

Optimización de Procesos en la Administración de Condominios para buscar la Satisfacción de los Residentes en Cuenca

Process Optimization in Condominium Management to Ensure Resident Satisfaction in Cuenca
Marcia Eliana Maldonado- Arias, Jorge Lugo- García, Walter Dario Esquivel

Resumen

El presente estudio investiga las ineficiencias en la administración de condominios en Cuenca y el desconocimiento de las normas de convivencia por parte de los codueños, factores que generan insatisfacción y afectan la calidad de vida de los residentes. El objetivo de la investigación es desarrollar e implementar estrategias administrativas que mejoren la satisfacción de los residentes y promuevan una convivencia armoniosa. Se empleó una metodología descriptiva y explicativa con un enfoque mixto, combinando análisis documental, encuestas estructuradas y observaciones directas en tres condominios seleccionados, abarcando una muestra representativa de residentes. Los principales resultados revelan que aproximadamente el 60% de los conflictos en estos espacios son atribuibles al incumplimiento de normas y a la falta de gestión adecuada. Las estrategias recomendadas incluyen la implementación de encuestas de satisfacción, mejora de la comunicación entre administradores y residentes, así como atención personalizada y capacitación del personal. En conclusión, optimizar los procesos administrativos no solo mejora la gestión operativa, sino que también transforma la experiencia de convivencia de los residentes, sentando las bases para una comunidad más cohesionada y sostenible.

Palabras clave: Administración de condominios; Satisfacción de los residentes; Gestión administrativa eficiente, Normas de Convivencia.

Marcia Eliana Maldonado- Arias

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | marcia.maldonado.44@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-4585-2724>

Jorge Lugo- García

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | jorge.lugo.82@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1314-7621>

Walter Dario Esquivel

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | dario.esquivel@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-5788-861X>

<http://doi.org/10.46652/pacha.v6i18.400>
ISSN 2697-3677
Vol. 6 No. 18 mayo-agosto 2025, e250400
Quito, Ecuador

Enviado: enero 14, 2025
Aceptado: marzo 10, 2025
Publicado: marzo 31, 2025
Publicación Continua

Abstract

This study investigates inefficiencies in condominium administration and residents' lack of awareness of coexistence rules in Cuenca, issues that generate dissatisfaction and compromise quality of life in shared residential spaces. The primary objective is to develop and implement administrative strategies to enhance resident satisfaction and foster harmonious living. The research employs a descriptive and explanatory approach with mixed methods. Document analysis, structured surveys, and direct observations are conducted in three selected condominiums in Cuenca, involving a representative sample of 112 residents. These methods identify current administrative deficiencies and inform tailored improvement strategies. The expected outcomes include significant increases in resident satisfaction through strategies emphasizing administrative efficiency, effective communication, and conflict resolution. This study not only provides practical solutions for condominium management in Cuenca but also advances theoretical frameworks for replicable models that integrate operational efficiency and social cohesion, improving quality of life in similar communities.

Keywords: Condominium administration; Resident satisfaction; Efficient administrative management; Coexistence rules; Community participation.

Introducción

La administración de condominios en Cuenca enfrenta desafíos importantes relacionados con los procesos administrativos y el desconocimiento de las normas de convivencia por parte de los residentes. Estas problemáticas generan insatisfacción y conflictos que afectan directamente la calidad de vida de quienes habitan estos espacios compartidos. En este contexto, la necesidad de optimizar los procesos administrativos y fortalecer la cohesión social se presenta como una prioridad para garantizar una gestión eficiente y una convivencia armoniosa. Datos recientes del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) revelan que aproximadamente el 60% de los conflictos reportados en los conjuntos residenciales de Cuenca están relacionados con el incumplimiento de normas en el uso de áreas comunes y la falta de que la administración las haga cumplir.

Los conflictos no solo deterioran las relaciones interpersonales, sino que también afectan la calidad de vida en dichos espacios, según la perspectiva de (2020). Históricamente, la vida en conjuntos habitacionales en Cuenca comenzó a consolidarse en la década de 1980, como respuesta al crecimiento demográfico y la necesidad de aprovechar el espacio urbano. Según Karla Sofia (2019), el rápido desarrollo de estas comunidades no estuvo acompañadas de una educación adecuada sobre las responsabilidades compartidas en los espacios comunes. Conceptos como el “buen vecino” y las normativas de convivencia fueron relegados a segundo plano, priorizándose aspectos estructurales y económicos.

