



Universidad Nacional Autónoma de México
Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración

La Administración desempeñada por profesionistas mejora las condiciones condominales en comparación, a una administración realizada de forma empírica

T e s i s

Que para optar por el grado de:

Maestra en Administración

Presenta:

Silvia Leticia Domínguez Abrego

Tutor:

Dr. Luis Alberto Gómez Alvarado
Facultad de Contaduría y Administración

Ciudad de México, octubre de 2018



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
I ALCANCE	
1. Planteamiento del problema.	4
2. Pregunta de Investigación.	6
3. Objetivo.	6
4. Hipótesis	6
II MARCO TEÓRICO	
1. Administración de condóminos.	7
1.1 Teorías de la Administración.	7
2. Eficiencia, eficacia y efectividad.	12
3. Concepto de administración.	14
4. Condominio.	14
4.1 Concepto de condómino.	15
4.2 Concepto de conjunto condominal.	16
5. Tipos de Administración de condominios.	18
5.1 Autoadministración.	18
5.2 Administración profesional.	18
5.2.1 Administrador Profesional.	18
6. Marco jurídico.	19
6.1 Fundamentos de Ley de la administración de condominios en la Ciudad de México.	19
6.2 La administración del Régimen de Propiedad en Condominio (RPC) .	21
7. Consideraciones de Administración de condominios.	23
7.1 Capital Humano.	24

7.2 Capital Estructural.	25
7.3 Capital relacional.	26
7.4 Proceso Administrativo.	27
8. Manejo de situaciones de crisis.	30
9. Otras consideraciones el administrador.	32

III MARCO REFERENCIAL

1. Procuraduría Social CDMX.	34
1.1 Misión.	34
1.2 Visión.	34
1.3 Valores.	35
1.4 Estructura orgánica.	35
1.5 Marco normativo.	38
2. Leyes y reglamentos sobre condominios en la Ciudad de México que más afectan en la administración de condominios.	39

IV METODOLOGÍA

1. Población.	40
2. Muestra.	45
2.1 Aplicación del estudio.	45
2.2 Hipótesis.	45
2.3 Objetivo del estudio.	45
2.4 Diseño muestral.	46
2.5 Tamaño de la muestra.	46
2.6 Tipo de muestreo.	47

2.7 Muestreo no probabilístico por conveniencia.	47
2.7.1 Variable independiente.	48
2.7.2 Variables dependientes.	48
3. Recolección de información.	48
3.1 Resumen.	49
4. Procesamiento de información.	50
5. Análisis de resultados y comprobación de hipótesis.	51
5.1 Principales hallazgos – entrevistas a condóminos.	51
5.2 Principales hallazgos – entrevistas a administradores.	65
CONCLUSIONES.	74
Glosario de términos.	75
Bibliografía.	78
Páginas electrónicas.	79
Referencias.	80

Introducción

El hombre desde que apareció en la faz de la tierra ha tenido la necesidad de convivir en sociedad, inicialmente se dio cuenta que trabajar en equipo le permitía satisfacer mejor sus necesidades y cumplir sus objetivos con menor esfuerzo. Pero las personas han tratado de obtener ventajas personales e individuales de esta concurrencia de esfuerzos y con ello la convivencia, tolerancia y respeto poco a poco se ha vuelto más complicada en las comunidades. El crecimiento de la ciudad de México, el poco espacio disponible para construir nuevas viviendas y mayor demanda de un lugar para habitar ha provocado la construcción de unidades habitacionales en condominio los cuales representan un nuevo reto de convivencia en armonía de personas con diferentes culturas, formas de ser y necesidades.

La necesidad de seguridad de que el hogar proteja a la familia, a la vez la convivencia con las demás personas cuyas diferentes necesidades hacen que el derecho a una vida tranquila y agradable poco a poco se haya ido deteriorando, quizá sea causada por las diversas presiones a las que estamos expuestos en la rutina diaria de una gran urbe como la Ciudad de México, esto ha provocado que la calidad de vida en las unidades habitacionales conocidas como condominios se hayan ido transformado con el correr de los años lo que nos lleva a tratar a estas unidades condominales como una organización la cual requiere de una estructura formal, que determine las jerarquías necesarias para la integración de las personas que habitan en ellas, y una agrupación de actividades con la finalidad de mejorar la convivencia de este grupo social con características muy especiales.

Las condiciones condominales han ido evolucionando con el tiempo desde los 50's donde las vecindades eran habitadas por familias hacinadas en una sola habitación compartiendo áreas comunes y muchas veces servicios como luz, agua, etc.

Poco a poco las condiciones van cambiando y el cohabitar hoy en día tiene nuevos retos de convivencia en virtud de la ajetreada forma de vida que se lleva en la ciudad.

Tratar con diferentes formas de pensar, vivir y resolver necesidades en conjunto y para el bien común ocasiona diferencias y conflictos entre los condóminos que obstaculizan la toma de decisiones y por lo tanto la mejora y mantenimiento de las unidades habitacionales.

En este trabajo se pretende estudiar que tanto influye tener conocimientos Administrativos para llevar la Administración de unidades Habitacionales.

Tomamos como referencia algunas teorías administrativas, el proceso administrativo y otros conocimientos de administración de empresas que se pueden utilizar para llevar la administración de un condominio con mejores resultados.

La Procuraduría Social nos sirve como una referencia obligada en nuestro trabajo dado que es la instancia dedicada exclusivamente para la conciliación de diferencias en los conjuntos condominales de la Ciudad de México y utiliza un marco legal y normativo en la materia de condominios.

Explicaré la metodología utilizada para analizar la percepción de administradores y condóminos sobre la eficiencia y eficacia de sus administradores tanto profesionales como empíricos en unidades habitacionales grandes y medianas.

Espero este trabajo sirva para motivar a mejorar la preparación de los administradores no solo en cuestiones legales y contables sino en otras áreas de gran importancia para una mejor administración condominal.

Capítulo I

1. Planteamiento del Problema

Aunque la agrupación de departamentos, viviendas y casas consideradas Unidades habitacionales en condominio en la Ciudad de México ya se encuentra contemplada y protegida por un organismo creado para la defensa y apoyo de los habitantes de estas entidades llamada Procuraduría Social de la Ciudad de México cuya misión es “cuidar y defender los derechos relacionados con las funciones públicas y prestación de servicios a cargo de la Administración Pública de la ciudad de México, en apego a los principios de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honestidad, oportunidad, así como de los derechos sociales. y procura coadyuvar al cumplimiento de la Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal, a través de los diferentes servicios y procedimientos que esta Ley establece; a efecto de fomentar una cultura condominal”, esta Ley sienta las bases para una convivencia, pero no es suficiente para mantener la cordialidad entre vecinos.

La administración de las Unidades Habitacionales en Condominio se viene realizando mayormente por personas con poco o nulo conocimiento de Administración, lo que provoca conflictos y problemas que complican la convivencia entre vecinos.

Vivir en un condominio no resulta nada sencillo ya que cada una de las cosas que se requieren para darle vida a la administración del mismo deben provenir de actitudes positivas y optimistas, participación intelectual y práctica, así como un poco de ingenio para adaptarse a las diferentes formas de vida de cada uno de los condóminos, lo cual no siempre es así.

En la práctica se tienen muchos condominios auto administrados, se argumenta que como son condóminos los administradores, tienen interés en que su propio condominio funcione, y es para su propio beneficio además velan por que el valor de su inmueble se mantenga o crezca.

Por otro lado, hay condominios donde no les es posible a los condóminos realizar las actividades administrativas, por lo cual contratan a alguna persona ajena para estas labores, esto puede ser benéfico argumentando que la persona contratada tiene experiencia y conocimientos y va a generar mayores beneficios para el condominio.

La presente tesis tiene como finalidad conocer más detalladamente las funciones de un administrador y la ventaja de tener conocimientos específicos, legales y habilidades técnicas para realizar mejor esta labor y resaltar los beneficios para los condóminos e inmuebles, así como permitir una mejor convivencia entre vecinos. La mejora tendrá un valor añadido ya que el evitar problemas en las viviendas y unidades habitacionales mejorará la calidad de vida de sus habitantes en general. Dado el incremento de este tipo de vivienda en la Ciudad de México, la calidad de vida en la Ciudad también se verá beneficiada.

Otra ventaja de este estudio será el mejorar y facilitar la administración con personas capacitadas específicamente en administración y con un bagaje de conocimientos más alto que el de personas que, aunque con buena voluntad tienen que aprender de forma empírica a administrar.

El conocimiento de este estudio permitirá a las instancias dedicadas a la protección y conciliación de los habitantes de estas Unidades Habitacionales otorgar una mejor y

más eficiente atención a los problemas de fondo que se tienen que atender en las mismas.

Se pretende demostrar que el conocimiento y preparación profesional en materia administrativa por parte de los representantes de dichas Unidades mejora la convivencia, permite mejoras físicas a los inmuebles, optimiza recursos y por lo tanto mantiene el valor de plusvalía de los inmuebles, logrando como extra una mejor calidad de vida en el entorno.

2. Pregunta de Investigación

¿Tiene mayor efectividad una Administración profesional en condominios en comparación con el ejercicio de una administración empírica, para optimizar las condiciones condominales?

3. Objetivo

Analizar el impacto de efectividad de una Administración profesional en condominios en comparación con el ejercicio de una administración empírica, en las condiciones condominales.

4. Hipótesis

La administración profesional en condominios tiene mayor efectividad en comparación con el ejercicio de una administración empírica.

Capítulo II Marco Teórico

1. Administración de condóminos

El sistema de administración de condominios ha cobrado un gran auge entre los residentes de un conjunto condominal. Los beneficios que significa contar con una representación que no solo se encargue de vigilar el uso adecuado de las instalaciones del inmueble y el empleo racional de las cuotas aportadas por los usuarios para el mantenimiento del mismo, sino además promueva la participación responsable y directa de estos en todos los asuntos relacionados con el condómino.

1.1 Teorías de la administración

Durante la evolución del estudio de la administración se ha podido desarrollar diferentes teorías de acuerdo con diferentes enfoques.



Es importante mencionar algunas de las más importantes:

- **Teoría clásica** (1916) Su representante es Henri Fayol. Esta teoría tiene una perspectiva estructuralista y su enfoque organizacional se centra exclusivamente en la organización formal; tiene una aproximación normativa y prescriptiva. Su concepto de organización es el de una estructura formal como conjunto de órganos, cargos y tareas. Concibe al hombre como un *homo economicus* que percibe una remuneración por sus labores. Busca la máxima eficiencia.
- **Teoría científica:** El representante es Frederick Taylor quien desarrolló esta teoría en 1903. Esta teoría tiene una perspectiva que pone énfasis en las tareas y el enfoque organizacional se centra en la organización formal exclusivamente. El método se centra en la departamentalización. Su concepto de organización se basa en la sustitución de métodos empíricos por un método científico y se basa en tiempos y movimientos. Concibe al hombre como un *homo economicus* y las aportaciones son los principios básicos de la administración como: planeación, preparación, control y ejecución. El propósito de esta teoría es el aumento de la eficiencia empresarial a través del incremento de la producción. Los incentivos vienen a ser la remuneración por las labores del trabajador.
- **Teoría humanista:** El representante es Elton Mayo, quien en el año 1932 elaboró esta teoría desde una perspectiva conductista con enfoque en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal, aquella que subyace por fuera de la organización formal. Considera al trabajador un hombre social, y las aportaciones es que estudia a la organización como grupos de personas, la

delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, las recompensas y sanciones sociales, el nivel de producción depende de la integración social. Los incentivos principales del trabajador son los sociales y los simbólicos. Los resultados son la eficiencia óptima.

- **Teoría del comportamiento:** Su representante es Abraham Maslow quien en el año 1950 desarrolló esta teoría desde una perspectiva conductista. Estudia la organización formal y la informal. Se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social.

Los aportes de la teoría del comportamiento es la teoría de Maslow de las necesidades humanas sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas. Los incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado satisfecho.

- **Teoría X / Y:** El representante es Douglas Mac Gregor quien elaboró esta teoría con una perspectiva mecanicista. El enfoque de la organización es de innovación y creatividad. El concepto de la organización es de positivos: Y y negativos X. La concepción del hombre es de un ser individual y social. La teoría X lleva a las personas a hacer exactamente lo que la organización pide que haga, ya que se da en forma de imposición. La teoría Y desarrolla un estilo de administración muy abierto y extremadamente democrático.

Autócrata = X vs Autocontrol= Y

- **Teoría neoclásica:** Esta teoría fue elaborada por Peter Drucker en 1954 bajo la perspectiva metodológica. Considera a la organización formal y a la informal. Para Drucker la organización es un sistema social con objetivos por alcanzar racionalmente. Los aportes de esta teoría es que le asigna alta jerarquía a los conceptos clásicos de estructura, autoridad y responsabilidad. Además, incorpora otros enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la organización informal, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración entre objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales.
- **Teoría estructuralista:** Su representante es James Burnham en 1947. La perspectiva la ubica sobre la estructura organizacional, las personas y el ambiente. Tiene un enfoque de la organización múltiple y globalizante, formal e informal. La organización es considerada una unidad social grande y compleja. Se basa en un sistema abierto y utiliza un modelo natural. El hombre, para el estructuralismo, es un ser social que desempeña roles dentro de varias organizaciones. Los aportes de la teoría estructuralista son los niveles jerárquicos: 1. nivel técnico, 2. nivel gerencial, 3. nivel institucional. Los objetivos organizacionales tratan de lograr un equilibrio entre los objetivos organizacionales e individuales. Los incentivos son materiales y sociales.
- **Teoría burocrática:** Esta teoría fue esbozada por Max Weber en 1940. Su perspectiva se basa en la estructura organizacional. Se basa en la organización formal y el enfoque es un sistema cerrado. La organización es humana pero basada en la racionalidad. Las características de la organización son una serie de normas y reglamentos, división del trabajo, impersonalidad de las relaciones,

jerarquía de autoridad, rutina y procedimientos. Los aportes son un enfoque de sistema cerrado, énfasis en la planeación y control, establecimientos de tipos de sociedades y autoridades.

- **Teoría de los sistemas.** El referente de esta teoría es Ludwing Von Bertalanffy (1951). Tiene una perspectiva integradora, y define a la organización como un sistema abierto o cerrado. No se limita a la división y coordinación entre los departamentos como teorías anteriores. Los aportes de esta teoría, es el globalismo o totalidad. Define la Entropía: tendencia de los sistemas a desgastarse. Las organizaciones como clases de sistemas sociales. Las funciones de un sistema dependen de su estructura. Los objetivos organizaciones son, evitar la entropía. Los incentivos son tecnificarse. Y los resultados que busca esta organización son la tecnificación y la agilidad de los procesos.
- **Teoría matemática.** Los representantes de esta teoría son: Herbert Simón, Von Neumann y Mongesntem. Se desarrolló entre 1947-1954. desde una perspectiva de 'toma de decisiones acertadas'. El enfoque de organización es cuantitativo. Y se concibe a la organización como un espacio donde se aplican procesos decisorios. La teoría de la matemática se basa en dos perspectivas: la del proceso y la del problema, de las cuales se obtiene las características de la toma de decisiones que son: Decisiones programadas y no programadas. Las aportaciones son: teorías de los juegos: estrategia y análisis de conflictos, de los grafos: técnicas de planeación y programación por medio de redes de las colas: cuida el tiempo de espera, la cantidad de clientes y el tiempo de prestación del servicio.

