



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

**Vicerrectorado de
INVESTIGACION**

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS Y CONDOMINIOS DIRIGIDO AL
NIVEL SOCIOECONOMICO B Y C, USANDO PLATAFORMAS
VIRTUALES COMO NUEVO ENFOQUE CULTURAL EN LIMA
METROPOLITANA”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

CHUQUIVILCA ECHEVARRIA, JUAN CARLOS

ASESOR:

DRA. BARRUETO PEREZ, MARIA TERESA

JURADO:

DR. PALOMINO KUNUPAZ, MANUEL ANTONIO

DR. AMBROSIO REYES, JORGE LUIS

DR. NOVOA URIBE CARLOS ALBERTO

LIMA – PERU

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es en agradecimiento al Divino creador DIOS el todo poderoso, por su bendición derramada sobre mi persona al darme los padres y la esposa que tengo, quienes me inculcaron en valores y virtudes que hoy en día me han permitido realizar esta investigación, esperando que sea una inspiración para otros estudiantes e investigadores y una fuente de consulta a las organizaciones que lo deseen.

INDICE GENERAL

TITULO	I
NOMBRE DEL AUTOR	I
DEDICATORIA	2
INDICE	3
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
CAPITULO I. INTRODUCCION	9
1.1 Planteamiento del Problema	11
1.2 Formulación del Problema	11
1.2.1 Problema principal	11
1.2.2 Problemas secundarios	11
1.3 Antecedentes	12
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación	14
1.5 Limitaciones de la Investigación	14
1.6 Objetivos	15
1.6.1 Objetivo principal	15
1.6.2 Objetivos secundarios	15
1.7 Hipótesis	16
1.7.1 Hipótesis general	16
1.7.2 Hipótesis Específicas	16
CAPITULO II. MARCO TEORICO	17
2.1 Teorías generales relacionadas con el tema	17
2.2 Bases teóricas especializadas sobre el tema	26
2.3 Marco conceptual	32
CAPITULO III METODO	68
3.1 Tipo de la Investigación	68
3.2 Diseño de Investigación	68
3.3 Población y Muestra	69
3.3.1 Población	69
3.3.2 Muestra	69
3.4 Definición de Variables	70
3.5 Operatividad de Variables	71
3.6 Instrumentos	72
3.7 Procesamiento de Datos	78
3.8 Análisis de Datos	79

CAPITULO IV. RESULTADOS	84
4.1 Contrastación de Hipótesis	84
4.2 Análisis e interpretación	90
CAPITULO V. DISCUSIÓN	104
5.1 Discusión	104
CAPITULO VI. CONCLUSIONES	105
CAPITULO VII. RECOMENDACIONES	107
CAPITULO VIII. REFERENCIAS	109
CAPITULO IX. ANEXOS	112
Ficha técnica de los instrumentos a utilizar	112
ANEXO 2. Matriz de Consistencia	116
ANEXO 3. Tablas Estadísticas	120
ANEXO 4. Confiabilidad de Instrumentos	134

RESUMEN

El trabajo de investigación desarrollado se centró básicamente en las múltiples empresas inmobiliarias dedicadas a construir proyectos de departamentos y edificios. Para poder dar inicio al proyecto se evidenció el problema principal como *¿la gestión post venta de los condominios influye en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana 2018?*, el objetivo principal es *“Determinar que la gestión post venta en los condominios influya en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018”*. El tipo o clase de investigación realizada en el presente proyecto fue *“básica” con diseño no experimental y transversal* y el nivel es *“descriptiva – correlacional”*.

La metodología empleada fue el *“Investigación por encuestas”* con el único fin de manejar los aspectos cualitativos en cuantitativos mediante la escala de Likert (entrevistas). La técnica empleada fue el diseño de muestreo estratificado y recolección de datos primarios (entrevistas) con cuestionario estructurado a la Junta única de propietarios. Se estableció el Universo según la asociación peruana de administradores de edificios, residencias y condominios existen 3,564 condominios registrados en Lima Metropolitana, Se calculó el tamaño muestral a través del método de poblaciones finitas a 71 entrevistas a un nivel máximo de asertividad del 95.5%.

Entre las conclusiones más importantes fueron que la convivencia de diferentes estratos socios económicos y culturales y sobre todo en el segmento

investigado que es el B y C, representa problemas en el sostenimiento del negocio de las constructoras de condominios, por ello es la planificación de los servicios post venta con el uso de plataformas virtuales como nuevo enfoque es lo que garantizará ventaja competitiva en el despegue de actividades que permitirán el posicionamiento de la imagen organizacional. Por lo tanto, la existencia de una empresa que genere una adecuada organización y haciendo uso de plataformas virtuales en la Junta única de propietarios, puede generar valor hasta un 6.75%.

La estructura comercial que debe manejar la empresa administradora es desarrollar iniciativas de autodirección, autocontrol y plataformas virtuales que permitan ser incluidos en un ambiente participativo, colaborativo y tolerante del condominio o inmueble, además de crear grupos afines de ayuda mutua y sobre todo colaboración entre los habitantes del inmueble respectivo de manera que estos no se sientan desprotegidos desde las primeras etapas de independización. Entre las recomendaciones se puede decir que, la implementación de un negocio post venta de la constructora a través de la administración del condominio ayuda a aumentar el nivel de posicionamiento en 6.75%, esto dependiendo de que la variable *Estructura* se encuentre bien elaborada y trabajada.

El desarrollo de un diseño de negocio con diversificación concéntrica permite mayor control en el posicionamiento y prestigio de la empresa y mantiene el valor de la misma sobre todo después de la venta.

Palabras Clave: Condominio, Posicionamiento, Empresas Constructoras, Gestión, Estratos socioeconómicos, Post Venta, Ventaja Competitiva, Imagen organizacional, Diversificación.

ABSTRACT

The research work developed focused basically on the multiple real estate companies dedicated to building apartment and apartment projects. In order to start the project, the main problem was evidenced, such as: the postsale management of the condominiums influences the competitive and profitable positioning of the construction companies in Metropolitan Lima, 2018? the main objective is "To determine that the post-sale management in the condominiums it influences the competitive and profitable positioning of the construction companies in Metropolitan Lima, 2018 ". The type or kind of research carried out in this project was "basic" with a non-experimental and transversal design and the level is "descriptive - correlational".

The methodology used was "Research by surveys" with the sole purpose of handling qualitative aspects in quantitative using the Likert scale (interviews). The technique used was the design of stratified sampling and collection of primary data (interviews) with a structured questionnaire to the single owners' meeting. The Universe was established according to the Peruvian association of administrators of buildings, residences and condominiums there are 3,564 registered condominiums in Metropolitan Lima. The sample size was calculated through the method of finite populations to 71 interviews at a maximum assertiveness level of 95.5%.

Among the most important conclusions were that the coexistence of different socio-economic and cultural strata and especially in the researched

segment that is the B and C, represents problems in the sustainability of the business of the condominium builders, for that reason it is the planning of the After sales services with the use of virtual platforms as a new approach is what will guarantee a competitive advantage in the launching of activities that will allow the positioning of the organizational image. Therefore, the existence of a company that generates an adequate organization and making use of virtual platforms in the unique Board of owners, can generate value up to 6.75%.

The commercial structure that the management company must manage is to develop initiatives of self-direction, self-control and virtual platforms that allow to be included in a participative, collaborative and tolerant environment of the condominium or property, as well as to create similar groups of mutual help and above all collaboration among the inhabitants of the respective building so that they do not feel unprotected from the first stages of independence. Among the recommendations it can be said that, the implementation of a business after sale of the construction company through the administration of the condominium helps to increase the level of positioning in 6.75%, this depending on the variable Structure is well prepared and worked.

The development of a business design with concentric diversification allows greater control in the positioning and prestige of the company and maintains the value of it especially after the sale.

Keywords: Condominium, Positioning, Construction Companies, Management, Socioeconomic strata, Post Sale, Competitive Advantage, Organizational Image, Diversification.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación en mención se desarrolló en las empresas y/o organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares, de los estratos socioeconómicos B y C en estudio. Los inversionistas, empresarios y académicos relacionados al sector han desarrollado su cultura empresarial basada en la estrategia de diversificación concéntrica, diseño que aplican en las herramientas estratégicas que analizan sus productos a través de la venta normal o hipotecaria de departamentos, oficinas, cocheras, espacios comerciales, etc., desarrollando la respectiva implementación hacia el frente (con las tiendas de venta de condominios), implementación hacia retaguardia (desarrollo del proyecto inmobiliario - maquilan en grandes escalas, ofreciendo diseño y eficacia), a nivel nacional.

Para inicializar estas actividades de investigación se realizaron y se determinaron diferentes enfoques relacionados a la adquisición de un bien inmueble en los sectores socioeconómicos en estudio, donde se logró evidenciar el problema clave o principal: *¿la gestión post venta de los condominios influye en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018?*

En el ámbito Internacional, el último acontecimiento de las economías llamadas ya globalizadas (2008 - 2016) han logrado impactar

generando que las empresas u organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares, de los estratos socioeconómicos B y C vean mejor sus negocios y logren su posicionamiento a través de la satisfacción del cliente en el tiempo, desarrollando y mejorando procesos con una visión y misión del negocio hacia políticas restrictivas (políticas internas).

En el ámbito nacional, las empresas u organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares, de los estratos socioeconómicos B y C en estudio han logrado especializarse en diferentes nichos de mercado, mejorando sus políticas de trabajo usando tecnología para tener más valor agregado. En su mayoría con gran escala de comercio, pero con elevados estándares de rentabilidad.

Sin embargo, la alta competitividad en estos tiempos obliga a todas las organizaciones ya sean académicas o empresariales a no quedarse estáticas y reorientan sus inversiones y actividades hacia grupos de interés, para así generar mayor valor y poder permitirse ser competitivas, mejorando sus propias economías y ayudando básicamente en el despegue y desarrollo de economías de escala, pero buscando estrategias de integración hacia retaguardia con la implementación de sus oficinas de planeamiento e implementación hacia el frente con las ventas. Por ello, por el alto número de empresas en el sector se ha visto en la necesidad de investigar las diferentes gestiones que pueden verse afectadas en este caso la industria de la construcción, particularmente las que construyen condominios, ya que no solo consiste en entregar la vivienda ya construida si estos no realizan un buen trabajo post venta, el decaimiento de la imagen puede traer consecuencias en el sostenimiento del negocio. La presente tesis se estructuró de acuerdo a IV capítulos, determinados por las fases de la metodología científica.

En el capítulo I, *Planteamiento del problema*, se estudia y analiza teniendo como problema principal “¿la gestión post venta de los condominios influye en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018”.

En el capítulo II, *Marco teórico*, se estudia y analiza a los distintos autores y teorías sobre la administración, post venta y la gestión en que se enfrentan los administradores, gerentes, socios o dueños.

En el capítulo III, *Método*, se estudia y analiza el nivel, tipo y método que se usa en la aplicación de la investigación científica, presentando también las variables operativas que se suelen usar para la aplicación del cuestionario.

En el capítulo IV, *Presentación de Resultados*, se presenta los resultados del estudio de campo que se elaboró la fecha 01 de marzo del 2018 desde las horas de 09:24 am a 6:43 pm, usando un grupo de personas encargadas de las entrevistas que lograron recoger la información utilizando un cuestionario ya estructurado.

En el capítulo V, *Discusión*, se estudia y analiza los resultados para determinar y/o usar las herramientas de discusión, en donde se analiza con mayor dedicación y profundidad los aportes de la investigación cuantitativa (encuestas).

Como etapa final se esquematiza la bibliografía y los anexos correspondientes.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿La gestión post venta de los condominios influye en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018?

1.2.2 Problemas Especifico

¿La arquitectura formal organizada en la gestión post venta de los condominios, afecta el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018?

¿Los colaboradores y sus intereses en la gestión post venta de los condominios optimizaran el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018?

¿Los procesos de trabajo para la gestión post venta de los condominios influyen en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018?

1.3 Antecedentes

Actualmente en esta ciudad virreinal, existe un total de 3,564 conjuntos residenciales aproximadamente distribuidas en Condominios y Edificios; donde convergen personas de diferentes estratos sociales, religiosos, culturales y económicos. Por lo tanto, existe una interrelación con vivencial donde inevitablemente se tienen que relacionar al compartir áreas y servicios comunes, y es donde casi normalmente se inician los problemas al no existir un marco normativo y un ente que administre de manera eficiente las áreas y servicios comunes ya que algunos de estos necesitan de ser abonados económicamente. Al no existir un ente, empresa u organización que sea la que vendió el inmueble y que sea esta la que sub contrate inicialmente y no la junta de propietarios, para que administre todas las áreas y servicios comunes donde se producen los inconvenientes y el malestar generalizado de los habitantes. Algunas empresas u organizaciones dedicadas a la construcción realizan alianzas para solucionar estos problemas y coordinan con distintas empresas cada una en su rubro, lo que sigue generando malestar, en el servicio postventa.

Las empresas u organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares, de los estratos socioeconómicos B y C en estudio,

solo realizan las entregas de sus respectivas propiedades, ya sean estas departamentos y/o cocheras, y no entregan casi nada para gestionar los espacios comunes y los servicios comunes, como podría ser una plataforma virtual e integral en gestión de condominios, que involucra diferentes servicios, como son el de seguridad, limpieza, administrador, mantenimiento de ascensores, jardinero, servicios múltiples y otros. Lo que implica que una vez organizados los nuevos vecinos, recién se realice una planificación sobre las demandas de los servicios requeridos, siendo estas normalmente infructuosas por los aspectos señalados con mucha anterioridad.

Las estrategias de una empresa, para crear valor diferencial y ventaja competitiva en un probable escenario de crecimiento y alta demanda sostenida, son acciones operativas que permiten obtener posicionamiento y rentabilidad a las empresas. Sin embargo, bajo un probable escenario de alta competencia y grandes niveles de incertidumbre en los procedimientos de las distintas acciones que puedan adoptar las empresas, hace propicia la oportunidad de poder estudiar analizar e investigar los diferentes modelos de negocios que permitan desarrollar las estrategias oportunas para este tipo de empresas, donde pueden ser extrapoladas en distintas empresas pertenecientes al mismo sector.

Ante estos nuevos escenarios y nuevas necesidades existen nuevas demandas y surgieron nuevas empresas dedicadas a cubrir estas demandas, esas empresas cubren todos los servicios juntos, bajo un solo RUC, cubriendo servicios de seguridad, limpieza, administrador, mantenimiento de ascensores, jardinero, servicios múltiples y otros.

Ante esta nueva necesidad es que ya se vienen creando empresas multifuncionales que cubren todas estas demandas en una sola. La administración de recursos inmobiliarios y los distintos modelos de negocios, cuentan con una diversidad de servicios diferenciadores respecto a la línea de gestión de los gerentes, administradores, dueños, socios, gerentes de logísticas, gerentes de finanzas, entre otros.

1.4 Justificación e importancia de la Investigación

A continuación, se detallan algunos de los más importantes:

- Falta estrategias adecuadas que expliquen el accionar en el escenario económicos – financieros y su posicionamiento en la gestión post venta de condominios que ayude a mejorar y obtener ventaja competitiva en todas las organizaciones o empresas que estén en el rubro inmobiliario en Lima Metropolitana.
- Falta elaboración de diseños y modelos de negocios post venta, tanto en las operaciones, estructura y procesos de negocios destinados a la demanda y a la capacidad de producción disponible para evaluar la capacidad técnica y organizacional.
- La falta de investigaciones en modelos de negocios con escenarios futuros rentables y de elevados requerimientos por la estabilidad económica del país y por la tendencia del mercado inmobiliario en Lima Metropolitana.

1.5 Limitaciones de la Investigación

La ejecución del proyecto de la investigación es viable, siendo que se desarrollara en Lima Metropolitana, ciudad donde aún existe gran cantidad de viviendas viejas que son atractivas para las empresas constructoras y la gran cantidad de empresas constructoras dedicadas a dicha actividad, así como una economía estable por varios años en la región y sectores socioeconómicos bien identificados.

Nuestras limitaciones están representadas por la disponibilidad de algunos recursos básicos para dicha investigación, como son los recursos económicos, de infraestructura y de recursos humanos. Sin embargo, existe un recurso muy importante que dificultó el trabajo de la presente investigación, como lo fue el poco tiempo, ya que, debido a la alta rotación laboral del investigador en otros

orbes del interior del país, fue determinante para la variación del cronograma de dicho proyecto de investigación.

Dentro de recursos humanos se solicitó los servicios de una persona que realice las encuestas, la que fue contratada exclusivamente para ese servicio: el levantamiento de información de diferentes cuestionarios. La edición, procesamiento y análisis de datos fue asumido por el suscrito, desarrollador de la investigación por tener el expertis en la materia.

De lo que se pudo determinar en cuanto a aspectos de infraestructura, materiales y equipos se utilizó una laptop ACER, con procesador corei7 y variados accesorios de ofimática tanto en hardware como en software y útiles de oficina, así como los instrumentos un aplicativo móvil que contiene todos los cuestionarios con sistema operativo Android, previamente piloteado para su comprobación en tiempos reales y con geolocalización y programas de procesamiento de datos estadísticos como el software SPSS versión 25.00, sistema de procesamiento de texto OFFICE 2016 (Ms. Word).

Asimismo, en cuanto a recursos económicos, el presupuesto calculado de 5,055 nuevos soles, costo que fue financiado por el suscrito impulsor de la presente investigación

1.6 Objetivos.

1.6.1 Objetivo principal

Determinar que la gestión post venta en los condominios influya en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018.

1.6.2 Objetivos específicos

Verificar como la arquitectura formal organizada en la gestión post venta de los condominios afecta en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018.

Observar que el nivel de involucramiento de los colaboradores en la gestión post venta de los condominios optimice el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018.

Analizar si el enfoque por procesos en la gestión post venta de los condominios influyen en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general:

La implementación de una buena gestión de la Administración post venta en los condominios incrementará el posicionamiento competitivo y rentable, de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018.

1.7.2 Hipótesis Específicas:

La adecuación de una estructura formal de la organización en la gestión de la Administración post venta de condominios, incrementara el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana.

La participación de los colaboradores y sus intereses en la gestión de la Administración post venta de condominios, incrementara el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana.

La implementación de los procesos de trabajo en la gestión de la Administración post venta de condominios, incrementara el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 Teorías generales relacionadas con el tema

A continuación, se muestra las siguientes teorías relacionadas con el tema:

- Internacionales

Según Luz Alexandra Montoya Restrepo e Iván Alonso Montoya Restrepo (1996), egresados de la carrera en Administración de Empresas, de la Universidad Nacional de Colombia; en su monografía de grado titulada *“Condominios, modelo de organización administrativa”*, que fue realizada con la voluntad de decir nuevos ingenios para relevar la naturaleza de fuerza de los natos de las grandes capitales colombianas, quienes se enfrentan cada momento con los nuevos problemas como, adulteración ambiental, sanidad y dificultades de manejo, entre otros. Contó con la plataforma teórica - jurídica, ambiental y social que enmarca a los condominios, la destreza de gestores, habitantes y los conceptos gerenciales para el desarrollo de un molde en que la dimensión y el dato afable son los pilares importantes. De allí en adelante se planteó un camino para la gestión de recursos físicos, tecnológicos, financieros y ambientales.

Se distingue porque tiene como inicio ligar un provecho de la dedicación de la construcción, por parte de las logísticas edificantes. Como todo nuevo programa, la génesis de modernos condominios se fundamentará en las características financieras que tiene el condominio, como es la carencia de un presumido de desembolsos de funcionamiento, que le facilite homogeneizar los derrames y fije oportunamente la prorrata de sostenimiento en la organización. Asimismo, la compañía del condominio debe usar las utilidades que ofrece la tecnología tanto en las mejorías físicas y estructuras como en las implantaciones blandas e interiormente de estas últimas, las administrativas.

Esta investigación está más enfrascada en las organizaciones constructoras habitacionales relacionadas con el frente externo como es la ciudad propiamente dicha y es que busca un impacto positivo ya que según su análisis, no existe un desarrollo con sostenibilidad en las construcciones y su relación con la ciudad y sus propios problemas relacionados a factores humanos y a factores naturales.

Según Chavarría J. (2012), en su investigación acerca de las acciones estratégicas de mercadeo para organizaciones en Costa Rica, dedicadas a desarrollar condominios. Su indagación fue para el valor en tutela de desarrollos en énfasis en Dirección de Empresas, por la casa de estudios universitaria de Costa Rica.

Esta memoria permite calcular la metodología para la realización de un proceso de compras, progresos y arbitrios que son partes de un Condominio, todavía la elaboración de áreas claves en el interior del organigrama, así como las características de los procesos estrictamente benignos y siendo algunas especialidades necesarias por ser similares tanto en la estructura como para el funcionamiento.

Surge, todavía la apertura en la que se llegan a enfrentar todas las organizaciones y/o empresas que se enfocan en la construcción de casas multifamiliares o condominios, con respecto a la taberna de los mismos. Este bufé tomó como estereotipo en el cuadro específico de la farándula Ventajas Mundiales S.A., la cual es respaldada por el hatu privado Cori café, S.A, el cual tiene compras en el Área Metropolitana y también en el área de Guanacaste, dedicándose al sumario y construcción de esbozos habitacionales y comerciales desde el año 2001.

Ventajas Mundiales S.A., se ubica en la demarcación de Alajuela en el ensanche de Río Segundo, está en una escalada con personal técnico y personal burocrático no sobrepasando a diez asociados. Esta estrategia, al igual que otras empresas y/o organizaciones dedicadas a la construcción y a edificaciones, se enfrentan ante un disminuido mercado en sus géneros, ocasionada principalmente por la influencia de la burbuja inmobiliaria de los Estados Unidos (Gutiérrez, 2008), situación que deviene en una zanja en el tono de renunciadas.

Resulta, por lo tanto, muy perjudicial el poder canalizar todos los esfuerzos realizados en cuanto a aspectos relacionados a la práctica o labor que realizan en cuanto a mercadología para su posicionamiento y así identificar si el mercado ideal que atiende es el adecuado, esto según su hipótesis.

Es por ello que este plan pesquisa explorar logísticas innovadoras de aliciente y mercadeo, eficaces en seducción de clientes y no solo eso, sino igualmente en diferentes panoramas, lo cual se constituyó en el principal objetivo de la faena para el año 2010, el cual radica en zanjar en anterioridad sus condominios en liquidación, ubicado en la jurisdicción de Moravia en San José.

Según Luis Alberto García de León (2011), egresado de la jurisdicción de disertaciones económicas de la Universidad de San Carlos en Guatemala; de acuerdo a su trabajo de prueba nos da a entender como en Guatemala, como en otras partes del cosmos, la prestación de algunos servicios relacionados a la venta de los bienes son de beneficios trascendentales en todo lo relacionado dentro del género domiciliario suministrados por estructuras extraoficiales o mixtas, incluso no ha sido desarrollada como una licitación económica de gran porrazo.

De manera generalizada los servicios básicos o servicios públicos o llamados también servicios domiciliarios, por lo general son igualmente comparados o equivalentes al servicio de agua potable, servicio de electricidad, servicio de poder, aseo y mantenimiento de vías, pasajes o calles y de áreas vivas o áreas verdes que son para el uso comunitario, el ascenso o incremento de suciedad domiciliaria, enfoque de néctares residuales, entre otros; siguen estando a reproche del ministerio esencial a través de los gobiernos nacionales o locales.

En la última década antes de iniciar el año 2000, Guatemala empezó a probar un progreso importante en la habilidad del avance inmobiliario orientado a llenar las emergentes emergencias de habitabilidad, principalmente en la localidad de noticia Guatemala y sus barrios aledaños. Desde entonces la locución de urbanizaciones residenciales y condominios ha arribado en acrecentamiento, cuyo objetivo principal ha sido que los naturales, igualmente de ser dueños de un admisiblemente bloque; igualmente puedan poseer de intereses cardinales domiciliarios, suministrados en apariencia oficiosa.

Es concluyente que acumular todas estas categorías de vivacidad, y mantenerlos en apariencia sostenible no es práctico para una intendencia municipal, y no es auténtico del Estado si se ve desde la óptica de la probidad, tal cual son los rudimentos de su respectiva ley

magna; antecedentes que dan lado a la germinación de entes sociales o jurídicos independientes que se dedican a la verdadera gestión que se dio de los favores de las micro multitudes reunidas en urbanizaciones residenciales y condominios verticales u horizontales.