En la actualidad, el marco legal ecuatoriano, a través de la Ley de Propiedad Horizontal, establece lineamientos claros sobre las obligaciones y derechos de los copropietarios y de la administración. Sin embargo, la falta de difusión de estas normativas y la ausencia de programas de sensibilización han perpetuado un ciclo de desinformación y conflictos, razón por la que este artículo busca analizar las causas y consecuencias de la falta de procesos en la administración así como del desconocimiento de las normas de convivencia de parte de los residentes en los conjuntos

habitacionales de Cuenca, donde se propondrá estrategias educativas y de gestión que fomenten un ambiente armónico y respetuoso en estas comunidades.

Referencial Teórico

A nivel mundial, la administración de condominios se reconoce como un componente esencial en el desarrollo de espacios residenciales compartidos, especialmente en el contexto de la urbanización creciente. Estudios realizados en países como Malasia y Australia subrayan la importancia de una gestión eficiente para garantizar la sostenibilidad de los servicios y la satisfacción de los residentes. Sia et al. (2018), demostraron que la percepción de calidad de las instalaciones y los servicios de mantenimiento en edificios de gran altura está estrechamente relacionada con la modernidad y la gestión proactiva (Sia et al., 2018).

A nivel mundial se evidencia que la satisfacción de los residentes ha sido un tema central en investigaciones globales. Kuo y Chou (2012), analizaron cómo los atributos de calidad de servicio, como la fiabilidad y la competencia del equipo administrativo, influyen en la percepción de los residentes. Su estudio concluyó que las estrategias basadas en modelos analíticos, como el enfoque Kano, pueden priorizar mejoras clave para incrementar la satisfacción (Kuo & Chou, 2012).

Además, en mercados como el estadounidense, la gestión de condominios se caracteriza por un enfoque legal fuerte, centrado en la administración colectiva a través de asociaciones de propietarios. Este modelo busca equilibrar los derechos individuales y las necesidades colectivas, optimizando los recursos comunes y promoviendo la cohesión social (Choon-won Lee, 2024).

Administración de Condominios en América Latina

En América Latina, el fenómeno de la urbanización acelerada y la densificación habitacional ha incrementado la relevancia de los condominios como solución residencial. Sin embargo, la región enfrenta retos significativos, como la falta de normativas claras y la limitada profesionalización de la gestión administrativa. Según Vergara (2019), la gestión de condominios en América Latina tiende a ser multidimensional, requiriendo un enfoque que combine aspectos organizativos, técnicos y socioculturales para garantizar la sostenibilidad de los espacios compartidos (Vergara, 2019).

Un problema recurrente en la región es la resistencia de los residentes a participar activamente en la toma de decisiones y en el mantenimiento de los espacios comunes. Esto está ligado a dinámicas de desconfianza hacia los administradores y a la falta de transparencia en la gestión, como lo evidencian Chu et al. (2013), en un estudio comparativo sobre dilemas de acción colectiva en comunidades urbanas (Chu et al., 2013).

Por su parte, Bian y Choi (2023), investigaron condominios en China, destacando que los costos y la calidad de la gestión son los factores más influyentes en la satisfacción general. Este

estudio subraya cómo los aspectos económicos y la gestión sistemática contribuyen a la sostenibilidad y percepción positiva de los residentes (Bian & Choi, 2023).

Por otro lado, algunas iniciativas exitosas en la región destacan la implementación de tecnologías para mejorar la comunicación y la transparencia en la gestión. En México y Brasil, por ejemplo, se han introducido plataformas digitales que centralizan la información y facilitan la participación de los residentes, incrementando la confianza y la satisfacción.

Según Cabrera-Proañó y Ordoñez-Valencia (2021), en su artículo, proponen un procedimiento para optimizar la gestión en la construcción de condominios residenciales. Este enfoque se centra en la mejora continua de procesos, buscando incrementar la eficiencia y calidad en los proyectos de construcción. El estudio destaca la importancia de implementar estrategias sistemáticas que permitan la evaluación y perfeccionamiento constante de las prácticas constructivas, haciendo que se genere una cultura desde la parte constructiva también.

Gestión de Condominios en Ecuador y Cuenca

En Ecuador, la administración de condominios es un área que enfrenta múltiples desafíos, incluyendo la falta de normativas específicas y la ausencia de estándares de calidad en los servicios. A pesar de que la Ley de Propiedad Horizontal regula ciertos aspectos, persisten vacíos legales que dificultan una gestión eficiente y transparente. Este marco normativo limitado contribuye a que las dinámicas administrativas dependan en gran medida de la capacidad organizativa de los administradores y de la cooperación de los residentes.