- **Teoría contingencial:** Elaborada en 1980 por William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns. La organización es un sistema abierto. Existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas. Subraya el ajuste entre procesos organizacionales y las características de la situación, requería la adaptación de la estructura organizacional a diversas contingencias. Considera que el funcionamiento de una organización depende de la interacción con el entorno a partir de la influencia del ambiente, la tecnología, la estructura y el comportamiento. Los objetivos organizacionales son: tener un plan A, B y C para cada situación. (Prez, 2016)

2. Eficiencia, eficacia y efectividad

En la teoría administrativa, el concepto de eficiencia ha sido tomado de la economía y adoptado para la administración. La evaluación del desempeño dentro de las organizaciones es importante pues permite establecer en qué grado se alcanzan los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad en la práctica administrativa. Sin embargo, al llevar a cabo una evaluación simplemente a partir de los criterios de eficiencia clásica, se reduce el alcance y se zonifica la concepción de la empresa, así como la fuerza de acción participativa humana, pues la evaluación se reduce a ser un instrumento de control restrictivo de la dirección para el resto de los integrantes de la organización y solo mide los fines que para aquélla son relevantes. Por lo tanto, se hace necesario una recuperación crítica de perspectivas y técnicas que permiten una evaluación integral, es decir, que involucre los distintos procesos y propósitos que están presentes en las organizaciones.

Las principales aportaciones de la administración aplicadas para esta investigación son los principios generales del proceso administrativo: Para el desarrollo de una buena Administración de unidades habitacionales es indispensable conocer y dominar el proceso administrativo ya sea de forma empírica o bien racionalmente aplicado.

Tener conocimientos en las áreas necesarias como contabilidad, recursos humanos, relaciones públicas, inventarios, finanzas, Derecho, etc. Con la finalidad de llevar un mejor control y manejo de los recursos en beneficio de la unidad habitacional y sus habitantes.

Por lo tanto, se debe definir dentro de la administración de unidades habitacionales los conceptos siguientes:

Eficiencia: Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. Buscar el uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados. También se puede definir como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

Eficacia: Este término se puede explicar más claramente cuando se alcanzan los objetivos y metas de un plan, es decir, llegar a los objetivos y meta planeadas. Aplicando todos los esfuerzos de un área o sector para realizar las actividades y procesos logrando que se lleven a cabo correctamente para el cumplimiento de los objetivos planteados previamente. Se entiende como eficacia el lograr los objetivos y metas planteadas.

Efectividad: *Involucra la eficacia y la eficiencia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posible, supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero. Los indicadores de efectividad pueden ser utilizados en todas las áreas de la organización.*

3. Concepto de administración

Proceso que coordina actividades y recursos para la obtención de los objetivos de la organización. (López López, 2010)

La administración, disciplina que se encarga de realizar una gestión de los recursos (ya sean materiales o humanos) en base a criterios científicos y orientada a satisfacer un objetivo concreto.

El término administración también se utiliza para denominar a la **ciencia social** conocida como administración de empresas. Esta ciencia estudia la organización de las compañías y la forma en que gestionan los recursos, los procesos y los resultados de sus actividades. (Pérez Porto & Gardey, 2008)

4. Condominio

Se llama condominio a un determinado espacio físico construido en un área específica, puede ser vertical, horizontal o mixto y pertenecer a varios dueños. Cada uno de estos espacios físicos tiene salida propia a un área común o a la vía pública.

Se le denominará condominio al grupo de departamentos, viviendas, casas, locales o

naves de un inmueble, construido en forma vertical, horizontal o mixta, susceptibles de aprovechamiento independiente por tener salida propia a un elemento común de aquel o a la vía pública y que pertenecieran a distintos propietarios, los que tendrán un derecho singular y exclusivo de propiedad sobre su unidad de propiedad exclusiva y, además un derecho de copropiedad sobre los elementos y partes comunes del inmueble, necesarios para su adecuado uso o disfrute.

Es el régimen jurídico que integra las modalidades y limitaciones al dominio de un predio, terreno o edificación y la reglamentación de su uso y destino, para su aprovechamiento conjunto y simultáneo.

4.1 Concepto de condómino

Es la persona física o moral que, en calidad de propietario, o que haya celebrado contrato por el que, de cumplirse en sus términos, llegue a ser propietario, esté en posesión de uno o más departamentos, casas o locales del inmueble susceptible de aprovechamiento independiente y con partes de uso común indivisibles, que tiene un derecho singular y exclusivo de propiedad sobre un área determinada en la que ejerce plenos actos de dominio y derecho de copropiedad sobre los elementos de uso común.

Son los titulares de la propiedad en condominio. La titularidad puede referirse a un espacio o a un uso y bienes determinados en forma exclusiva, cuyo aprovechamiento y disposición es libre, que se denominan áreas o bienes privativos; además la titularidad exclusiva está referida porcentualmente a las áreas y bienes de uso común, los que no podrán ser objeto de acción divisoria y son inseparables de la propiedad individual. (López López, 2010).

4.2 Concepto de conjunto condominal

La agrupación de dos o más condominios, contruidos o establecidos en uno o varios inmuebles que formen una unidad, siempre que dichos condominios conserven para sí áreas de uso exclusivo, y comparten accesos o vialidades y áreas comunes al conjunto, tales como parques, áreas verdes, servicios, equipamiento y otros similares. La agrupación de dos o más condominios contruidos en un solo predio, siempre que cada uno conserve para sí áreas de uso exclusivo y a su vez existan áreas de uso común para todos los que integran el conjunto de referencia.

Áreas y bienes de uso común: El terreno, los cimientos, estructuras, muros de carga, fachadas, techos y azoteas de uso general, sótanos, pórticos, galerías, puertas de entrada, vestíbulos, corredores, escaleras, elevadores, patios, áreas verdes, senderos, plazas, calles interiores, instalaciones deportivas de recreo, lugares destinados a reuniones sociales, así como los espacios señalados para estacionamiento de vehículos incluido de visitas, excepto los señalados en la Escritura Constitutiva como unidad de propiedad privativa.

Los locales, infraestructura, mobiliario e información, destinados a la administración, portería y alojamiento del portero y los vigilantes; más los destinados a las instalaciones generales y servicios comunes; Las obras, aparatos mecánicos, eléctricos, subestación, bombas, motores, fosas, pozos, cisternas, tinacos, cámaras y monitores, luminarias, montacargas, incineradores, extintores, hornos, canales, redes de distribución de agua, drenaje, calefacción, aire acondicionado, electricidad y gas; los locales y zonas de carga y descarga, obras de seguridad, de ornatos, acopio de basura

y otras semejantes con excepción de las que sirvan a cada unidad de propiedad privativa, que así lo estipule la escritura constitutiva.

Los recursos, equipo, muebles, e inmuebles derivados de donaciones o convenios, así como la aplicación de programas, subsidios u otras acciones de la Administración Pública.

Cualquiera otra parte del inmueble o instalaciones de condominio no mencionados que se resuelven por acuerdo de la Asamblea general o que se establezcan con tal carácter en la Escritura Constitutiva y/o en el Reglamento Interno del Condominio.

Serán de propiedad común sólo en las unidades de propiedad privativa colindantes, los entrepisos, muros y demás divisiones que compartan entre sí. De tal manera, que la realización de las obras que requieran éstas, así como su costo será a cargo de los condóminos o poseedores colindantes siempre y cuando la realización de la obra no derive de un daño causado por uno de los condóminos o poseedores, solo en este caso será a cargo de éstos. En los condominios verticales, horizontales y mixtos, ningún condómino independientemente de la ubicación de su unidad de propiedad privativa podrá tener más derecho que el resto de los condóminos en las áreas comunes salvo que lo establezca la Escritura Constitutiva del Régimen de Propiedad en Condominio.

(Mathelín Leyva, 2015)

Es el representante legal de la copropiedad, y para este efecto tiene facultades de ejecución, conservación, representación y recaudo, de manera que con sujeción a las leyes y a las costumbres civiles y mercantiles.

5. Tipos de Administración de condominios

5.1 Autoadministración

Los condominios, consideradas como entes de base sectorial privada, representativos de intereses profesionales y económicos, o bien de intereses particulares comunes tienen encomendadas por ley el desempeño de ciertas funciones relacionadas con el sector de actividad de sus integrantes, funciones cuyo ejercicio hace suponer la existencia de una actuación administrativa.

Persona o personas elegidas y creadas por voluntad en función de la asamblea con diversos intereses sociales, pueden ser dotadas de personalidad jurídica como representantes del condominio para los fines establecidos por la asamblea.

5.2 Administración profesional

Administradores profesionales deben ser personas físicas o morales, que demuestren capacidad y conocimientos en administración de condominios y deberán ser contratados por la asamblea general de la unidad habitacional y al igual que los administradores condominales, están obligados a registrarse ante la Procuraduría Social.

Para tal registro se obliga a tomar un curso de 9 horas y aprobar 130 reactivos que en su mayoría tienen que ver con el conocimiento de la Ley de Propiedad en condominio de Inmuebles. (CDMX, 2017)

5.2.1 Administrador Profesional

Persona física o moral, que demuestre capacidad y conocimientos en administración de condominios que es contratado por la Asamblea General. (Mathelín Leyva, 2015)

Persona con perfil gerencial, ejecutivo, con capacidades de dirección y administración de recursos humanos, conocimientos específicos en Contabilidad y Administración de propiedad, manejo y liderazgo de comunidades, amplio conocimiento del régimen laboral, y de la legislación de propiedad de condominios, así como la solución de conflictos (Zarza, 2011)

6. Marco jurídico

6.1 Fundamentos de Ley de la administración de condominios en la Ciudad de México.

Las leyes para regular la propiedad inmobiliaria en el Régimen de Propiedad en Condominio existen en cada entidad federativa de nuestro país, donde se tienen diferentes estructuras y conceptos.

La Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal (hoy Ciudad de México), cuenta con la mayor concentración de viviendas en este régimen y ésta se encuentra distribuida de la siguiente manera:

	Contenido	Artículos
Título Primero	De la propiedad en condominio de inmuebles	
Capítulo I	Disposiciones generales	1 y 2
Capítulo II	De la constitución, modalidades y extinción del régimen de propiedad en condominio	3 al 13
Título Segundo	Del condómino, de su unidad de propiedad privativa y de las áreas y bienes de uso común.	
Capítulo I	Del condómino y su unidad de propiedad privativa	14 al 22
Capítulo II	De las áreas (sic) y bienes de uso común	23 al 28

Título Tercero	De las asambleas y tipos de organización de los condominios	
Capítulo I	De las facultades de la asamblea general	29 al 36
Capítulo II	De la administración, del nombramiento y facultades de los administradores y comité de vigilancia	37 al 46
Capítulo III	Del nombramiento y facultades del comité de vigilancia	47 al 51
Título Cuarto	De las obligaciones y derechos del régimen condominal	
Capítulo I	Del reglamento interno	52 al 54
Capítulo II	De las cuotas y obligaciones comunes	55 al 61
Capítulo III	De los gravámenes al condominio	62
Capítulo IV	De las controversias y procedimientos ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México	63 al 73
Título Quinto	De los condominios de interés social y popular	
Capítulo único		74 al 78
Título Sexto	De la Cultura condominal	
Capítulo único		79 al 82
Título Séptimo	De la destrucción, ruina y reconstrucción del condominio	
Capítulo único		83 al 85
Título Octavo	De las sanciones	
Capítulo único		86 al 89
Artículos	Transitorios	Primero al cuarto

6.2 La administración del Régimen de Propiedad en Condominio

(RPC)

En la administración del Régimen de Propiedad en Condominio (RPC), en la actualidad existen dos modalidades, a través de una persona física o una persona moral constituida como asociación civil.

El condominio es el conjunto de propiedades o inmuebles que residen dentro de un mismo inmueble o conjunto habitacional, en el que se tiene que realizar gastos para el mantenimiento de las áreas verdes, cañerías, ductos, y otros que deberían ser pagados por todos los propietarios de acuerdo con el porcentaje de su indiviso, éstos son llamados gastos comunes.

Ante esto, se deberá contar con un administrador persona física o moral, o entre los distintos propietarios, para que se ocupe de esta actividad, consistente en recaudar las cuotas de mantenimiento ordinarias y extraordinarias, y pagar las erogaciones para los gastos de operación y mantenimiento de las instalaciones, cumpliendo con los aspectos administrativos, fiscales y legales del condominio.

En ocasiones se contratan a empresas especializadas que se dedican exclusivamente a administrar condominios o edificios, para cumplir con todos los aspectos administrativos, contables, fiscales y legales, y la presentación de los informes de la gestión de la administración, para la asamblea general anual de condóminos.

Es importante comentar que toda administración de un condominio debe tomarse en cuenta la siguiente regulación:

- a) Reglamento Interno del condominio
- b) Ley de propiedad en condominio de inmuebles del Distrito Federal (hoy Ciudad de México) (LPCICDMX)

- c) Código Civil para el Distrito Federal (hoy Ciudad de México) (CCCDMX),
y
- d) Ley de la Procuraduría Social para el Distrito Federal (hoy Ciudad de México) (LPSCDMX)

En la Ley de propiedad en condominio de inmuebles del Distrito Federal (hoy Ciudad de México) se contemplan dos tipos de administradores con las siguientes diferencias:

1) Administrador no profesional:

Es el condómino o habitante de la unidad de propiedad exclusiva que, no siendo administrador profesional, sea nombrado administrador.

2) Administrador Profesional:

Es la persona física o moral, que resida (pero no sea propietario) o no resida en el condominio, que demuestre capacidad o conocimientos en administración de condominios y que sea nombrado administrador.

Para desempeñar el cargo de administrador:

- ❖ En el caso de que el administrador sea una persona no profesional, deberá acreditar a la asamblea el cumplimiento de sus obligaciones de condómino desde el inicio y durante la totalidad de su gestión.
- ❖ En el caso de contratar a un administrador profesional, ya sea persona física o moral, deberá acreditar experiencia en administración de condominios.

7. Consideraciones de Administración de condominios

La mayoría de los condominios son administrados por particulares con poco o nulo conocimiento de administración por lo que la PROSOC se ha visto obligada proporcionar y exigir que se tome un curso para otorgar el registro del administrador.

Muchos de los administradores se ven en la obligación de aprender por medio de la experiencia aplicando el método de "prueba, acierto y error", esto puede llevar mucho tiempo para encontrar una buena forma de administrar el condominio donde la mayoría de los condóminos queden satisfechos con el trabajo realizado.

Representar a cada propietario conlleva múltiples responsabilidades y aunque la mayoría de las personas da un peso extra a llevar adecuadamente la parte financiera y legal, pero ese no es el único trabajo del administrador.

Hay varias situaciones que se podrían considerar para quienes inician en la administración sin conocimientos previos y evitar sinsabores o peor aún errores graves.

