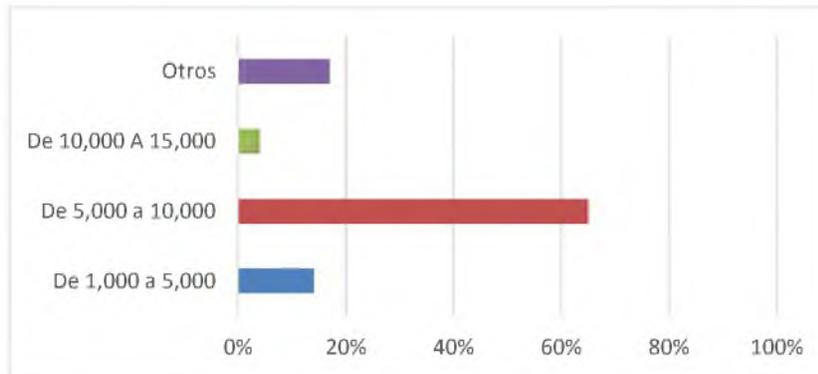


Gráfico 9. Pago de mantenimiento en su edificio

Fuente: ENTREVISTA

### 3.1.10 Tipo de Condómino

En la 10<sup>ma</sup> sección de esta encuesta, los datos arrojados en la muestra indican que el 61% de los condóminos son dueños y el resto de los condóminos encuestados son inquilinos, representando un 39%. Los resultados se muestran en la figura N° 10.

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentajes</b>
Propietario	48	61%
Inquilino	31	39%
Total	79	100%

Tabla 10 Tipo de Condómino

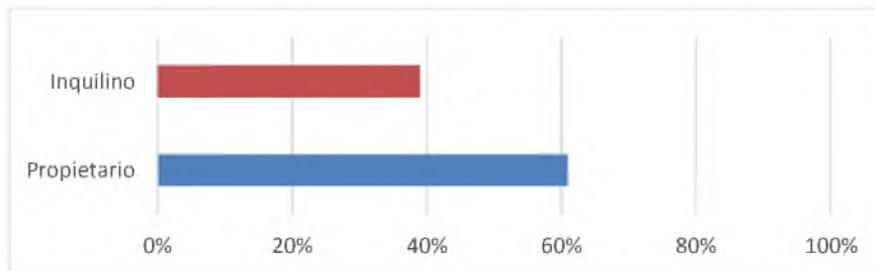


Gráfico 10. Tipo de Condómino

Fuente: ENTREVISTA

### 3.1.11 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION



## **CAPITULO 4: CONCLUSIONES**

Luego de analizado y valorado cada uno de los elementos que han servido para la presentación de esta Investigación y Análisis Mercadológico para la formulación de esta tesis titulada: Investigación y Análisis Mercadológico para la formulación de una propuesta de Administración de Condominios en el Sector El Renacimiento, Distrito Nacional y de dónde se extraen los hallazgos correspondiente del análisis, se proponen las siguientes conclusiones:

En cuanto a las competencias de la gestión y administración de condominios urbanos, es evidente que existen ciertas debilidades, puesto que se parte del modelo tradicional, sustentado en conceptos, y no en ejecutorias, aspectos que deben ser vitales cuando se busca ofrecer un buen servicio a los condóminos, tanto así que el proceso de desarrollo del sistema de vivienda de la ciudad de Santo Domingo constituyen entidades verticales, donde se demanda un mayor control de la utilización de determinados materiales, debido a los efectos que pueden provocar en las personas que habitan estas soluciones habitacionales.