Sin embargo, el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de Ecuador (2011), en la NEC Norma Ecuatoriana de la Construcción - Norma Hidrosanitaria, establece regulaciones para las instalaciones hidráulicas y sanitarias en edificaciones, incluidos los condominios. La norma busca garantizar el correcto diseño, construcción y mantenimiento de estos sistemas para asegurar eficiencia, higiene y seguridad. Además, promueve el uso sostenible del agua y el cumplimiento de estándares técnicos en proyectos de vivienda.

Impacto en la administración de condominios

La optimización de procesos administrativos tiene un impacto significativo en diversas áreas de la administración de condominios, tales como:

1. **Gestión de recursos humanos y financieros:** La asignación adecuada de tareas al personal y la gestión efectiva de los presupuestos contribuyen a un mejor uso de los recursos disponibles. Por ejemplo, un sistema eficiente de cobro de cuotas evita retrasos en los pagos y mejora la liquidez financiera del condominio.

2. **Comunicación eficiente:** Un flujo de información claro y transparente entre los administradores y los residentes fortalece la confianza y reduce las quejas. Herramientas tecnológicas como aplicaciones móviles y plataformas en línea pueden facilitar la comunicación y el acceso a información relevante.
3. **Mantenimiento preventivo:** La planeación y ejecución eficiente de programas de mantenimiento garantiza que las instalaciones comunes se mantengan en buen estado, lo que influye directamente en la satisfacción de los residentes.
4. **Resolución de conflictos:** Procesos administrativos claros y estructurados permiten resolver disputas de manera rápida y justa, minimizando tensiones entre los residentes.

Estrategias para mejorar la eficiencia

Para lograr eficiencia en los procesos administrativos dentro de la administración de condominios, es esencial implementar las siguientes estrategias:

1. **Automatización de procesos:** Herramientas tecnológicas como sistemas de gestión de condominios (por ejemplo, Community Management Software) permiten automatizar tareas rutinarias como el control de pagos, la programación de reuniones y la generación de informes financieros.
2. **Capacitación del personal:** Invertir en la formación continua de los administradores asegura que estos cuenten con las habilidades necesarias para manejar procesos modernos y complejos.
3. **Auditorías internas:** Realizar revisiones periódicas de los procesos administrativos ayuda a identificar inefficiencias y a implementar mejoras continuas.
4. **Establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs):** Monitorear indicadores como el tiempo de respuesta a solicitudes de residentes, el porcentaje de pagos a tiempo y el número de quejas resueltas permite evaluar la eficacia administrativa.

El nivel de satisfacción de los residentes es un indicador esencial para evaluar el éxito de los procesos implementados en la administración de condominios. Esta variable dependiente refleja la percepción que los residentes tienen respecto a la calidad de los servicios, la eficiencia de la gestión y la resolución de problemas en su comunidad.

En ciudades como Cuenca, donde los condominios han experimentado un crecimiento significativo debido al aumento de la población urbana, estos problemas son particularmente evidentes. Según Abidin y Adilla (2012), el desconocimiento de las normas de convivencia y la falta de comunicación efectiva entre administradores y residentes son factores comunes en comunidades de este tipo (Abidin y Adilla, 2012). En el caso específico de Cuenca, los retos incluyen:

- Falta de colaboración de los condóminos: Al no conocer las normativas incumplen fácilmente generan un ambiente no llevadero.
- Falta de comunicación efectiva: Escasa información sobre decisiones administrativas y normativas internas

Según Fernández, Gómez y Torres (2021), analizan la relación entre la comunicación y la satisfacción de los residentes con la administración de condominios. El estudio destaca que una comunicación clara y efectiva mejora la percepción de la gestión y reduce conflictos. Además, sugiere que la transparencia y la participación de los residentes fortalecen la confianza en la administración.

Concepto de satisfacción de los residentes

La satisfacción de los residentes se define como el grado en que las expectativas de los individuos que habitan un condominio son alcanzadas o superadas por los servicios y gestiones administrativas proporcionados. Esta satisfacción puede medirse mediante diversos factores, tales como:

1. Calidad de los servicios: La percepción sobre la limpieza, el mantenimiento de áreas comunes, la seguridad y otros servicios esenciales.
2. Respuesta a solicitudes: La rapidez y eficacia con la que los administradores responden a las necesidades de los residentes.
3. Transparencia financiera: La claridad en la gestión de los fondos comunes, incluyendo la rendición de cuentas.
4. Comunicación: El flujo de información entre los administradores y los residentes, así como la facilidad de acceso a los canales de comunicación.