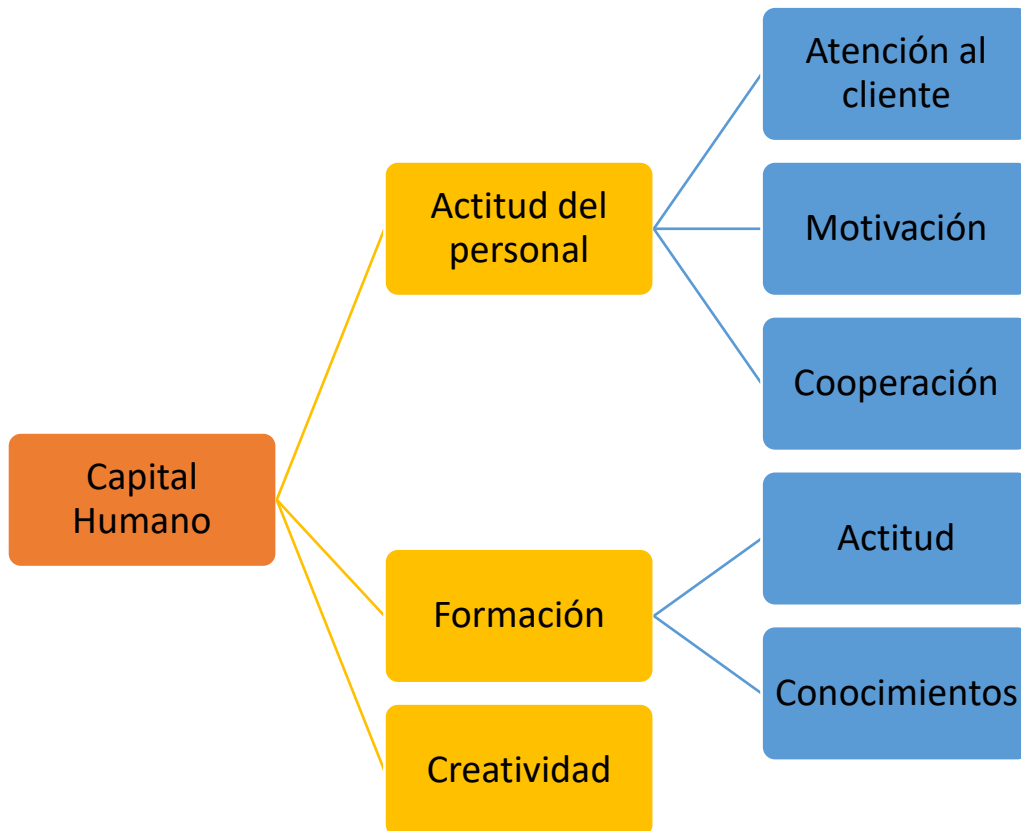
Estas experiencias sirven, son útiles y ayudan, pero no hay mejor consejo que tener un conocimiento profesional para la mejor realización de esta tarea.

Se requieren conocimientos administrativos, técnicos, legales, etc. Experiencia y desarrollo de habilidades sociales e intelectuales y otras capacidades.

Esto nos refiere a la importancia de conocer cómo se relaciona el capital humano, estructural y relacional con la preparación profesional de un Administrador.

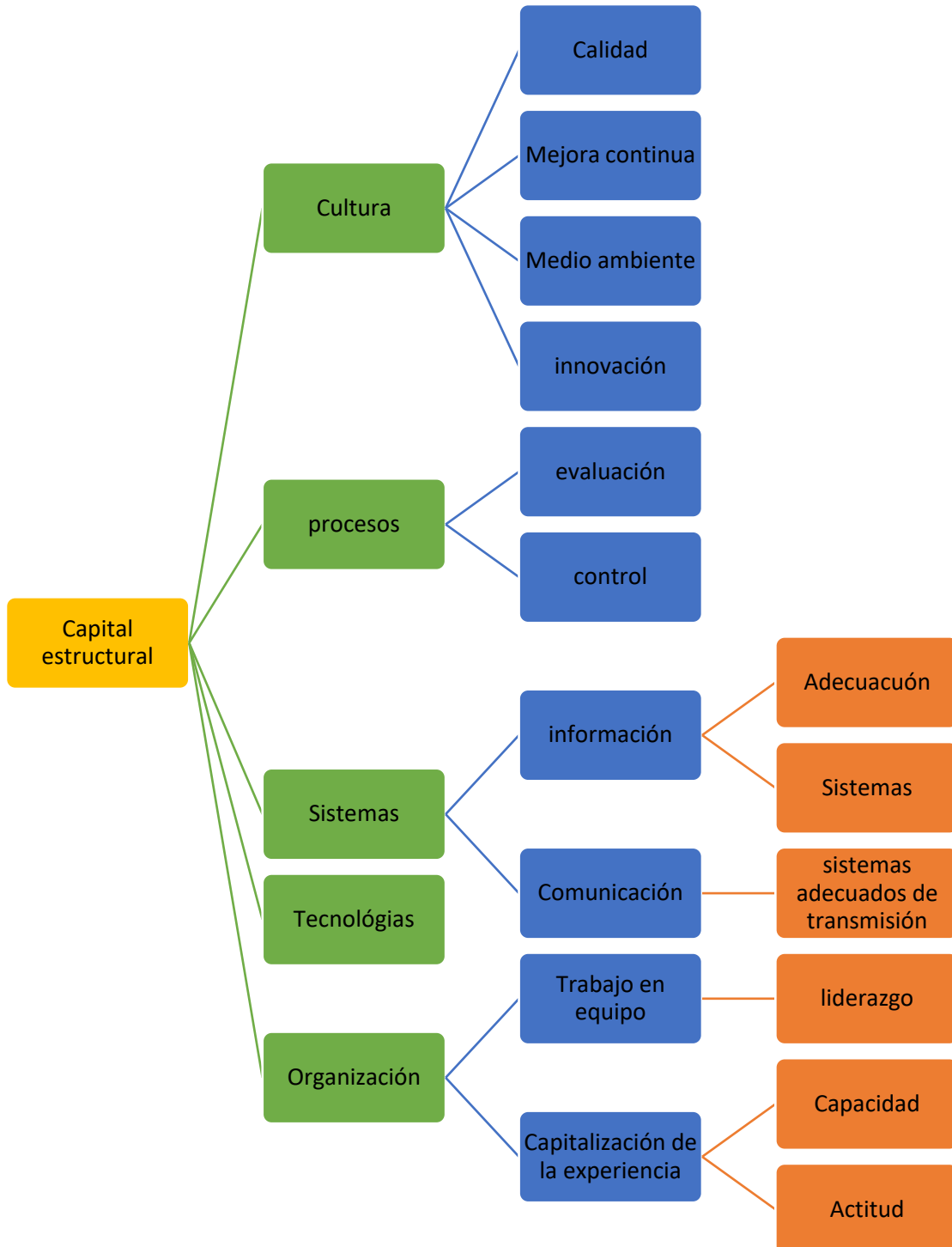
7.1 Capital humano

Capital humano: conjunto de valores, actitudes, aptitudes y capacidades, de las personas que permite generar valor a la empresa.



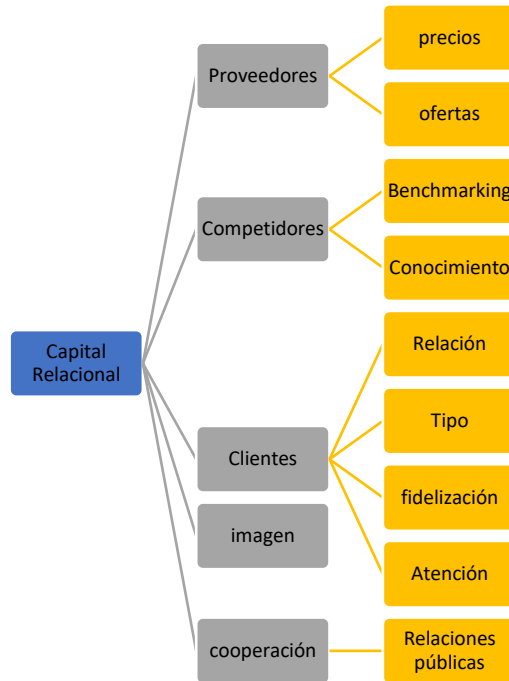
7.2 Capital Estructural

Capital estructural: aquel conocimiento que la empresa internaliza generando valor para ella y que permanece en la organización aun cuando sus administradores o empleados se marchan.

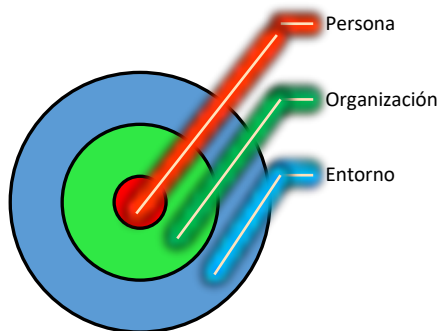


7.3 Capital Relacional

Capital relacional: el valor que para un administrador de condominios tiene el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior.



Son, por tanto, tres ámbitos de actuación que crecen en círculos concéntricos, desde la persona hasta el entorno que rodea al condominio y condiciona las decisiones del Administrador.



Lo más básico de una administración de condominios sería seguir un proceso administrativo en cada actividad.

7.4 Proceso Administrativo

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales



Los condominios son como cualquier empresa por lo tanto se tiene que organizar y administrar como tal.

Como en cualquier empresa hay que administrar todas las áreas no solo la parte financiera.

Debemos contemplar un organigrama donde quede asentando claramente la posición de cada persona, así como su función. Esto facilita la gestión tanto del día a día como una buena organización estratégica.

El organigrama definirá los diferentes roles que el condómino y administrador debe asumir en cada momento. Un buen trabajo de administración debe tener en cuenta las tareas designadas en cada escalón del organigrama.

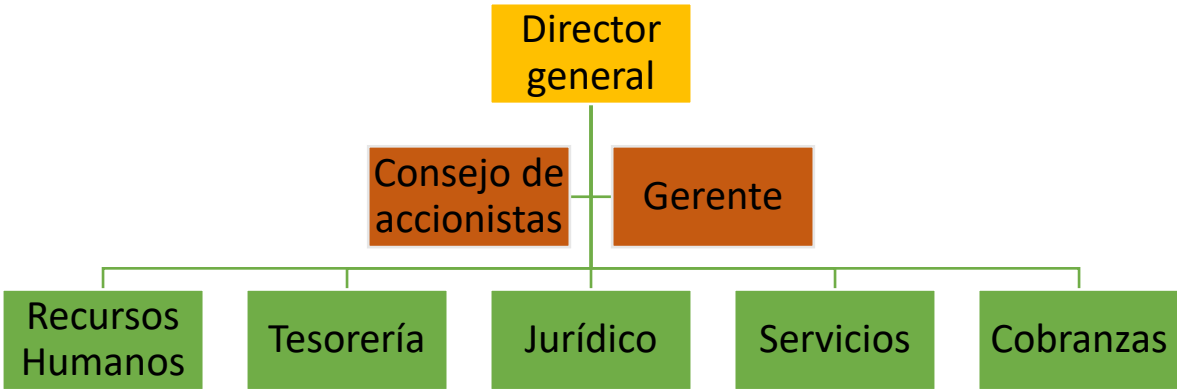
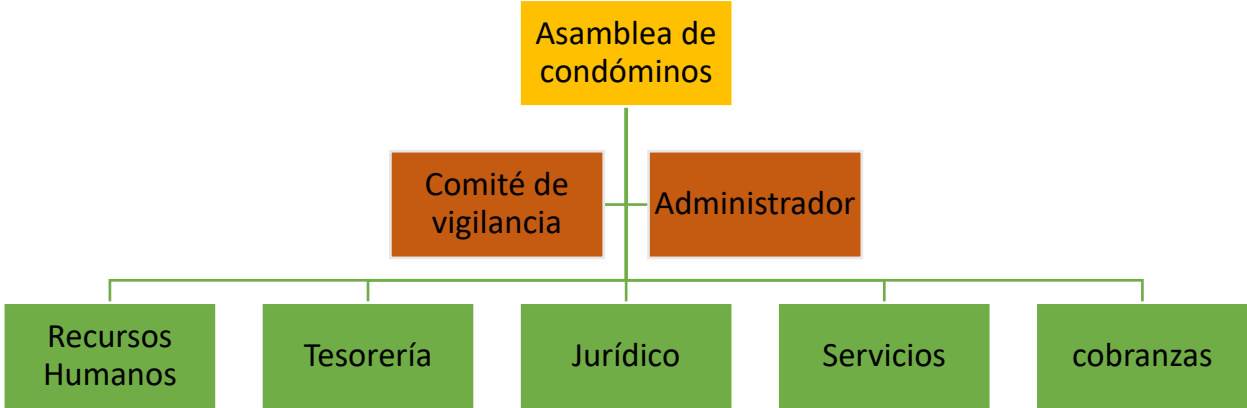
Beneficios

- **Objetivos:** un organigrama ayuda a precisar el camino a seguir para la consecución de los objetivos del condominio.
- **Relaciones:** muestra cuál es la cadena de mando y la relación entre los departamentos.
- **Funciones:** divide y reparte el trabajo a realizar dentro del condominio.
- **Información:** en el caso de condominios de gran tamaño el organigrama es muy útil para saber qué hace cada sección. Importante para saber a quién acudir ante un problema.
- **Supervisión:** facilita las tareas de control y supervisión de los mandos intermedios

Desventajas

- **Relaciones informales:** un organigrama no define todos los canales de comunicación en una empresa. La comunicación informal, a menudo, es más importante que la cadena formal de flujo de información.
- **Factor humano:** Surgen imprevistos no contemplados en el organigrama ya que no todo se puede planificar.
- **Actualización:** El condominio es un ente vivo que debe adaptarse constantemente, de ahí la importancia de mantener el organigrama actualizado, si no, será inútil.

A continuación, una comparación de un organigrama de empresa con un organigrama básico de una administración de condominios.



Casi toda la capacitación que da la PROSOC a las personas sin conocimiento previo de administración es sobre como informar el uso del dinero y las bases legislativas de una administración de condominios, no se contemplan asesorías fuera de las legales quizá por lo complejo que resultan las relaciones interpersonales y de lo cual no se pueden hacer manuales precisos.

La mayoría de los temas que tiene que abordar un administrador de condominios tienen que ver con las personas que en él habitan.

El trato con todo tipo de personas es algo que día a día el administrador tiene que saber aprovechar como la principal fuente de información ya que son esas personas las que pueden proporcionar datos valiosos para planear, organizar, dirigir y controlar las acciones necesarias para una mejor administración condominal.

Dependiendo las funciones asignadas al administrador por la Asamblea General que es el órgano de mayor jerarquía, ya que es ahí donde se establecen los acuerdos internos, se fijan y modifican reglamentos y normas, se autoriza aplicar los correctivos que fijan las leyes y códigos que rigen a los condominios de la CDMX.

8. Manejo en situaciones de crisis

Parte de las obligaciones de administrador es enfrentar y resolver eficientemente las situaciones de crisis que se puedan presentar.

A continuación: menciono algunas de las situaciones que se pueden presentar en los condominios:

Inundaciones: estas emergencias se pueden dar por roturas en la tubería, fuertes lluvias, falta de mantenimiento, fugas de agua o encharcamientos producidos por descuidos de condóminos, rotura de tubos de drenaje, fallas o descompostura de bombas, etc.

Fugas de gas provocadas por descuidos, falta de mantenimiento, uso inadecuado de las tuberías en cada casa o departamento, en áreas comunes, en tanques individuales

o colectivos, o bien por el manejo que realizan las mismas compañías de suministro de gas.

Incendios: Ya sea por descuidos dentro de algún departamento o área común por corto circuito, basura fuera de su lugar, juegos o travesuras de niños sin vigilancia de adultos que puedan provocar un incendio y se salga de control.

Sismos: Conocer y difundir los puntos de reunión, realizar brigadas para evacuación y protocolos de emergencia, hacer simulacros periódicos, coordinar revisiones periódicas para reparar y mantener en buen estado las estructuras de los condominios a fin de minimizar el riesgo en caso de emergencias.

Volcanes: Conocer los diferentes riesgos y protocolos de evacuación en caso de una emergencia.

Vandalismo: mantener la seguridad del o los inmuebles con la finalidad de disuadir a delincuentes a ingresar o realizar fechorías dentro del condominio.

Salud: Identificar cualquier riesgo de salud que pudiera afectar a los habitantes, mantener y realizar protocolos de emergencia en caso de presentarse alguna enfermedad, plagas, contaminación o advertencia de autoridades sanitarias.