Según Laura Selene Sánchez Ocampo (2012), egresada del programa de Maestría de la facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de México; en su Tesis titulada “Una intervención organizacional para el diagnóstico y plan de mejora de la operación interna: el caso de la empresa ADPROCON, S.A. de C.V.”.

Este “trabajo de investigación” propone un objetivo primario, una gestión de Intervención Organizacional basada en el dechado de Edgar Schein citado “consultoría de Procesos” para reponerse la operación de una dirección, la cual fue diligente a una ocupación de gabinetes en el ramo de administración y gestión de inmuebles o casas múltiples como condominios.

Es otra de las propuestas un objetivo siguiente para lo que se tuvo que elaborar el plan de negocio con tratamiento de “diseño Idealizado” de Russell Ackoff y otros prototipos que incluye batallas para encargar el lucro de determinados resultados y que al mismo lapso establezca técnicas para controlar dichos tactos. En el primer capítulo de este encargo de investigación convocatoria “el borde inmobiliario mexicano”, se desarrolló la ojeada general del borde inmobiliario enfocándose principalmente en el Régimen de Propiedad en Condominio y sus características.

Después de los objetivos propuestos se realizó la descripción de los aspectos decadentes o flojos de una parte de la administración y gestión de condominios, ramo en el que se desarrolla la filial que se utilizó en el acontecimiento de aplicación.

El mercado y las demandas de los consumidores han variado: de lo que tradicionalmente se encargaba una sola habitante como era el mismo conserje del condominio o inmueble, se pasó a la contratación de un gestor a pago parcial. Luego se designó uno destinado a tiempo completo y finalmente, el acoplamiento de todo un staff de agregados. Ante esta sinceridad nació el outsourcing, que inició hace un par de plazos en hospitales, parcialidades, clubes deportivos y grandes comercios.

El interés: una ruina en los gastos de importación y viejo cuidado sobre el gobierno prestado. La relación es que esta modalidad se está extendiendo al instante al borde residencial. Hoy por ahora, se opta por contratar a alguien que les ayude con ciertos gastos económicos, edictos y retretes que van desde la plomería o lo más básico pasando por jardinería y otros hasta la misma administración de cuentas de servicios comunes.

El objetivo es no desmemorar tiempo alguno siquiera esconderse de multas y recargos por afinidades subdesarrolladas. Para elucidar esas peticiones, en esta oportunidad de mercado se considera atribular empleos oficiales y de mantenimiento para todo tipo de edificios en puntos de vista esenciales como: aseo, plomería, vidriería, cerrajería, jardinería y fumigaciones, aprovisionamiento de gas, cosecha de porquería, quehaceres de colorante y albañilería, impermeabilizaciones, lavado de cisternas y tinacos, electricidad, manjar de lizas hidráulicas y sanitarias, alimento de elevadores, pan de piscina, avituallamiento de grupos y/o aparatos de concurso de los oídos, etc.

Además de proceder la cuestación de las aportaciones es fácil deificar a los residentes admitir de sus gabinetes y características: lavandería, tintorería, gas, teléfono, claridad o, en general, cualquier gasto en saludos (colegiaturas de los niños, por ejemplo). Por lo

general, las profesiones de outsourcing de sucursal de condominios se realizan principalmente por las alboradas, mientras tanto que las fortunas se pueden florecer en cualquier periodo.

- Nacionales

Según Liliana Gutiérrez Herrera, Héctor Saira Álvarez y Omar Orna Valencia (2013), quienes culminaron sus estudios en la Facultad de Administración, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; en su tesis de grado titulada *“Plan de negocios para servicio de ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CONDOMINIOS en los segmentos B y C de Lima Metropolitana usando tecnología de redes virtuales como enfoque socio-cultural para agregar valor”*, donde argumentan que por el año 2008 los servicios de administración en los condominios no eran altos y solo llegaba al 25% por lo que el resto de los inmuebles prefería la autoadministración a través de sus propias juntas de propietarios residentes. Debido a esto la oferta de empresas administradoras en ese año era de tan sólo 25 y cuya orientación era para prácticamente 2 distritos (Miraflores y San Isidro). El amparo de estas empresas administradoras se enmarca en la ley 27157, específicamente en el artículo 157 referido a las áreas comunes y también a las áreas de propiedad única (propiedad horizontal). Aquí se obliga a que todo edificio debe contar con un administrador. Hasta la hoy no se cuenta con ninguna regulación en este sector para tal efecto ya sea por las autoridades del gobierno central, regional o local y el ente rector como CAPECO ni lleva un índice de ellas. Constituir una entidad especializada en la dirección de medios de condominios considerando como fortificación el tráfico digital de asociaciones. El hacedor diferencial será inaugurar una armadura tecnológica posible para las asociaciones residenciales (condominios, bloques) que cubra urgencias de tecnologías de la información en el contexto interno y cumplir bajo un ras de recordatorio de plazo para no tener ningún atraso en las cuotas mensuales.

Del mismo modo la arquitectura tecnológica ayudará con reportes a la Junta de dueños para distinguir los clientes deudores de los no deudores, también se podrá tener acceso a las inversiones de sustentos futuros que se vienen realizando para el edificio o condominio y así generar asertividad y una buena toma de decisiones, también esta arquitectura tecnológica será de utilidad para que los propietarios o inquilinos moradores puedan realizar sus quejas e indicaciones, recaudaciones, registro y reportes de comprobación, gajes no identificados, endeudamientos por suministrador, detalles de aportaciones, mensajes, papeleos pendientes, reglamentos directivos o políticas, clasificados, inventario actual y reservaciones de zonas de esparcimiento como cancha de futbol, piscina, exposición de cine y salón de reuniones u otros.

Según Hober Willy Siccha Vega y Edgar Enrique Valdiviezo Olivera (2012), egresados de la FIIS de la Universidad Tecnológica del Perú; en su tesis de grado titulada “Diseño de un Sistema Web Para la Administración del Condominio”.

En esta investigación nos da a conocer algunos procesos involucrados en la gestión del condominio. Cada persona comprará su casa, ya sea al contado o con crédito hipotecario. Pero existirá un desembolso económico común, como sustento de las áreas verdes, cañería, ductos, manto del edificio, medidas de seguridad. Debido a esto es preciso retener una dirección de condominio de entre los distintos caseros, para que se ocupe de estos desembolsos, dar asilo de las obligaciones económicas y de ciertos datos legales del propio condominio.

Actualmente es común ver a un administrador en cada edificio o condominio el cual es el encargado del manejo de algunos recursos. Para una mejor gestión, y ser eficientes en la misma es que se decide

incursionar en la tecnología a través de aplicaciones web. En esta plataforma tecnológica será mucho más eficiente el procesamiento de la data ya estructurada en un servicio cloud computing o en un servidor local, del cual se hará uso de información relevante requeridos y consultados por los mismos propietarios o arrendatarios, en el cual tendrá como objetivo una convivencia tranquila con la satisfacción de los usuarios o residentes.

Por su parte, Hoyos C. (2008), en su estudio hizo evidencias acerca de la viabilidad de un proyecto en el sector construcción sobre viviendas sociales de carácter unifamiliar en un área geográfica propietaria. Su investigación fue para alcanzar el Grado académico de Magíster con mención en Gestión y Dirección de Empresas Constructoras e Inmobiliarias.

Desarrolló una investigación la cual le permite analizar la vivienda es por naturaleza una de las más importantes aspiraciones del ser humano, la cual representa no sólo la posibilidad de satisfacer una de las etapas básicas de la pirámide de Maslow en las familias en toda sociedad sino, en una tan informal como es el caso peruano, la posibilidad de incorporarse a la estructura en la economía de los posibles clientes, por lo que este objetivo pudiera ser logrado a través de un crédito en el sector financiero.

Sin embargo, las circunstancias en las que deben entregarse en el medio macroeconómico, en el pasado no siempre han sido las más favorables para alimentar este tipo de juego de financiamiento para la morada. No obstante, a lo largo del último decenio se ha notado un crecimiento cualitativo importante en este sentido, habiéndose progresado sustantivamente este ámbito y lo que ha admitido el desarrollo de variados aparatos de este tipo de financiamiento.

Durante mucho tiempo los aspectos relacionados a la promoción de viviendas, fue sostenida de manera ineficiente, debido al sistema subsidiario del estado el cual favoreció a un sector minúsculo del total de la población el cual se pudo hacer de una vivienda pagando precios que están muy por debajo de los precios promedios del mercado, trayendo consigo insatisfacción en la mayoría de la población y sobre todo en sectores alejados de las grandes ciudades.

Ahora sabemos que, dichos sistemas de trabajo han sido insostenibles en el lapso del tiempo, no obstante, existen ya ofertas en el mundo financiero, el préstamo hipotecario en una gradación de uniones y subsidio por parte del estado y apoyo del sector privado, encaminados a diferentes bordes socioeconómicos, que están siendo favorecidos con créditos cómodos a largo del tiempo para el acceso a una vivienda.

Por otra parte, el Perú desde hace varios quinquenios atrás viene creciendo con mucha sostenibilidad, poco a poco con nivel de incremento del 3.2% aproximadamente en relación al PBI en el intervalo de tiempo desde el 2012 hasta el 2018, lo cual lo posiciona en el liderazgo en relación a otros países de la región.

De correspondiente forma, la inflación se convierte en un indicador muy importante para ver si un crédito hipotecario es viable o no, por lo que se demostró que era un buen escenario en muchos años.

Durante los últimos periodos se puede visualizar un incremento muy ligero con respecto a las contribuciones de inflación por factores externos, como fueron el incremento de los precios del petróleo a nivel mundial y por ende de alimentos y otros, sumado a esto el incremento de la demanda, debido a esto los analistas afirman que el BCR cuenta con estrategias suficientes para gestionar la tasa de inflación en periodos cortos y largos de tiempo.

2.2 Bases teóricas especializadas sobre el tema

. La administración en condominios en el Perú.

Lo correspondiente a administración y gestión de bienes inmuebles como son viviendas, residencias, condominios y otros en el estado peruano se encuentra rubricado bajo ciertos regímenes que se adoptan y se ven estipulados según la Edificación y aspectos legales que a continuación se harán mención:

. Régimen de unidades inmobiliarias en el Perú

En el Perú, lo estrictamente correspondiente a dependencias de edificios, residencias y condominios está regulada por la Ley 21157: “Ley de Regularización de edificaciones, y del Régimen de unidades inmobiliarias de latifundio monopolio y de finca global”, promulgada en el año 1999. Estableciendo en dicho documento los principales lineamientos que deben alcanzar los propietarios de cualquier posesión de hacienda y asimismo debiendo cumplir con los requisitos mínimos de estructuración, de sus respectivas propiedades.

La índole seleccionada de la Ley No. 21157 cuya capacidad corresponde a definiciones y requisitos de uso automático que deben ser contemplados en el plan de la subida para filial y el compromiso de condominios:

Capítulo II, Reglamento Interno

Artículo 40°. - De los inmuebles de propiedad popular o común

Los inmuebles de propiedad popular o común pueden ser, según sea el acontecimiento:

- El terreno sobre el que está construida la arquitectura;
- Los cimientos, sobre cimientos, columnas, muros exteriores, techos y demás rudimentos estructurales;

- Los pasajes, pasadizos, escaleras, y, en frecuente, vías aéreas de circulación de uso común;
- Las escaleras y ascensores;
- Las obras decorativas exteriores a la obra o ubicadas en ambientes de propiedad común;
- Los locales destinados a usos comunes tales como arco, guardianía; y otros;
- Los jardines y los sistemas e instalaciones para líquidos, electricidad, combate de impureza y otros servicios que no estén considerados;
- Los sótanos y azoteas;
- Los patios, pozos de luz, ductos y demás espacios abiertos;
- Los demás intereses destinados al uso y usufructo de todos los propietarios.

Artículo 41°. - De los servicios comunes Son servicios comunes los siguientes:

- La guardia de prevención, los porteros y los decoradores de ambiente;
- La limpieza, conservación y mantenimiento de las áreas, ambientes, elementos y en general de los bienes comunes. Esta incluye la reposición de los bienes de propiedad y uso comunes;
- La incineración y/o eliminación de basura;
- El alumbrado público, la baja policía y jardines públicos, siempre que el pago a los derechos y arbitrios lo deban efectuar los propietarios en conjunto; y,
- La administración de los ingresos en la edificación.

Artículo 42°. - Del contenido

El Reglamento Interno cita con carácter de obligatorio lo que a continuación se menciona:

- La representación estricta de las secciones, con sugerencia del sitio construida de las mismas y suerte o uso al que deben radicar estas (nidal, factoría, filial, parking u otros);
- Los inmuebles de heredad popular y los inmuebles o áreas comunes;
- Los deberes y/o obligaciones a los que están inmersos cada uno de los propietarios;
- Los espacios correspondientes a cada uno de los habitantes en la hacienda de los fondos comunes, de pacto al criterio especificado en el Reglamento Interno, a fin de custodiar los gastos que demanden, la conservación, alimento y suministro del bloque, y en las votaciones para legitimar acuerdos en las Juntas de Propietarios;
- Todo lo estrictamente concerniente a las sesiones ordinarias y extraordinarias, quórum, votaciones, acuerdos, funciones y demás, de las Juntas de Propietarios.

Capítulo IV. De la Junta única de propietarios

Artículo 47°. - De la constitución

47.1. La Junta única de propietarios estará conformada solo y únicamente por propietarios el cual se reunirá para elegir a sus representantes.

47.2. La renuncia de un integrante de la junta única de propietarios no impedirá el continuar ni el desempeño de la Junta.

Artículo 48°. - Del Presidente de la Junta única de propietarios

48.1. El Presidente de la Junta única de propietarios tiene algunas particularidades como el gozar de algunas facultades

generales y específicas de representación que están claramente especificadas en los artículos 74° y 75° del Código Procesal Civil.

48.2. Para poder ejercer de acuerdo a la normatividad vigente la representación se requiere necesariamente de algunos documentos como es la copia certificada notarialmente del Acta de Sesión que llevo a cabo la Junta única de propietarios donde debe constar necesariamente el nombramiento en cuestión estando esté debidamente inscrito.

Artículo 49°. - De los propietarios hábiles

49.1. Se entenderá por poseedor hábil al que esté en naturaleza de desempeñar su derecho a parecer en las asambleas de las Juntas de Propietarios por haber respetado con el pagaré de todas las prorratas adineradas por la Junta única de arrendadores.

49.2. La Directiva de la Junta única de poseedores declara la inhabilitación de los amos que hayan fallado con expiar 3 (tres) o más suscripciones rabisalseras o al excepto 1 (una) extraordinaria al periquete de la citación.

49.3. Para comparables fines la Directiva de la Junta única de dueños envía una nota al arrendador deudor comunicándole su estofa de inhabilitado. Dicha elevación cesará al tiempo de cancelarse la deuda pendiente.

49.4. Los poseedores inhabilitados pueden apoyar a las reuniones únicamente con derecho únicamente a opinión y no se les considera para el cálculo del quórum.

49.5. Sólo podrán desaprobar los arreglos de la Junta única de poseedores aquéllos que no se encuentren inhabilitados.

Artículo 50°. - Del accésit ejecutante de las deudas Los utensilios impagos por la recaudación de las suscripciones groseras y/o extraordinarias son membretes ejecutantes en basa a los cuales se puede armar juicio ejecutor. En dicho supuesto, el enjuiciamiento se tramitará de amistad con lo establecido para el pleito de efectuación del Código Procesal Civil.

Legislación Vigente referida al Comercio Electrónico y acostumbramiento de Internet en el Perú Dentro de la legitimidad peruana podemos decidir las leyes importantes que tiene valentía para el actual trajín:

Comercio Electrónico (e-commerce)

La Ley N° 27291, Ley que modifica el Código Civil permitiendo la explotación de los memoriales electrónicos para la expresión de la eclosión de autonomía y la explotación de la legalización electrónica.
Propiedad Intelectual

Al respecto el Perú es parte de la Intellectual Property Organization (Wipo) y de acuerdo a sus reglamentos se rige bajo la reglamentación de esta tutela con respecto a todo lo referente a Propiedad Intelectual y otros.

Protección de Datos y Privacidad

En la carta magna del 93, art. 2; la Ley N° 27489 y Ley 27863 que regulan las esenciales ausentes de contraseña de inconvenientes y de colaboración al titular de la Información; la Ley N° 27697 y el DI 991 que otorga autorización al fiscal para la intervención y cuidado de cablegramas y datos íntimos en riesgo admirable; la Directiva N° 005-2009/cod-indecopi, del funcionamiento del cacheo de espectáculos telefónicos y orientaciones de transporte electrónico excluidos de ser

destinatarios de aliciente masiva - Registro "Gracias... No Insista": Ley N° 29733, de Protección de Datos Personales.

Seguridad de la Información

La Resolución Ministerial N° 197-2011-pcm, que establece época distrito para que las diversas sustancias de la gerencia pública implementen el emprendimiento de firmeza de la comunicación dispuesto en la Norma Técnica Peruana "Ntp-iso/iec 17799:2007 Edi. Tecnología de la Información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información"; la Rm N° 129-2012-pcm, que aprueba el goce inevitable de la Norma Técnica Peruana "Ntp Iso/iec 27001:2008 Edi Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de administración de firmeza de la Información. Requisitos" en todas las instituciones componentes del Sistema Nacional de Informática.

2.3 Marco Conceptual

Contexto nacional de los servicios de Administración post venta en Condominios

La Propiedad Horizontal

La citación propiedad horizontal es un confín ahora bastante antiguo. Los mandatarios que se encargaron de hacer apartamentos al respecto nos dicen que es un ensimismamiento antiquísimo como las cavernas, cuando el ser humano antiguo habitaba en cuevas y madrigueras superpuestas entre ellas por los dos flancos de las sierras, las cuales utilizaban como moradas.

Este factor de vivienda circunstancial es exclusivamente uno de los posibles antecedentes que más tarde por el siglo IV serían restablecidos, con el tributo importante de los juristas romanos. El criterio romano por su exagerado y absoluto feudo sobre las cosas,

impedía la opción de inventar un rótulo de finca sobre un suelo o parte de éste, distinto al del igual titular del primer nivel. Esta discusión filosófica encontraría a flamantes géneros de arreglos con embrollos que producirían la práctica de la "hacienda horizontal".

Este tipo de finca permite la administración de un solo objetivo material entre diferentes propietarios por partes materiales, e implica por tanto la verdad de notas jurídicas complejas y de reglamentaciones administrativas, para la Edad Media, por labora de las refriegas entre los gentilhombres y sus dominios, se dio la privación de entregarse formando poblaciones y poblados; semejantes pueblos fueron rodeados de agujeros o fachadas y esta situación limitó más la espera de que sea prontamente urbanizable, estimulando de esta manera el contorno de bloques. La moda de la capital de Auxerre (1561) se apreció como el preliminar legislativo más remoto y fue la almohadilla del posterior precepto civil franco (1804).

Ejemplos cultos son los de la capital de Roma que gracias al gran fuego de 1720 se decidió a la locución por apartamentos, y el de Grenoble, que a ceses del siglo XVIII tenía 4,190 arrendadores desiguales y bloques pertenecientes a treinta, cuarenta y aun ochenta arrendadores, con la Revolución Francesa los elementos de condominio y heredad horizontal fueron implantadas y su precisión inundaría los fueros civiles de los estados del Nuevo Mundo.

Definiciones Contemporáneas

El Condominio: La acepción condominio se deriva del derecho que tiene como implicado el "Dominio de una cosa que pertenece en común a dos o más habitantes.

Propiedad Horizontal: "La heredad horizontal es la guisa de heredad que se ejerce sobre los variados estudios o cupés en que se divide materialmente un inmueble o locución disponible, siendo señora

exclusiva de cada uno de dichos asfaltos o coches una cabeza flamante y condueña con otro y otros dueños de zonas equivalentes del mismo inmueble, en algunos ingresos que todos se sirven globalmente para el cumplido ejercicio de sus respectivos derechos” (...).

Contexto globalizado de los servicios de Administración post venta en condominios

Caso Chileno. El Programa realizado respecto a los Condominios enmarcado absolutamente en el contexto social tiene como objetivo defender y retocar las propiedades comunes de los condominios, promoviendo el adiestramiento de trabajos y derechos de los copropietarios. Las propiedades o condominios corresponderían entonces a habitaciones insertas en copropiedades, en otras palabras, posesiones de ámbito común pertenecientes a todos los copropietarios y que resultan perentorios para la vida, potencia y conservación del condominio o bloque en cuestión, así como incluso los expuestos como son servicios comunes.

En un complejo o condominio, todos los propietarios o inquilinos pueden utilizar los recursos comunes y, por lo tanto, todos deben asumir la responsabilidad para su cuidado y mantención. Para cultivar el uso sobre estos espacios comunes dentro del condominio, la Ley N° 19537 de Copropiedad Inmobiliaria establece que los inquilinos y/o propietarios deben organizarse en reuniones y concilios de Administración, adonde participan los copropietarios y sus esposos/as en el caso de ser casados, sin embargo, incluso arrendatarios y otras personas debidamente competentes.

Los denominados Condominios de carácter Sociales son aquellos conjuntos habitacionales que están constituidos en su gran mayoría por viviendas sociales, en dependencia del arrojado del terreno y de la arquitectura de la casa al santiamén de solicitar el

licenciamiento de construcción. El grafema o fin de condominio social es acreditado por la entidad de dirección de obras de la comunidad a la que pertenece. Los condominios representan un peso importante del pensil habitacional despachado a vivienda social en el país del sur, estimándose que una gran cantidad de habitantes viven en ellos.

De hecho, nada más en la Región Metropolitana existirían más de 600 mil castas habitando en condominios sociales. Las políticas encaminadas a medrar en la superación del compromiso habitacional, antagónicas al continuo ascenso y beocio disponibilidad de terreno urbano, provocaron que se privilegiaran los proyectos de casa social en importancia.

Sin embargo, los bajos estándares de cimentación en este tipo de conjuntos, el reducido importe de las cavidades, las dificultades propias de convivencia, los obstáculos para la adecuada mantención de los recursos comunes y de las posesiones de beneficio común aun, así como su extrema divergencia urbana, configuraron un decorado que ha ido una progresiva y empingorotada posición al deterioro. A consecuencia de lo atrás expuesto se pudo ver que la ley de fortaleza de las cualesquiera que habitan en ese tipo de bloques de pelaje social se ha gozado seriamente snob debido a cuadros que van desde las infraestructuras de los edificios incluso elementos tocantes a la existencia en asociación o comunitaria.

Una categoría común a la gran totalidad de estos conjuntos habitacionales, es que carecen de una estrategia municipal coherente, así como de plátanos y medios de financiamiento forzosos para efectuar una mantención mínima que garantice la firmeza estructural de los inmuebles, cabales estipulaciones de habitabilidad e aseo, y en definitiva, una favorable dimensión de fuerza.

Algunos de los trances comunes en condominios sociales, son:
Déficit en la tarea constructiva y escasa/nula mantención de las

posiciones comunes: Durante muchísimos años se promovió la oferta de extendidos y sólidos conjuntos de residencia social, que contemplaban entre 30 y 40 m² por cada unidad, contando en buena parte con bajos estándares de arquitectura. Asimismo, la configuración astral de los conjuntos genera orbes residuales y pueblos con bastante poco cuidado, lo que ha transfigurado estos medios en locales desaliñados.

Los longevos apuros de los condominios se concentran en extensiones irregulares, gradas, techumbres, boqueras y bloqueos calveros vulnerables. Actualmente, varios de los condominios sociales presentan serios desasosiegos en su infraestructura, lo que se ha notado recrudescido por la falta de mantención. Aspectos como la mala convivencia entre contiguos y el desconocimiento sobre las implicancias de la fortaleza en copropiedad, han dado paso a la mantención de los recursos comunes.

Dificultades en la convivencia municipal: Las áreas de amontonamiento y dificultad de contenidos comunes provocan que las batallas más cotidianas de los residentes se transformen en eventuales fundamentos de aprieto. Acciones que para el excedente de las personas pueden ser comunes, como lo son la tenencia de animales, la limpieza del paradero y el lavado de vestimenta, los conjuntos de los niños o peñas, en estos pequeños transcurros deben ser con atención planificadas o convenientes, dado que usualmente provocan inconvenientes entre los aledaños. Además, la reglamentación interna pedante, es un hecho que no contribuye a preparar mejores potenciales de parecido e intendencia municipal. De hecho, en ricos riesgos tan solo se mantienen guisas precarias e removibles de batalla colectiva y se identifica la desaparición de asociatividad grave e informal.