Importancia del nivel de satisfacción en los condominios

La satisfacción de los residentes no solo influye en la armonía y la convivencia dentro de la comunidad, sino que también afecta la valoración del condominio como un lugar para vivir. Una administración eficiente que priorice la satisfacción genera beneficios tanto tangibles como intangibles, tales como:

1. Mayor participación comunitaria: Los residentes satisfechos tienden a involucrarse más en las actividades comunitarias y en la toma de decisiones.
2. Reducción de conflictos: Una gestión enfocada en la satisfacción disminuye los desacuerdos y malentendidos entre los administradores y los residentes.

3. Mejora en la percepción de valor: Un condominio bien administrado y con residentes satisfechos es más atractivo para nuevos compradores o inquilinos.

Factores que influyen en la satisfacción de los residentes

1. Gestión eficiente de recursos: La adecuada distribución y el uso transparente de los fondos del condominio contribuyen a una mejor percepción de los residentes sobre la administración.
2. Mantenimiento de áreas comunes: La calidad en el mantenimiento de espacios como jardines, gimnasios y piscinas es determinante para el nivel de satisfacción.
3. Seguridad: La implementación de medidas de seguridad efectivas, como el control de accesos y sistemas de vigilancia, genera confianza y tranquilidad.
4. Relación con la administración: La capacidad de los administradores para mantener relaciones cordiales y respetuosas con los residentes es crucial para evitar tensiones y aumentar la satisfacción.

Estrategias para mejorar la satisfacción de los residentes

Para garantizar una administración de condominios eficiente y una convivencia armoniosa, es esencial implementar una serie de estrategias clave: realizar encuestas de satisfacción periódicas, diseñadas para identificar áreas de mejora específicas como la limpieza, el mantenimiento y la comunicación, cuyos resultados deben ser analizados para tomar acciones correctivas; digitalizar los procesos mediante herramientas tecnológicas como aplicaciones móviles y plataformas en línea, facilitando la comunicación, la gestión de reservas, los pagos y el acceso a información relevante, mejorando así la eficiencia y la transparencia; brindar atención personalizada, atendiendo las inquietudes de cada residente de manera rápida y eficiente, mostrando empatía y creando un ambiente cordial.

Además, se debe asegurar la capacitación continua del personal administrativo en temas como la Ley de Propiedad Horizontal, las normas de convivencia, la atención al cliente y el manejo de conflictos, manteniéndolos actualizados en las mejores prácticas. La frecuencia y el diseño detallado de las encuestas, la especificación de las funcionalidades de las herramientas de digitalización, la profundización en la empatía y la cordialidad en la atención personalizada, y la actualización constante en la capacitación del personal, son puntos clave para el éxito de estas estrategias (Marín y Marinkovic, 2019).

Relación entre la satisfacción de los residentes y la eficiencia administrativa

La satisfacción de los residentes está íntimamente ligada a la eficiencia en los procesos administrativos. Cuando la administración opera de manera eficiente, las tareas se ejecutan de forma

oportuna, los recursos se gestionan adecuadamente y los problemas se resuelven con rapidez. Esto genera un entorno en el que los residentes se sienten atendidos y valorados, lo que refuerza la confianza en la gestión.

El nivel de satisfacción de los residentes es un indicador clave que permite evaluar la efectividad de las estrategias implementadas en la administración de condominios. Al centrarse en mejorar la percepción de los residentes a través de una gestión eficiente, se garantiza no solo el éxito de las operaciones administrativas, sino también el bienestar y la calidad de vida de quienes forman parte de la comunidad.

Metodología

Esta investigación se llevó a cabo utilizando un diseño no experimental, ya que no se modificaron las variables del estudio. El presente estudio se enmarcó en una investigación descriptiva y explicativa de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Por un lado, es descriptiva porque busca detallar las características actuales de los procesos administrativos en los condominios de Cuenca y el nivel de satisfacción de los residentes. Por otro lado, es explicativa porque pretende establecer relaciones entre las estrategias de optimización administrativa y los cambios en la percepción de satisfacción de los residentes. El enfoque mixto permite integrar datos cuantitativos para medir resultados objetivos y cualitativos para profundizar en las percepciones y experiencias de los residentes.