Como ventaja de tener un administrador profesional para atender cualquiera de estas situaciones de crisis o emergencias es la elaboración de un buen plan contingente, manuales, mantener un directorio tanto de condóminos y de números de emergencia, acciones y planes de evacuación, toma de decisiones inmediatas, consulta de especialistas, etc.

El uso y trato de expertos y especialistas como Arquitectos, Ingenieros, Médicos, Geólogos, Geofísicos, Paramédicos de Cruz Roja, plomeros, carpinteros, albañiles, etc.

9. Otras consideraciones del administrador

La mayoría de auto administradores se ven en la obligación de aprender con la experiencia del día a día y cuando ya se tiene algo de experiencia tienen que dejar la administración ya que se tiene que renovar cada año lo que provoca iniciar de cero con un nuevo auto administrador sin experiencia lo que provoca en múltiples ocasiones deterioro del inmueble, uso indebido de recursos, cobros de mantenimiento inadecuados, conflictos entre vecinos, aumento de deudores o morosos, inconformidad y diferencias vecinales, etc.

Es importante tener conocimientos de contabilidad para poder llevar un control del dinero recabado de las cuotas, conocimientos básicos para la distribución de los recursos y satisfacción de necesidades del conjunto condominal, desarrollar habilidades para el manejo de recurso humano que permita la contratación y manejo de personal necesario para el buen funcionamiento de los servicios de condominio, manejo de relaciones interpersonales para una correcta comunicación con las personas que habitan la unidad habitacional, conocimientos y correcta aplicación de la legislación así como sus modificaciones y actualizaciones, una correcta administración requiere también tomar decisiones en caso de emergencias y mantener el control y seguimiento de todos los acuerdos y proyectos de beneficio colectivo en el condominio. Cabe señalar que al administrador se le confiere una confianza de que trabajará con honestidad y ética.

En otro rubro también se debe considerar que en todos los Condominios ya sean de departamentos, de oficinas o casas, debe de existir un reglamento para el mejor funcionamiento y uso de las áreas comunes.

Enumerar las responsabilidades más importantes, pero esto puede también variar dependiendo del Condominio que se trate, porque todos son diferentes y deberán adaptarse las reglas y las responsabilidades al tipo de conjunto que se trate.

El administrador será responsable de realizar tareas como prepara los recibos de mantenimiento de cada mes, organizar el cobro de cuotas, realizar los pagos, verificar que las instalaciones funcionen correctamente, coordinar los trabajos a realizar, elaborar los reportes necesarios para mantener informados a los condóminos y al comité de vigilancia, gestionar los cobros con los condóminos morosos, mediar los problemas entre vecinos, atender quejas y sugerencias, convocar a juntas, decidir sobre asuntos generales, etc.

Se podría abrir un apartado especial por la importancia de la comunicación y el uso de técnicas para la resolución de conflictos los cuales se presentan a cada momento y requieren la intervención y experiencia del administrador para facilitar la negociación requerida entre condóminos y propiciar una mayor unión entre vecinos para la mejor toma de decisiones y cooperación de todos. (Budjac Corvette, 2011)

El Administrador deberá de mantener informados en todo momento a los vecinos de las necesidades y trabajos realizados, así como de todo lo que represente intereses de los condóminos.

Capítulo III Marco Referencial

En la Ciudad de México la instancia que rige asesora y apoya las Unidades Habitacionales es la Procuraduría Social que referiré a continuación:

1. Procuraduría Social CDMX

1.1 Misión

Ser una instancia accesible a la ciudadanía, para la defensa de los derechos relacionados con las funciones públicas y prestación de servicios a cargo de la Administración Pública de la Ciudad de México, en apego a los principios de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honestidad, oportunidad y demás principios establecidos en el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal (Ciudad de México), así como de los derechos sociales. Asimismo, procurar y coadyuvar al cumplimiento de la Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal hoy Ciudad de México, a través de los diferentes servicios y procedimientos que esta Ley establece; a efecto de fomentar una cultura condominal.

1.2 VISIÓN

Permitir renovar los márgenes de negociación de los grupos organizados y de las autoridades responsables, en la solución de problemas complejos. Evitando con ello, se presenten situaciones de anarquía o diferencia entre el gobierno y los ciudadanos. Asimismo, brindar a la ciudadanía las herramientas necesarias para fomentar una sana convivencia en las Unidades Habitacionales a través de la correcta aplicación de la Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal (Ciudad de México) y el fomento de los derechos ciudadanos.

1.3 VALORES

Diálogo, Tolerancia, Eficiencia, Transparencia.

La Procuraduría Social del Distrito Federal, tiene por mandato de Ley: ser una Entidad accesible a los particulares de aquellos relacionados con las funciones públicas y prestación de servicios a cargo de la Administración Pública de la Ciudad de México a efecto de proteger los derechos ciudadanos cotidianamente.

Otra de sus metas diarias es la promover la cultura de exigibilidad y de difundir los Derechos, Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA) de los capitalinos para una sana convivencia. Además, la Procuraduría Social de la Ciudad de México es la autoridad en materia condominal para vigilar, permanentemente, el cumplimiento de la Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para la Ciudad de México y promover la organización condominal para lograr una cultura de convivencia entre los condóminos.

1.4 Estructura orgánica

- Procuradora Social de la Ciudad de México.
 - Contralor Interno.
 - Subprocurador de Defensa y Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos.
 - Subdirectora de Exigibilidad de Derechos Ciudadanos.
 - Subprocurador de Derechos y Obligaciones de Propiedad en Condominio
 -
 - J U D de la Oficina Desconcentrada de Iztacalco.

- J U D de Certificación, Atención y Orientación.
 - J U D de Organización y Registro.
 - J U D de la Oficina Desconcentrada de Gustavo A. Madero.
 - Subdirectora de Sanciones y Medidas de Apremio.
 - J U D de la Oficina Desconcentrada de Álvaro Obregón.
 - J U D de la Oficina Desconcentrada de Tláhuac.
 - J U D de Procedimientos y Aplicación de Sanciones.
 - J U D de la Oficina Desconcentrada de Cuauhtémoc.
 - J U D de la Oficina Desconcentrada de Coyoacán.
- Subprocurador de Promoción de Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales.
 - J U D de Formación y Promoción.
 - J U D de Comunicación Social.
- Coordinadora General Administrativa.
 - J U D de Control Presupuestal.
 - Subdirectora Administrativa.
 - J U D de Adquisiciones.
 - J U D de Recursos Humanos.
 - J U D de Contabilidad.

- J U D de Desarrollo Institucional.
- J U D de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- J U D de Soporte y Apoyo Técnico.
- Coordinador General de Asuntos Jurídicos.
 - J U D de Asuntos Jurídicos.
 - J U D de Consulta.
 - Subdirector Jurídico.
- Coordinador General de Programas Sociales.
 - Subdirector de Proyectos Emergentes.
 - Subdirectora de Programas Sociales.
 - Subdirector de Evaluación y Supervisión.
 - J U D de Evaluación y Supervisión.
 - JUD de Programas Sociales.
- J U D de Apoyo Técnico.

1.5 Marco normativo

En esta sección se encuentra el listado las principales normas vigentes en las que se fundamenta el actuar de la Procuraduría Social y que tiene a su cargo aplicar.

- Ley de la Procuraduría Social del Distrito Federal: Ley que rige el funcionamiento de La Procuraduría de la Ciudad de México la cuál coadyuva a al cumplimiento de la Ley de Propiedad en Condominios de Inmuebles para el Distrito Federal. Se puede consultar en la página de la Procuraduría Social de la Ciudad de México.

<http://prosoc.cdmx.gob.mx/dependencia/marco-normativo>

- Ley de Propiedad en condominio de inmuebles para la Ciudad de México: Tiene por objeto regular la constitución, modificación, organización, funcionamiento, administración y extinción del Régimen de Propiedad en Condominio. Y regulará las relaciones entre los condóminos y/o, poseedores y entre éstos y su administración, estableciendo las bases para resolver las controversias que se susciten con motivo de tales relaciones, mediante la conciliación, el arbitraje, a través de la Procuraduría Social del Distrito Federal, sin perjuicio de la competencia que corresponda a otras autoridades judiciales o administrativas.

<http://www.aldf.gob.mx/archivo-7dc7f3b47a62571628c7a3177b932a98.pdf>

- Reglamento de la Ley de la Procuraduría Social para la Ciudad de México: Tiene por objeto regular las facultades, estructura y funcionamiento de la Procuraduría Social como organismo público descentralizado de la Administración Pública del Distrito Federal.

http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/legislacion/reglamento_de_la_ley_de_la_procuraduria_social_del_distrit.pdf

2. Leyes y reglamentos y reglamentos sobre condominios en la Ciudad de México que más afectan en la Administración de condominios

Hay otras Leyes y reglamentos que también se manejan en la Administración de condominios y que son abordadas en los cursos que imparte la Procuraduría Social para administradores de una forma muy básica y las cuáles listo a continuación y pueden ser consultadas en la página de la PROSOC en la siguiente liga:

<http://prosoc.cdmx.gob.mx/dependencia/marco-normativo>

- Ley de la propiedad en condominio de inmuebles de la Ciudad de México.
- Ley de la comisión de derechos humanos de la Ciudad de México
- Ley de cultura cívica de la Ciudad de México
- Ley ambiental de la Ciudad de México
- Ley de Asistencia y Prevención de Violencia Familiar de la Ciudad de México
- Ley de desarrollo social de la Ciudad de México
- Ley federal del trabajo de la Ciudad de México
- Código civil para el Distrito Federal hoy Ciudad de México
- Código de procedimientos civiles para el Distrito Federal hoy Ciudad de México

Capítulo IV Metodología

La presente investigación abordará el problema a través de la aplicación de un diagnóstico administrativo y el desarrollo organizacional en una unidad Habitacional de la ciudad de México

1. Población

Datos estadísticos

- La información de la Encuesta Intercensal 2015 de INEGI refleja que en la Ciudad de México había 2 millones 601 mil 323 viviendas, sin embargo no muestra el número de viviendas que están en Unidades Habitacionales, para identificar el universo de Unidades Habitacionales se consideran los registros internos de la Procuraduría Social de la Ciudad de México que en 2016 y de acuerdo al registro de administradores de condominios se contabilizaron mil 628 Unidades Habitacionales con 102 mil 798 viviendas, con una población aproximada de 349,513 habitantes de la Ciudad de México.

Fuente: Gaceta oficial de la Ciudad de México, órgano oficial de la Ciudad de México, 19ª época, 31 de enero de 2018, número 252, tomo III, p. 639 (III.2 Problema Social Atendido por el Programa Social).

Recuperado de:

http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/debcb2f97537fafa489c77c1fdf2b041.pdf

- De acuerdo al Censo de Población y Vivienda de 2010 del INEGI, en ese año existían 2 millones 453 mil 301 viviendas habitadas en la Ciudad de México, posteriormente la Encuesta Intercensal 2015 de INEGI evidenció un incremento a 2 millones 601 mil 323 viviendas que representó 6 puntos porcentuales. El número de Unidades Habitacionales registradas por la Procuraduría Social de la Ciudad de México en 2010 era de 7 mil 234 con 582 mil 190 viviendas y 2 millones 503 mil 418 residentes. Dado que la ciudad ha crecido en forma vertical, este último dato de habitantes en condominios y Unidades Habitacionales se ha incrementado acerca de un tercio de la población total de la Ciudad de México según cifras de la Procuraduría Social de la Ciudad de México 2014, en 8,485 condominios y Unidades Habitacionales. Las viviendas se encuentran bajo el régimen de propiedad en condominio desde los años 30 del Siglo pasado y, en su mayoría no han recibido el mantenimiento necesario para garantizar el acceso a una vivienda digna y adecuada para sus habitantes.

Fuente: Gaceta oficial de la Ciudad de México, órgano oficial de la Ciudad de México, 19ª época, 31 de enero de 2017, número 255, tomo III, p. 5 (Problemática)

Recuperado de: http://www.prosoc.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/Ollin_Callan_2018.pdf

➤ **DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ**

Territorio. La Delegación Benito Juárez se ubica en el centro geográfico de la Ciudad de México, entre los 19° 24' al Norte, al Sur 19°21' de latitud Norte, al este 99°08', al oeste 99°12' de longitud oeste, ocupa 26,67 km², sobre terreno prácticamente plano, a 2,232 metros sobre el nivel del mar. Al norte, colinda con las delegaciones Miguel Hidalgo y Cuauhtémoc, cuyos límites se expresan físicamente por la Calle 11 de abril y el Viaducto Presidente Miguel Alemán; al poniente con la delegación Álvaro Obregón, limitada por el Boulevard Presidente Adolfo López Mateos (Periférico); al sur con la delegación Coyoacán mediante el Circuito Interior Río Churubusco y la Álvaro Obregón por la Ave. Río Mixcoac y la Av. Barranca del Muerto; y al oriente con la delegación Iztacalco, cuyo límite está marcado por la Calzada de Tlalpan, por la Calzada Santa Anita y por la Av. Presidente Plutarco Elías Calles y con la delegación Iztapalapa, delimitada también por la Av. Presidente Plutarco Elías Calles. El territorio está constituido por 56 colonias y 3 unidades habitacionales, distribuidas en 2 mil 210 manzanas, que cuentan en su totalidad con los mejores servicios e infraestructura urbana.

Fuente:

http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/sites/default/files/transparencia/progrma_de_desarrollo_delegacional_2012-2015.pdf

Características generales:

Altitud: 2242 m.s.n.m.

Topografía: Plana con ligeras ondulaciones.

Tipo de terreno: Arcilloso de alta plasticidad y baja resistencia, con un espesor de 15 metros.

Clima: Templado.

Temperatura anual promedio: 17°C.

Extensión territorial: 2,663 has.

Centros urbanos (unidades habitacionales): 3.

Área total de la Delegación: 27 km².

Superficie: 26.63 km².

Colonias: 56.

Manzanas: 2,210.

Porcentaje del total del territorio: 1.8% del territorio del D. F. (148,986 has.).

Área total de banquetas construidas: 3612 000.00 m².

Guarniciones: 730,670.00 metros lineales.

Calles pavimentadas (concreto asfáltico): 12448,000.00 m.

Área total de concreto asfáltico y concreto hidráulico(banquetas): 15'060,000.00 m².

Longitud de las avenidas principales y los ejes viales: 89.90 km.

Longitud de calles secundarias: 631.1 km.

Número de habitantes: 360 mil 478 habitantes.

Edad promedio de habitantes: 33 años.

Población flotante al día: 1.5 millones.

Viviendas: 113 mil 741, de las cuales 72 mil 439 (63.7 por ciento) están en edificios de departamentos.

Densidad poblacional: 138.9 habitantes por hectárea (el promedio del DF es 131.6).

Escuelas establecidas: 567.

Empresas y/o comercios: 12 mil 923.

Fuente:

<http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/nuestra-demarcacion/datos-estadisticos>

Se consideraron en un inicio para la prueba piloto una muestra de Condominios de la Ciudad de México

Se eliminaron los condominios menores a 6 departamentos ya que no es necesario tener una administración profesional. Este tipo de unidades habitacionales no lo necesitan.

Se excluyen condominios de oficinas sin zona habitacional ya que ese tipo de inmuebles tienen un administrador profesional único o compartido con otros edificios de las mismas características

2. Muestra

2.1 Aplicación del estudio

Se aplicaron encuestas en 2 de las 3 Unidades Habitacionales de la Alcaldía Benito Juárez, debido a su importancia en cuanto a esquema condominal y población que lo habita.