Vínculo con fundaciones: Cuando no existe estrategia entre los adyacentes de un Condominio Social, la semejanza con sociedades

públicas se ve restringida; pues se limita la adecuación para meter en apuro las reclamaciones, necesidades e afectos comunes, así como informar con un flujo de trabajo eficiente.

Pero de suerte más directa, muchas personas propietarias o no que habitan en Condominios de Vivienda Social se sienten desprotegidas cuando se enteran que legalmente la conspiración de los medios comunes es de exclusiva obligación de los copropietarios y no del bailiaje u otra compañía pública. Este desconocimiento acerca del régimen de copropiedad, promueve un rebote y problema serio hacia las soberanías y las fundaciones.

Estudio Colombiano. La Legislación en Colombia. La guadaña del militar abundante Jorge Eliécer Gaitán y los acontecimientos incitados en "El Bogotazo" el 9 de abril de 1948 provocaron las facetas históricas para el desarrollo de una norma más moderna y amplia sobre la finca horizontal. "El Bogotazo", que adecuadamente debería ser seducido "El Colombianazo", "ocurrió a lo orgulloso y largo del país" y ocasionó follones y traumatismos de las principales capitales y enfrentamientos.

Bajo este funesto panorama el gobierno franquista aprovechó las medidas de limitación para despachar el laudo legislativo 1286 de 1948 que después se convirtió en la Ley N° 182 de 1948. En 1985 con la gira de la honradez 16, la hacienda horizontal se convirtió en cualquiera jurídica, con la opción de ser sujeto de derechos y con inteligencia legal de aceptar conexiones; esta comunicación justicia en sucesión de revocar la anterior le dio dilatación y permitió al favorecido optar entre las mismas. Luego aparece el estatuto legítimo 1365 de 1986, que da símbolo jurídico a las raleas 182 de 1948 y 16 de 1985.

Fue ineludible entonces, bajo el nuevo ámbito legislativo que la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la acometividad

N° 142 de 1991 asumiera la normatividad sobre el encargo de las personerías jurídicas.

Para que la posibilidad jurídica fuese complementada, a la cual se ve expuesta la fundación de nuevos esquemas, aparecen la Ley N° 99 de 1993 y el ordenamiento 1753 del Ministerio del Medio Ambiente, sobre la andamiada conveniente por la notificación norma política de Colombia y el Código de Procedimiento Civil, que respetan los derechos de sociedad, del asfalto, de la orla a los memoriales naturales y de los cardinales a una vitalidad digna y respetuosas.

Consecuentemente el gobierno central en compromiso con la simplificación de mandatos reales en la dirección pública creó por medio del reglamento Ley N° 2150 de 1995 la figura de "curadores urbanos", quienes se encargan de deletrear, diligenciar y despachar deshonestidades de urbanismo y de locución en todos aquellos bailiajes del estado que tengan una localidad superior a 100,000 habitantes.

Los modelos empresariales de administración y Gestión de condominios en el Perú

Desarrollo del modelo administrativo – particularidades del modelo, de acuerdo a lo propuesto por la escuela del proceso administrativo, los condominios pueden gestionarse con base en el siguiente esquema:

El modelo pretende servir como apoyo al administrador de un condominio para que su gestión sea efectiva. A nivel teórico, la teoría clásica proporcionó invaluable colaboración para la formulación de una estructura y de un proceso administrativo de nivel operativo. Luego los aportes del conductismo, la teoría general de sistemas y el estructural-funcionalismo permitieron revolucionar tal proceso administrativo involucrando en él variables como la estructura

informal, la integración, la motivación y el autocontrol, el empleo de grupos de participación, el desarrollo organizacional y humano, la planeación estratégica y por objetivos, la calidad y el impacto social y ambiental.

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

La fase que hemos denominado de ejecución involucra las actividades de organización, dirección y coordinación que pretenden establecer el orden social y físico. Dentro de la faceta de control tenemos el establecimiento de tres tipos de evaluadores: el aporte de alto nivel del revisor fiscal, quien funge como contrastador periódico ante la asamblea general; luego un auditor interno evaluará con regularidad el desarrollo de las ocupaciones de la empresa y, finalmente, con la instauración de mecanismos de autocontrol de gestión, la gerencia podrá disponer de información propia sobre su comportamiento frente a estándares propuestos en la etapa de planeación.

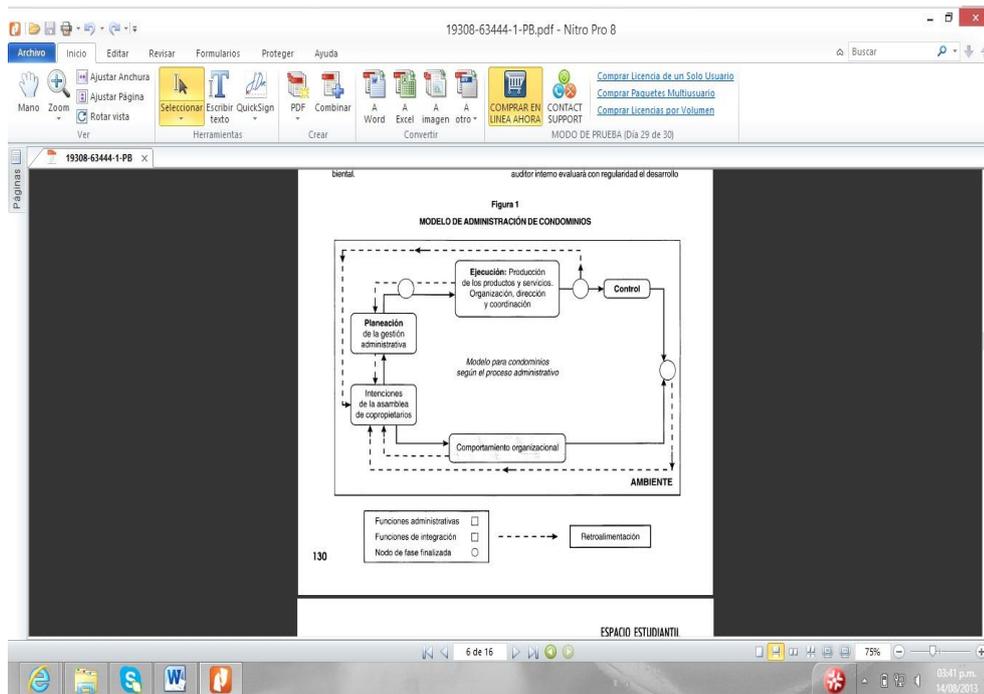


Figura 1 Modelo de administración y gestión de condominio

Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

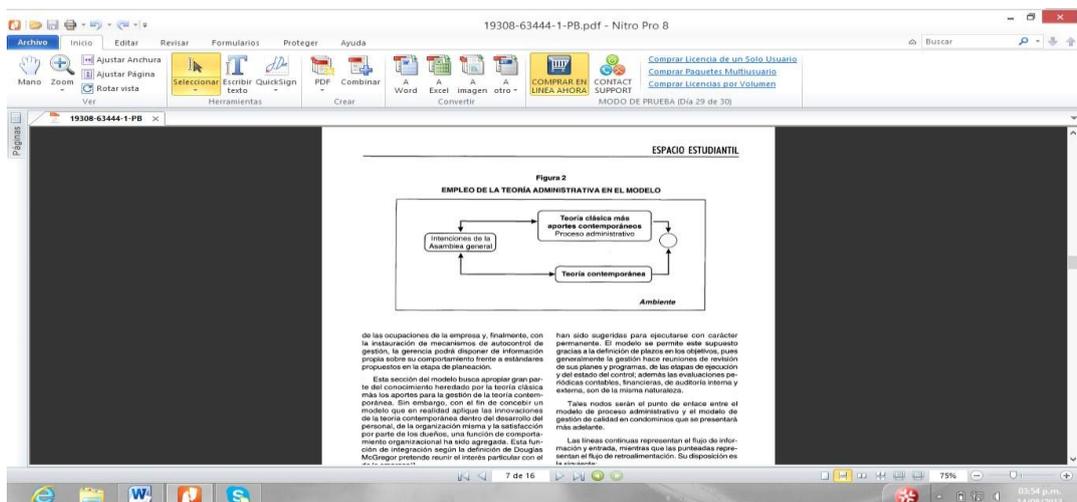


Figura 2 Empleo de la Teoría Administrativa en el Modelo

Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Esta sección del modelo busca apropiar gran parte del conocimiento heredado por la teoría clásica más los aportes para la gestión de la teoría contemporánea.

Sin embargo, con el fin de concebir un modelo que en realidad aplique las innovaciones de la teoría contemporánea dentro del

desarrollo del personal, de la organización misma y la satisfacción por parte de los dueños, una función de comportamiento organizacional ha sido agregada. Esta función de integración según la definición de Douglas Mc Gregor pretende reunir el interés particular con el de la empresa.

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

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

Tales nodos serán el punto de enlace entre el modelo de proceso administrativo y el modelo de gestión de calidad en condominios que se presentará más adelante. Las líneas continuas representan el flujo de información y entrada, mientras que las punteadas representan el flujo de retroalimentación. Su disposición es la siguiente:

- Entre los deseos de la asamblea general y la planeación estratégica y por objetivos, de doble vía.
- Entre la asamblea general de condominios y la función de integración organizacional, de doble vía.
- De planeación a ejecución, de doble vía.
- De ejecución a control, sin retroalimentación.

También se tienen dos retroalimentaciones especiales:

- Retroalimentación de gestión: Entre el nodo de finalización de control y la información de la asamblea general. Esta retroalimentación busca que los informes producidos por los tres tipos de controles sean conocidos por los condóminos a fin de que estos últimos puedan establecer nuevas directrices en la evolución de la organización.
- Autor retroalimentación: Dado que los condominios, como veremos enseguida, poseen una estructura de autogestión, es claro que los directos beneficiados con un cumplimiento exitoso de la etapa de ejecución serán los mismos miembros, quienes sentirán de inmediato sus efectos y de esta forma se estarán retroalimentando.

Finalmente, debemos observar los marcos jurídicos, sociales, culturales, tributarios y ambientales como contexto en el cual funciona la gestión de condominios. Así, involucramos de alguna manera los aportes de la teoría general de sistemas entendiendo que las organizaciones funcionan en un ámbito definido. Planeación estratégica y administración por objetivos en condominios La administración del condominio deberá plantearse objetivos de largo plazo según el comportamiento de las variables externas; además tendrá encomendada la transcripción y el establecimiento, según las concepciones del consejo de administración, de una visión estratégica a largo plazo de naturaleza flexible, enmarcada dentro de una misión corporativa.

De allí su camino será la implementación de estos principios en objetivos estratégicos, políticas y requisitos generales del trabajo que satisfagan a los clientes. La misión de la gestión de condominios tendría que ver, a nuestro parecer, con el concepto de tener *"habitantes felices de vivir en la unidad multifamiliar"*.

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

La visión estratégica probablemente podría formularse así: *"La unidad multifamiliar, condominio o copropiedad - propiedad horizontal- buscará prolongar y ampliar hacia el futuro los productos y servicios que ofrece a sus clientes externos y la satisfacción de sus clientes internos para garantizarles la conservación de las condiciones que actualmente gozan. Así estará cumpliendo con su misión social de hacer habitantes felices"*. Esta visión estratégica implementa la misión sugiriendo a los condóminos y COLABORADORES estabilidad y mejoramiento de las cualidades que posee la unidad hacia el mañana.

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

Ejecución de las labores planeadas: organización - Estructura orgánica de un condominio

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

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

- Revisor fiscal: Junto con la auditoría interna, este tipo de control ofrece una visión objetiva, imparcial e independiente, que otorga seguridad y confianza a los habitantes, su labor es un examen crítico de los actos de la administración mediante la confrontación de la información presentada.
- Consejo de administración: Es nombrado por periodos anuales por la asamblea de copropietarios. Su composición es diversa, dependiendo de las necesidades.
- Generalmente cuenta con un presidente, escogido entre los condueños, un secretario, remunerado o no y quien tiene a cargo las actas de las asambleas y de las reuniones del consejo, un revisor fiscal y sus respectivos suplentes. El consejo de administración vigila y dirige al administrador y a la vez actúa como asesor.
- Auditoría interna y control interno: Es una asesoría a la administración que le permite favorecer la vigilancia y los controles apropiados; como herramienta de control requiere conocimientos en auditoría y contaduría.

Efectuar una revisión completa y permanente de las operaciones contables y financieras, además de que se convierte en un recurso importante para prevenir fraudes y auxilia a la administración permitiéndole ser más eficiente. El control interno ofrece una excelente oportunidad para evitar errores y realizar mejoramiento continuo.

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

Las actividades que deben ser planeadas, ejecutadas y llevadas a control comprenden:

1. Actividades administrativas: todas ellas estrechamente relacionadas al factor humano y por ende a su seguridad.
2. Actividades de gestión de los recursos tecnológicos y recursos ambientales.
3. Actividades de iniciativa financieras y de contabilidad: gestión y acopio de recursos financieros y el registro de la INFORMACIÓN DEL REPORTE CONTABLE.
4. Actividades de mantenimiento: adecuación y sostenimiento del recurso físico; compras de suministros y relaciones con proveedores.

Ejecución de las labores planeadas: Dirección

Está estrechamente relacionada con el liderazgo de la gerencia; como nos ubicamos dentro de un marco de calidad el estilo de dirección se encuentra caracterizado por ser altamente COLABORATIVO, entendiendo que los aportes de habitantes, visitantes y del recurso humano son la piedra angular de la gestión. Al tratar con residentes que poseen iguales derechos, obligaciones y responsabilidades, es indicado que la administración también disfrute de una autoridad informal donde el grupo se identifica con el líder y está dispuesto a seguirlo; de igual manera ocurre con el personal propio de la organización y con el contratado; todo esto nos lleva a un clima de armonía.

Ejecución de las labores planeadas: Coordinación

La administración debe concertar todos LA DEDICACIÓN de la organización para hacer que las órdenes se cumplan. Por esto es importante que la dirección del condominio adopte UN PLAN DE REUNIONES CONTINUAS CON LOS COLABORADORES DE LAS DISTINTAS DIVISIONES O ÁREAS EN COMITÉS de participación. Igualmente es aconsejable la creación de grupos de esta naturaleza entre los habitantes del conjunto, a fin de facilitar el planteamiento y solución de problemas, crear vínculos de amistad e integración entre ellos. Estos desarrollan la iniciativa, LA AUTO EVALUACIÓN DIRECTRIZ Y EL AUTOCONTROL dentro de un clima COLABORATIVO y democrático, despiertan los sentimientos de afiliación y conforman una herramienta útil para la dirección en cuanto a la detección y remedio de problemas.

Estos círculos de participación pueden emplear diferentes técnicas para proponer salidas: *Brainstormings*, diagramas de causa

y efecto adaptados a las necesidades o métodos para la solución de problemas.

Control

El control debe realizarse en tres fases diferentes; en un primer lugar y dentro de la jerarquía más alta está el revisor fiscal, quien determina si las actividades de la gerencia se están llevando correctamente, posteriormente es el auditor interno quien le permite a la gerencia mediante evaluaciones periódicas conocer el estado de la ejecución de los planes proyectados.

Tales auditorías deben ser ejecutadas por personas idóneas a nivel teórico y práctico, con una independencia mental y operativa a fin de lograr objetividad e imparcialidad; además deben trabajar con evidencia suficiente y competente.

Finalmente nos encontramos con el control de gestión, que es interno; este sistema de evaluación y control de eficacia, según el modelo SEEO, comprende cuatro fases:

1. Estándares previstos e indicadores de resultados comparados.
2. Un sistema de medición que relacione lo actual contra lo deseado.
3. Un sistema de acciones correctivas o reprogramación.
4. Un sistema de información gerencial.

Función de comportamiento organizacional

Según el principio de integración, esta área buscaría coordinar el desarrollo de sus miembros paralelo al de la organización. Aquí se centrarán junto con las actividades realizadas en las funciones de coordinación y dirección, todas aquellas tareas que representan beneficios para la organización. Éstas deben involucrar el desarrollo

de un sistema de valores propios donde se inculque la responsabilidad, el respeto al individuo, la importancia de la capacitación, el liderazgo, la participación y el reconocimiento, el *empowerment*, planes de carrera y las actividades de desarrollo organizacional. Este desempeño no sólo une las funciones de organización, coordinación y dirección, sino que cumple las labores de enlace para proponer un modelo de calidad en la ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CONDOMINIOS. Este departamento no tiene una aplicación real en copropiedades con una estructura limitada y tiende a repartirse entre las funciones de organización, coordinación y control.

Sin embargo, debido a que para el futuro es posible que ciertos condominios tengan una estructura grande y buen número de personal, nos pareció conveniente ubicarla explícitamente dentro del modelo. Otras implementaciones pueden sugerir llevar las tareas de organización, coordinación y control a este departamento y eliminar las tres primeras o, repartir la última según corresponda y no alterar el proceso administrativo básico. El departamento de comportamiento organizacional hará énfasis en mejorar la condición actual de los miembros de la empresa. Para cumplir con este cometido se establecerá el estado del proceder actual mediante la solución de las siguientes preguntas:

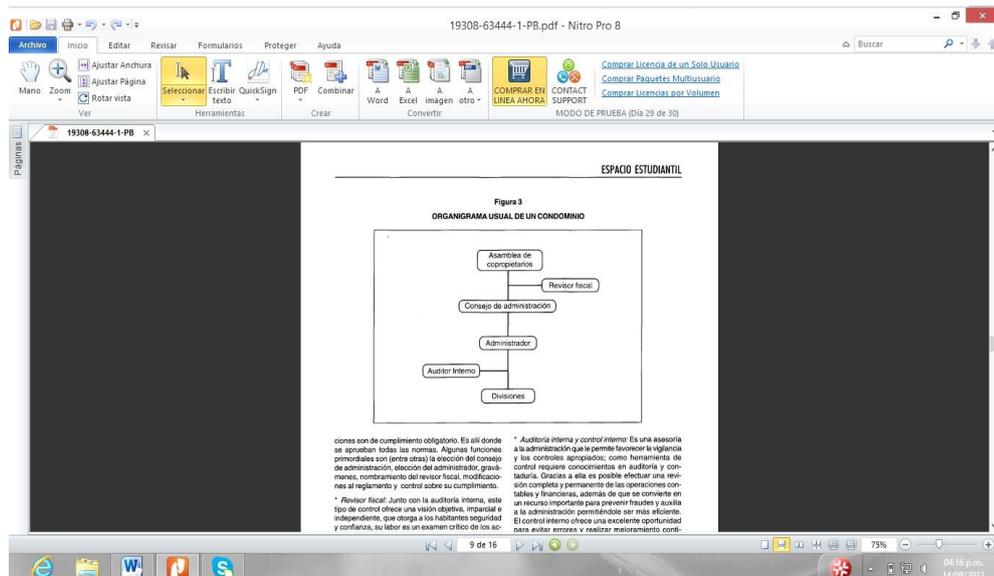


Figura 3 Organigrama usual de un Condominio

Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

1. ¿Cuáles son las entradas que recibe la organización?
 - Recursos.
 - Ambiente y marcos jurídicos, legales, tributarios, entre otros.

2. ¿Cómo nos afectan estas entradas en relación con la(s) estrategia(s) de la empresa?
 - Al procesar dentro de la compañía las entradas, ¿qué efectos causan en ..?
 - Los procesos de trabajo
 - La arquitectura formal organizada
 - El personal y sus intereses
 - La estructura informal

 - ¿A qué niveles esperamos salidas?
 - A nivel del sistema administrativo y de la sociedad
 - A nivel de grupos
 - A nivel individual

- ¿Cómo las salidas retroalimentan la estrategia y las entradas para evolucionar en el cambio organizacional?

A partir de los resultados encontrados se podrá proceder a la determinación de horizontes mejorados para la evolución de la firma, en especial si está buscando orientarse hacia programas de calidad. Este departamento se encargará de la capacitación sobre calidad al momento de juzgar oportuna su implantación y proporcionará herramientas a LOS COLABORADORES para facilitar los procesos de solución de problemas y de conformación de comités colaborativos.

Modelo para administración y gestión de Condominios según un enfoque de calidad

Para los condóminos que deseen implementar un modelo de calidad en su gestión proporcionamos el siguiente esquema que completa el modelo sugerido según el proceso administrativo:

En este diseño, los nodos de fase completada cumplen ahora con la labor de servir de indicadores de la calidad suministrada por la administración. Es aquí donde la división de comportamiento organizacional va a desempeñar un papel muy importante para adaptar la estructura a la estrategia del negocio, y para coordinar los valores de los miembros de la empresa.

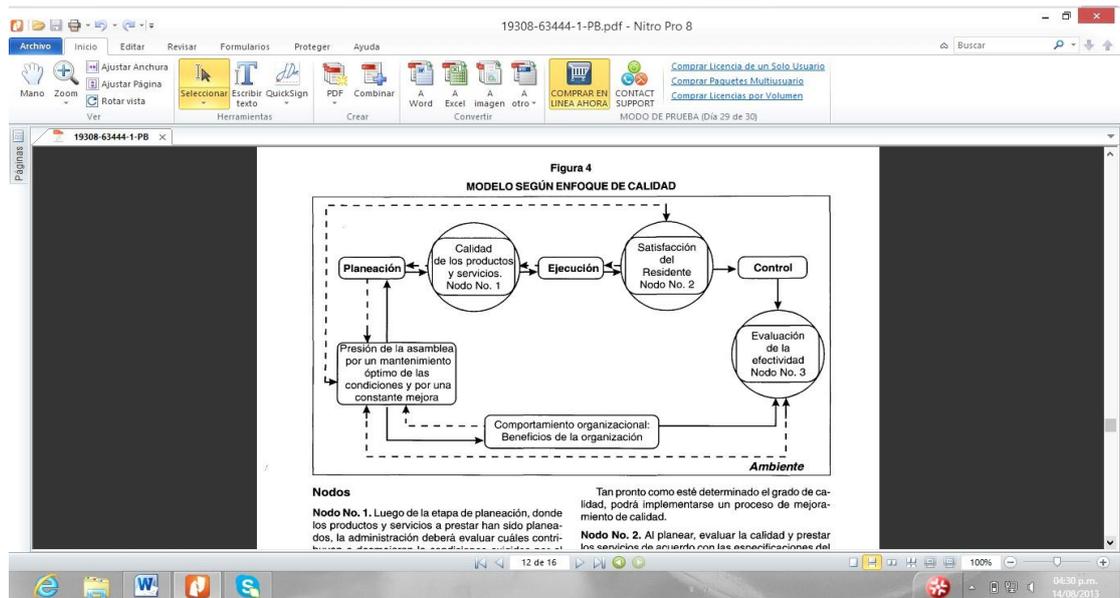


Figura 4 Modelo según enfoque de calidad

Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Nodo No. 1. Luego de la etapa de planeación, donde los productos y servicios a prestar han sido planeados, la administración deberá evaluar cuáles contribuyen o desmejoran las condiciones exigidas por el cliente en términos de requerimientos. Los siguientes aspectos son a nuestro juicio los relevantes en la gestión de condominios:

- Presentación física de las instalaciones: aseo, limpieza.
- Mantenimiento oportuno y reparación de daños.
- Servicios de seguridad privada: confianza en un servicio responsable.
- Efectividad de las comunicaciones (en especial, en las copropiedades rurales).
- Calidad de los servicios públicos: suficientes, según los requerimientos del cliente.
- Calidad del medio ambiente: conservación.
- Prestación de servicios adicionales (deportivos, culturales, sociales, comerciales). Calidad de los servicios, costo adecuado al servicio.
- Cero equivocaciones: no errar los montos de dinero en los cobros y las cuotas, ni en las adjudicaciones temporales de

zonas comunes, ni en los aspectos jurídicos, tributarios y ambientales.

- Existencia de reservas: 10% de las cuotas.

Tan pronto como esté determinado el grado de calidad, podrá implementarse un proceso de mejoramiento de calidad.

Nodo No. 2. Al planear, evaluar la calidad y prestar los servicios de acuerdo con las especificaciones del cliente que se han traducido a procedimientos técnicos, es menester de la administración conocer sobre la satisfacción que su acción ha causado sobre los habitantes de la unidad multifamiliar. Para encontrar respuesta a esta pregunta, deberán gestionarse las siguientes actividades:

- Encuesta de satisfacción general a los habitantes de la copropiedad.
- Encuesta de satisfacción general practicada a LOS

COLABORADORES sobre los beneficios que han percibido de parte del departamento de comportamiento organizacional.