Al hablar del concepto de vivienda multifamiliar, es evidente que en todo el territorio nacional, la necesidad de marketing y la rápida adquisición del público que demanda de este tipo de servicios han conllevado a planes económicos, que a la larga afectan de manera directa a los adquirientes y de por sí a los administradores, productos de los inconvenientes que suelen suscitarse en los manejos de las aguas residuales y otros elementos básicos de este tipo de viviendas. Cuando se hace referencia de una propuesta de administración de condominios que responda a las exigencias de los clientes potenciales, es fundamental el análisis de las diversas variables que suelen presentarse en estos sistemas multipisos de viviendas, tanto así, que además de los costos de mantenimiento, urgen medidas de seguridad, sistemas de manejo de los servicios básicos, aspectos que en ocasiones afectan de manera directa a los administradores, pues tienen

que cargar los costos a los condóminos, situación que afecta en gran medida la calidad de los servicios, y más aún en un mercado tan competitivo como el dominicano, y donde la diversificación de los negocios permiten involucrarse en terceras actividades, potenciando la actividad principal, lo que puede resultar traumático para la competencia de este tipo de actividad empresarial administrativa.

En tanto que al hacer referencia de las exigencias de los condóminos entrevistados y los aspectos que han puesto mayor énfasis, es evidente que el sistema de manejo de las áreas comunes, especialmente la limpieza es un factor de alta importancia. El atraso en el pago de las cuotas es un punto de mucha preocupación y a la vez representa uno de los mayores problemas que tiene que enfrentar la administración, ya que siempre existe un hogar que paga con retrasos sus cuotas, produciendo grandes inconvenientes para la gestión y convivencia en el edificio.

Establecer una multa para los apartamentos que mantienen atrasos en el pago, reveló que puede ser una medida alternativa para mejorar la convivencia ordenada de sus residentes y que la cuota en caso de que el inmueble este alquilado sea pagada por el propietario.

También que el nivel socio económico de las comunas del Renacimiento, es medio- alto.

Los informes financieros constituyen prioridades que deben ser evaluados a la hora de presentar ofertas de administración, potenciando los mecanismos que posibilitan el pronto pago, representando uno de los problemas fundamentales el sistema de inquilinato, y como pueden estos retrasarse con el pago, lo que afecta de manera directa la administración, donde se potencian las negatividades en la fase de administración según las encuestas realizadas.

En lo económico se ha verificado un desarrollo del sector inmobiliario y un dinamismo en la construcción de edificios, igualmente, la legalidad en el ámbito de la administración inmobiliaria es clara y regulada.

En cuanto al mercado objetivo, podemos destacar los siguientes puntos:

- Existen oportunidades ofertando servicios integrales a los condominios utilizando tecnología y redes sociales.
- La limpieza y confianza con la empresa es un factor clave de éxito.

Finalmente, en lo concerniente a los mecanismos o estrategias que pueden ser utilizadas a la hora de potenciar la capacidad de la administración de condominios, se proponen varias claves para el diseño del servicio:

**Diferenciarse:** enfocarse en un segmento y lograr la lealtad de un grupo particular de clientes a través de un servicio distinto.

**Innovar:** para las nuevas empresas el proceso innovador tal vez no provenga de grandes inventos o de grandes capitales, sino de la creatividad y la rapidez para convertir las ideas en acciones.

**Ser creativo:** un plan de marketing eficiente e ingenioso puede ser en sí mismo una barrera difícil de superar. Focalizar el servicio como diferenciador.

**Compromiso de servicio.** Ni las mejores estrategias de marketing del mundo podrían cambiar la opinión de un cliente disgustado por haber recibido un mal servicio. Ser inteligente y efectivo.

#### **4.2. Recomendaciones**

Luego de analizado y valorados cada uno de los elementos que conforman los hallazgos de la investigación se hace necesario presentar algunas propuestas que sabemos serán vitales para mejoras del proceso de administración de condominios, en este sentido se plantean las siguientes recomendaciones:

Se recomienda el establecimiento de normas que permitan que los sistemas de pagos, de las cuotas de mantenimiento puedan establecerse penalidades a los sujetos obligados, con ello se garantizaría un efectivo mantenimiento de los servicios que se ofrecen a los condóminos.

Se propone una mayor priorización en el establecimiento de los reglamentos de funcionamiento y uso de áreas comunes, mantenimiento un efectivo control de los elementos que en ellas se pueden mantener, así como aquellas no permitidas garantizando mayor eficiencia en su mantenimiento y control.