- CUPA. Centro Urbano Presidente Alemán, proyecto arquitectónico de 1,080 apartamentos desarrollado por el Arq. Mario Pani y construido entre los años 1947 a 1949 en la Ciudad de México.
- COLONIA DEL LAGO. La colonia Del Lago se localiza en la Alcaldía Benito Juárez en Ciudad de México (antes Delegación Benito Juárez, Distrito Federal).

2.2 Hipótesis:

Se busca comprobar la siguiente hipótesis planteada en esta tesis: “La administración profesional en condominios tiene mayor efectividad en comparación con el ejercicio de una administración empírica.

2.2 Objetivo del estudio:

Describir como la Administración desempeñada por profesionistas mejora las condiciones condominales en comparación a una Administración realizada de forma empírica.

Fecha de aplicación: Julio 2018

2.4 Diseño muestral:

Se realizaron un total de 241 entrevistas efectivas a condóminos y 18 entrevistas efectivas a administradores, de las Unidades Habitacionales: C.U.P.A. Centro Urbano Presidente Alemán. Dirección: Eje 3 Pte. (Av. Coyoacán) 1435, Col del Valle Centro, Código Postal 03100, CDMX y Colonia Del Lago, Código Postal 03640, Benito Juárez, Ciudad de México.

Se estudiaron

- Solo condominios habitacionales tamaño mediano y grandes
- Condominios habitacionales con locales comerciales medianos y grandes

Nota: condominios medianos de 7 a 25 departamentos o casas, condominios grandes más de 26 departamentos o casas. No se hará distinción por la cantidad de locales comerciales.

2.5 Tamaño de la muestra:

Debido a las condiciones de la población indicadas al inicio de esta sección, en donde la población que habita en unidades habitacionales de la Ciudad de México, se tomó la decisión de aplicar la encuesta a 2 de las 3 unidades habitacionales en la Delegación Benito Juárez, por ser representativas en cuanto a experiencia de administración y en cuanto convivencia de condóminos que habitan en ellas.

2.6 Tipo de muestreo:

La presente investigación utilizó el tipo de Muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que se los condóminos y los administradores fueron seleccionados debido a las facilidades de acceso y disposición de inquilinos a colaborar con este estudio. El procesamiento de datos fue cualitativo, recabando datos a través de los cuestionarios aplicados, los cuales aportaron datos sobre las experiencias vividas por los entrevistados.

Dichas experiencias fueron sistematizadas a través de gráficos para su interpretación, así como la realización de cuadros comparativos.

2.7 Muestreo no probabilístico por conveniencia

Si consideramos que la Procuraduría Social de la Ciudad de México (2016), de acuerdo al registro de administradores de condominios contabilizó mil 628 Unidades Habitacionales con 102 mil 798 viviendas, con una población aproximada de 349,513 habitantes de la Ciudad de México, requeríamos una muestra de 1,064, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de $\pm 3\%$ ¹.

Lo anterior nos da un parámetro muy amplio de medición que excede el alcance de la investigación propuesta por lo que hemos decidido que el muestreo no probabilístico por conveniencia nos aporta los datos necesarios, como se observa en los hallazgos,

¹ Gaceta oficial de la Ciudad de México, órgano oficial de la Ciudad de México, 19ª época, 31 de enero de 2018, número 252, tomo III, p. 639 (III.2 Problema Social Atendido por el Programa Social).

para fortalecer la hipótesis planteada sobre que la administración profesional en condominios tiene mayor efectividad en comparación con el ejercicio de una administración empírica.

2.7.1 Variable independiente

Efectividad del administrador

2.7.2 Variables dependientes

- Eficiencia / eficacia de Administración Profesional
- Eficiencia / eficacia de Autoadministración

3 Recolección de información

- Para la recolección de información se diseñó un cuestionario para Administradores y otro para Condóminos
- Se consultó en la Procuraduría Social las principales causas de inconformidades presentadas a fin de facilitar la captura de datos
- Se corrigieron y ajustaron algunas de las preguntas de los cuestionarios iniciales a fin de responder más claramente la hipótesis.
- Se realizó una prueba piloto con dos administradores y 5 condóminos en diferentes alcaldías para verificar el tiempo de respuesta de cada cuestionario, la comprensión y claridad de las preguntas.
- El cuestionario ya no requirió modificación alguna

- Se solicitaron accesos a varios conjuntos condominales por medio de sus administradores encontrando resistencia para permitirnos el acceso a los condóminos.
- Se intentó realizar encuestas telefónicas al azar, pero dada la cercanía de fecha para las elecciones presidenciales y el bombardeo de encuestas de partidos políticos, las personas estaban reacias a contestar encuestas.
- Se levantaron las encuestas en dos conjuntos habitacionales los cuales nos permitieron acceso tanto a administradores y condóminos.
- Se procedió a la captura de datos y elaboración de reportes de resultados.

3.1 Resumen,

La técnica de recolección de datos desarrollada en esta investigación fue: Se diseñaron dos cuestionarios semiestructurados:

- 1) Condóminos integrada por una sección de filtros, contexto, medición del índice de percepción del desempeño del administrador y datos demográficos. Anexo 3.1.1
- 2) Administradores integrada por una sección de filtros, contexto, complementarias y datos demográficos. Anexo 3.1.2

4 Procesamiento de Información

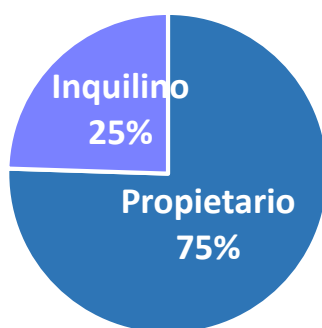
- Para Condóminos se realizaron un total de **241 entrevistas efectivas** a condóminos de las Unidades Habitacionales: **C.U.P.A. Centro Urbano Presidente Alemán. Dirección: Eje 3 Pte. (Av. Coyoacán) 1435, Col del Valle Centro, Código Postal 03100, CDMX y Colonia Del Lago, Código Postal 03640, Benito Juárez, CDMX**; con la finalidad de conocer la percepción de los vecinos respecto al trabajo de su administrador. En ese sentido, a continuación, se comparará y describirán las diferencias que pudieran existir entre una administración desempeñada por un profesional y una administración empírica
- Para Administradores se realizaron un total de **18 entrevistas efectivas** a profundidad a administradores de las Unidades Habitacionales: **C.U.P.A. Centro Urbano Presidente Alemán. Dirección: Eje 3 Pte. (Av. Coyoacán) 1435, Col del Valle Centro, Código Postal 03100, CDMX y Colonia Del Lago, Código Postal 03640, Benito Juárez, CDMX**; con la finalidad de conocer la percepción de los administradores respecto a su labor. A continuación, se comparan y describen las diferencias que pudieran existir entre un administrador profesional y un administrador que ha ido aprendiendo con la práctica.

5 Análisis de resultados y comprobación de hipótesis

- 5.1 Principales hallazgos – Entrevistas a condóminos

- Se realizaron un total de **241 entrevistas efectivas** a condóminos de las Unidades Habitacionales: **C.U.P.A. Centro Urbano Presidente Alemán. Dirección: Eje 3 Pte. (Av. Coyoacán) 1435, Col del Valle Centro, Código Postal 03100, CDMX y Colonia Del Lago, Código Postal 03640, Benito Juárez, CDMX;** con la finalidad de conocer la percepción de los vecinos respecto al trabajo de su administrador. En ese sentido, a continuación, se comparará y describirán las diferencias que pudieran existir entre una administración desempeñada por un profesional y una administración empírica.
- De las personas entrevistadas, 75.5% de ellas declararon ser las propietarias del departamento, y 24.5% ser arrendatarios. Por otro lado, 78% indicó que lleva más de tres años viviendo en su vivienda, y sólo 1.2% lleva menos de seis meses viviendo en las Unidades Habitacionales visitadas.

Gráfica 1. ¿Es propietario o inquilino de su lugar de residencia?

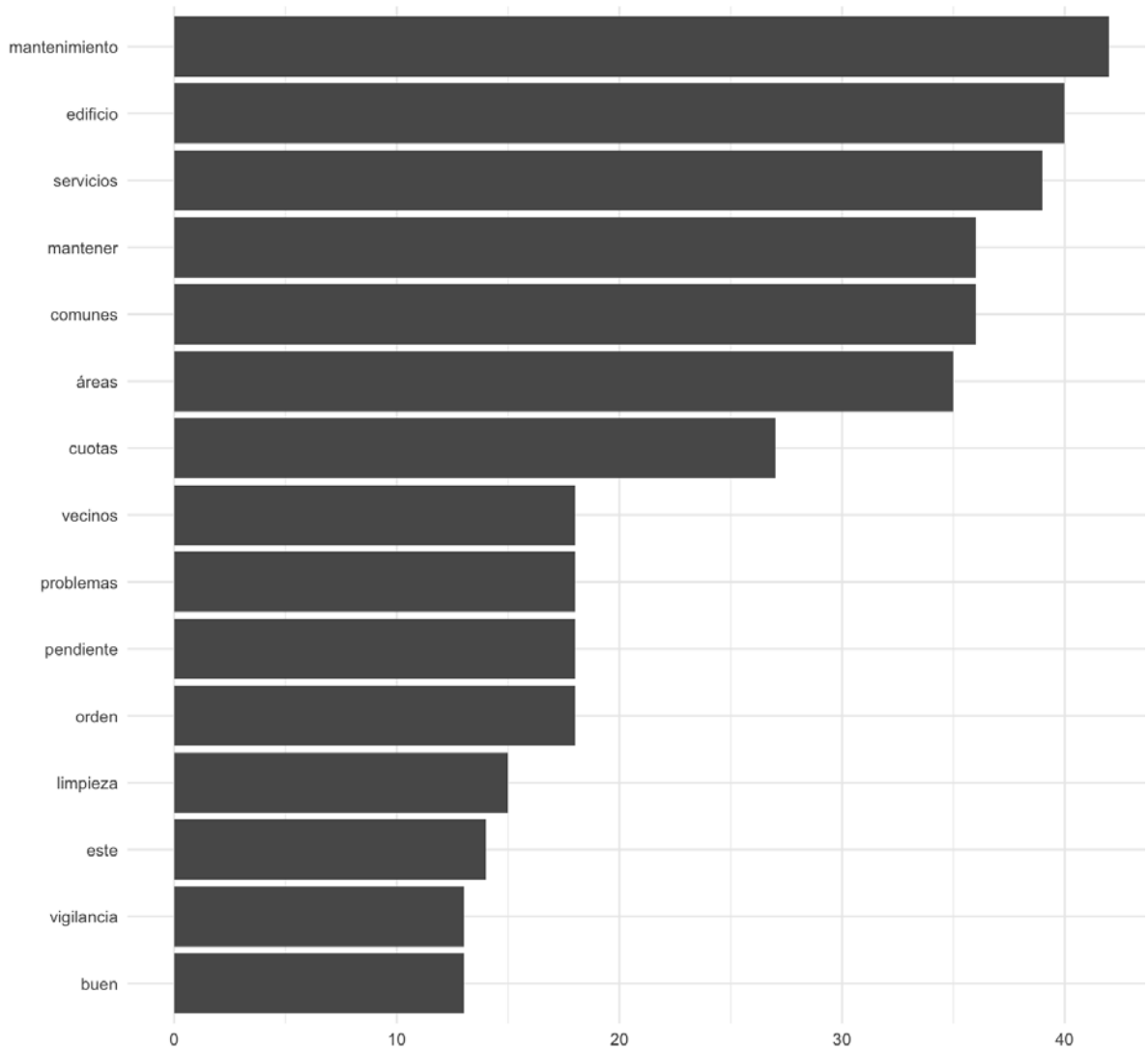


-

Gráfica 2. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en su conjunto habitacional?



- Es ideal que los administradores aprovechen la comunicación que tienen con los condóminos como la principal fuente de información ya que son esas personas las que pueden proporcionar datos valiosos para planear, organizar, dirigir y controlar las acciones necesarias para una mejor administración condominal. En ese sentido, fue pertinente preguntar ¿cuáles cree que son las obligaciones o actividades que debe realizar el Administrador de un condominio?, y dejar la respuesta abierta.
- En la siguiente nube de palabras, se pueden visualizar las palabras que más expresaron los condóminos, el tamaño indica que dichas palabras fueron empleadas con más frecuencia. “Mantenimiento, edificio, servicios, mantener, comunes, áreas, cuotas, vecinos, problemas, pendiente, orden, limpieza, vigilancia y buen” son los conceptos que los inquilinos relacionan con mayor frecuencia con la labor de un administrador.

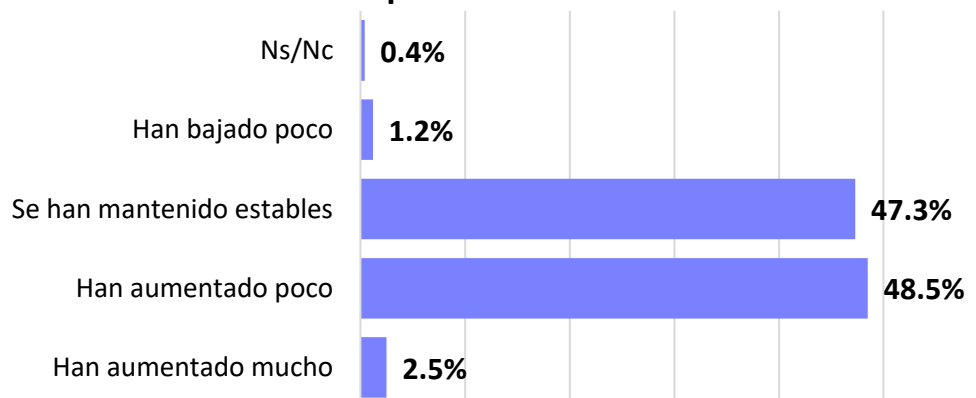


- Se espera que al contar con una representación está se deberá encargarse de vigilar el uso adecuado de las instalaciones del inmueble y el empleo racional de las cuotas aportadas por los usuarios para el mantenimiento de este, sino además promueva una buena relación entre los vecinos por el buen funcionamiento de la comunidad. Sin embargo, sólo el 34.4% de las personas entrevistadas declararon no tener conflictos con sus vecinos. Mientras que, las dos principales causas de conflictos son: 1) el exceso de ruido con 25.7%, y, 2) del mal uso de áreas comunes con 15.8%.

Tabla 1. ¿Cuál es la principal causa de conflictos con sus vecinos?	
No sabe/No contesta	2.1%
Falta de comunicación	0.8%
No respetan mi cajón de estacionamiento	2.5%
No separan y/o depositan los desechos en el lugar indicado	2.5%
Falta de pago de cuotas	4.1%
Nos respetan las medidas y limitaciones establecidas para tener mascotas	12.0%
Mal uso de áreas comunes	15.8%
Exceso de ruido	25.7%
No tengo conflictos con mis vecinos	34.4%

- De acuerdo a la experiencia que han tenido los condóminos, el 48.5% considera que en los últimos 2 años los precios de mantenimiento que se le paga a la administración por los servicios comunes del condominio han aumentado poco, mientras que un 47.3% asegura que se han mantenido estables.

Gráfica 3. De acuerdo a su experiencia, en los últimos 2 años los precios de mantenimiento...



- El reglamento interno es un documento básico dentro de una Unidad Habitacional, abarca temas delicados y puntuales como por ejemplo qué pasa con las mascotas, horarios de convivencia, uso de áreas comunes, temas que parecieran no tener importancia, pero son por los cuales se generan la mayoría de los conflictos en la comunidad. Sin embargo, 22.4% de los entrevistados señaló que su condominio no cuenta con un reglamento interno, y 73.1% declaró sí tener un reglamento de convivencia, pero de estos solamente el 69.89% lo ha leído.