- Establecimiento de la red de sugerencias gracias a comités instaurados por secciones con delegados. Para esto han de practicarse reuniones periódicas.
- Evaluación del número de quejas: gracias al concepto de cero equivocaciones (CE) podrá accederse a la noción de cero quejas (CQ).

Nodo No. 3. En este nodo se recogen los resultados de la satisfacción del cliente, del control de la gestión en términos de eficacia y de los resultados proporcionados por el departamento de comportamiento organizacional. Con esta información la administración tendrá un detalladísimo informe de datos no sólo técnicos, contables o de desempeño. También podrá contar sobre los niveles de calidad logrados, las nuevas implementaciones, la satisfacción de la

organización y el cumplimiento de los intereses particulares y generales.

Indicadores de calidad total y mejoramiento continuo – Construcción

"Las obras realizadas con un buen control de calidad, proporcionaran datos para determinar ésta, en cualquier fase de la construcción y pone de manifiesto aquellas operaciones que precisen de una acción correctiva, permitiendo en algunos casos un ajuste válido a las especificaciones", Elementos de un sistema de calidad en la construcción:

- a. *Consideraciones de diseño:* El concepto de control de calidad se va gestando desde el mismo momento en que se concibe el proyecto, teniendo en cuenta las especificaciones de acuerdo con el alcance propuesto (como una receta) y con el producto final.
- b. Se deben tener muestreos de calidad.
- c. Pruebas de campo y laboratorio con análisis de resultados.
- d. Inspección directa.

Administración

No sólo es suficiente que la gerencia se encargue de que las actividades funcionen como siempre, lo importante es estar a la vanguardia y adaptarse a los continuos cambios que la competencia (siempre es posible, aunque poco probable que un condueño cambie su elección a otra unidad residencial; este punto de vista podría eventualmente ser considerado como competencia) y la tecnología nos indican, de allí la necesidad de contar con un departamento de comportamiento organizacional.

También es esencial estar informado sobre los nuevos sistemas vivenciales en nuestro país y en otros; el *benchmarking* es una excelente herramienta que nos ayuda a compararnos y así mejorar

nuestros servicios, en las zonas deportivas compararnos con clubes, en la parte comercial con los mejores en cada área: comidas, suministros, productos, entre otros. De igual forma, si aplicamos el *Justo a tiempo* podremos mantener buenas relaciones con nuestros proveedores, con lo cual mejoraremos las entregas, los pagos y se pueden sustentar criterios de calidad de los productos, ya que con lotes de menor tamaño es mucho más fácil y económica la revisión. En ambas circunstancias el respeto al medio ambiente y a la calidad de vida debe convertirse en la vanguardia de la gerencia, ya que esto permite dejar un legado para generaciones futuras.

Administración de recursos

Los medios que utiliza la organización para lograr sus objetivos son los recursos que tiene a su disposición; éstos son:

Recurso humano

Su manejo es muy importante, ya que la calidad del servicio es proporcional al estado de ánimo, capacitación y motivación del personal. Deficiencias en la selección, donde se inicia el proceso, se ven reflejadas en todas las etapas. La consecución de este factor necesita tiempo y responsabilidad, pues una apropiada elección de los nuevos integrantes facilita la gestión.

Para lograr este cometido se conformarán adecuadas bases de datos y con la aplicación de procedimientos técnicos para la calificación de hojas de vida, se realizarán las entrevistas; continuará este desarrollo con las labores de inducción, capacitación, remuneración y motivación del personal. La administración debe cumplir los deberes legales que tiene con sus COLABORADORES.

Todos LOS COLABORADORES deben atender las recomendaciones de seguridad laboral, cumpliendo normas de alturas, temperaturas, electricidad, uso de cascos, guantes, overoles

y otros implementos que serán suministrados puntualmente. La dirección, entonces, debe poner a disposición de los trabajadores instrumentos oportunos, materias primas y demás suministros como zapatos y vestidos de labor, procurados por ley cada 4 meses.

El personal que tiene a su cargo responsabilidades económicas y de valores, debe estar amparado por seguros de manejo y cumplimiento. Por otra parte, el condominio puede eventualmente contratar servicios externos, ya que su alto costo no permite tener personal de planta para cumplirlos. Recomendamos considerar los siguientes:

a) Mantenimiento

- Ascensores, su nivel de complejidad y tecnología necesita personal especializado que únicamente lo tienen fábricas y distribuidores.
- Bombas de agua, plantas eléctricas, paneles solares, pozos sépticos, plantas múltiples, compactadores de basura, entre otras.
- Conmutadores telefónicos, sonido y equipos audiovisuales.
- Jardines: paisajismo y decoración exterior.

b) Fumigaciones: desratización, insectos, plagas, entre otros.

c) Vigilancia. En un alto porcentaje de condominios es contratada, porque este personal debe poseer permisos para porte de armas, conocimiento sobre su uso y correcta disposición.

d) Aseo de áreas comunales, vías, zonas duras y lavado de vidrios.

Este personal, aunque no pertenezca a la nómina de la unidad, se encarga de prestar importantes servicios, de allí que la gerencia no deba descuidar su bienestar.

Recurso físico

Para la gestión de este factor es conveniente dividir su estudio en los siguientes sectores:

- Zonas verdes y decoración exterior: parques para niños, bosques, etc.
- Instalaciones deportivas: Entre ellas, canchas de fútbol, multicanchas con servicios de basquetbol, voleibol y microfútbol. Bajo techo encontramos gimnasios (con pisos de madera y maquinaria para gimnasia pasiva), saunas, baños turcos, ping-pong, entre otros.
- Locales comerciales, culturales y sociales. Los coparticipantes y habitantes percibirán mayores beneficios si pueden disponer de:
 - Instituciones educativas
 - Guardería
 - Centros de salud y droguerías
 - Supermercado
 - Restaurante
 - Tiendas de ropa y accesorios
 - Peluquería
 - Lavandería
 - Zapatería
 - Cajeros automáticos
 - Estación de gasolina
 - Centros de información: fotocopiadoras, papelerías, fax, computadores, entre otros.

De la adecuada planeación de estos recursos depende su funcionamiento y calidad; por ejemplo, en la construcción de la red vial se debe insistir en la relación costo-beneficio, puesto que es onerosa y de alto impacto ambiental. El mantenimiento de las zonas comunes, de carácter predictivo y curativo, será una de las tareas a practicar por parte de la administración.

De realización diaria es el de las zonas verdes, puesto que su belleza depende del cuidado que se le proporcione (necesita

fungicidas, riegos, especies nuevas y cuidados contra depredadores). Es función de cada propietario mantener sus zonas privadas en buen estado, pues éstas no hacen parte de las responsabilidades de la dirección. Para evitar los altos costos, es favorable controlar los siguientes factores y así lograr mayor eficiencia:

- Reutilización de aguas tratadas para el riego.
- Implementación de pequeños circuitos de electricidad, preferiblemente con control automático o reglamentar la responsabilidad de apagar las luces en zonas oscuras como parqueaderos o sectores comunales. Estos circuitos podrán funcionar en las mismas áreas para facilitar diferentes intensidades de iluminación y ahorrar apagando algunos tendidos eléctricos cuando se necesite una iluminación mínima.
- Preferir energía solar o sistemas de gas a la eléctrica.
- Postes de luminarias y lámparas, serán de circuitos separados. Esto permitirá dejar sólo algunas encendidas después de la media noche.
- Debe existir control sobre fuentes y suministros de agua evitando su desperdicio.
- El montaje de plantas generadoras de electricidad y tanques de agua, para proveerse en caso de que los servicios públicos tengan interrupciones.

Fundamentación Epistemológica

La epistemología ha sido traducida — etimológicamente — como la ciencia (MIGUÉLEZ, 1977, p. 7) que se manifiesta como un esquema normativo al asignar lugar a los distintos saberes, dados los objetos reconocidos sensorial y racionalmente; empero, la epistemología no puede ni debe ser entendida de esa manera sino como un discurso que en su discurrir produce sentido y significado del conocimiento puesto en juego.

En los inicios del siglo XXI, la Humanidad se encuentra ante un desafío muy especial: reorganizar de una manera constructiva la convivencia de todos, en un planeta que parece cada vez más limitado.

Conflictos, latentes unos y abiertos otros, abandonan rápidamente su carácter regional o nacional para convertirse en amenazas a nivel global. El individuo se ve afectado en gran medida por las consecuencias de la globalización. Como consumidor en el supermercado o como ingeniero empleado en el extranjero, nunca se había dado el caso de tener que relacionarse tantas personas con otras de diferente cultura, color de piel o religión. Los modernos medios técnicos, teléfonos móviles o Internet han causado además una aceleración en el desarrollo de la vida cotidiana, que rebasa la medida asumible por el ser humano.

La abundancia de medios de comunicación y la multiplicación de los contactos que el individuo se siente cada vez más desbordado e incluso en medio de la muchedumbre que le rodea. A ello se suman presiones económicas y temporales debidas a la insaciable codicia de las empresas en busca de mayores rendimientos (mediante, por ejemplo, el traslado de fábricas y puestos de trabajo al extranjero) o como resultante del propio ánimo consumista o de búsqueda de sensaciones. Las relaciones familiares y de amistad, cada vez más inestables, hacen que, finalmente, se pierdan los necesarios espacios de tranquilidad y seguridad, y las consecuencias generalizadas son el miedo y una gran inseguridad.

El puesto de trabajo es considerado cada vez más como una amenaza y, según el carácter de cada persona, las reacciones van desde la huida y el aislamiento hasta el dogmatismo y una abierta agresividad.

La búsqueda de líneas directrices. Los modales, las buenas maneras, la cortesía

Más de doscientos años atrás, Freiherr A. (1752–1796), un antepasado suyo, escribió un libro titulado *Acerca de la comunicación humana* (“Über den Umgang mit Menschen”), que, si bien se prestaba a malas interpretaciones –por su simple carácter de libro de normas de conducta.

Este tema es muy antiguo, probablemente tanto como la Humanidad. El estudio comparativo y filosófico de las fuentes de la sabiduría occidental y oriental proporciona acceso a una gran cantidad de valiosas fuentes, como por ejemplo los libros de sabiduría egipcios, escritos por faraones, visires y sabios en forma de consejos dirigidos a sus sucesores, o las descripciones de Confucio acerca de la esencia del hombre noble, el “hombre Ju”, por solo mencionar dos de los más conocidos.

Knigge se ha conectado con la obra de su predecesor y se ha tomado la molestia de aportar líneas directrices de conducta, claras y sin embargo flexibles, para un sinnúmero de situaciones típicas actuales en las relaciones humanas; ofrece indicaciones para moverse en un mundo caótico, advirtiendo de las consecuencias de una nueva moral pública, que designa con el término de “lo políticamente correcto”.

Este autocontrol por parte de la sociedad, hoy en día tan de moda, lleva a una incapacitación del individuo y a una visión muy limitada, donde todo es blanco o negro, sin la posibilidad de una sensata ponderación.

Frente a esto, Knigge enfatiza en la necesaria conjunción de libertad y responsabilidad, así como en el papel de la conciencia. Rechaza también, de paso, aquellos modos de comportamiento que tratan de justificarse tras la fuerza de las circunstancias o de las necesidades

personales, insaciables por la tan manida “realización personal”. La humilde meta de Knigge es lograr una “sabiduría de vida”, que naturalmente se entronca con una serie de virtudes. Él mismo demuestra su sabiduría o sensatez al recalcar que hay que considerar la diversidad humana como un enriquecimiento y un desafío interesante para la convivencia.

La mencionada preocupación acerca de la situación de las interacciones humanas y de la comunicación afecta a tantos que ya hay una activa demanda de guías acerca del tema del comportamiento humano correcto. Así, no es de extrañar que recientemente haya aparecido en Alemania, además del de Knigge, un libro con el sencillo título de “*Manieren*” (“Buenos modales”), que está haciendo furor. Lo ha escrito el Dr. Asfa-Wossen Asserate, miembro de la familia de la antigua casa imperial de Haile Selassie.

El completo desarrollo y esplendor lo vivió la cortesía, sin embargo, en la Edad Media, a través de la convivencia decorosa y respetuosa en la corte y, más tarde, se extendió su utilización a círculos más amplios de la población.

En los últimos siglos han ido cambiando las formas en que se hacía más hincapié en uno u otro detalle, pero el concepto de la cortesía ha sido siempre universalmente apreciado. Así lo encontramos, por ejemplo, como virtud esencial en el bushido, el código de honor de los guerreros japoneses. Allí, se destaca especialmente la consideración y compasión por los sentimientos de los demás.

El filósofo Jorge Ángel Livraga Rizzi reavivó en sus escritos el ideal de la cortesía, con la idea de extenderla no solamente a los humanos sino a todos los seres. Un concepto tan amplio refleja una profunda comprensión filosófica de la Naturaleza y un gran respeto ante la divinidad de todos los seres y manifestaciones. Transmite con ello esa trabazón con lo espiritual, que otorga a la cortesía una indudable legitimidad.

Sin embargo, hoy, el concepto de la cortesía parece que no está de moda, especialmente en las sociedades occidentales, en las que el “dogma de la igualdad” en cierto modo ha desprovisto a la cortesía de su originario campo de actividad. Porque la cortesía implica al mismo tiempo reconocer respetuosamente las diferencias, y superarlas armoniosamente mediante el acto de la cortesía. Hay una anécdota del rey español Alfonso XIII que ilustra a la perfección en qué consiste la verdadera cortesía. Se cuenta que un ciudadano de condición humilde fue invitado a un banquete a la corte en Madrid por los servicios que había prestado. Delante de él había un recipiente con agua para lavarse las manos; pero dado que él desconocía esa función, bebió del mismo. El rey lo advirtió, así como el resto de los comensales, que mostraron una burlona desaprobación en sus rostros. Al ver esto, el rey Alfonso bebió asimismo del cuenco con agua, por lo que los demás, tras un momento de duda, siguieron su ejemplo. Esto demuestra que la verdadera cortesía puede, en ocasiones, ir en contra de toda etiqueta si con ello se puede evitar a un ser humano una humillación.

Definición de términos básicos.

Alianza estratégica: Consiste en estipular una alianza o ardid entre dos o más sujetos u estrategias, que comparten sus capitales a fin de afanarse globalmente para trabar un lucimiento mutuo. Esta noticia de influencia permite a las tesorerías decretar paces comerciales (compra o venta de productos o calaña prima), adaptarse a los pleitos tecnológicos y avivar la duda en nichos de mercado nuevos.

Análisis FODA: Es una herramienta bastante aprovechada en la tutela que nos permite manifestar nuestras potencialidades y flojeras en faceta general como una sazón de imagen en descripción a los flamantes histriones del mercado, estas disecciones se dan descifrando las alcazabas, utilidades, arduras y vigilantes de una administración y así levantar su situación competitiva frente a los contendientes. Su

principal relación es detectar y escrutar las variables externas que podrían aquejar a las influencias importantes planteadas por la estructura, para luego suscitar las obras y tácticas más amables para comprender los objetivos planteados.

Cadena de valor: Es un concepto teórico que permite legitimar el sumario de las diligencias de una provisión empresarial generando acrecentamiento en coraje, el cual llega al cliente final.

Competencia: Son entes organizacionales del mismo borde en el que nos desenvolvemos y que igualmente desarrollan los mismos artículos y/o baños. Se denomina émulo directo todavía si atienden el mismo mercado y a los mismos clientes.

Competitividad: Es la competencia de satisfacer, desarrollarse y/o ejemplarizar las tareas y portentos imperiosos en una faena, para adquirir altos grados de abundancia que permitan a la distribución surgir beatitudes frente a la validez.

Condominio: Es una voz de germen latín que fecha sus encabezamientos en el gran imperio romano como extravagancia a la índole única que tenía el derecho del arrendador sobre una cosa, dado que el condominio permitía y permite que una cosa tenga más de un tirano, luego como una situación transitoria hasta que se hiciera la parte. Se creó así sobre el objetivo del derecho de herencia una empresa de capitales sin que ninguno tuviera sobre ese admisiblemente una parte física restringida como propia, sino una fracción ideal o peso.

Demanda: Es la riqueza de artículos y/o beneficios que los consumidores aspiran almacenar y están dispuestos a adquirirlos para complacer sus requerimientos.

Empresas Constructoras: Pertencientes al rubro de la fundación con eficacias para incubar y trucar el proceso de casas, para lo cual desarrollan reglas y tácticas de esquemas en la locución. Tiene como objetivo crucial enriquecer la querella de representaciones por parte de sus clientes, que pueden ser cabezas naturales, personas jurídicas, enjundias públicas o ausentes.

Estados financieros: Son certificados que representan la ocupación contable y financiera de una administración en un segmento de momento. Sirven para descubrir el desempeño de la estructura y para presentir el impuesto a la utilidad. Los pueblos bancarios más conocidos y explotados en nuestro ámbito es el Estado de Pérdidas y Ganancias, que muestran la apertura el desempeño y rentabilidad de la disposición en un segmento de momento, y el Balance General que vislumbre la ubicación financiera y la solvencia de la logística en un periodo dado.

Estrategia: Es un borrador general del “como” se alcanzarán los objetivos. Comprende todas las áreas de la logística, y su ajuste de ellas apunte al mismo ártico, permite que la estrategia sea más adaptable a los cambios y así estar estudiada para emular.

Estratos socioeconómicos: Los segmentos socioeconómicos son una rutina de estratificación social basada en las retribuciones que reciben o los impuestos que pagan los Individuos. se denomina igualmente gradación social al estilo que distingue asimetrías en los clanes de una entidad, los cuales se diferencian de alguna forma según una selección gradación de criterios. Su principal utilidad es juramentar la perversión social de una determinada área geográfica con respecto a la repartición de los medios, y esto se aprecia de manera natural, el cual inevitablemente identifica una organización jerárquica.

La desigualdad de los distintos integrantes de una institución es un fenómeno trascendental. Los integrantes de dichos integrantes de una academia son un conjunto de cualquiera que poseen de un puesto en el interior de la reunión, y esto incluye su educación, su porte de edad, sus ideologías y sus formas de proceder y de mostrarse, entre otros aires. Una de las características más distintivas de un estrato social frente a otro es el pando de honor o de favores que le es dado. Cabe aludir que es aún viable probar la tonalidad social tomando en adición rentas equivalentes como la edad, el orden y la etnia.

Gestión: Gestión hace oportunidad a la tiranía y a la consecuencia de guiar o confiar poco. Al respecto, hay que anunciar que el laborear es actuar conductas que hacen de poco valor el brindis de una influencia operacional o de un hambre cualquiera. El mandar, tiene como objetivo elemental el conseguir ensanchar los resultados óptimos de una estructuración.

Investigación de mercados: Es el test de la comunicación que se obtiene de una situación específica del mercado (consumidores, clientes potenciales, atribución) y que permite tragar autodeterminaciones importantes para el desarrollo económico y comercial de un ente. Para realizar una prueba de bazares se pueden comprar las siguientes herramientas de búsqueda: prospecciones, entrevistas, mirada o focus groups. La investigación de estos aires hasta permite enterarse aspectos relevantes del ámbito (económicos, políticos, sociales, legales, tecnológicos, ambientales) que podrían alimentar a nuestros objetivos, ya sea que vendamos en un mercado local, regional o internacional.

Marco filosófico

El ambiente filosófico es una respuesta al papelón del varonil y se rebusca comprometer sistemáticamente lo que se conoce del ser

bienintencionado, la sabiduría que señala las razones o comienzos que hace intangible a las cualesquiera.

Mercado: Es considerado así al clan de compradores reales y potenciales que tienen una determinada premura, activos para satisfacerla y osadía para hacerlo (demanda), y negociantes que ofrecen artículos o dineros que pueden abarrotar sus privaciones o panoramas (oferta).

Plan de negocios: El Plan de Negocios es un documento en el cual se describen las características que tendrá la administración en un futuro y en el que se describen de forma coordinada y lógica los juicios operacionales y financieros de una estructuración. Todo este pleito inductivo y ido es una herramienta a través de la cual se desarrollan tácticas y lapsos de actividad para encontrar los objetivos propuestos; además, sirve como un ambiente en el cual podemos observar centelleado los progresos y la guía en el cual se viene trabajando.

Posicionamiento: El posicionamiento comienza con un admisiblemente o ministerio admisiblemente orientado de una dirección o con algunos caracteres hablando de rutina personal. Por lo que el posicionamiento no se refiere específicamente al producto o lavabo que brinda una estructura, sino a lo que se hace con la mente de los potenciales clientes; o sea, cómo se ubica el valor del producto en la mente de éstos. El posicionamiento es el egoísmo original de meterse a la mente de los clientes en el hecho de cometidas.

Post Venta: Consiste en todos aquellos acontecimientos seguidamente de haber efectuado una venta para contribuir con satisfacer al cliente y, si es exequible, reafirmar una operación futura pudiendo ser de suerte regular o repetida. Estos empeños son terminantemente identificados en el marketing ajustado con el aprovechamiento de tablas tecnológicas. El objetivo de la

competitividad es tener siempre al cliente totalmente satisfecho. Un empleo postventa es la última cadena del vínculo y garantiza la retroalimentación en cuanto a la condición, alcanzando la dependencia total conociendo la opinión de los clientes. El empleo postventa es tan importante que, de ser deficiente, tendría un trastazo en gran medida negativo, logrando asimismo embeber las liquidaciones.

Producto: Es determinado como un activo, el cual posee variados caracteres temporales (que pueden hallarse, tocarse o medirse) e intangibles (que no puede tocarse, como por ejemplo el apogeo de un producto o unario de determinada inscripción o las conceptualizaciones y sorpresas que se obtienen a partir de la advertencia o el regocijo de un producto) que satisfacen un segmento del mercado consumidor.

Rentabilidad: Es una obligación rentable o la inteligencia de honor germinar caudal (rendimiento, bonificación, negocio, utilidad). De acuerdo a lo atrás mencionado se puede opinar que la rentabilidad, está asociada a la adquisición de recaudaciones a partir de un acierto de comienzo nombrado inversión. Lo rentabilidad se refiere a las ganancias económicas que se obtienen a través de la conveniencia de determinados juicios. Normalmente esta se expresa en límites porcentuales.

Ventaja comparativa: Es una tonalidad de características o caracteres en gran medida conocidos con el tipo de elaboración y proporciona una diferenciación sobre la lucha, aunque que puede ser cómodamente revertida en el lapso.

Ventaja competitiva: Es una tonalidad de características o caracteres de posesiones o empleos de una determinada filial que la diferencia de otra pudiendo esta ser su emulación o no, y que es difícil de emular.

Visión: Es el paisaje a largo lapso que desea tender una persona, ocupación u estructura. Es una toma fotográfica del futuro, el rumbo hacia la cual se desea asistir. Debe ser entendida, compartida y un cargo de todos los ingredientes de la colectividad u administración.

CAPITULO III MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación

Dada la génesis de esta investigación y la forma en la que el autor ha realizado el planteamiento, esta es “*aplicativa*”, entendiéndose por su enfoque en un caso práctico.

El método no experimental al cual se ha dado uso es el transaccional descriptivo – explicativo, teniendo en cuenta que el tema es descrito en múltiples aspectos como por ejemplo el describir las variables y así poder analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado.

3.2 Diseño de investigación

Para el diseño o cuerpo de la investigación en mención se pudo considerar la selección de la muestra aleatoria. Para esto se tuvo que utilizar como herramienta estadística el análisis de regresión lineal con la técnica de stepwise (paso a paso). En el marco de la presente investigación también fueron considerados todos los condominios y edificios en Lima Metropolitana.

Tomando como punto de inflexión la génesis de las variables, esta es una investigación realizada de carácter “*descriptiva-explicativa*”, ya que nos

permite evidenciar mediante las pruebas de hipótesis los objetivos propuestos y así de esta manera poder consolidar el análisis del planeamiento estratégico incluido en el marco conceptual.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 POBLACION

En el marco poblacional se toma como referencia a la Junta única de propietarios de edificios y condominio que se encuentran en cada uno de los edificios multifamiliares, residencias y/o condominios de la ciudad de Lima Metropolitana.

Según la asociación peruana de Administradores de edificios, residencias y condominios existen 3,564 Condominios a nivel de Lima Metropolitana. Estos condominios se encuentran debidamente representadas por una Junta única de propietarios que cubren las expectativas de la población objetivo.