Se propone el establecimiento de notas aclaratorias que prioricen las necesidades colectivas, ellas garantizarán el cuidado y el mantenimiento de parte de cada uno de los condóminos, y permitirá mayor efectividad en el trabajo por parte de las personas que habitan el mismo.

## **PROPUESTA ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA DE ADMINISTRACION DE CONDOMINIOS**

Nuestra propuesta permitirá que su comunidad fortalezca sus recursos para así lograr mejores resultados e incrementar la eficientización administrativa. De esta forma lograremos excelentes beneficios:

- Contabilidad al día y en orden
- Una buena supervisión de las áreas comunes
- Una buena selección de proveedores y servicios subcontratados
- Optima gestión de cobros
- Cumplimiento de los reglamentos internos
- Comunicación rápida y eficaz entre administración y directiva
- Atención ante emergencias del edificio
- Un buen servicio al cliente

Tendremos como meta administrar y optimizar de una manera integral y personalizada los recursos físicos y monetarios en procura del bienestar común de todos los condóminos.

Fomentaremos las relaciones de confianza y de cooperación técnica con nuestros clientes y proveedores, para mejorar en forma continua la calidad de nuestros servicios, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

## **PLAN DE TRABAJO**

### **Objetivo General:**

Reflejar la programación organizacional para la implementación de una administración de condominios en el sector el Renacimiento, enfocando acciones para mejorar las condiciones de convivencia y efectividad de los recursos, de una manera transparente.

Tema	Actividades	Resultado	Resp.	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
<b>LEVANTAMIENTO INFORMACIONES</b>	<i>Evaluación de las características del Inmueble</i>	<i>La recopilación de datos e informaciones de la situación actual del Inmueble, de sus características, para identificar problemas y oportunidades de mejora</i>	<u>Sup. T</u>	X												
	<i>Análisis económico actual del condominio</i>		<u>Asist. Adm.</u>	X												
	<i>Recaudación de información de gastos comunes, cuentas por pagar y cuentas por cobrar</i>		<u>Asist. Adm.</u>	X												
	<i>Conformación de comitivas y sus planes de trabajo</i>		GG			X										
	<i>Revisión de normativas y reglamentos actuales.</i>		GG	X												
	<i>Revisión de contratos del personal</i>		GG			X										
	<i>Regularización de contratos del personal</i>		GG			X										
	<i>Elaboración de copropietarios y residentes.</i>		<u>Asist. Adm.</u>	X												
	<i>Selección de proveedores y servicios subcontratados.</i>		GG	X												

<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b>	<i>Evaluación completa de las instalaciones.</i>	<i>Prevenir averías, reducción de costos, alargar la vida de los equipos y condición optima de los mismos.</i>	<u>Sup. T</u>	X														
	<i>Revisión preventiva para si es necesario hacer arreglos y mantenciones.</i>		<u>Sup. T</u>	X														
	<i>Activación de proveedores externos para los problemas de mantenimiento</i>		<u>Asist. Adm.</u>	X	X													
	<i>Visitas periódicas para revisiones preventivas</i>		<u>Sup. T</u>	X		X		X		X		X		X		X		
<b>ELABORACION PROYECTOS DE MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA</b>	<i>Remozamiento de Pintura</i>	<i>Plusvalía de la propiedad</i>					X											
	<i>Instalaciones de cámaras de vigilancias en puntos vulnerables.</i>		<u>Sup. T.</u>					X										
	<i>Evaluación para la compra de equipos en deterioro.</i>		<u>Sup. T</u>						X									
	<i>Limpieza y mantenimiento de drenajes</i>		<u>Sup. T.</u>							X								