Gráfica 4. ¿Este condominio cuenta con un reglamento interno de convivencia?
Ns/Nc 4.5%

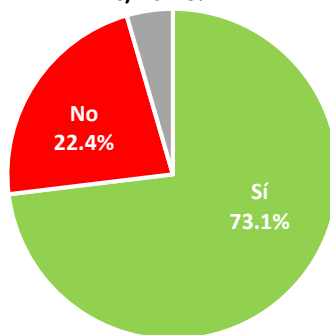


Tabla 2. Cruzada		
	¿Ha leído el reglamento interno del condominio?	
¿Este condominio cuenta con un reglamento interno de convivencia?	Sí	No
Sí	69.89%	28.98%

*No suman 100% por la "no respuesta".

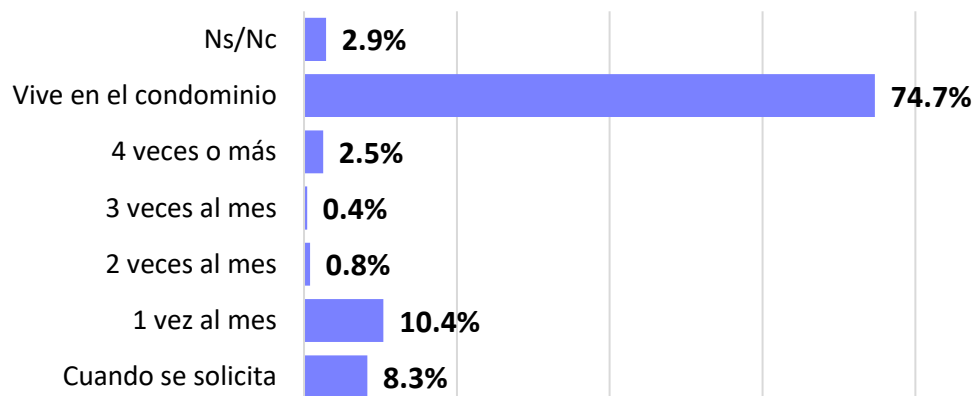
- 42.3% de los condóminos señalaron que han tenido más de 5 administradores, y la principal causa de conflictos entre los Administradores y los condóminos, es que las áreas comunes están en mal estado. Pero cabe resaltar que un 47.7% de los vecinos declaró que no tienen conflictos con sus Administradores.

Tabla 3. ¿Cuál es la principal causa de conflictos entre usted y el administrador?	
No sabe/No contesta	1.7%
Otro	2.5%
Falta de servicios básicos como agua o luz	1.2%
La respuesta a solicitudes de reparaciones es lenta	4.1%
Mala comunicación	6.2%
Exceso de ruido	7.5%
Mal uso del dinero acumulado por concepto de mantenimiento	8.7%
No entrega comprobantes de gastos de mantenimiento	8.7%
Mal estado de áreas comunes	11.6%
No tengo conflictos con mi administrador	47.7%

- Por otro lado, 46.9% señaló que suele comunicarse con su administrador personalmente, 31.1% declaró que el administrador le deja recados en su departamento o en áreas comunes, 6.6% se comunica por vía correo electrónico con su administrador, 5.8% suele recibir mensajes de su administración a través de WhatsApp y 5.4% prefiere comunicarse por medio de llamadas telefónicas. Cabe señalar, que 74.7% de los condóminos declaró que su administrador vive en su condominio y es por ello, que la forma en la que más se comunican es cara a cara.

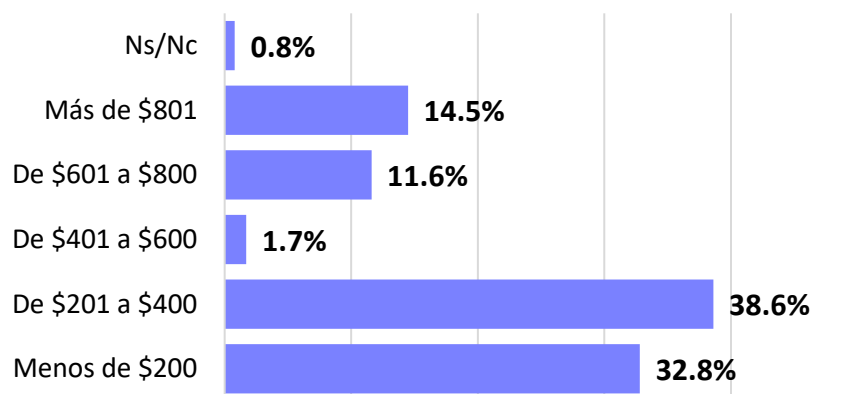
Tabla 4. ¿Por cuál vía suele comunicarse su administrador con los inquilinos?	
No sabe/No contesta	3.7%
Por alguna red social como Facebook o Twitter	0.4%
Llamada telefónica	5.4%
WhatsApp	5.8%
Correo electrónico	6.6%
Deja recados en mi departamento o en el área común	31.1%
Personalmente	46.9%

Gráfica 4. ¿Cuántas veces asiste el Administrador al condominio al mes?



- 32.8% paga menos de \$200 pesos de cuota de mantenimiento y 38.6% paga entre \$201 y \$400, solamente 14.5% de los entrevistados paga más de \$800 de cuota de mantenimiento mensual. Sin embargo, lo alto o bajo de la cuota no le garantiza que las reparaciones que necesiten se resuelvan con eficiencia y rapidez, únicamente 17.4% de los inquilinos declaró que si llama para una reparación el trabajo queda terminado en menos de 12 horas, mientras que 12% afirmó que el problema que se le presentó nunca fue solucionado por el administrador.

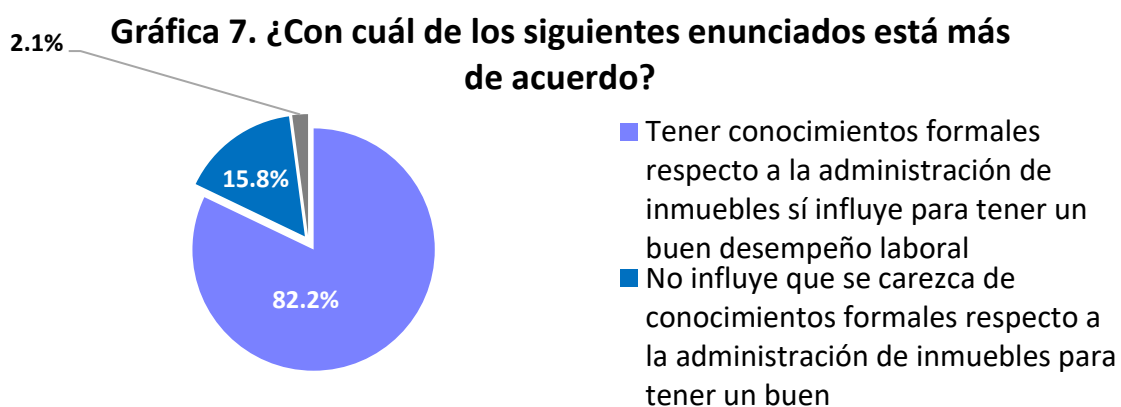
Gráfica 5. ¿Cuánto paga de cuota de mantenimiento?



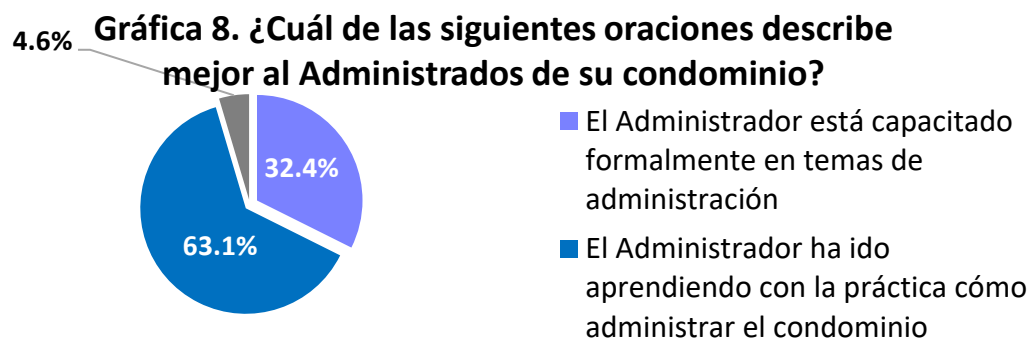
Gráfica 6. Si llamó por mantenimiento o reparaciones ¿el trabajo se terminó generalmente en...?



- La evaluación del desempeño del administrador es importante pues permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, además se valora las capacidades de cada encargo. En ese sentido, 82.2% de los entrevistados consideraron que tener conocimientos formales respecto a la administración de inmuebles sí influye para tener un buen desempeño laboral. Solamente 15.8% de los condóminos señalaron que no influye carecer de conocimientos formales para desarrollar una buena administración.



Sin embargo, a pesar de que los condóminos consideran que es importante que los administradores se capaciten, solo 32.4% de los entrevistados señaló que su administrador está capacitado formalmente, mientras que el 63.1% afirmó que el encargado de su edificio ha ido aprendiendo con la práctica.



- De acuerdo a los resultados del Índice de percepción del desempeño del administrador, se puede identificar una mejor evaluación a aquellos administradores que tienen conocimientos formales en renta de inmuebles, usando una escala del 0 al 10 como en la escuela, el promedio general que obtiene los administradores con asesoría formal es de 8, mientras que los administradores que han ido aprendiendo con la práctica tienen 6.7 de promedio general.

Tabla 5. Índice de percepción del desempeño del administrador			
En una escala, del 0 al 10 como en la escuela, cómo calificaría los siguientes aspectos del Administrador de su condominio.			
PROMEDIOS			
	ADMINISTRADOR CON CONOCIMIENTOS FORMALES	vs	ADMINISTRADOR QUE HA IDO APRENDIENDO CON LA PRÁCTICA
Conocimiento del puesto			
El Administrador entiende las funciones y responsabilidad de su puesto	8.1		7.0
El Administrador posee los conocimientos y habilidades necesarias para su puesto	8.1		6.6
Propone planes o procesos con el objetivo de satisfacer las demandas de los inquilinos	7.7		6.3
Planificación y resolución			
El Administrador trabaja de forma organizada	8.2		6.5
El Administrador es capaz de solucionar problemas	8.4		6.7
El Administrador reacciona rápidamente ante las dificultades	8.4		6.6

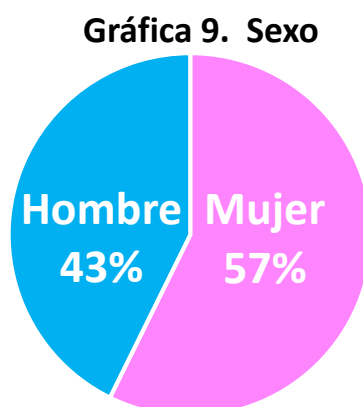
	ADMINISTRADOR CON CONOCIMIENTOS FORMALES	VS	ADMINISTRADOR QUE HA IDO APRENDIENDO CON LA PRÁCTICA
Productividad			
El Administrador mantiene en orden y en buen estado las áreas comunes	8.0		6.7
El Administrador se asegura de pagar los servicios puntualmente	8.6		8.3
El Administrador entrega el estado mensual de ingresos y egresos debidamente desglosado en tiempo y forma	7.3		6.0
Habilidades de comunicación			
El Administrador se explica de forma clara y fácil de entender	8.1		6.8
El Administrador sabe escuchar	8.5		7.1
El Administrador se dirige a los inquilinos con un trato cortés y profesional	8.6		7.6
Habilidades de dirección			
El Administrador convoca a las Asambleas Vecinales con anticipación	8.5		7.0
El Administrador nos ha compartido protocolos para casos de emergencia (terremotos, incendios, etc.)	7.0		5.4
El Administrador promueve un ambiente de convivencia armónica entre los vecinos	7.9		6.1
PROMEDIO GENERAL	8		6.7

Los resultados mostrados en esta tabla me permiten afirmar: La hipótesis planteada queda comprobada por la calificación recibida por los administradores Profesionales la cual es mayor que la recibida por los administradores no profesionales.

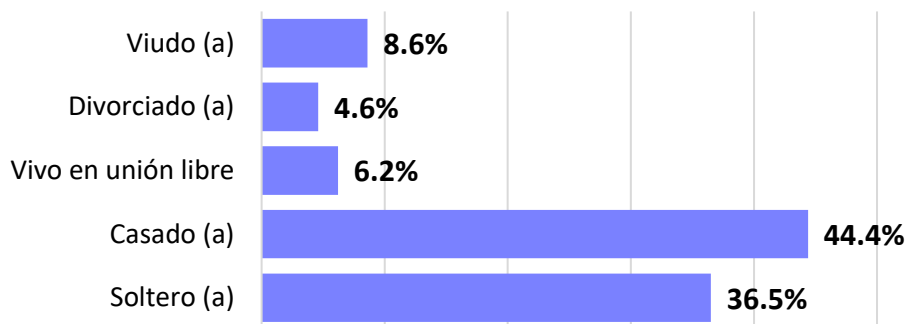
- Cabe destacar, que en aquellos condominios donde el administrador está capacitado formalmente es donde el porcentaje de vecinos que señalaron contar con un reglamento interno de convivencia es mayor (91%).

Tabla 6. Cruzada		
	¿Este condominio cuenta con un reglamento interno de convivencia?	
¿Cuál de las siguientes oraciones describe mejor al Administrador de su condominio?	Sí	No
El Administrador está capacitado formalmente en temas de administración	91%	5%
El Administrador ha ido aprendiendo con la práctica como administrar el condominio	66%	29%
*No suman 100% por la “no respuesta”.		