3.3.2 MUESTRA

La muestra será tomada por el método probabilístico aleatorio y con una muestra representativa de 71 Juntas de propietarios de edificios, residencias y condominios. Las personas entrevistadas serán las que conforman la Junta única de propietarios. Por el tamaño de la población objetivo en Lima Metropolitana se considera tomar la técnica de determinación del cálculo de poblaciones finitas:

Dónde:

N = tamaño de la población (3,564)

Z = nivel de asertividad, (95.5%, 1.96)

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.5)

Q = probabilidad de fracaso (0.5)

D = precisión (Error máximo admisible estadísticamente en términos de proporción) (0.117)

Cálculo del Tamaño muestral conociendo el Tamaño de la Población.

$$n = (3564 * 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5) / ((0.117 * 0.117 * (3564 - 1) + 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5)) = 70.8 = 71$$

A un nivel máximo de asertividad del 95.5%, considerando una probabilidad de éxito mayor al 50%, y una precisión de 11.7%, a un tamaño de la población de 3,564, se calculan 71 entrevistas a realizar.

3.4 Definición de Variables

Variables

Variables independientes

X = Administración (causa).

- Indicadores
- Procesos de trabajo
- Estructura formal de la organización
- Colaboradores y sus intereses

Variable dependiente.

Según hipótesis general:

Y = Rentabilidad (efecto).

3.5 Operatividad de variables

Las variables a utilizar son las siguientes:

Tabla 1 Operación de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente	X ₁ Procesos de trabajo X ₂ Estructura formal de la organización
X = Gestión	X ₃ Personal y sus intereses
	Y ₁ Posicionamiento

Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Dentro del emprendimiento de compras se utilizarán algunos exponentes cuantitativos que logren demostrar la viabilidad de este borrador en alusión. Entre ellos podemos citar los subsiguientes:

- Nivel de morosidad de pago de los clientes
- Cantidad de nuevos contratos con clientes potenciales (personas naturales)
- Tiempo estimado promedio de cotización por cada Condominio.

Por otro flanco, como parte de la apreciación económica financiera se utilizarán los subsiguientes indicativos de rentabilidad:

Valor Anual Neto (Van).- El conocimiento de este índice se fundamenta en el alcance del valor económico en el periodo utilizado; por lo cual, se deberán malvender los flujos de efectivo que proporcione el esquema a través del plazo, a una contribución de abono que deberá enunciar el costo de ocasión del caudal (Cok).

Periodo de Recuperación. - Consiste en la combatividad del espectáculo de tiempos que han de transcurrir para que la aglomeración de riesgos de efectivo descontados previstos se igualen a la inversión precedente.

3.6 Instrumentos

Las técnicas de investigación en este desarrollo del proyecto y para la observación de la convivencia y de problemas afrontados de las mismas utilizó una técnica mixta: participante y no participante, es decir, en algunos casos se observara directamente los hechos relacionados a los propietarios y en otros, se preguntara a una muestra representativa de ellos sobre los inquilinos, a fin de obtener datos conductuales sobre dicho aspecto, los que serán anotados en un cuaderno de anotaciones (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, (2010), en relación a los resultados de los indicadores previstos asentados en las respectivas bases de datos, por el propio investigador.

Los instrumentos de recolección de datos han consistido en la observación de situaciones específicas de diferentes condominios en Lima Metropolitana, entrevista grupal a expertos. Los criterios de construcción del instrumento de recogida de datos (observación) fueron los siguientes:

- . Se desarrolló una observación de campo, es decir, en el lugar natural de los hechos: ambientes naturales de convivencia.
- . Se aplicó una observación estructurada mediante la cual se registró diversas reacciones y comportamientos en cada condominio de observación o muestra.
- . Se estructuró una lista de cotejo para cuantificar: el qué se observará, el cómo y a través de qué medio.
- . Se desarrolló una observación colectiva participante, los vecinos de los condominios y el investigador interactuaron con las actividades específicas de las unidades de observación, tomando nota de las reacciones positivas y negativas, describiéndose como estructura del

escenario todos los ambientes privados y comunes de su respectivo condominio.

- . El tipo de observación que se ejecutó fue directo, los observadores actuaron independientemente, registrando diferentes aspectos observados.
- . Se tuvo en consideración los elementos fundamentales que comporta la observación:

El sujeto	El observador (propio investigador)
El sujeto - objeto	Accionar de los vecinos en relación al medio ambiente
Los medios	Los sentidos humanos; especialmente vista y oído
Los instrumentos	Cuaderno de anotaciones, lista de cotejo, autorreporte
El marco teórico	El cuerpo teórico que sirve de guía

La validez científica de la técnica de observación empleada se basó en las normas siguientes:

- . Objetivo de la investigación: el qué y el para qué se va a observar.
- . Se definió y delimitó el área de observación: población y muestra
- . Se planificó y capacitó a los observadores (investigador)
- . Se definió operacionalmente las variables a ser observadas y cómo serían registradas, por lo que se confeccionó una guía de observación flexible.
- . Se previeron los instrumentos siguientes para recoger los datos: cuaderno de anotaciones, formatos de registro, filmadora, etc.
- . Todo registro de informaciones fue trabajado de inmediato, de modo objetivo y responsable.
- . La entrevista a expertos, fue de tipo conversación informal y libre, orientando las preguntas y discusiones de acuerdo a los objetivos de la investigación y a las conductas observadas en los dueños e inquilinos de los departamentos. Los testimonios y conclusiones obtenidas se anotaron en un cuaderno de anotaciones. Los criterios de construcción del instrumento de recogida de datos (entrevista) fueron los siguientes:

1. Como técnica científica, la entrevista reunió a un entrevistador-moderador con el entrevistado o informante y su único propósito ha sido obtener respuestas o informaciones que ayuden a comprobar las hipótesis planteadas.
2. Se elaboró una entrevista estructurada (dirigida) y planificada, obedeciendo a pautas específicas en su preparación, su aplicación e interpretación de los datos e informaciones recogidas. Esta se realizó como una conversación “cara a cara”.
3. Los instrumentos que se emplearon fueron la guía de la entrevista, una grabadora y el diario del entrevistador.
4. El procedimiento para la entrevista se preparó para antes, durante y después de la misma, según las siguientes pautas:
 - a. Antes de la entrevista
 - Presentación del entrevistador
 - Conocimiento previo del entorno del entrevistado
 - Aspectos personales del entrevistador
 - Capacitación específica del entrevistador
 - Preparación y reconocimiento de lugar, horario y detalles
 - b. Durante la entrevista
 - Generación de corriente de empatía
 - Utilización de vocabulario adecuado a la situación y conforme al marco teórico de referencia del informante
 - Actuación con sinceridad, sin rodeos y espontánea
 - Evitar discusiones, así como inducir o sugerir respuestas
 - Evitar posturas o hacer alardes de autoridad
 - No dar ejemplos ni hacer admoniciones morales
 - Prestar atención en lo referente a la comprobación de las hipótesis y/o lo que se quiere expresar
 - No apremiar al informante para que termine su relato o idea fuerza, por el contrario, ayudarlo a que lo concluya
 - Registrar la información doblando los medios que aseguren todo lo expresado por el informante

- Agradecer al informante y garantizarle confidencialidad
- c. Después de la entrevista
- Analizar las respuestas y observaciones anotadas y registradas en todos los medios empleados, de preferencia a la brevedad posible.

Los criterios de construcción del instrumento de recogida de datos (análisis de contenido) fueron los siguientes:

1. La información seleccionada en el marco teórico de nuestras variables de investigación se analizaron de manera objetiva, sistemática y cuantificable.
2. Su aplicación tuvo una orientación racional dirigida a estudiar las ideas contenidas en citas de textos, anteriores investigaciones relacionadas al asunto y comunicación diversa obtenida. Asimismo, se buscó descubrir diferencias en el contenido temático encontrado.
3. Se empleó como instrumento del análisis de contenido la hoja de calificación, en la cual las categorías o variables de la investigación fueron trabajadas debidamente codificadas.
4. En la codificación se definió: el universo y la muestra a analizar, las categorías referidas a las variables y las unidades de análisis de contenido que estuvieron constituidas por el tema y los indicadores establecidos para cada una de las variables de la investigación.
5. Se seleccionaron las categorías atendiendo a la clasificación de Krippendorff, las cuales se ubicaron en el tipo de asunto o tópico.
7. Para las operaciones estadísticas se empleó el programa SPSS 20, específicamente la medición de varianzas.

Los criterios de construcción del instrumento de recogida de datos (cuestionario) fueron los siguientes:

1. El presente cuestionario solo incluye preguntas cerradas, con lo cual se busca reducir la ambigüedad de las respuestas y favorecer las comparaciones entre las respuestas.

2. Cada indicador de la variable independiente será medido a través de cinco (05) preguntas justificadas por cada uno de los indicadores de la variable dependiente, con lo cual se le otorga mayor consistencia a la investigación.
3. Todas las preguntas serán precodificadas, siendo sus opciones de respuesta las siguientes:

Total desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Total acuerdo	5
4. Todas las preguntas reflejan lo señalado en el diseño de la investigación al ser descriptiva – correlacional.
5. Las preguntas del cuestionario están agrupadas por los indicadores de la variable independiente con lo cual se logra una secuencia y orden en la investigación.
6. En razón de lo señalado en los ítems 2 y 4, cada pregunta ha sido elaborada con claridad, precisión y comprensión por las unidades de análisis seleccionadas.
7. No se ha sacrificado la claridad por la concisión, por el contrario, dado el tema de investigación hay preguntas largas que facilitan el recuerdo, proporcionando al encuestado más tiempo para reflexionar y favorecer una respuesta más articulada.
8. Las preguntas han sido formuladas con un léxico apropiado, simple, directo y que guardan relación con los criterios de inclusión de la muestra.
9. Para evitar confusión de cualquier índole, se han referido las preguntas a un aspecto o relación lógica enumerada como subtítulo y vinculadas al indicador de la variable independiente.
10. De manera general, en la elaboración del cuestionario se previó evitar, entre otros aspectos: inducir las respuestas, apoyarse en evidencias comprobadas, negar el tema que se interroga, así como el desorden investigativo.

La pre-codificación de las respuestas a las preguntas establecidas en el cuestionario se precisa en la siguiente tabla:

Tabla 1

Valoración de encuesta – cuestionario

V a l o r	V a l o r a c i ó n
1	En total desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	En total acuerdo

Fuente: Elaboración propia

La utilización de preguntas cerradas tuvo como base evitar o reducir la ambigüedad de las respuestas y facilitar su comparación.

Respecto de la confiabilidad, en el presente estudio de investigación se ha utilizado el Índice de Consistencia Interna (Alfa de Cronbach), el que presenta valores entre 0 y 1. Los valores superiores a 0.8 son considerados aceptables; si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable y hace que sus mediciones sean estables y consistentes. Pero si su valor está por debajo de 0.8, el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y, por lo tanto, nos llevaría a conclusiones equívocas.

Respecto de la confiabilidad, en el presente estudio de investigación se ha utilizado el Índice de Consistencia Interna (Alfa de Cronbach), el que presenta valores entre 0 y 1. Los valores superiores a 0.8 son considerados aceptables; si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable y hace que sus mediciones sean estables y consistentes. Pero si su valor está por debajo de 0.8, el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y, por lo tanto, nos llevaría a conclusiones equívocas. Los resultados de la prueba de fiabilidad se muestran a continuación:

Prueba de fiabilidad

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.970	24

La interpretación del valor calculado del Alfa de Cronbach, igual a 97% determina que los resultados de la encuesta realizada a los encuestados, confirman que se trata de un instrumento con significativa fiabilidad y hace que sus mediciones sean estables y consistentes.

Tabla 3

Indicadores de fiabilidad

Valor	Interpretación
0	Nula fiabilidad
0.01 a 0.20	Insignificativa fiabilidad
0.21 a 0.40	Baja fiabilidad
0.41 a 0.60	Media fiabilidad
0.61 a 0.80	Alta fiabilidad
0.81 a 0.99	Significativa fiabilidad
1	Total fiabilidad

Fuente: ESGE – EPG.

3.7 Procesamiento de los datos

Para la aplicación de la observación de actividades del investigador en los condominios y otros conjuntos residenciales, el investigador asistió indistintamente a cada una de las familias donde se encontraba la muestra durante los meses Ene-Ago 2018, según el tiempo disponible sobre todo los fines de semana.

La entrevista de expertos se realizó posteriormente a la observación de los oficiales, en forma personal (cara a cara) en agosto 2018. El investigador conto para esta actividad con un resumen de los datos conductuales obtenidos de la observación a los propietarios e inquilinos de los condominios y/o conjuntos residenciales.

El análisis documental se realizó entre los meses de agosto y setiembre de 2018, luego de la entrevista a los expertos, a través de reuniones periódicas de los investigadores.

Las encuestas se realizaron en setiembre 2018, únicamente a la muestra determinada en las instalaciones de los condominios y/o edificios en forma simultánea. La aplicación de la encuesta tendrá una duración aproximada de una hora.

3.8 Análisis de datos

Estrategia de Prueba de hipótesis

Modelo explicativo

Para esta indagación se tuvo que dedicar las disecciones de regresiones lineales, adonde el modelo que se logra proponer es: Ecuación

1 Modelo de regresión lineal (sin intercepto)

Coefficiente de determinación: El 74.5% de la varianza de los datos pertenecientes a las variables independientes (Proceso, personal y estructura) explica la varianza de la variable dependiente (Posicionamiento).

Tabla 2 Coeficiente de determinación

Model Summary

Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,870 ^a	,756	,745	28,27287

a. Predictors: ESTRUCTURA, PROCESO, PERSONAL

b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Análisis de varianza

Hp: Los coeficientes de regresión en un 100% son similares a cero

Ho: Al menos uno de los coeficientes de regresión es diferente de cero

Alpha: 0.05

Tabla 3 Análisis de varianza

ANOVA^{a,b}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163794,577	3	54598,192	68,303	,000 ^c
	Residual	52757,423	66	799,355		
	Total	216552,000 ^d	69			

a. Dependent Variable: Rendimiento

b. Linear Regression through the Origin

c. Predictors: ESTRUCTURA, PROCESO, PERSONAL

d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

P valúe = 0.05 > 0.000

Decisión: Se rechaza Hp

Conclusiones. - Existe suficiente información estadística al 95.5% de asertividad para determinar que, al menos uno de los coeficientes de regresión es diferente de cero (Este modelo en mención funciona con al menos uno de las variables independientes).

Coefficiente de regresión: Proceso

H_p: Se ha determinado estadísticamente que el coeficiente de regresión de la variable proceso no tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

H_o: Se ha determinado estadísticamente que el coeficiente de regresión de la variable proceso si tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

Alpha: 0.05

Tabla 4 Coeficiente de regresión: Proceso

Coefficients^{a,b}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	PROCESO	-.079	3,999	-.006	-.020	,984
	PERSONAL	5,657	4,371	,405	1,294	,200
	ESTRUCTURA	6,753	3,344	,478	2,019	,048

a. Dependent Variable: Rendimiento

b. Linear Regression through the Origin

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

P valúe = 0.05 < 0.984

Decisión: Se acepta H_p

Conclusiones. - Existe suficiente información por lo que estadísticamente al 95.5% de asertividad se puede aseverar que, la variable proceso no tiene influencia en el nivel de posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana.

Coefficiente de regresión: Personal

Hp: Se ha determinado estadísticamente que el coeficiente de regresión de la variable personal no tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

Ho: Se ha determinado estadísticamente que el coeficiente de regresión de la variable personal si tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

Alpha: 0.05

Tabla 5 Coeficiente de regresión: Personal

		Coefficients ^{a,b}				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	PROCESO	-,079	3,999	-,006	-,020	,984
	PERSONAL	5,657	4,371	,405	1,294	,200
	ESTRUCTURA	6,753	3,344	,478	2,019	,048

a. Dependent Variable: Rendimiento

b. Linear Regression through the Origin

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

P valúe = 0.05 < 0.20

Decisión: Se acepta Hp

Conclusiones. - Existe suficiente información estadística al 95.5% de asertividad para determinar que, la variable personal no tiene influencia en el nivel el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana.

Coefficiente de regresión: Estructura

Hp: Se ha determinado estadísticamente que el coeficiente de regresión de la variable estructura no tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

Ho: Se ha determinado estadísticamente que el coeficiente de regresión de la variable estructura si tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

Alpha: 0.05

Tabla 6 Coeficiente de regresión: Estructura

Coefficients^{a,b}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	PROCESO	-,079	3,999	-,006	-,020	,984
	PERSONAL	5,657	4,371	,405	1,294	,200
	ESTRUCTURA	6,753	3,344	,478	2,019	,048

a. Dependent Variable: Rendimiento

b. Linear Regression through the Origin

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

P valúe = 0.05 < 0.984

Decisión: Se rechaza H_p

Conclusiones. - Existe suficiente información estadística al 95.5% de asertividad para determinar que, la variable estructura si tiene influencia en el nivel de posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana de manera positiva (6.7).

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Contrastación de Hipótesis

Es sabido que los métodos científicos son los que proporcionan soluciones a los problemas, por lo que, teniendo el siguiente modelo de regresión lineal, podemos determinar:

Coeficiente de determinación: El 74.6% de la varianza de los datos obtenidos de las variables independientes (esfuerzos de la organización, dirección del condominio, grupos entre habitantes e iniciativas, autodirección, autocontrol) explica la varianza de la variable dependiente (Posicionamiento).

Tabla 7 Resumen del modelo

Model Summary

Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,873 ^a	,762	,748	28,14258

a. Predictors: P23. ¿Se desarrollan iniciativas, la autodirección y el autocontrol dentro de un clima participativo y democrático del condominio o edificio?, P22. ¿Se crean grupos de trabajo entre los habitantes del conjunto?, P20. ¿La administración concreta los esfuerzos de la organización para hacer que las órdenes se cumplan? , P21. ¿La dirección del condominio adopta un plan de reuniones permanentes con los empleados de las diferentes divisiones en comités de participación?

b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Análisis de varianza:

H_p: Se ha determinado que el 100% de los coeficientes de regresión son similares a cero

H_o: Se ha determinado que por lo menos uno de los coeficientes de regresión es diferente de cero

Alpha: 0.05

Tabla 8 Análisis de varianza

ANOVA^{a,b}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	165071,691	4	41267,923	52,106	,000 ^c
	Residual	51480,309	65	792,005		
	Total	216552,000 ^d	69			

a. Dependent Variable: Rendimiento

b. Linear Regression through the Origin

c. Predictors: P23. ¿Se desarrollan iniciativas, la autodirección y el autocontrol dentro de un clima participativo y democrático del condominio o edificio?, P22. ¿Se crean grupos de trabajo entre los habitantes del conjunto?, P20. ¿La administración concreta los esfuerzos de la organización para hacer que las órdenes se cumplan? , P21. ¿La dirección del condominio adopta un plan de reuniones permanentes con los empleados de las diferentes divisiones en comités de participación?

d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

P valúe = 0.05 > 0.000

Decisión: Se rechaza H_0

Conclusiones. - Existe suficiente información estadística al 95.5% de asertividad para determinar que, al menos uno de los coeficientes de regresión es diferente de cero (El modelo funciona con al menos uno de las variables independientes).

Coefficiente de regresión: administración concreta de esfuerzos de la organización para que hacer que las órdenes se cumplan.

H_0 : Se ha determinado que el coeficiente de regresión de la variable administración concreta de esfuerzos de la organización para que hacer que las órdenes se cumplan no tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

H_a : Se ha determinado que el coeficiente de regresión de la variable administración concreta de esfuerzos de la organización para que hacer que las órdenes se cumplan tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

Alpha: 0.05

Tabla 9 Análisis de coeficientes de regresión: Administración concreta

Coefficients^{a,b}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	P20. ¿La administración concreta los esfuerzos de la organización para hacer que las órdenes se cumplan?	1,619	1,622	,120	,998	,322
	P21. ¿La dirección del condominio adopta un plan de reuniones permanentes con los empleados de las diferentes divisiones en comités de participación?	,314	1,723	,024	,182	,856
	P22. ¿Se crean grupos de trabajo entre los habitantes del conjunto?	5,722	1,535	,478	3,728	,000
	P23. ¿Se desarrollan iniciativas, la autodirección y el autocontrol dentro de un clima participativo y democrático del condominio o edificio?	4,402	1,432	,320	3,075	,003

a. Dependent Variable: Rendimiento

b. Linear Regression through the Origin

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

P value = 0.05 < 0.322

Decisión: Se acepta H_p

Conclusiones. - Existe suficiente información estadística al 95% de asertividad para determinar que, la variable administración concreta de esfuerzos de la organización para hacer que las órdenes se cumplan (1.61) por lo que no tiene influencia en el posicionamiento que apliquen a las empresas constructoras en Lima Metropolitana.

Coefficiente de regresión: Dirección del condominio adopta un plan de REUNIONES

H_p: Se ha determinado estadísticamente que el coeficiente de regresión de la variable dirección del condominio adopta un plan de REUNIONES no tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018.

Ho: Se ha determinado que el coeficiente de regresión de la variable dirección del condominio adopta un plan de REUNIONES si tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

Alpha: 0.05

Tabla 10 Análisis de coeficientes de regresión: Dirección del condominio adopta un plan de REUNIONES

Coefficients^{a,b}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	P20. ¿La administración concreta los esfuerzos de la organización para hacer que las órdenes se cumplan?	1,619	1,622	,120	,998	,322
	P21. ¿La dirección del condominio adopta un plan de reuniones permanentes con los empleados de las diferentes divisiones en comités de participación?	,314	1,723	,024	,182	,856
	P22. ¿Se crean grupos de trabajo entre los habitantes del conjunto?	5,722	1,535	,478	3,728	,000
	P23. ¿Se desarrollan iniciativas, la autodirección y el autocontrol dentro de un clima participativo y democrático del condominio o edificio?	4,402	1,432	,320	3,075	,003

a. Dependent Variable: Rendimiento

b. Linear Regression through the Origin

P valúe = 0.05 < 0.856

Decisión: Se acepta Hp

Conclusiones. - Existe suficiente información estadística al 95.5% de asertividad para determinar que, la variable Dirección del condominio adopta un plan de REUNIONES (0.314) no tiene influencia en el posicionamiento que apliquen a las empresas constructoras en Lima Metropolitana.

Coeficiente de regresión: Creación de células de desempeño laboral entre los habitantes del conjunto

Hp: Se ha determinado estadísticamente que el coeficiente de regresión de la variable Creación de células de desempeño laboral entre los habitantes del conjunto no tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

Ho: Se ha determinado estadísticamente que el coeficiente de regresión de la variable Creación de células de desempeño laboral entre los habitantes del conjunto si tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018 Alpha: 0.05

Tabla 11 Análisis de coeficientes de regresión: Creación de grupos entre los habitantes del conjunto

Coefficients^{a,b}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	P20. ¿La administración concreta los esfuerzos de la organización para hacer que las órdenes se cumplan?	1,619	1,622	,120	,998	,322
	P21. ¿La dirección del condominio adopta un plan de reuniones permanentes con los empleados de las diferentes divisiones en comités de participación?	,314	1,723	,024	,182	,856
	P22. ¿Se crean grupos de trabajo entre los habitantes del conjunto?	5,722	1,535	,478	3,728	,000
	P23. ¿Se desarrollan iniciativas, la autodirección y el autocontrol dentro de un clima participativo y democrático del condominio o edificio?	4,402	1,432	,320	3,075	,003

a. Dependent Variable: Rendimiento

b. Linear Regression through the Origin

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

P valúe = 0.05 > 0.000

Decisión: Se rechaza Hp

Conclusiones. - Existe suficiente información estadística al 95.5% de asertividad para determinar que, la variable Creación de células de desempeño laboral entre los habitantes del conjunto (5.72) si tiene influencia en el

posicionamiento que apliquen a las empresas constructoras en Lima Metropolitana.