<b>TRANSPARENTAR LAS FINANZAS DE LOS CONDOMINIOS</b>	<i>Actualizar mensualmente los estados financieros</i>	<i>Información actualizada, donde se comparten datos pertinentes de las acciones planificadas y del estado de ingresos y egresos del condominio.</i>	<u>Asist. Adm.</u> Y GG	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	<i>Creación de la página Web y sus herramientas de comunicación del condominio</i>			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	<i>Apertura cuenta bancaria, definir formas de pago y de cobros. No realizar cobros en efectivo</i>			X												
<b>RESPONSABILIDAD COMPARTIDA JUNTA DIRECTIVA</b>	<i>Reuniones Bimestrales para evaluar el desempeño del personal contratado y discutir inquietudes y resolver problemas.</i>	<i>Trabajo en equipo, Lo que lleva a un mejor funcionamiento de las cosas comunes y al logro de las metas trazadas.</i>	JD		X		X		X		X		X		X	
	<i>Crear funciones compartidas para atender problemas del condominio en turnos</i>		JD		X		X		X		X		X			
	<i>Crear memo para dictar funciones y responsabilidades del personal de soporte.</i>		<u>Asist. Adm.</u>	X					X							

## **PRESUPUESTO ECONOMICO MENSUAL Y CUOTA DE MANTENIMIENTO**

La cuota de mantenimiento ordinaria, se constituye para cubrir el gasto corriente que se genere en las áreas y bienes comunes, para su adecuada conservación y operación. Dentro de estos gastos podemos mencionar los más comunes que son: servicio de vigilancia, servicio de limpieza y recolección de basura, consumo de energía eléctrica, consumo de agua, mantenimiento preventivo de equipos como elevadores, bombas de agua; honorarios de administración, papelería y copias, jardinería y algunos otros, que dependerán de las características de las áreas comunes de cada edificio y/o condominio.

En base a dichos gastos, se elabora un presupuesto económico que debe ser aprobado en asamblea general de propietarios, el mismo que servirá como base para establecer o calcular la cuota de mantenimiento que los poseedores o condóminos deberán aportar mensualmente; cálculo que se realiza según los porcentajes de participación establecidos en el Reglamento Interno de cada unidad inmobiliaria y según el criterio adoptado para dicho fin.

Para la asignación de nuestros honorarios tomaremos como referencia el 12% del presupuesto mensual del edificio (más el 18% de ITBIS), con un mínimo equivalente al salario mínimo de las medianas empresas de RD\$10,620.00

## PRESUPUESTO SUGERIDO CONDOMINIO DE 20 APARTAMENTOS

CONCEPTO	PRECIO	%	MONTO X APTO
Administración Externa	15,576.00	12.36%	779.00
Energía Eléctrica	18,000.00	14.29%	900.00
Recogida de basura	5,750.00	4.56%	288.00
Agua Potable	800.00	0.63%	40.00
Personal de limpieza	10,500.00	8.33%	525.00
Personal de vigilancia	40,000.00	31.75%	2,000.00
Gas Común	15,000.00	11.90%	750.00
Gasoil Planta	5,261.00	4.18%	263.00
Mantenimiento preventivo Ascensor	5,278.00	4.19%	264.00
Mantenimiento preventivo Planta Eléctrica	1,800.00	1.43%	90.00
Insumos Planta Eléctrica (anual)	1,200.00	0.95%	60.00
Mantenimiento preventivo bomba de agua	1,000.00	0.79%	50.00
Limpieza Cisterna semestral	750.00	0.60%	38.00
Recarga Extintores	85.00	0.07%	4.00
Fumigación Áreas comunes	750.00	0.60%	38.00
Insumos de limpieza	1,250.00	0.99%	63.00
Reparaciones generales	1,000.00	0.79%	50.00
Imprevistos y mejoras	500.00	0.40%	25.00
Comisiones bancarias	1,000.00	0.79%	50.00
Gastos de oficina	500.00	0.40%	25.00
	126,000.00	100%	6,300.00

Los datos consignados en el presupuesto que presentamos como ejemplo, son montos referenciales, que varían dependiendo de las características que tiene cada unidad inmobiliaria, por ejemplo:

El consumo de energía eléctrica puede variar sustancialmente si se utilizan bombillas de ahorro o si se establece un horario para el encendido de la bomba de agua.