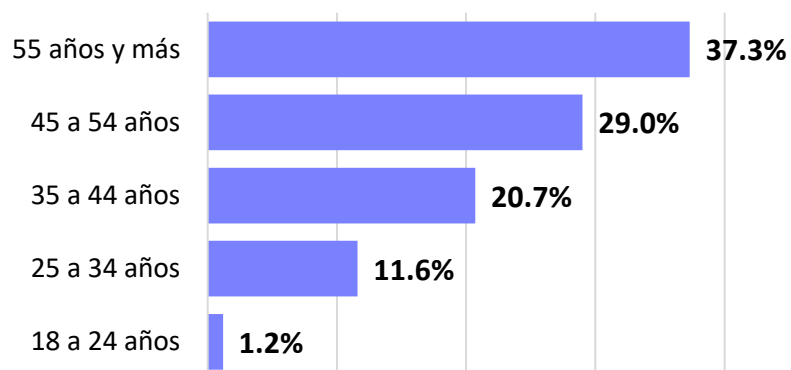
- Datos demográficos de condóminos



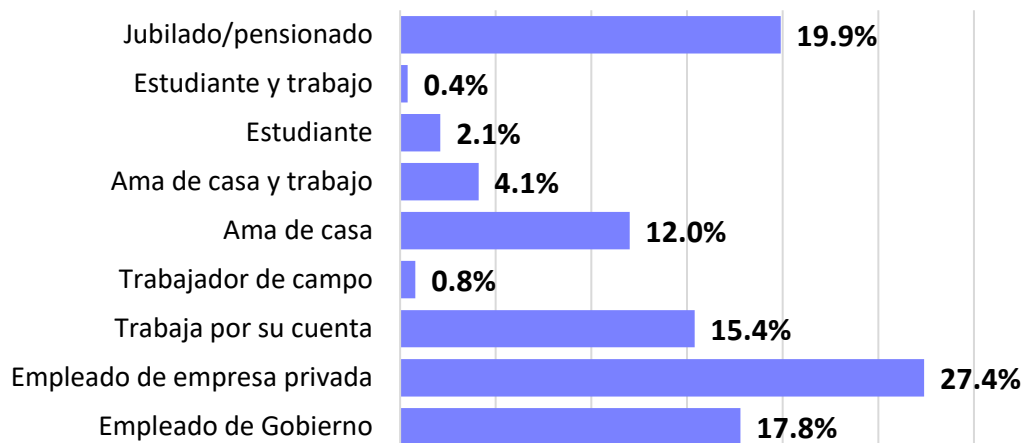
Gráfica 10. Estado civil



Gráfica 11. Edad



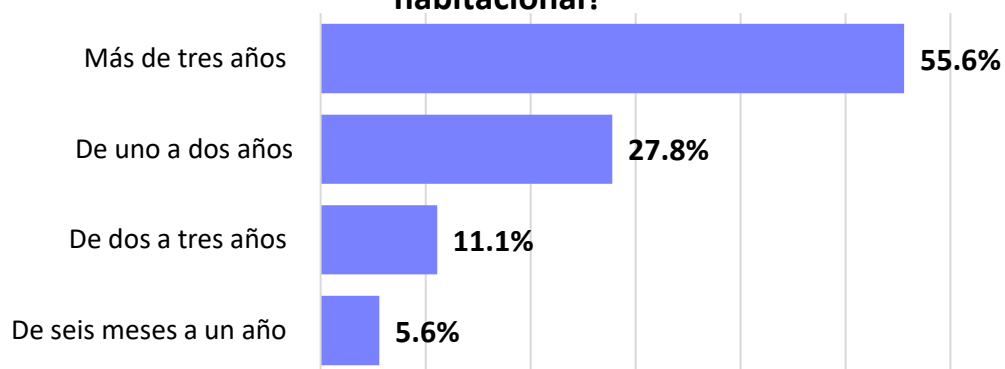
Gráfica 12. Ocupación actual



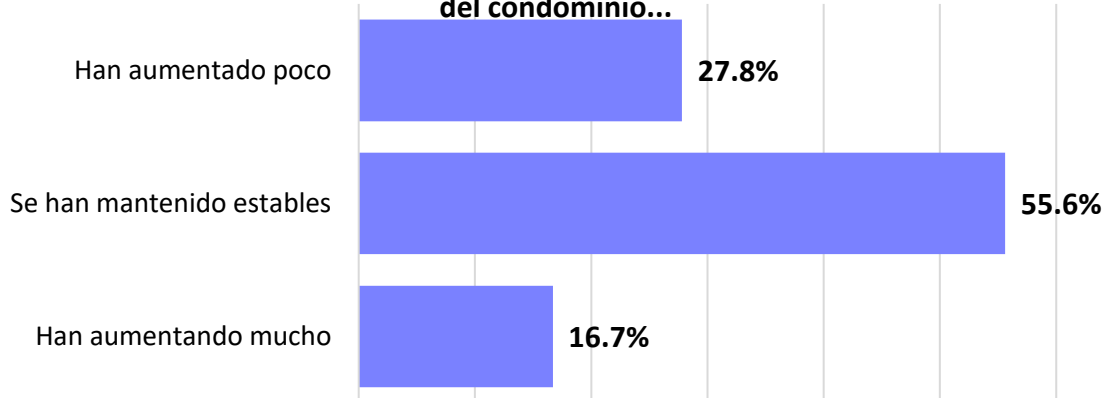
5.2. Principales hallazgos – Entrevistas a administradores

Se realizaron un total de **18 entrevistas efectivas** a profundidad a administradores de las Unidades Habitacionales: **C.U.P.A. Centro Urbano Presidente Alemán. Dirección: Eje 3 Pte. (Av. Coyoacán) 1435, Col del Valle Centro, Código Postal 03100, CDMX y Colonia Del Lago, Código Postal 03640, Benito Juárez, CDMX;** con la finalidad de conocer la percepción de los administradores respecto a su labor. A continuación, se comparan y describen las diferencias que pudieran existir entre un administrador profesional y un administrador que ha ido aprendiendo con la práctica. De las personas entrevistadas, 55.6% de ellas declararon que llevan más de tres años siendo administradores del conjunto habitacional. Además, 55.6% de los administradores consideran que los costos respecto a mantenimiento se han mantenido estables.

Gráfica 1. ¿Cuánto tiempo lleva administrando el conjunto habitacional?

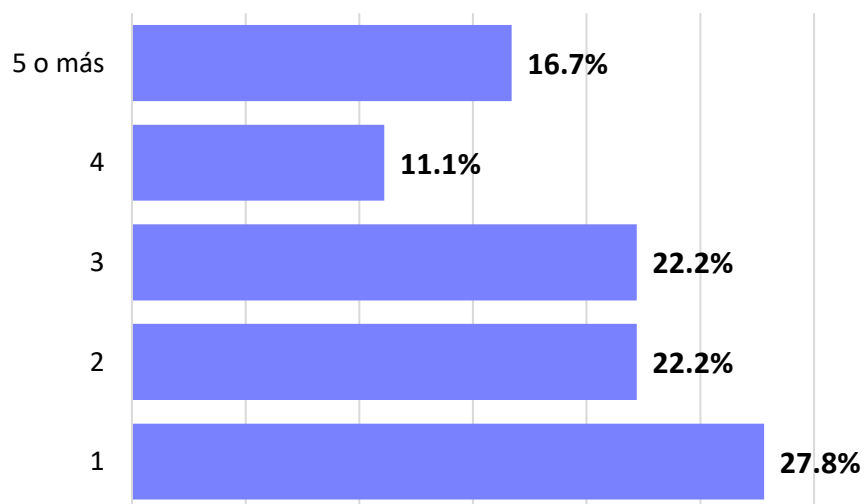


Gráfica 2. De acuerdo a su experiencia, en los últimos 2 años los precios de mantenimiento que se le paga a la administración por los servicios comunes del condominio...



Solamente 16.7% de los entrevistados ha administrado 5 o más condominios, y según sus experiencias la principal causa de conflictos entre los vecinos es el mal uso que algunos inquilinos le dan a las áreas comunes (55.6%). Por otro lado, el cobro y manejo de los recursos lo perciben como una de las principales actividades que desarrolla un administrador de condominios.

Gráfica 3. Durante el tiempo que lleva dedicándose a la administración de inmuebles, ¿cuántos condominios ha administrado?



¿Cuáles cree que son las obligaciones o actividades que debe realizar el Administrador de un condominio?

“Realizar la cobranza e informar a condominios su uso.”

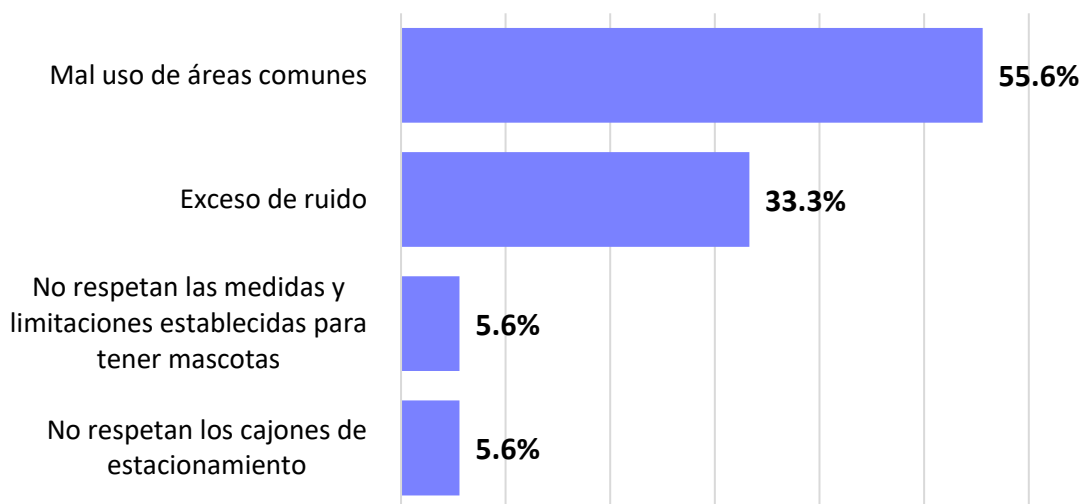
“Tener buen mantenimiento, cobrar cuotas y tener buenas finanzas.”

“Cobrar mantenimiento, estar pendiente de problemas y conflictos.”

“Supervisar que todos los recursos sean empleados correctamente.”

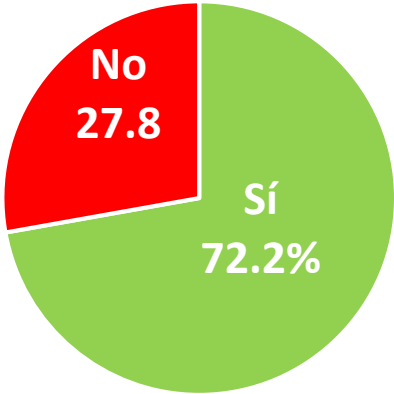
“Buen manejo de recursos, mantenimiento del edificio, conciliación de vecinos.”

Gráfica 4. ¿Cuál es la principal causa de conflictos entre los vecinos?

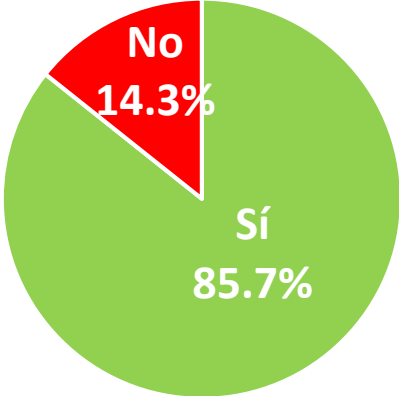


27.8% señaló no contar con un reglamento interno de convivencia en su edificio, a pesar de que es indispensable contar con dicho reglamento

Gráfica 5. ¿Este condominio cuenta con un reglamento interno de convivencia?

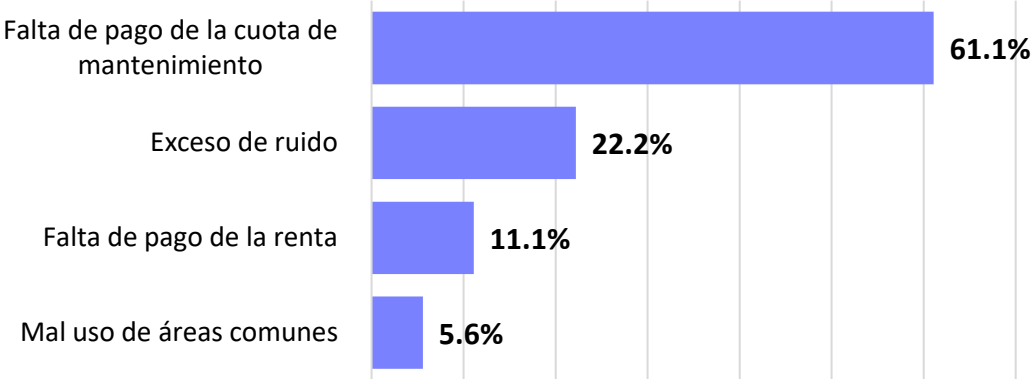


Gráfica 6. Del 72.2% que declaró si contar con un reglamento interno, ¿ha leído el reglamento interno del condominio?



La principal causa de conflicto entre los vecinos y el administrador es la falta de pago de la cuota correspondiente al mantenimiento, sin embargo, los administradores también han señalado que existe un gran desinterés por parte de los condóminos respecto a las asambleas vecinales.

Gráfica 7. ¿Cuáles son las principales causas de conflictos entre usted y los vecinos?



De acuerdo a su experiencia, me puede platicar los principales problemas que surgen en una Asamblea de Vecinos ...

“Falta de asistencia.”

“Falta de participación de vecinos, reclamo de quejas.”

“Poca asistencia, desacuerdo con las cuotas.”

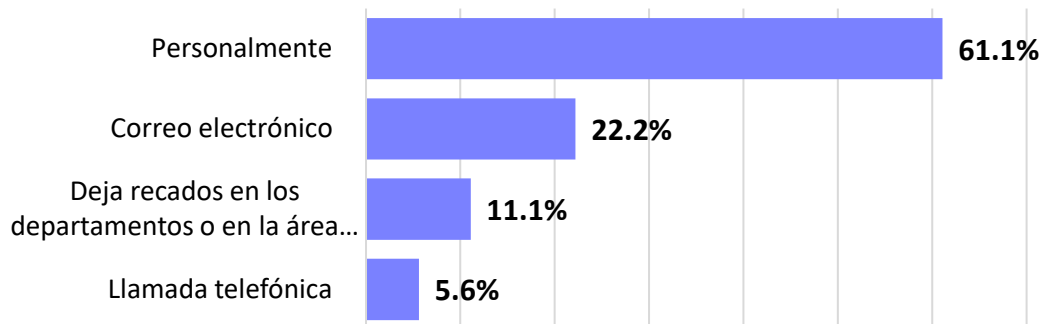
“Insultos y gritos, poca asistencia.”

“Falta de comunicación y ofensas y participación.”

“Conflictos con oficinas adyacentes, hablan mal de vecinos que no bajan.”

61.1% de los Administradores suelen comunicarse cara a cara con sus inquilinos, y esta comunicación aumenta cuando surgen determinados conflictos y se desean resolver.

Gráfica 8. ¿Por cuál vía suele comunicarse con los inquilinos?



De acuerdo a su experiencia, me puede platicar que pasos sigue para solucionar algún conflicto en el condominio...

“Platicar con los condominios directamente.”

“Hablar con los implicados, conocer versiones, buscar soluciones viables.”

“Platicar y escuchar los problemas.”

“Platicar personalmente con cada persona.”

“Escuchar el problema, analizar posibles soluciones.”

“Conocer el problema y mediar entre las partes.”

“Paciencia, escuchar las versiones.”

“Obtener información del problema de ambas partes y mediación.”

“Pláticas con vecinos directamente.”

Finanzas y cobranza es un área en la cual los administradores desearían capacitarse pues no tienen conocimientos especializados de cómo optimizar los recursos del edificio, y suelen hacer actividades muy básicas, solamente 77.8% sí cuenta con un registro históricos de gastos y egresados desglosado.

De acuerdo a su experiencia, me puede platicar que estrategias usa para optimizar los recursos del condominio...

“Cotizar varios presupuestos de mantenimiento y compras.”

“Cotizaciones en varios lugares.”

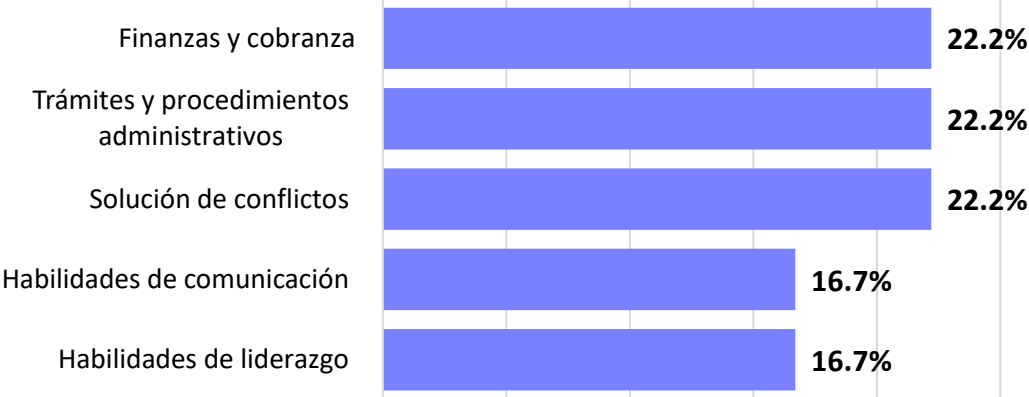
“Negociar con proveedores, cotizaciones variadas.”