Coefficiente de regresión: Desarrollo de iniciativas, LA AUTO EVALUACIÓN DIRECTRIZ Y EL AUTOCONTROL dentro de un clima COLABORATIVO y democrático del condominio o edificio

H_p: El coeficiente de regresión de la variable Desarrollo de iniciativas, LA AUTO EVALUACIÓN DIRECTRIZ Y EL AUTOCONTROL dentro de un clima COLABORATIVO y democrático del condominio o edificio no tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

H_o: El coeficiente de regresión de la variable Desarrollo de iniciativas, LA AUTO EVALUACIÓN DIRECTRIZ Y EL AUTOCONTROL dentro de un clima COLABORATIVO y democrático del condominio o edificio si tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018

Alpha: 0.05

Tabla 12 Análisis de coeficientes de regresión: Desarrollo de iniciativas, LA AUTO EVALUACIÓN DIRECTRIZ Y EL AUTOCONTROL dentro de un clima COLABORATIVO y democrático del condominio o edificio

Coefficients^{a,b}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	P20. ¿La administración concreta los esfuerzos de la organización para hacer que las órdenes se cumplan?	1,619	1,622	,120	,998	,322
	P21. ¿La dirección del condominio adopta un plan de reuniones permanentes con los empleados de las diferentes divisiones en comités de participación?	,314	1,723	,024	,182	,856
	P22. ¿Se crean grupos de trabajo entre los habitantes del conjunto?	5,722	1,535	,478	3,728	,000
	P23. ¿Se desarrollan iniciativas, la autodirección y el autocontrol dentro de un clima participativo y democrático del condominio o edificio?	4,402	1,432	,320	3,075	,003

a. Dependent Variable: Rendimiento
b. Linear Regression through the Origin

P valúe = 0.05 < 0.003

Decisión: Se rechaza H_p

Conclusiones. - Existe suficiente información estadística al 95.5% de asertividad para determinar que, la variable Desarrollo de iniciativas, LA AUTO

EVALUACIÓN DIRECTRIZ Y EL AUTOCONTROL dentro de un clima COLABORATIVO y democrático del condominio o edificio (4.4) si tiene influencia en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana.

4.2 Análisis e Interpretación

Luego de haber culminado con el periodo de levantamiento de información o encuestas en la ciudad de Lima Metropolitana, se procedió a analizar cada una de las variables de la siguiente manera:

Proceso

El 33% aproximadamente de las personas encuestadas menciona el desconocimiento de la existencia de un plan de asamblea de copropietarios, esta información es considerada muy importante para la Junta única de propietarios, asimismo se debe considerar aspectos no menos importantes como es la ejecución de presupuestos, gastos programados, contrataciones de personal, entre otros. Un buen indicador para saber si la gestión está empezando bien es haber verificado si hay actividades que permitan a la asamblea tener una serie de atributos programados. Se tiene conocimiento que normalmente, la Junta única de propietarios desconoce la reglamentación y por consiguiente las actividades relacionadas a la Ley de Condominios y Edificios, sin embargo, las empresas constructoras poseen una serie de atributos que se consideran en los acuerdos anteriormente establecidos.

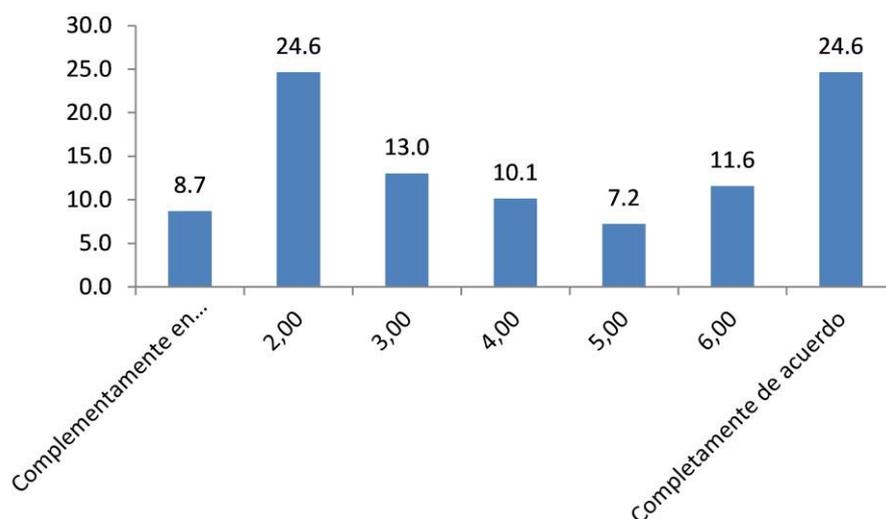
Figura 5 P1. Esta Ud. ¿De acuerdo o en desacuerdo con la existencia de un cronograma o rol de asambleas de los copropietarios?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 69 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

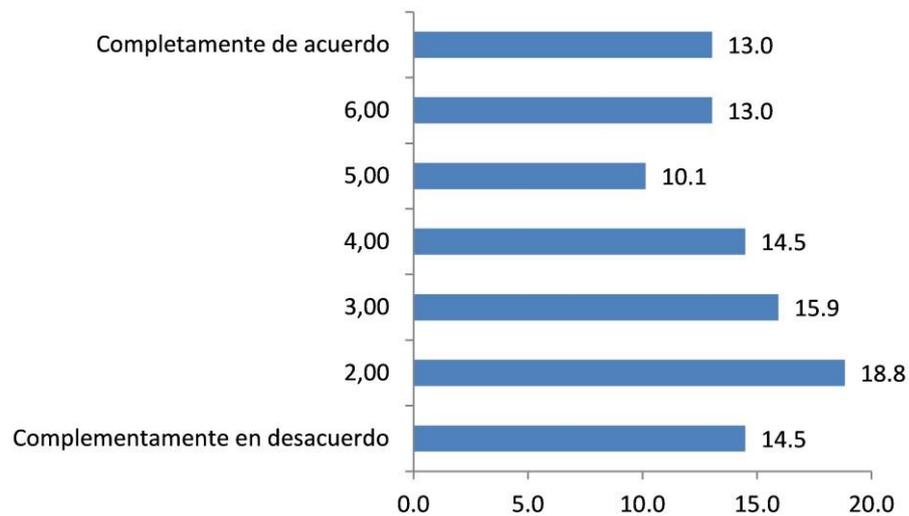
Figura 6 P2. Esta Ud. ¿En acuerdo o en desacuerdo sobre la existencia de un representante de la empresa encargado de la fiscalización interna?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

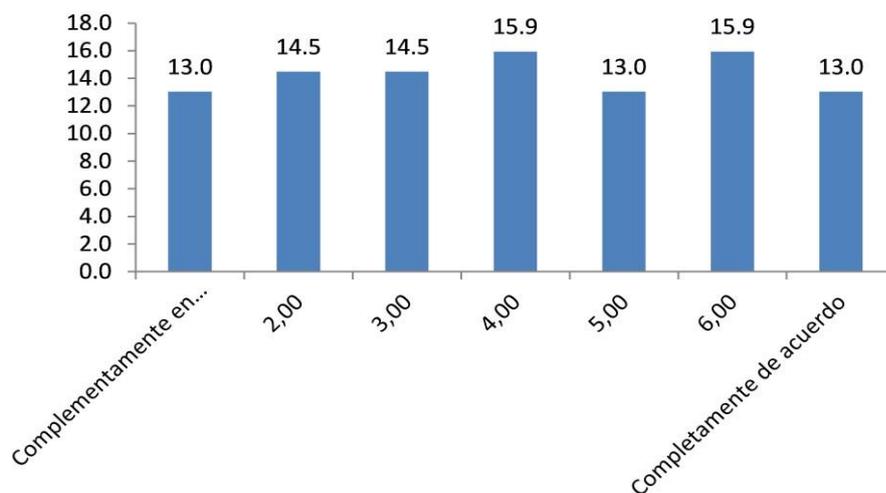
Figura 7 P3. ¿Esta Ud. acuerdo o desacuerdo sobre la existencia de un concejo de la empresa encargado de la administración interna?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

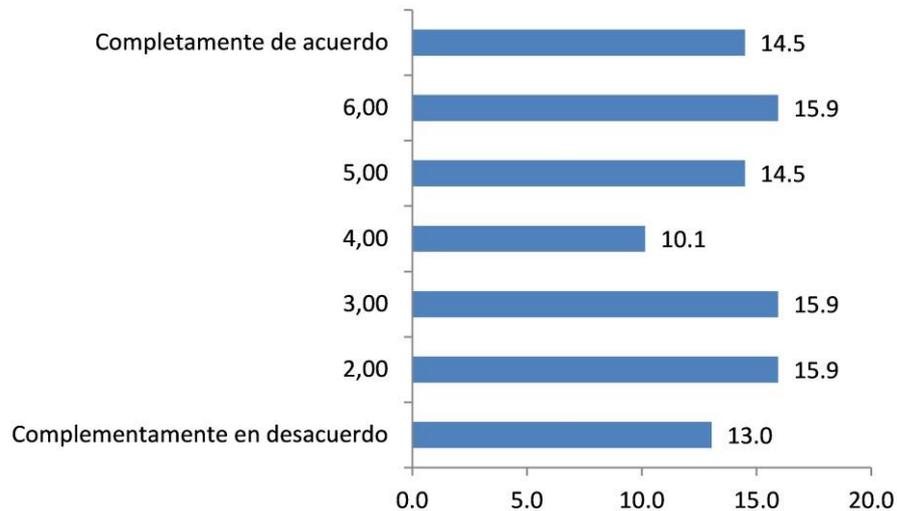
Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

Figura 8 P4. ¿Esta Ud. En acuerdo o en desacuerdo sobre la realización de controles y/o auditorías internas y con qué frecuencia?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

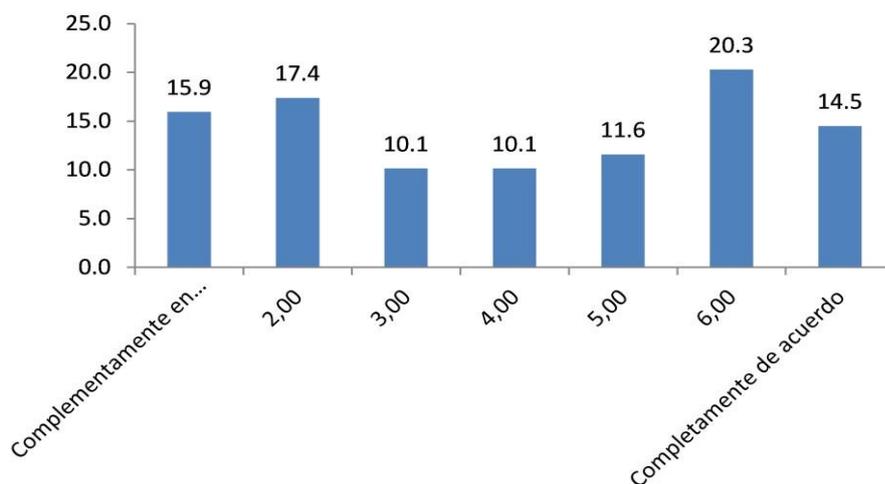
Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018
 Figura 9 P5. ¿ sta Ud. En acuerdo o en desacuerdo sobre la existencia de controles y/o revisiones de las OPERACIONES CONTABLES Y FINANCIERAS?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

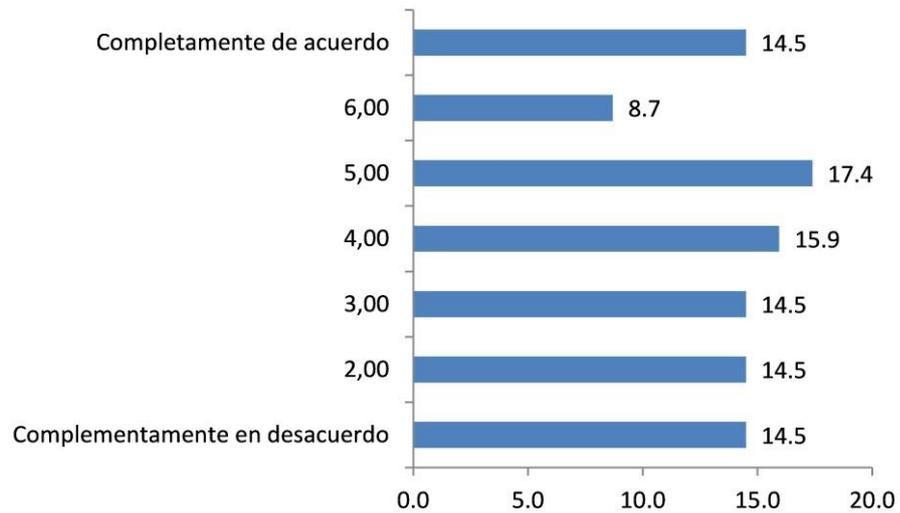
Figura 10 P6. Esta Ud. ¿En acuerdo o en desacuerdo sobre la realización de programas de seguridad asociadas con el factor humano?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

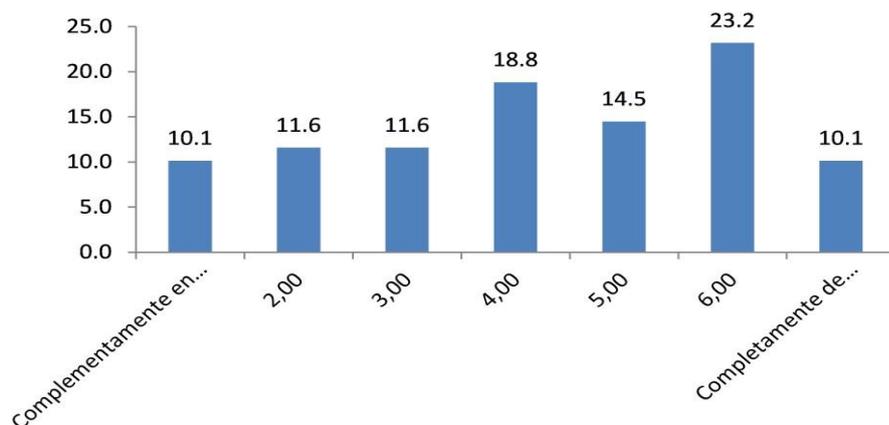
Figura 11 P7. ¿De acuerdo o en desacuerdo sobre la existencia de aplicaciones tecnológicas que contribuyan a la gestión?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

Figura 12 P8. Esta Ud. ¿De acuerdo o en desacuerdo si es que el registro de información CONTABLE es revisado constantemente?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 69 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

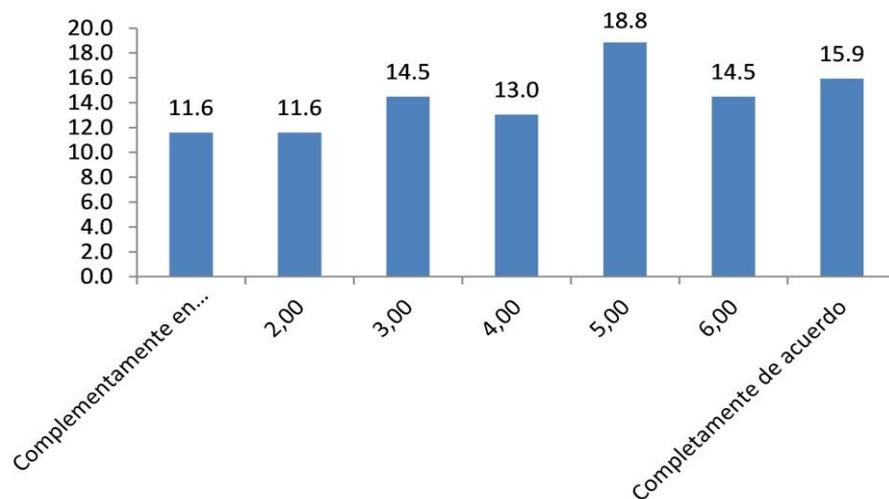
Figura 13 P9. Esta Ud. ¿De acuerdo o en desacuerdo en la revisión constante en el área de servicios generales?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 69 encuestas

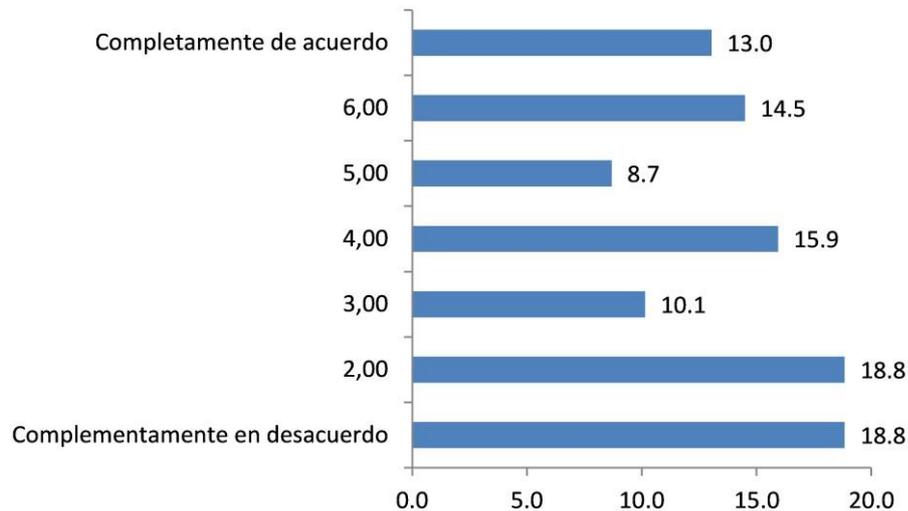
Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

Figura 14 P10. Esta Ud. ¿De acuerdo o en desacuerdo sobre el nivel estratégico de la organización y si está capacitado en GESTION y ADMINISTRACION DE LA CALIDAD?



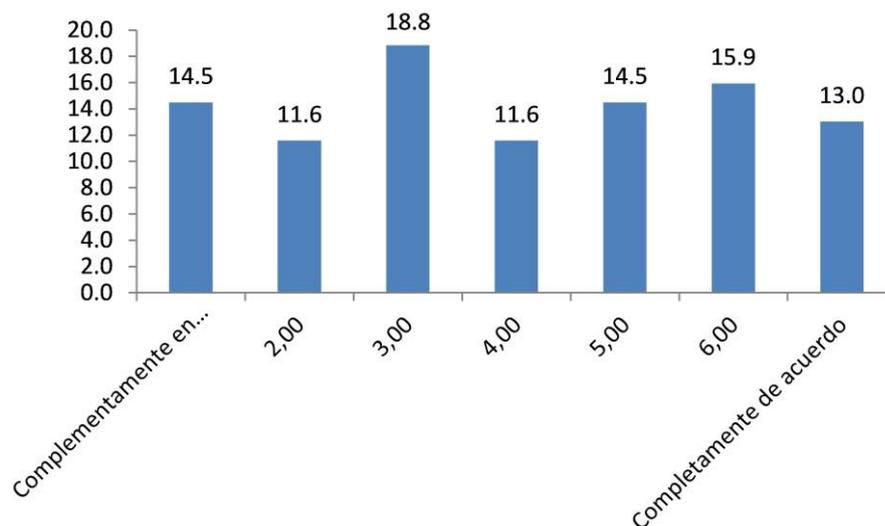
Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018
 Figura 15 P11. E ¿De acuerdo o en desacuerdo en que el personal está debidamente capacitado para EL DESEMPEÑO EFICIENTE DE SUS FUNCIONES?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018
 Figura 16 P12. Esta Ud. De acuerdo o en desacuerdo sobre si LOS COLABORADORES han sido entrenados en aspectos de ¿Calidad relacionada con su trabajo?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

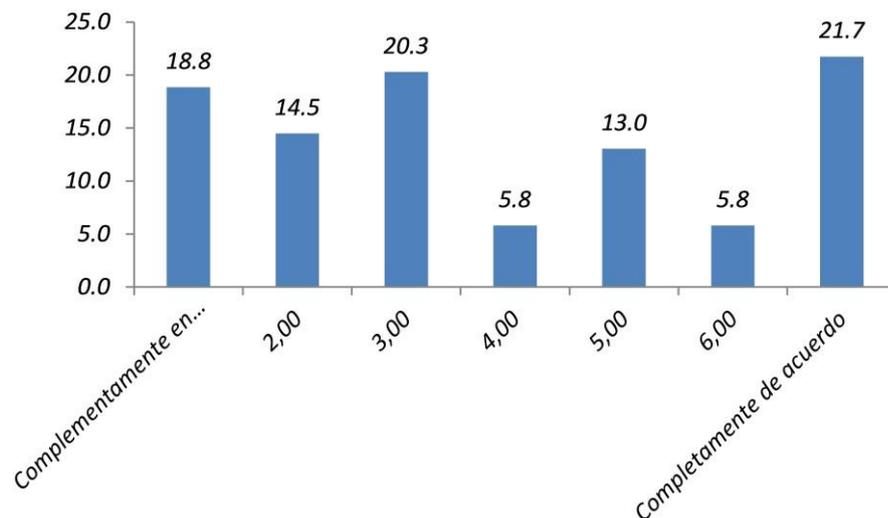
Figura 17 P13. ¿Los directivos conocen los LOGROS DE CALIDAD de la organización y se identifican con ellos?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

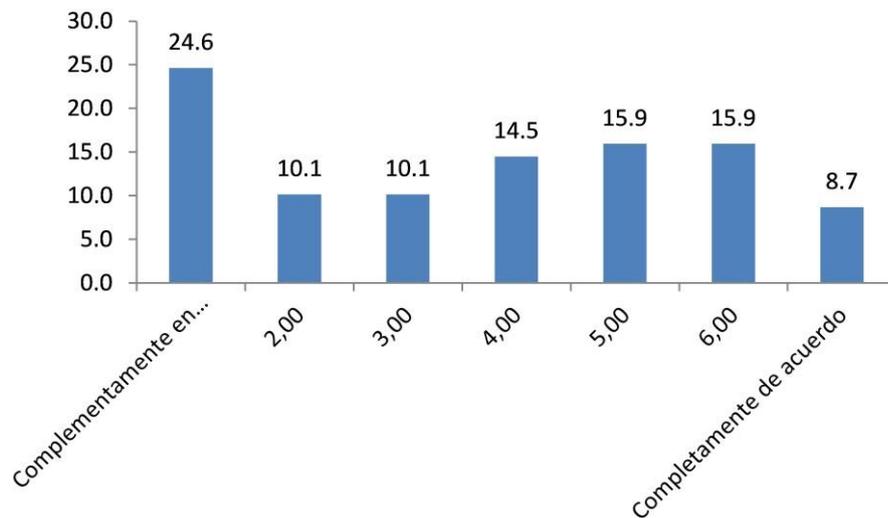
Figura 18 P15. Esta Ud. En acuerdo o en desacuerdo sobre el DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES y si demuestran compromiso con los LOGROS DE CALIDAD de la organización?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

Figura 19 P16. Esta Ud. ¿De acuerdo o en desacuerdo sobre el ambiente laboral y si este estimula el desempeño de los colaboradores?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

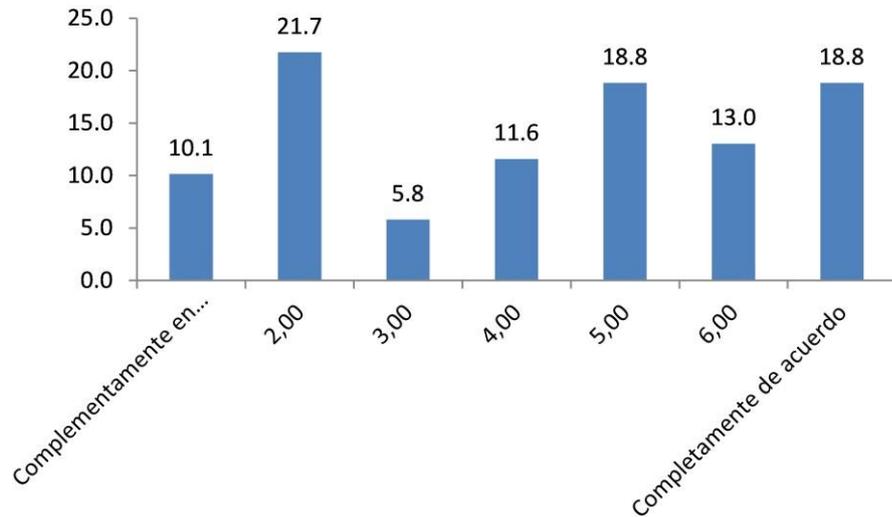
Figura 20 P17. ¿Esta Ud. de acuerdo o en desacuerdo si es que se promueve el desarrollo, desenvolvimiento y desprendimiento de los colaboradores en actividades de planeamiento y diseño de operaciones?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