El importe de la cuota que deberá aportar cada propietario, la obtendremos distribuyendo el total de gasto corriente, en proporción al porcentaje de participación de cada departamento (Unidad inmobiliaria).

## **PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR APARTAMENTOS**

En una unidad de vivienda de un total de 20 apartamentos, con un porcentaje de participación en cuotas igualitarias, en lo que cada condómino tendrá que pagar su aporte mensualmente, elemento necesario para cubrir de una manera eficiente los gastos de mantenimiento y servicios, donde las contribuciones mensuales son de RD\$5,500 que es lo que se requiere para cubrir el total del gasto corriente mensual del condominio.

Para establecer la cuota, con base al número de apartamentos, tendríamos un total de RD\$110.000.00, adicionando el 12% de honorarios más impuestos de nuestra administración, obtendríamos que los gastos totales por servicios y mantenimiento ascenderían a unos RD\$6,300 por apartamento, que sería la cuota que tendría que aportar cada condómino mensualmente, para cumplir con todos los compromisos en que incurre la infraestructura y adquirir una administración externa.

Se estableció una propuesta de presupuesto para establecer el monto de la cuota de mantenimiento del edificio y/o condominio, pero cada condominio optará por el procedimiento que mejor le convenga. Lo importante es que la cuota se establezca acorde a las necesidades y características de las áreas y bienes comunes de la unidad inmobiliaria y considerando la capacidad económica de los propietarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Borsdorf, A. (2003): Cómo modelar el desarrollo y la dinámica de la ciudad latinoamericana. *Eure (Santiago)*, 29(86), 37-49.
- Gaceta Oficial (1958): *Ley 5034 sobre Constitución de Condominios*. Senado de la República.
- Giglia, A. (2003): Espacio público y espacios cerrados en la ciudad de México. *Espacio público y reconstrucción de ciudadanía*, 341-364.
- Heidegger, M., & Gebhardt, A. C. (2002): *Construir, habitar, pensar*. Alción Ed.
- Hidalgo, R. (2004): De los pequeños condominios a la ciudad vallada: las urbanizaciones cerradas y la nueva geografía social en Santiago de Chile (1990-2000). *Eure (Santiago)*, 30(91), 29-52.
- Hilberseimer, L. (1979). *La arquitectura de la gran ciudad*. Gustavo Gili.
- Moura, R. (2008): Coerción en las prácticas urbanas y fragmentación de la cohesión social: una mirada desde las ciudades brasileñas. *Revista papeles (Brasii)*, 101, 89-99.
- Navarro de Corcuera, L. (2017): *IBES/Iniciativa de Barrios Emergentes y Sostenibles. Herramientas aplicadas para la regeneración de áreas vulnerables. Caso de estudio-aplicación en Cancino Adentro, Santo Domingo Este* (Doctoral dissertation, CITDH).
- Roitman, S. (2004): Urbanizaciones cerradas: estado de la cuestión y propuestas teóricas. *Revista de Geografía Norte Grande*, 32:5-19 (2004).
- Sobrazo, O., & Beltrao, M. E. (2003). Urbanizaciones cerradas: reflexiones y desafíos. *Revista Ciudades, Privatización de las ciudades*, 37-43.



## **Encuesta para propietarios e inquilinos de Condominios Del sector El Renacimiento**

Marque con una X su respuesta

1.- ¿En cuántos condominios ha residido?

1

2

3

Más de 3

2.- ¿Qué servicios cubre su administración de condominio actual?

Limpieza de áreas comunes

Pago de servicios generales

Cobros de cuotas

Manejo del personal

Entrega informes financieros

Ejecución por contratación de reparaciones de averías y mantenimiento

Otros, especifique

3.- ¿Cuáles cree usted son los problemas más frecuentes en el mantenimiento de un condominio?

- Atrasos en las cuotas
- Conflictos entre Condóminos
- Robo de energía área común
- Alta rotación de vigilantes
- Usurpación de parqueos
- Violación de la ley de condominios

4.- ¿Cree usted que deba aplicarse una multa por el incumplimiento en el pago oportuno de las cuotas ordinarias y extraordinarias?