“Planeación de prioridades, cotizar en varios lugares.”

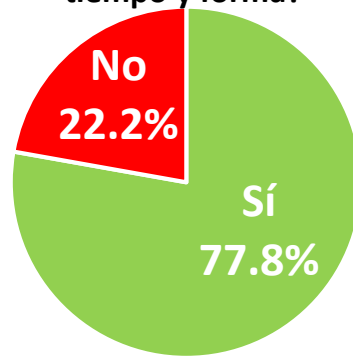
“Diferentes cotizaciones, haga uso de relaciones y conocidos para ahorrar.”

“Buscar varios precios y ofertas, cobrar cuotas.”

Gráfica 9. ¿En cuál de los siguientes aspectos quisiera capacitarse para mejorar su desempeño laboral?

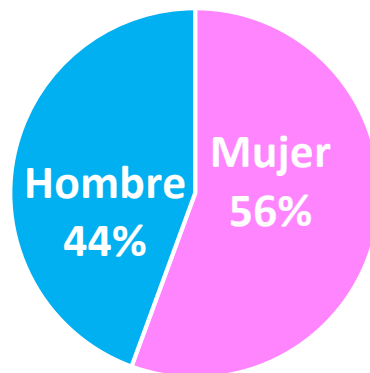


Gráfica 10. ¿Cuenta con un registro histórico de los estados mensuales de ingresos y egresos debidamente desglosado en tiempo y forma?

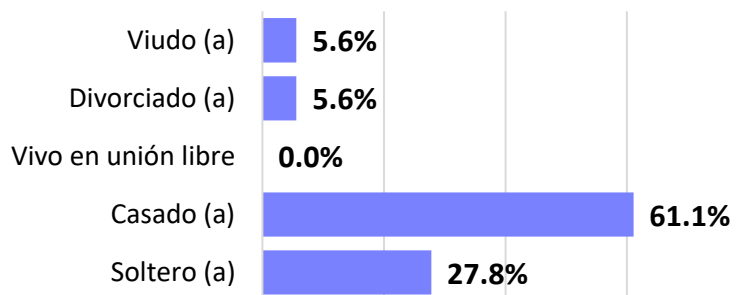


Datos demográficos de administradores

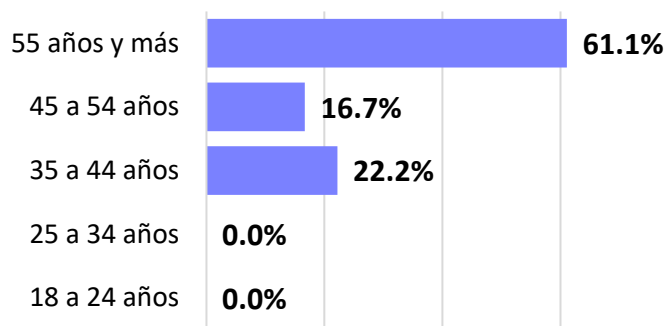
Gráfica 11. Sexo



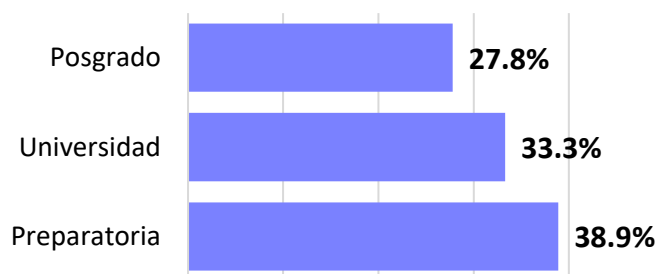
Gráfica 12. Estado civil



Gráfica 13. Edad



Gráfica 14. Último grado escolar



- Prueba de diferenciación de medias entre la dentro de los condominios con la administración profesional y los condominios administrados por personas con conocimientos adquiridos de forma empírica y explicados en la Tabla 5 donde se observa claramente la percepción de la efectividad de un administrador profesional

Conclusiones

El tipo de estudio que se realizó en este trabajo es “No probabilístico por conveniencia” con una muestra de la población accesible y con los resultados son una buena imagen del universo, pero con este estudio no se pueden hacer aseveraciones estadísticas. Es un procedimiento cualitativo y con los cuadros comparativos podemos concluir:

Un administrador con conocimientos empíricos puede ser eficaz (cumplir con los objetivos) pero el resultado muestra que un Administrador Profesional tiene un desempeño más eficiente (Cumple con los objetivos aprovechando correctamente los recursos)

En los cuadros comparativos podemos presumir que la capacitación del administrador si influye en una mejor percepción de los condóminos en: Conocimiento de administración, planificación, resolución de problemas, habilidades de comunicación, habilidades de dirección por lo tanto es más reconocido por su efectividad como queda demostrado en la tabla 5 (Índice de percepción del desempeño del administrador) con lo que se comprueba la hipótesis planteada en esta tesis.

Este estudio puede servir como base para ampliar en un futuro la investigación, pero por el momento aprovechar la información que nos proporcionaron los condóminos de la percepción del trabajo de sus administradores y su desempeño profesional para buscar una mejor preparación, mejorar otras habilidades que no se dan en el curso que imparte la PROSOC.

Glosario de términos y conceptos utilizados por administradores de condominios:

- *Condómino: Persona propietaria de una o más unidades de propiedad privativa (LPCIDF).*
- *Administrador Condominio: Es el representante legal, persona física o moral, que realiza actos de custodia, mantenimiento y conservación del inmueble y que promueve al mismo tiempo la integración, organización y desarrollo de los condominios*
- *Áreas y bienes de uso común: Son aquellos bienes que pertenecen en forma de proindiviso a los condóminos y su uso estará regulado por esta Ley, y su Reglamento, la Escritura Constitutiva y el Reglamento Interno.*
- *Asamblea General: Es el órgano del condómino, que constituye la máxima instancia en la toma de decisiones para expresar, discutir y resolver asuntos de interés propio y común, celebrada en los términos de la Ley, su reglamento, Escritura Constitutiva y Reglamento Interno.*

Es la reunión de la totalidad de los condóminos, que se celebra por lo menos una vez al año y que tiene facultades de nombramiento y remoción, determinación de responsabilidades, revisión y aprobación de estados de cuenta, presupuestos de gastos; constitución de fondos de administración y reserva, modificaciones a la escritura constitutiva y reglamento y adopción de medidas sobre asuntos de interés común.

- *Condómino: Persona física o moral que, en calidad de propietario, o que haya celebrado contrato por el que, cumplirse en términos, llegue a ser propietario, esté en posesión de uno o más de los departamentos, casas o locales del inmueble susceptible de aprovechamiento independiente y con partes de uso común indivisibles, que tiene un derecho singular y exclusivo de propiedad sobre un área*

determinada en la que ejerce plenos actos de dominio y derecho de propiedad sobre los elementos de uso común.

- *Comité de Vigilancia: Órgano de control integrado por condóminos electos en la Asamblea General, cuyo cometido entre otros, es vigilar, evaluar y dictaminar el puntual desempeño de las tareas del administrador, así como la ejecución de los acuerdos y decisiones tomados en la Asamblea General en torno a todos los asuntos comunes del condominio.*
- *Comités: Están formados por condóminos o poseedores de unidades de propiedad privativa que se organiza para realizar actividades que atienden algunos servicios complementarios ambientales, preventivos contra siniestros y promueven la cultura condominal en beneficio de la comunidad. Son instancias de autogestión, atemporales y no obligatorias, su número integrante varía, y se conforman entorno a objetivos concretos.*
- *Consejo de Administradores: Órgano coordinador del condominio subdividido y/o conjunto condominal, integrado por los administradores, en el que se discuten y resuelven asuntos de interés común.*
- *Conjunto condominal: Toda aquella agrupación de dos o más condominios construidos en un solo predio, siempre que cada uno de dichos condominios conserve para sí áreas de uso exclusivo, y a su vez existan áreas de uso común para todos los condominios que integran el conjunto de referencia.*
- *Escritura Constitutiva: Documento público, mediante el cual se constituye un inmueble bajo el régimen de propiedad en condominio.*
- *Poseedor: Es la persona que tiene el uso, goce y disfrute de una unidad de propiedad privativa, a través de un contrato o convenio, que no tiene la calidad de condómino.*

- *Unidad de propiedad Privativa: Es el departamento, vivienda, local, áreas, naves y elementos anexos que le correspondan, tales como estacionamiento, cuarto de servicio, jaulas de tendido, lavaderos y cualquier otro elemento que no sean áreas y bienes de uso común sobre el cual el condómino tiene un derecho de propiedad y de uso exclusivo, siempre que esté así establecido en la Escritura Constitutiva e Individual. (Mathelín Leyva, 2015)*

BIBLIOGRAFÍA

- BUENO, C. (2007). Organización de empresas: estructura, procesos y modelos. Madrid: Pirámide.
- CALDERÓN, G. MAGALLÓN, M. NÚÑEZ, H. (jul-dic de 2010). A cien años de la administración científica. Análisis de las aportaciones de Taylor..
- CERRA, R. (1994). Reestructurando Empresas. Argentina: Macchi. 7. Colín, M. (2008). Estructura administrativa: cómo crearla y cómo auditarla. México, Colegio de Estudios de Posgrado de la Ciudad de México.
- CHIAVENATO, I. (2015). Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill. 3.
- CHIAVENATO, I. (2011). Introducción a la teoría general de la administración (8a. ed.). México: Mc Graw Hill Educación. Recuperado el 2017
- DA SILVA, (2002). Teorías de la Administración, México, Thomson, 1ª Edición, 253 pp.
- DESSLER, G. (2001). Administración de Personal. 8ª ed., México: Pearson Educación. 8.
- DESSLER, G. Y R. VARELA (2015). Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano. 5ª ed., México: Pearson Educación
- DOLAN, S., R. VALLE, S. JACKSON Y S. RANDALL. (2007). La gestión de los recursos humanos. Preparando profesionales para el Siglo XXI. 2ª ed., Madrid: McGraw Hill.
- DUNCAN JACK W. (1999). Las ideas y la práctica de la Administración, México, Oxford, 1ª edición, 314 pp.
- EDVINSSON L. Y M. MALONE (2001). El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Bogotá: Norma.
- GIBSON, L. (2002). Las organizaciones, comportamiento, estructura, procesos. (10ª ed.), México: McGraw-Hill
- GÓMEZ, L., D. BALKIN Y R. CARDY (2008). Gestión de recursos humanos. 5ª ed., Madrid: Pearson Educación
- HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ SERGIO, (2002). Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia, México, Mc Graw Hill, 465 pp.
- MATHELIN LEYVA, CARLOS R. (2015). Administración Integral del condominio. (1ª ed.). Ed. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México
- PRUNEDA PADILLA, JUAN ANTONIO. (2005). Manual para la administración de condominios. Ed. PACJ Publicaciones Administrativas Contables. ISBN-970-9857-26-9.
- ROBBINS, S. OCULTAR, M. (2010). Administración (10ª ed.). (L. Fernández & V. Alba, Tras). México: Pearson. (Trabajo original publicado en 2009).
- SALAZAR URIBE, M. I. (2008). Diagnóstico e injerencias de la estructura formal y funcional de la administración de condominios organizados de acuerdo a lo previsto en la ley de Prpiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal vigente para el año 2017. Distrito Federal, Ciudad Universitaria, México. Recuperado el Enero de 2017, de <http://132.248.9.195/ptd2009/febrero/0639888/Index.html>
- SASTRE M. Y E. AGUILAR (2003). Dirección de recursos humanos. Un enfoque estratégico. Madrid: McGraw Hill.
- WERTHER, JR. Y K. DAVIS (2008). Administración de Personal y Recursos Humanos. 5ª ed., México: McGraw Hill.

Páginas Electrónicas

<http://administracionenteoria.blogspot.mx/2009/07/habilidades-de-un-administrador.html>
Habilidades para administradores

<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf> proceso administrativo

[http://www.spentamexico.org/v8-n2/A6.8\(2\)101-111.pdf](http://www.spentamexico.org/v8-n2/A6.8(2)101-111.pdf) Evolución y Cambio de la Organización y su Administración

http://www.prosoc.cdmx.gob.mx/administracion_condominal.html que es un administrador y requisitos para nombrarlo

<http://132.248.9.195/ppt1997/0242092/Index.html> tesis autoadministración de un sistema de condominios

http://www.prosoc.cdmx.gob.mx/pdf/Informe_Procuraduria_Social_2016.pdf procuraduría social reporte de actividades 2015-2016

<http://132.248.9.195/ptd2009/febrero/0639888/Index.html> tesis Mayra Ivette

<http://132.248.9.195/ppt1997/0242092/Index.html> tesis de autoadministración

<http://www.prosoc.cdmx.gob.mx/> Procuraduría Social

<http://www.organizateya.com/condominio.htm> Manual para el administrador del condominio

http://www.prosoc.cdmx.gob.mx/pdf/manual_administrativo.pdf manual PROSOC (referencia de leyes y reglamentos)

Referencias

- Budjac Corvette, B. A. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos* (Primera ed.). (G. Domínguez Chávez, Ed.) Naucalman de Juárez, Estado de México, México: Pearson. Recuperado el Mayo de 2018
- Calderon Ortiz, G., Magallón Diez, M. T., & Nuñez Estrada, H. R. (jul-dic de 2010). A cien años de la administración científica. Análisis de las aportaciones de Taylor. *Bibliografía Latinoamericana*(38), 31-48. Recuperado el febrero de 2018
- CDMX, P. S. (2017). Certificación de Administradores. Ciudad de México, México. Recuperado el 2017, de <http://prosoc.cdmx.gob.mx/certificacion-de-administradores>
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración* (8a. ed.). México: Mc Graw Hill Educación. Recuperado el 2017
- Hernández, M. (8 de septiembre de 2017). *organizateya.com*. (O. Ya!, Ed.) Recuperado el octubre de 2017, de <http://www.organizateya.com/condominio.htm>
- López López, M. L. (2010). *Edumed. net*. Recuperado el 2017, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/804/index.htm>
- Mathelín Leyva, C. (2015). *Administración integral del condominio* (1a. ed.). Ciudad de México, México, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado el junio de 2017
- Pérex Porto, J., & Gardey, A. (2008). *Definicion.de*, 2012. (D. d. Administración, Editor, & WordPress, Productor) Recuperado el enero de 2018, de <https://definicion.de/administracion/>
- Prez, A. (10 de abril de 2016). *Recursos humanos.com*. (LRH, Ed.) Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>
- Salazar Uribe, M. I. (2008). *Diagnóstico e injerencias de la estructura formal y funcional de la administración de condominios organizados de acuerdo a lo previsto en la ley de Prpiedad en Condmnio de Inmuebles para el Distrito Federal vigente para el año 2017*. Distrito Federal, Ciudad Universitaria, México. Recuperado el Enero de 2017, de <http://132.248.9.195/ptd2009/febrero/0639888/Index.html>
- Zarza, Y. (5 de octubre de 2011). *Msisti*. Recuperado el diciembre de 2017, de <http://administracion9136.blogspot.mx/2011/10/definicion-y-perfil-de-administrador.html>