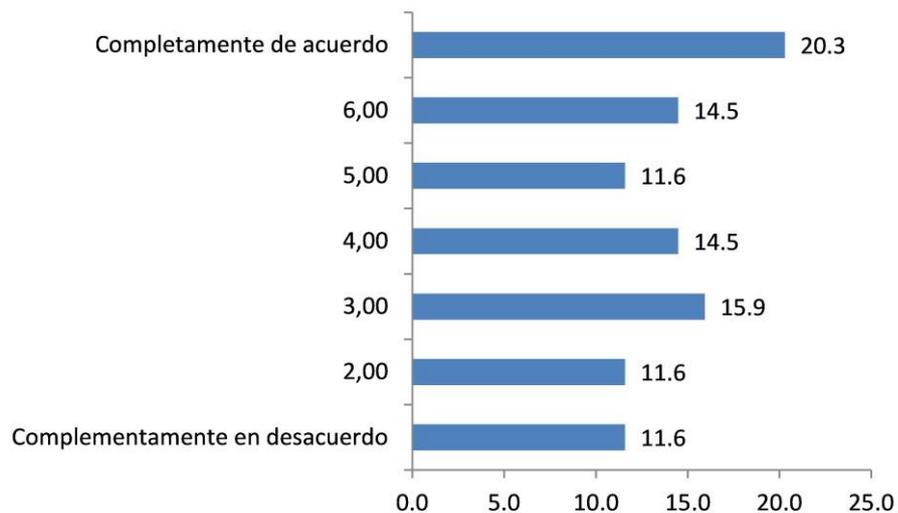
Figura 21 P18. ¿Esta Ud. De acuerdo o en desacuerdo si es que Los colaboradores tienen niveles de acceso a la información que favorece la toma de decisiones?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

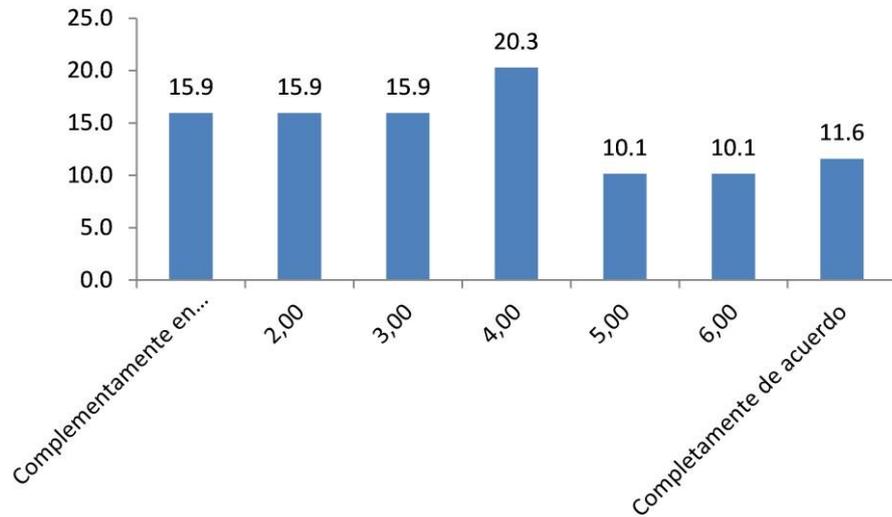
Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

Figura 22 P19. ¿Esta Ud. de acuerdo o en desacuerdo si es que existe estímulo de parte de los jefes para que los subordinados tomen decisiones relativas a sus funciones de trabajo?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018
 Figura 23 P20. ¿Esta Ud. de acuerdo o en desacuerdo si existe DEDICACIÓN de la organización para hacer que las órdenes se cumplan?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

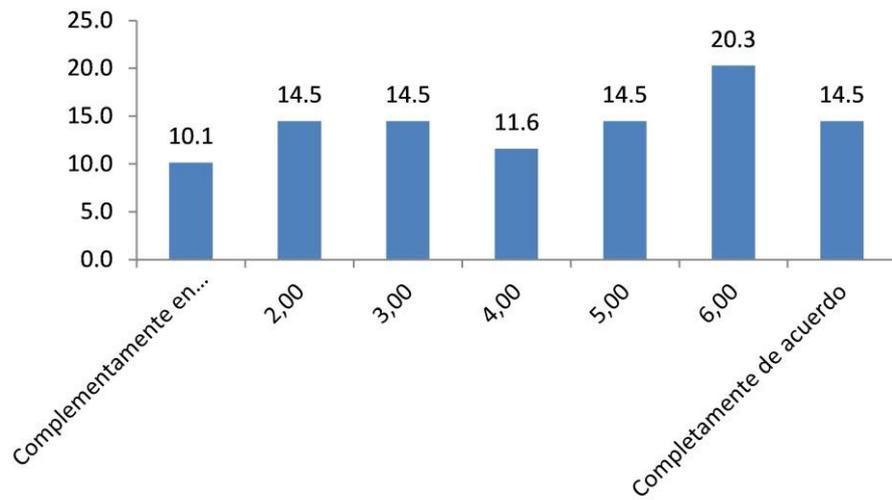
Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018
 Figura 24 P21. ¿Esta Ud. de acuerdo o en desacuerdo sobre la existencia de un cronograma de reuniones entre los colaboradores o áreas en comités de participación?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

Figura 25 P20. ¿Esta Ud. de acuerdo o en desacuerdo en lo que hace la administración para que las ordenes se cumplan?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

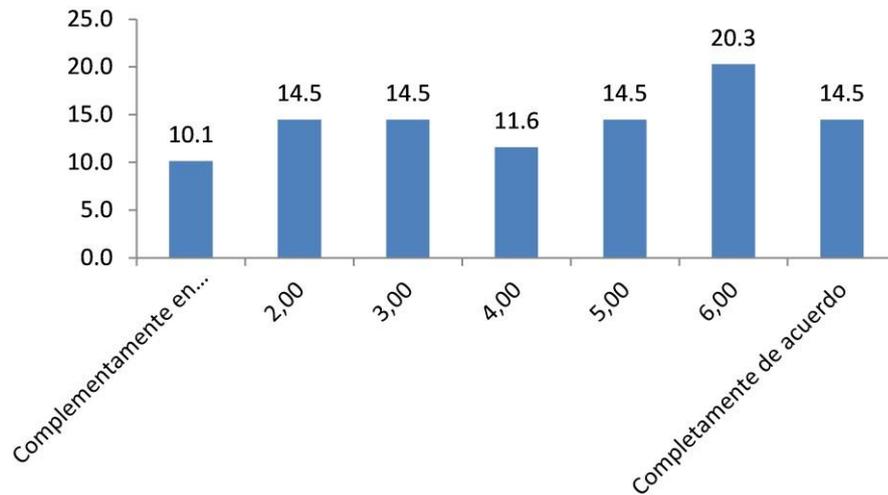
Figura 26 P21. ¿Esta Ud. de acuerdo o en desacuerdo en la existencia de un cronograma de reuniones entre los colaboradores o áreas en comités de participación?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

Figura 27 P22. ¿Esta Ud. de acuerdo o en desacuerdo si se crean células de desempeño laboral entre los habitantes del conjunto?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

Figura 28 P23. ¿Esta Ud. de acuerdo o en desacuerdo sobre la existencia de iniciativas como la autoevaluación, la directriz y el autocontrol dentro de un clima COLABORATIVO y democrático del condominio o edificio?



Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto. 71 encuestas

Encuesta realizada los meses de marzo y abril del 2018

CAPITULO V DISCUSION

5.1 Discusión

En la discusión de los resultados se pudo demostrar que los empresarios utilizan el constructo Estructura para obtener posicionamiento. Sin embargo, existen variables independientes que afectan directamente la Estructura, ello se encuentra representado por la capacidad e innovación tecnológica, el trabajo orientado a nuevos procesos, la capacidad de negociación propiamente y el nivel de cultura empresarial, estas variables pueden modelarse hacia el más alto nivel de planificación estratégica

CAPITULO VI. Conclusiones

- Los clientes o nuevos residentes de las propiedades construidas por las empresas u organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares, de los estratos socioeconómicos B y C en estudio, representan un eco de resonancia del bien y de los servicios adyacentes obtenidos de la adquisición de su nueva vivienda; es decir realizarán el marketing a la empresa u organización y este será positivo o negativo según lo observado por el cliente.
- El seguimiento, supervisión y control de servicios post venta garantiza ventaja competitiva en el desarrollo de actividades de posicionamiento de la imagen de la empresa, ya que determinará el grado en el que el cliente muestra su satisfacción.
- Existe información aceptable estadísticamente a un 95.5% de asertividad para aseverar que dicha *variable “estructura”* si influye rotundamente en el nivel de posicionamiento competitivo y rentable de las empresas u

organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares en Lima Metropolitana.

- De la misma forma y en la variable estructura, se ha podido determinar que existe información aceptable estadísticamente al 95.5% de asertividad por la cual se puede aseverar que, *la variable Creación de células de desempeño laboral entre los habitantes y/o residentes* influye positivamente en 5.725 el posicionamiento que apliquen a las empresas u organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares en Lima Metropolitana.

CAPITULO VII. Recomendaciones

- Las empresas u organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares en Lima Metropolitana deben asumir la administración general desde la etapa inicial de construcción hasta la post venta. Debido a las nuevas demandas del mercado y al haberse generado ya la necesidad de contar con una sola empresa que vea diferentes rubros como la seguridad y vigilancia, la jardinería, la administración de espacios y servicios comunes, etc., hasta que sean vendido casi el 80% de unidades vivenciales o el equivalente a dos años, para recién hacer la entrega de la temporal administración a la Junta única de propietarios.
- Con el uso y empleo eficiente de plataformas virtuales como nuevo enfoque que permitan tener información de los nuevos posibles propietarios, así como de sus demandas en su transcurso vivencial, permitirá contar con atención personalizada en el seguimiento, supervisión y control de servicios post venta garantizando ventaja competitiva en el desarrollo de actividades de posicionamiento de la imagen y de la confianza de la empresa, ya que determinara el grado en el que el cliente muestra su satisfacción.

- La planificación, el desarrollo y futura implementación de un servicio post venta que debieran registrar las empresas u organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares en Lima Metropolitana, tendría que ser a través de la administración temporal del condominio a cargo de otra empresa ligada estratégicamente a la empresa constructora, la que ayudara a incrementar el nivel de posicionamiento en un 6.75%, siempre y cuando la variable *Estructura* cumpla el propósito.
- El desarrollo y/o elaboración de un diseño de negocio con diversificación concéntrica permite mayor control a los procesos y a las actividades *dentro de un entorno que acredite un buen nivel COLABORATIVO y democrático en el condominio, residencia y/ o edificio y la Creación de células de desempeño laboral entre los habitantes del conjunto (5. 725), influirá positivamente en el posicionamiento* que apliquen a las empresas u organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares en Lima Metropolitana.

CAPITULO VIII. Referencias

- APEIM (2013). “*Asociación peruana de Empresas de Investigación de mercado*”, Recuperado de la página web: <http://goo.gl/QvQnrZ>
- Balanko-Dickson, G. (2007). “*Cómo preparar un Plan de Negocios exitoso*”. México: McGraw Hill.
- Beranger P. (1989). “*Justo A Tiempo*”, Editorial Norma, Bogotá, Limusa, Ciudad de México, p. 119.
- Bravo, S. (2008). “*Estados y flujos económicos y financieros. En Teoría financiera y costo de capital*”. Lima: ESAN ediciones (pp.25-42).
- Buitrago, L. (2011). “*Composición y características del mercado. En: Estudio de mercado sector de servicios de salud*”. Recuperado de la página web: <http://goo.gl/HWI6no>
- Chavarria J. (2012). “*Estrategias de mercadeo para empresas costarricenses desarrolladoras de condominios*”. Tesis de grado en Administración de empresas en énfasis en Dirección de Empresas, Universidad Nacional a distancia, Costa Rica.
- Elpidio J. (1978). “*Organización contable para la administración y gestión de condominios*”, Monografía de grado, Carrera de contaduría, Universidad Nacional de Colombia, p. 31
- Franco, P. (2011). “*Planes de negocios: Una metodología alternativa*”. (2da ed.) Perú: Universidad del Pacifico.

- Hernando D. (1950). *“El régimen de propiedad horizontal”*, Imprenta del departamento, Bucaramanga- Colombia, p. 18
- Hernández R., et al (2010). *“Metodología de la investigación”*. (5ta ed.) México, D.F.: McGraw Hill.
- Hoyos C. (2008). *“Estudio de viabilidad de un proyecto de vivienda Social unifamiliar en un terreno de propiedad Privada”*. Tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión y Dirección de Empresas Constructoras e Inmobiliarias.
- INEI (2013), *“Instituto Nacional de Estadística e Informática”*. Recuperado de la página web: <http://goo.gl/6JsYWv>
- Kearns y Nadler (1993). *“Profetas en la oscuridad”*, McGraw-Hill, Ciudad de México, Apéndice 8.
- Ley 21157 (2013). *“Régimen de unidades inmobiliarias en el Perú”*. Recuperado de la página web: <http://goo.gl/2mq8Uc>
- Martínez C. (1996). *“Administración de organizaciones. Productividad y eficacia, Departamento de Gestión Empresarial”*, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, pp. 447-449.
- McGregor D. (1991). *“El aspecto humano de las empresas”*, Diana, Ciudad de México, decima quinta impresión, p. 59.
- MYPEqueña (2011). *“Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa”*. Lima: Pro Inversión. Recuperado de la página web: <http://goo.gl/f9xFJE>
- Motta R. (1995). *Compilador, “Propiedad horizontal”*, Ecoe Ediciones, Bogotá, p. 20.
- Nadler y Tushman (1994). *“A model for diagnosing organizational behavior:*

Applying a congruence perspective”, *Organizational Dynamics* (otoño de 1980).

Pinilla J (1994), “*Las normas de auditoría informática*”, en *INNOVAR*, revista de ciencias administrativas y sociales, No. 4, pp. 31-34.

Reyes D, Vásquez P (10961). “*La propiedad horizontal y el problema de la vivienda urbana en Colombia*”, Tesis de grado, Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, Universidad Javeriana, Bogotá, pp. 16-20.

Sanabria, C. (2011). “*El rol del estado y la salud en el Perú*”. Recuperado de la página web: <http://goo.gl/vbbuJV>

Sáenz E. (1992), “*La ofensiva empresarial. Industriales, políticos y violencia en los años 40 en Colombia*”, Ediciones Uniandes y Tercer Mundo Editores, Bogotá, p. 170

Tong, J. (2007). “*Otros criterios de inversión*”. En *Finanzas empresariales: la decisión de inversión* (pp.217-234). Lima: Universidad del Pacifico.

Weinberger. K. (2009). “*Plan de negocios – Herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio*”. Perú: USAID/PERU/MYPE COMPETITIVA de <http://goo.gl/jXGBg>

CAPITULO IX. ANEXOS

Ficha técnica de los instrumentos a utilizar

Tipo de Investigación:	CUANTITATIVA
Técnica:	ENCUESTA PERSONAL
Instrumento:	CUESTIONARIO ABIERTO CON PREGUNTAS ABIERTAS, CERRADAS Y MEDICIONES EN ESCALA.
Ámbito geográfico:	LIMA METROPOLITANA
Unidad muestral:	JUNTA UNICA DE PROPIETARIOS
Tipo de muestreo:	PROBABILISTICO
Población:	3,564 CONDOMINIOS Y EDIFICIOS
Muestra:	71 UNIDADES

ADMINISTRACIÓN EN CONDOMINIOS
 UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL – LIMA
 METROPOLITANA

N° _____

ENCUESTA

Estimado Sr/Sra., tenga Ud., muy buenos.....,.....en esta ocasión estoy encargado de realizar en esta ciudad un levantamiento de información que me va a permitir realizar un estudio para conocer su percepción sobre algunos aspectos relacionados a la adquisición de su bien inmueble y a la convivencia post compra en su condominio. La información que usted nos proporcione será de mucha importancia y de carácter confidencial, siendo utilizada únicamente con fines de esta investigación.

Agradeciéndole por adelantado su gentil comprensión y colaboración.

¡¡ MUCHAS GRACIAS!!

SOLO A LA JUNTA ÚNICA DE PROPIETARIOS DE CONDOMINIOS Y EDIFICIOS

A1 Años de funcionamiento de la Junta única de propietarios:	_____	A2 Cargo del entrevistado:	<ul style="list-style-type: none"> • Secretario • Vocal • Presidente • Otro_____
A3 ¿Cuál es el rendimiento de la JUNTA ÚNICA DE PROPIETARIOS expresada en % (año en promedio)?	_____ %		

Usando la escala del 1 al 7, 1 completamente en desacuerdo y 7 para completamente de acuerdo, por favor califique cada uno de las preguntas que se encuentran más adelante:

PROCESOS DE TRABAJO							
P1. ¿Existe un cronograma o rol de asambleas de los copropietarios?	1	2	3	4	5	6	7
P2. ¿Existe el revisor fiscal dentro de la Junta única de propietarios?	1	2	3	4	5	6	7
P3. ¿Existe consejo de administración dentro de la Junta única de propietarios?	1	2	3	4	5	6	7
P4. ¿Se realizan controles y/o auditorías internas y con qué frecuencia?	1	2	3	4	5	6	7
P5. ¿Existen controles y/o revisiones de las OPERACIONES CONTABLES Y FINANCIERAS?	1	2	3	4	5	6	7
P6. ¿Se realizan tareas administrativas: ASOCIADAS CON EL FACTOR HUMANO y su seguridad?	1	2	3	4	5	6	7
P7. ¿Existen aplicaciones tecnológicas que contribuyan a la gestión?	1	2	3	4	5	6	7
P8. ¿El registro de información CONTABLE es revisado constantemente?	1	2	3	4	5	6	7
P9. ¿El área de servicios generales es revisada constantemente?	1	2	3	4	5	6	7
PERSONAL Y SUS INTERES							
P10. ¿El nivel estratégico de la organización está capacitado en GESTION y ADMINISTRACION DE LA CALIDAD?	1	2	3	4	5	6	7
P11. ¿El personal está debidamente capacitado para EL DESEMPEÑO EFICIENTE DE SUS FUNCIONES?	1	2	3	4	5	6	7
P12. ¿LOS COLABORADORES han sido entrenados en aspectos de calidad relacionadas con su trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
P13. ¿Los directivos conocen los LOGROS DE CALIDAD de la organización y se identifican con ellos?	1	2	3	4	5	6	7

P14. ¿Los directivos promueven la participación de LOS COLABORADORES en asuntos relacionados con el planeamiento y operatividad de su trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
P15. El DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES demuestra compromiso con los LOGROS DE CALIDAD de la organización?	1	2	3	4	5	6	7
P16. ¿El ambiente laboral estimula el desempeño de los colaboradores?	1	2	3	4	5	6	7
P17. ¿Se promueve el desarrollo, desenvolvimiento y desprendimiento de los colaboradores en actividades de planeamiento y diseño de operaciones?	1	2	3	4	5	6	7
P18. ¿Los colaboradores tienen niveles de acceso a la información que favorece la toma de decisiones?	1	2	3	4	5	6	7
P19. ¿Existe estímulo de parte de los jefes para que los subordinados tomen decisiones relativas a sus funciones de trabajo?	1	2	3	4	5	6	7
ESTRUCTURA FORMAL DE LA ORGANIZACIÓN							
P20. ¿Qué hace la administración para que las órdenes se cumplan?	1	2	3	4	5	6	7
P21. ¿Existe un cronograma de reuniones entre los colaboradores o áreas en comités de participación?	1	2	3	4	5	6	7
P22. ¿Se crean células de desempeño laboral entre los habitantes del conjunto?	1	2	3	4	5	6	7
P23. ¿Existen iniciativas como la autoevaluación, la directriz y el autocontrol dentro de un clima COLABORATIVO y democrático del condominio o edificio?	1	2	3	4	5	6	7

Anexo N° 2. Matriz de consistencia.

Tabla 13 Matriz de consistencia

Id	Problemática	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
General	¿La gestión de la Administración post venta de condominios, influye en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018?	Determinar que la gestión de la Administración post venta de condominios influya en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018.	La implementación de una buena gestión de la Administración post venta de condominios, incrementará el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018.	Y = Y ₁ Posicionamiento (efecto).	Posicionamiento económica – financiera

Específicos	¿La arquitectura formal organizada en la gestión de la Administración post venta de condominios, afecta el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018?	Verificar como la arquitectura formal organizada en la gestión de la Administración post venta de condominios afecta en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018.	La adecuación de una estructura formal de la organización en la gestión de la Administración post venta de condominios, incrementará el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018.	X = Gestión (causa).	X ₁ Procesos de trabajo
	¿Los colaboradores y sus intereses en la gestión de la Administración post venta de condominios	Observar que el nivel de involucramiento de los colaboradores en la gestión de la	La participación de los colaboradores y sus intereses en la gestión de la Administración		X ₂ Estructura formal de la organización
	optimizara el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018?	Administración post venta de condominios, optimice el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018.	post venta de condominios, incrementará el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018.		

<p>¿Los procesos de trabajo para la gestión de la Administración post venta de condominios influyen en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018?</p>	<p>Analizar si el enfoque por procesos en la gestión de la Administración post venta de condominios influyen en el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras, en Lima Metropolitana, 2018.</p>	<p>La implementación de procesos de trabajo en la gestión de la Administración post venta de condominios, incrementará el posicionamiento competitivo y rentable de las empresas constructoras en Lima Metropolitana, 2018.</p>		<p>X₃ Personal y sus intereses</p>
--	---	---	--	---

Fuente: Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Anexo N° 3. Tablas Estadísticas

Tabla 14 Existencia de plan de asamblea de copropietarios

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P1. ¿Existe plan de asamblea de copropietarios?												
Complementamente en desacuerdo	10.1		19.0	15.0	8.3	15.0	4.8	12.5	13.8			11.5
2,00	14.5	10.7	19.0	15.0	8.3	15.0	23.8	6.3	17.2	28.6		3.8
3,00	10.1	10.7	9.5	10.0	16.7	5.0	9.5	12.5	6.9			19.2
4,00	24.6	17.9	33.3	25.0	33.3	35.0	14.3	18.8	27.6	14.3		26.9
5,00	8.7	10.7	4.8	10.0	8.3	10.0	14.3		3.4	14.3		11.5
6,00	14.5	21.4	14.3	5.0	16.7	10.0	19.0	12.5	17.2	21.4		7.7
Completamente de acuerdo	17.4	28.6		20.0	8.3	10.0	14.3	37.5	13.8	21.4		19.2
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0
Promedio	4.2	5.1	3.3	4.0	4.1	3.8	4.2	4.8	4.0	4.6		4.2
Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14		26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 15 Revisión fiscal INTERNO DE LA EMPRESA

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P2. ¿Existe el revisor fiscal dentro de la empresa?												
Complementamente en desacuerdo	8.7	10.7		15.0		15.0	4.8	12.5	6.9	7.1	11.5	
2,00	24.6	28.6	23.8	20.0	16.7	15.0	33.3	31.3	20.7	35.7	23.1	
3,00	13.0	25.0	4.8	5.0	8.3	20.0	4.8	18.8	6.9	21.4	15.4	
4,00	10.1	3.6	14.3	15.0	25.0	5.0	9.5	6.3	17.2	7.1	3.8	
5,00	7.2		4.8	20.0	8.3	5.0	14.3		6.9		11.5	
6,00	11.6	7.1	14.3	15.0	8.3	20.0	9.5	6.3	10.3	7.1	15.4	
Completamente de acuerdo	24.6	25.0	38.1	10.0	33.3	20.0	23.8	25.0	31.0	21.4	19.2	
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
Promedio	4.2	3.8	5.0	3.9	4.8	4.1	4.2	3.7	4.5	3.6	4.0	
Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26	

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 16 Existe un concejo de la empresa encargado de la administración interna

CUADRO N° 1 - 3. ¿Cuál es su grado de satisfacción, usando la escala del 1 al 5, respecto al requisito de acreditar no tener antecedentes policiales?