- Si
- No

5.-¿Quién considera que deba pagar la cuota de mantenimiento en un apartamento alquilado?

- El Inquilino
- El propietario

6.- ¿Quién administra su condominio?

- Administración Interna
- Administración Externa

7.- En general, ¿qué tan satisfecho está con la administración de su edificio?

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

8.-¿Cómo calificaría la calidad de la administración de su edificio?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Mala

Muy mala

9.- ¿Cuánto paga de mantenimiento en su edificio?

De 1,000 a 5,000

De 5,000 a 10,000

De 10,000 A 15,000

Otros

10.- Tipo de Condómino

Inquilino

Propietario



## Entrevista a Administradores de Condominios

Entrevistada: **Laura Patricia Dajer/ Ejecutiva de Cuentas**

Empresa: **Servicios y Soluciones Dipsa**

1. ¿Qué servicios cree usted que debe ofrecer una administradora de Condominios?

**R.** Una Buena supervisión de las áreas comunes, tener la contabilidad al día y en orden, tener una buena comunicación entre la administración y la directiva que guía el condominio.

2. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes en el mantenimiento de un Condominio?

**R.** Una de las problemáticas que más se presentan es el pago de las cuotas de mantenimiento al día de los condóminos.

3. ¿Cómo manejar los propietarios que no pagan el mantenimiento?

**R.** Se debe realizar una asamblea con los condóminos y la administración donde se establezca para aprobación corte de servicios comunes, como el gas propano y planta eléctrica a las personas que tienen 30 días vencidos, establecer si a los 60 días de no pagar la cuota, aprobar para enviar la cuenta a cobros legal, estas reglas deben ser aprobadas por mayoría en una asamblea, es un método que de ser aprobado se logró tener mejor resultados de los propietarios tener sus cuentas al día.

4. ¿Debe el servicio de gas incluirse en los servicios que ofrece el Condominio?

**R.** Todo parte de las reglas establecidas por el condominio, hay edificios que tienen gas común incluido en el pago del mantenimiento y hay otros que tienen medidores por separados. Lo ideal es que tengan consumo por separado, así cada propietario paga la proporción de gas consumido en un mes. Mencione otro u otros servicios que pueda ofrecer una administración de condominios

**R.** Una administración externa ofrece supervisión varios días a la semana, 24/7 para emergencias vía telefónica, una buena comunicación entre administración y directiva, informaciones que sean de interés para todos, un buen servicio al cliente, una solución a una problemática que se presente, tener en orden las áreas comunes, velar que los empleados estén en su lugar de trabajo, uniformados y cumpliendo con sus labores, tener en orden la contabilidad.

5. ¿Cree usted que en una administración de condominios deba de existir un representante de cada edificio?

**R.** cuando se habla de administración, una empresa a cargo del condominio debe ser regido por un presidente, tesorero, vocal que son la cabecera de la torre para las tomas de decisiones.

6. ¿Para usted, cuál sería la razón esencial por la que una administración de condominios retire sus servicios de un edificio?

**R.** Puede ser cuando hay una directiva ausente y el condominio presenta muchos problemas, sin una buena comunicación para la toma de decisiones es difícil manejar la comunidad.

7. ¿Actualmente existe algún tipo de acuerdo entre Promotores/Constructores y administradores de Condominios?

**R.** hay constructoras que al momento de la entrega de la vivienda, sugieren una administración para el edificio, pero todo depende de los condóminos, ellos son los que deciden, al igual que los suplidores de servicios (jardinero, planta eléctrica, gasoil, fumigador)

8. ¿Facilitaría en la entrega de una obra de apartamentos ofrecer a los condóminos los servicios de una empresa administradora confiable?

**R.** Muchos al momento de terminar una obra sugieren una empresa para manejar la propiedad, ya sea porque han trabajado con ella, por referencias, por honestidad o responsabilidad, pero está a opción de los propietarios si la aceptan.