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P3. ¿Existe consejo de administración dentro de la empresa?												
Complementamente en desacuerdo	14.5	14.3	14.3	15.0	8.3	20.0	19.0	6.3	10.3	28.6	11.5	
2,00	18.8	17.9	19.0	20.0	25.0	20.0	9.5	25.0	27.6	14.3	11.5	
3,00	15.9	14.3	9.5	25.0	8.3	10.0	23.8	18.8	6.9	21.4	23.1	
4,00	14.5	17.9	4.8	20.0	8.3	15.0	14.3	18.8	17.2	7.1	15.4	
5,00	10.1	7.1	9.5	15.0	8.3	15.0	9.5	6.3	3.4	7.1	19.2	
6,00	13.0	14.3	23.8		25.0	15.0	4.8	12.5	13.8	14.3	11.5	
Completamente de acuerdo	13.0	14.3	19.0	5.0	16.7	5.0	19.0	12.5	20.7	7.1	7.7	
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
Promedio	3.8	3.9	4.2	3.2	4.3	3.5	3.8	3.8	4.0	3.2	3.8	
Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26	

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 17 Realizan auditoria interna y control interno y con qué frecuencia

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P4. ¿Se realizan auditoria interna y control interno con mucha frecuencia?												
Complementamente en desacuerdo	13.0	14.3	14.3	10.0	16.7	15.0	14.3	6.3	10.3	14.3	15.4	
2,00	14.5	14.3	19.0	10.0	16.7	5.0	14.3	25.0	13.8		23.1	
3,00	14.5	14.3	19.0	10.0	16.7	30.0	4.8	6.3	10.3	14.3	19.2	
4,00	15.9	14.3	4.8	30.0		15.0	23.8	18.8	20.7	14.3	11.5	
5,00	13.0	14.3	9.5	15.0	16.7	5.0	19.0	12.5	17.2	21.4	3.8	
6,00	15.9	17.9	19.0	10.0	8.3	15.0	14.3	25.0	13.8	21.4	15.4	
Completamente de acuerdo	13.0	10.7	14.3	15.0	25.0	15.0	9.5	6.3	13.8	14.3	11.5	
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
Promedio	4.0	4.0	3.9	4.2	4.1	4.0	4.0	4.1	4.2	4.5	3.6	
Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26	

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 18 Revisión permanente de las operaciones contables y financieras

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P5. ¿Existe revisión completa y permanente de las operaciones contables y financieras?	Complementamente en desacuerdo	13.0	17.9	9.5	10.0	8.3	20.0	9.5	12.5	3.4	7.1	26.9
	2,00	15.9	14.3	23.8	10.0	25.0	15.0	19.0	6.3	10.3	14.3	23.1
	3,00	15.9	17.9	23.8	5.0	41.7	5.0	19.0	6.3	24.1	21.4	3.8
	4,00	10.1	10.7		20.0	8.3	5.0	9.5	18.8	3.4	14.3	15.4
	5,00	14.5	21.4	9.5	10.0	8.3	10.0	19.0	18.8	24.1	14.3	3.8
	6,00	15.9	14.3	14.3	20.0	8.3	25.0	14.3	12.5	13.8	14.3	19.2
	Completamente de acuerdo	14.5	3.6	19.0	25.0		20.0	9.5	25.0	20.7	14.3	7.7
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	4.0	3.6	4.0	4.7	3.1	4.3	3.9	4.6	4.6	4.1	3.3
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 19 Realizan en el área administrativa: ASOCIADAS CON EL FACTOR HUMANO y su seguridad

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P6. ¿Se realizan el área administrativas involucradas con el recurso humano y su seguridad?	Complementamente en desacuerdo	15.9	7.1	19.0	25.0	8.3	10.0	9.5	37.5	17.2		23.1
	2,00	17.4	17.9	9.5	25.0		20.0	23.8	18.8	20.7	21.4	11.5
	3,00	10.1	10.7	14.3	5.0	16.7	10.0	9.5	6.3	13.8	14.3	3.8
	4,00	10.1	10.7	9.5	10.0	25.0	10.0	4.8	6.3	3.4	14.3	15.4
	5,00	11.6	7.1	23.8	5.0	25.0	5.0	14.3	6.3	10.3	14.3	11.5
	6,00	20.3	39.3	9.5	5.0	25.0	20.0	23.8	12.5	20.7	21.4	19.2
	Completamente de acuerdo	14.5	7.1	14.3	25.0		25.0	14.3	12.5	13.8	14.3	15.4
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	4.0	4.4	4.0	3.6	4.3	4.4	4.2	3.1	3.9	4.4	4.0
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 20 La gestión de los recursos es monitoreada con plataformas tecnológicas

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P7. ¿Existe la gestión de los recursos tecnológicos y ambientales es monitoreada constantemente?	Complementamente en desacuerdo	14.5	25.0	9.5	5.0	16.7	25.0		18.8	17.2	21.4	7.7
	2,00	14.5	7.1	28.6	10.0		20.0	14.3	18.8	17.2	14.3	11.5
	3,00	14.5	14.3	9.5	20.0	16.7	15.0	19.0	6.3	20.7	14.3	7.7
	4,00	15.9	17.9	19.0	10.0	33.3	15.0	14.3	6.3	10.3	14.3	23.1
	5,00	17.4	17.9	14.3	20.0	8.3	15.0	19.0	25.0	17.2	21.4	15.4
	6,00	8.7	7.1	14.3	5.0		5.0	19.0	6.3	6.9	7.1	11.5
	Completamente de acuerdo	14.5	10.7	4.8	30.0	25.0	5.0	14.3	18.8	10.3	7.1	23.1
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	3.9	3.6	3.6	4.7	4.2	3.1	4.5	3.9	3.6	3.5	4.5
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 21 Existe controles para el área financiera y contable

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P8. ¿Existe el área financiera y contable: gestión y acopio de recursos financieros y el registro de la información contable es revisada constantemente?	Complementamente en desacuerdo	10.1	10.7	14.3	5.0	16.7	15.0	9.5		13.8	14.3	3.8
	2,00	11.6	7.1	14.3	15.0	8.3	10.0	14.3	12.5	3.4	28.6	11.5
	3,00	11.6	7.1	9.5	20.0		10.0	19.0	12.5	10.3	14.3	11.5
	4,00	18.8	32.1	19.0		16.7	25.0	14.3	18.8	17.2	21.4	19.2
	5,00	14.5	21.4	4.8	15.0	16.7	5.0	19.0	18.8	13.8	14.3	15.4
	6,00	23.2	17.9	23.8	30.0	33.3	30.0	19.0	12.5	27.6	7.1	26.9
	Completamente de acuerdo	10.1	3.6	14.3	15.0	8.3	5.0	4.8	25.0	13.8		11.5
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	4.3	4.1	4.1	4.6	4.4	4.1	4.0	4.8	4.5	3.1	4.6
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 22 Área de mantenimiento adecuación y sostenimiento de recurso físico, compras de suministros y relaciones con proveedores es revisada constantemente

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P9. ¿Existe el área de mantenimiento: adecuación y sostenimiento del recurso físico; compras de suministros y relaciones con proveedores es revisada constantemente?	Complementamente en desacuerdo	13.0	10.7	9.5	20.0		20.0	14.3	12.5	17.2	7.1	11.5
	2,00	17.4	25.0	9.5	15.0	16.7		28.6	25.0	20.7	21.4	11.5
	3,00	15.9	14.3	19.0	15.0	8.3	15.0	14.3	25.0	17.2	14.3	15.4
	4,00	11.6	21.4	4.8	5.0	25.0	5.0	9.5	12.5	13.8	7.1	11.5
	5,00	13.0	10.7	14.3	15.0	16.7	15.0	4.8	18.8	6.9	14.3	19.2
	6,00	13.0	7.1	19.0	15.0	16.7	20.0	14.3		13.8	14.3	11.5
	Completamente de acuerdo	15.9	10.7	23.8	15.0	16.7	25.0	14.3	6.3	10.3	21.4	19.2
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	4.0	3.6	4.6	3.9	4.6	4.6	3.6	3.3	3.6	4.3	4.3
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 23 El nivel estratégico de la organización está capacitado en GESTION y ADMINISTRACION DE LA CALIDAD

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P10. ¿Los directivos de la organización poseen entrenamiento en gestión de la calidad?	Complementamente en desacuerdo	11.6	10.7	14.3	10.0	8.3	25.0	4.8	6.3	6.9	21.4	11.5
	2,00	11.6	7.1	14.3	15.0	25.0	5.0	9.5	12.5	13.8	14.3	7.7
	3,00	14.5	10.7	23.8	10.0	16.7	10.0	14.3	18.8	13.8	7.1	19.2
	4,00	13.0	17.9	14.3	5.0	25.0	15.0	4.8	12.5	13.8	14.3	11.5
	5,00	18.8	17.9	19.0	20.0	8.3	15.0	38.1	6.3	13.8	14.3	26.9
	6,00	14.5	10.7	4.8	30.0		10.0	19.0	25.0	17.2	14.3	11.5
	Completamente de acuerdo	15.9	25.0	9.5	10.0	16.7	20.0	9.5	18.8	20.7	14.3	11.5
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	4.2	4.6	3.6	4.4	3.7	4.0	4.6	4.5	4.5	3.9	4.2
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 24 El personal está debidamente capacitado para EL DESEMPEÑO EFICIENTE DE SUS FUNCIONES

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P11. ¿El personal está debidamente capacitado para el desempeño de sus funciones?	Complementamente en desacuerdo	18.8	17.9	23.8	15.0	16.7	25.0	14.3	18.8	13.8	21.4	23.1
	2,00	18.8	21.4	14.3	20.0	16.7	10.0	23.8	25.0	24.1	21.4	11.5
	3,00	10.1	10.7	9.5	10.0	16.7		9.5	18.8	10.3	7.1	11.5
	4,00	15.9	14.3	19.0	15.0	8.3	20.0	28.6		13.8	21.4	15.4
	5,00	8.7	3.6	14.3	10.0	8.3		14.3	12.5	6.9	14.3	7.7
	6,00	14.5	14.3	9.5	20.0	8.3	25.0	4.8	18.8	13.8	7.1	19.2
	Completamente de acuerdo	13.0	17.9	9.5	10.0	25.0	20.0	4.8	6.3	17.2	7.1	11.5
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	3.7	3.8	3.5	3.9	4.0	4.2	3.4	3.4	3.9	3.4	3.8
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 25 COLABORADORES han sido entrenados en aspectos de calidad relacionadas con su trabajo

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P12. ¿Los empleados han sido entrenados en aspectos de calidad relacionadas con su trabajo?	Complementamente en desacuerdo	14.5	10.7	14.3	20.0		15.0	19.0	18.8	17.2	14.3	11.5
	2,00	11.6		14.3	25.0	16.7	20.0	4.8	6.3	10.3	7.1	15.4
	3,00	18.8	25.0	19.0	10.0		30.0	19.0	18.8	17.2	21.4	19.2
	4,00	11.6	10.7	4.8	20.0	33.3	10.0	4.8	6.3	6.9	7.1	19.2
	5,00	14.5	17.9	19.0	5.0	25.0	15.0	4.8	18.8	17.2	21.4	7.7
	6,00	15.9	25.0	9.5	10.0	25.0		28.6	12.5	20.7	21.4	7.7
	Completamente de acuerdo	13.0	10.7	19.0	10.0		10.0	19.0	18.8	10.3	7.1	19.2
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	4.0	4.4	4.0	3.4	4.4	3.3	4.3	4.1	4.0	4.1	4.0
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 26 Los directivos conocen de los logros de la calidad y se identifican con ellos

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P13. ¿Los directivos conocen los objetivos de calidad de la organización y se identifican con ellos?	Complementamente en desacuerdo	15.9	3.6	19.0	30.0	25.0	25.0	4.8	12.5	17.2	21.4	11.5
	2,00	15.9	21.4	19.0	5.0	8.3	5.0	19.0	31.3	13.8	14.3	19.2
	3,00	17.4	17.9	4.8	30.0	8.3	10.0	33.3	12.5	20.7	14.3	15.4
	4,00	11.6	10.7	19.0	5.0	16.7	20.0	4.8	6.3	10.3	14.3	11.5
	5,00	8.7	7.1	9.5	10.0	8.3		19.0	6.3	10.3	7.1	7.7
	6,00	18.8	17.9	23.8	15.0	33.3	25.0	9.5	12.5	13.8	14.3	26.9
	Completamente de acuerdo	11.6	21.4	4.8	5.0		15.0	9.5	18.8	13.8	14.3	7.7
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	3.8	4.4	3.7	3.3	3.8	4.0	3.8	3.8	3.8	3.7	4.0
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 27 Directivos promuevan la participación de LOS COLABORADORES en asuntos relacionado con el planeamiento y operatividad de su trabajo

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P14. ¿Los directivos promueven la participación de los empleados en asuntos relacionados con el planeamiento y operatividad de su trabajo?	Complementamente en desacuerdo	18.8	17.9	23.8	15.0	25.0	15.0	19.0	18.8	13.8	7.1	30.8
	2,00	14.5	17.9	19.0	5.0	16.7	20.0	19.0		17.2	14.3	11.5
	3,00	20.3	21.4	14.3	25.0	16.7	25.0	19.0	18.8	17.2	28.6	19.2
	4,00	5.8	7.1	10.0	10.0	5.0	14.3			3.4	14.3	3.8
	5,00	13.0	14.3	9.5	15.0	16.7	15.0	4.8	18.8	13.8	7.1	15.4
	6,00	5.8		9.5	10.0	16.7	5.0	4.8		6.9		7.7
	Completamente de acuerdo	21.7	21.4	23.8	20.0	8.3	15.0	19.0	43.8	27.6	28.6	11.5
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	3.8	3.7	3.8	4.2	3.5	3.6	3.6	4.8	4.2	4.1	3.3
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 28 DESENVOLVIMIENTO DE LOS COLABORADORES demuestra compromiso con los LOGROS DE CALIDAD de la organización

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P15. El desempeño de los trabajadores demuestra compromiso con los objetivos de calidad de la organización?	Complementamente en desacuerdo	15.9	25.0	14.3	5.0	25.0	15.0	14.3	12.5	20.7	21.4	7.7
	2,00	26.1	17.9	33.3	30.0	33.3	40.0	9.5	25.0	24.1	21.4	30.8
	3,00	8.7	7.1	9.5	10.0	8.3	5.0	14.3	6.3	6.9	7.1	11.5
	4,00	8.7	10.7	4.8	10.0	8.3	5.0	14.3	6.3	3.4	14.3	11.5
	5,00	11.6	7.1	9.5	20.0		5.0	23.8	12.5	13.8	14.3	7.7
	6,00	15.9	10.7	28.6	10.0	16.7	20.0	9.5	18.8	24.1	14.3	7.7
	Completamente de acuerdo	13.0	21.4		15.0	8.3	10.0	14.3	18.8	6.9	7.1	23.1
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	3.7	3.8	3.5	4.0	3.1	3.5	4.1	4.1	3.7	3.5	4.0
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 29 Ambiente de trabajo ESTIMULA EL DESENVOLVIMIENTO DE LOS COLABORADORES

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P16. ¿El ambiente de trabajo favorece la participación de los empleados?	Complementamente en desacuerdo	24.6	25.0	33.3	15.0	16.7	30.0	23.8	25.0	34.5	21.4	15.4
	2,00	10.1	7.1	14.3	10.0	16.7	15.0	4.8	6.3	6.9	7.1	15.4
	3,00	10.1	10.7		20.0	8.3	10.0	9.5	12.5	6.9	21.4	7.7
	4,00	14.5	10.7	23.8	10.0	16.7	20.0	14.3	6.3	10.3	21.4	15.4
	5,00	15.9	25.0	4.8	15.0	8.3	10.0	23.8	18.8	20.7	14.3	11.5
	6,00	15.9	17.9	9.5	20.0	16.7	10.0	14.3	25.0	13.8		26.9
	Completamente de acuerdo	8.7	3.6	14.3	10.0	16.7	5.0	9.5	6.3	6.9	14.3	7.7
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	3.7	3.7	3.4	4.0	4.0	3.2	3.9	3.9	3.4	3.6	4.0
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 30 Promueva la participación en actividades de planeamiento y diseño de operaciones

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P17. ¿Se promueve la participación de los trabajadores en actividades de planeamiento y diseño de operaciones?	Complementamente en desacuerdo	15.9	14.3	9.5	25.0	8.3	20.0	14.3	18.8	17.2	21.4	11.5
	2,00	7.2	7.1	4.8	10.0	8.3	15.0		6.3	6.9		11.5
	3,00	17.4	14.3	14.3	25.0	8.3	15.0	9.5	37.5	27.6		15.4
	4,00	14.5	17.9	19.0	5.0	33.3	10.0	14.3	6.3	13.8	21.4	11.5
	5,00	8.7	14.3		10.0	8.3	10.0		18.8	10.3		11.5
	6,00	20.3	14.3	23.8	25.0	8.3	20.0	42.9		3.4	42.9	26.9
	Completamente de acuerdo	15.9	17.9	28.6		25.0	10.0	19.0	12.5	20.7	14.3	11.5
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	4.2	4.3	4.8	3.4	4.5	3.8	4.9	3.5	3.9	4.6	4.3
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 31 COLABORADORES tienen accesos a información que favorecen la toma de decisiones

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P18. ¿Los empleados tienen acceso a información que favorece la toma de decisiones?	Complementamente en desacuerdo	10.1	14.3		15.0	8.3	10.0	14.3	6.3	10.3	7.1	11.5
	2,00	21.7	28.6	19.0	15.0	25.0	15.0	33.3	12.5	20.7	21.4	23.1
	3,00	5.8	3.6	9.5	5.0	8.3	10.0	4.8		3.4	7.1	7.7
	4,00	11.6	7.1	4.8	25.0	8.3	15.0	9.5	12.5	20.7	7.1	3.8
	5,00	18.8	17.9	28.6	10.0	16.7	15.0	19.0	25.0	17.2	14.3	23.1
	6,00	13.0	14.3	19.0	5.0	16.7	15.0	9.5	12.5	6.9	21.4	15.4
	Completamente de acuerdo	18.8	14.3	19.0	25.0	16.7	20.0	9.5	31.3	20.7	21.4	15.4
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	4.2	3.9	4.8	4.2	4.2	4.4	3.5	5.0	4.2	4.5	4.1
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 32 Existen estímulos sobre los subordinados en cuanto a su desempeño laboral

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P19. ¿Existe estímulo de parte de los jefes para que los subordinados tomen decisiones relativas a sus funciones de trabajo?	Complementamente en desacuerdo	11.6	10.7	19.0	5.0	16.7	15.0	4.8	12.5	13.8	14.3	7.7
	2,00	11.6	10.7	19.0	5.0	16.7	15.0	9.5	6.3	13.8		15.4
	3,00	15.9	14.3	23.8	10.0	25.0	25.0	14.3		20.7	7.1	15.4
	4,00	14.5	14.3	14.3	15.0		15.0	23.8	12.5	6.9	21.4	19.2
	5,00	11.6	7.1	14.3	15.0	25.0		9.5	18.8	6.9	14.3	15.4
	6,00	14.5	14.3	9.5	20.0	8.3	15.0	9.5	25.0	20.7	14.3	7.7
	Completamente de acuerdo	20.3	28.6		30.0	8.3	15.0	28.6	25.0	17.2	28.6	19.2
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Promedio	4.3	4.5	3.1	5.1	3.6	3.8	4.7	4.9	4.1	4.8	4.2	
Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26	

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 33 La administración realiza esfuerzos para hacer cumplir las ordenes

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P20. ¿La administración concreta los esfuerzos de la organización para hacer que las órdenes se cumplan?	Complementamente en desacuerdo	15.9	14.3	19.0	15.0	8.3	20.0	4.8	31.3	13.8	28.6	11.5
	2,00	15.9	7.1	14.3	30.0	8.3	20.0	19.0	12.5	17.2	14.3	15.4
	3,00	15.9	21.4	14.3	10.0	25.0	10.0	9.5	25.0	17.2		23.1
	4,00	20.3	25.0	19.0	15.0	16.7	10.0	38.1	12.5	27.6	14.3	15.4
	5,00	10.1	10.7	9.5	10.0	16.7	15.0	4.8	6.3	6.9	14.3	11.5
	6,00	10.1	17.9	4.8	5.0	8.3	10.0	9.5	12.5	10.3	14.3	7.7
	Completamente de acuerdo	11.6	3.6	19.0	15.0	16.7	15.0	14.3		6.9	14.3	15.4
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Promedio	3.7	3.8	3.8	3.5	4.2	3.7	4.0	2.9	3.6	3.7	3.8	
Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26	

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 34 La dirección del condominio tiene un cronograma de reuniones con sus colaboradores

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P21. ¿La dirección del condominio adopta un plan de reuniones permanentes con los empleados de las diferentes divisiones en comités de participación?	Complementamente en desacuerdo	15.9	21.4	19.0	5.0	16.7	10.0	23.8	12.5	17.2	14.3	15.4
	2,00	5.8	14.3				5.0	9.5	6.3	3.4	14.3	3.8
	3,00	24.6	21.4	28.6	25.0	16.7	35.0	14.3	31.3	27.6	14.3	26.9
	4,00	20.3	25.0	14.3	20.0	33.3	25.0	9.5	18.8	17.2	14.3	26.9
	5,00	7.2	7.1	4.8	10.0		5.0	4.8	18.8	17.2		
	6,00	13.0	3.6	14.3	25.0	16.7	10.0	19.0	6.3		21.4	23.1
	Completamente de acuerdo	13.0	7.1	19.0	15.0	16.7	10.0	19.0	6.3	17.2	21.4	3.8
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	3.9	3.2	4.0	4.7	4.2	3.8	4.0	3.7	3.8	4.2	3.8
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 35 Células de desempeño laboral entre los habitantes del conjunto

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P22. ¿Se crean grupos de trabajo entre los habitantes del conjunto?	Complementamente en desacuerdo	10.1	7.1	14.3	10.0	8.3	10.0	4.8	18.8	17.2	7.1	3.8
	2,00	14.5	17.9	19.0	5.0	16.7	15.0	19.0	6.3	17.2	21.4	7.7
	3,00	14.5	14.3	14.3	15.0	16.7	25.0	9.5	6.3	20.7	7.1	11.5
	4,00	11.6	14.3	9.5	10.0	16.7	10.0	14.3	6.3	6.9	7.1	19.2
	5,00	14.5	14.3	9.5	20.0	16.7	10.0	19.0	12.5	6.9	21.4	19.2
	6,00	20.3	21.4	19.0	20.0	16.7	25.0	19.0	18.8	13.8	21.4	26.9
	Completamente de acuerdo	14.5	10.7	14.3	20.0	8.3	5.0	14.3	31.3	17.2	14.3	11.5
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	4.2	4.2	4.0	4.7	4.0	3.9	4.4	4.7	3.8	4.4	4.7
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Tabla 36 Desarrollo de iniciativas, autodirección y autocontrol dentro de un clima COLABORATIVO y democrático

	Total	Antigüedad de la empresa			Cargo				Rentabilidad			
		1-3 años	4-6 años	Mas de 6 años	Administrador	Gerente General	Dueño	Gerente de logística	1-40%	41-60%	Mas de 60%	
P23. ¿Se desarrollan iniciativas, la autodirección y el autocontrol dentro de un clima participativo y democrático del condominio o edificio?	Complementamente en desacuerdo	13.0	10.7	19.0	10.0	16.7	20.0	9.5	6.3	17.2	7.1	11.5
	2,00	15.9	21.4	4.8	20.0	16.7	10.0	14.3	25.0	13.8	21.4	15.4
	3,00	23.2	17.9	19.0	35.0	16.7	25.0	19.0	31.3	24.1	35.7	15.4
	4,00	20.3	21.4	28.6	10.0	33.3	10.0	19.0	25.0	24.1	7.1	23.1
	5,00	10.1	7.1	9.5	15.0		15.0	9.5	12.5	6.9	7.1	15.4
	6,00	4.3	3.6	4.8	5.0			14.3		6.9		3.8
	Completamente de acuerdo	13.0	17.9	14.3	5.0	16.7	20.0	14.3		6.9	21.4	15.4
Total		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	Promedio	3.6	3.8	3.8	3.4	3.5	3.7	4.0	3.1	3.4	3.7	3.9
	Total de entrevistas	69	28	21	20	12	20	21	16	29	14	26

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

Anexo N° 4. Confiabilidad de Instrumentos

En esta ocasión se escogió una muestra estadística de 20 encuestas de forma aleatoria para evaluar de forma más práctica el nivel de confiabilidad que arroja nuestro cuestionario (variables consideradas), donde cada una de las variables analizadas reporta tipos de representación:

Tabla 37 Confiabilidad de variables

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha ^a	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,715	,686	23
a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.		

Fuente. Diseño y elaboración del autor del presente proyecto

- En la variable estructura, se ha podido determinar que existe información aceptable estadísticamente al 95.5% de asertividad para determinar que, la variable *Desarrollo de iniciativas, LA AUTO EVALUACIÓN DIRECTRIZ Y EL AUTOCONTROL dentro de un clima COLABORATIVO y democrático del condominio o edificio* influye en 4.45 unidades el posicionamiento que apliquen a las empresas u organizaciones dedicadas a la construcción de viviendas y condominios multifamiliares en Lima Metropolitana.