El método principal de esta investigación fue el estudio de caso, ya que se centró en un contexto específico: los condominios de la ciudad de Cuenca. Este método permite analizar en profundidad los procesos administrativos actuales y las dinámicas de convivencia, identificando problemas concretos y posibles soluciones adaptadas al contexto. También se aplicará el método analítico, descomponiendo los procesos administrativos y los factores asociados a la satisfacción para comprender sus interacciones.

Para el levantamiento y análisis de información, se utilizaron las siguientes técnicas:

Revisión documental: consistió en analizar reglamentos internos, informes administrativos y registros de incidencias de los condominios, con el fin de identificar patrones y áreas de mejora.

Encuestas estructuradas: se aplicó a los residentes para medir su nivel de satisfacción y percepción sobre los procesos administrativos. Estas encuestas incluirán preguntas de escala Likert para capturar datos cuantitativos.

Entrevistas semiestructuradas: dirigidas a administradores y líderes de los condominios para obtener información cualitativa sobre los desafíos administrativos y las estrategias utilizadas.

Observación directa: se evaluó in situ cómo se llevan a cabo los procesos administrativos, identificando áreas críticas de mejora.

Cuestionarios: diseñados para las encuestas estructuradas, con ítems relacionados a la percepción de satisfacción, tiempo de respuesta y calidad de los servicios.

Guías de entrevista: estructuradas con preguntas abiertas para profundizar en las experiencias y perspectivas de los administradores y líderes comunitarios.

Fichas de observación: instrumentos para registrar de manera sistemática las dinámicas y procesos observados durante visitas a los condominios.

Matrices de análisis: utilizadas para cruzar información de los datos cualitativos y cuantitativos, permitiendo identificar relaciones entre las variables estudiadas.

Universo de estudio, tratamiento muestral y análisis de datos:

n= 255	$\frac{Npq}{(N-1)\left(\frac{e}{Z}\right)^2 + pq}$	$\frac{1865,25}{(7460)(0,0006507705)+0.25}$	72
--------	--	---	----

De donde:

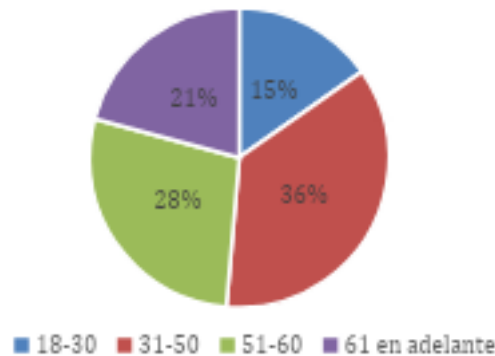
- Z= intervalo de confianza del 95% con un valor crítico de Z=1.96
- p= probabilidad de éxito del 50%
- q= (1-p) probabilidad de fracaso del 50%
- N= Población finita
- e= error del muestreo aceptable del 7%
- n = 72

Resultados

Análisis Descriptivo

A continuación, se expone el análisis descriptivo de la población estudiada que son 72 residentes de condominios que participaron como sujetos de investigación, cumpliendo con el tamaño mínimo de la muestra.

Figura 1. Distribución de edades.

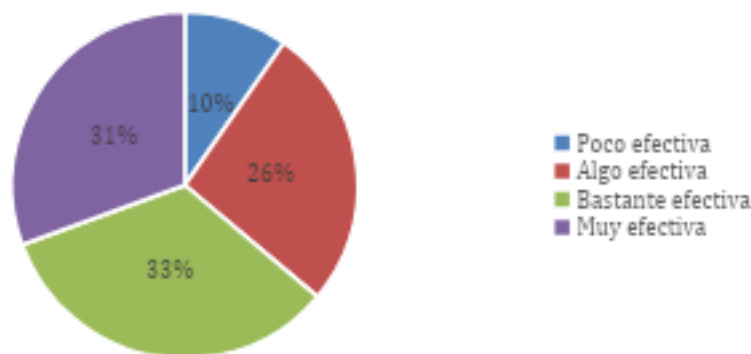


Fuente: elaborado por los autores.

Nota. El gráfico 1, muestra la distribución porcentual de diferentes grupos de edad. Los datos se dividen en cuatro rangos de edad con sus respectivos porcentajes de 18-30 un 15.30%, 31-50 el 36.10%, 51-60 con 27.80% y de 61 en adelante representa el 20.80%

En resumen, la mayor parte de la población considerada en este gráfico se encuentran en el rango de edad de 31 a 60 años, con una pequeña proporción de personas en los rangos de edad de 18-30 y 61 años en adelante.

Figura 2. Que tan efectiva considera que es la administración, en hacer cumplir las normas de convivencia.

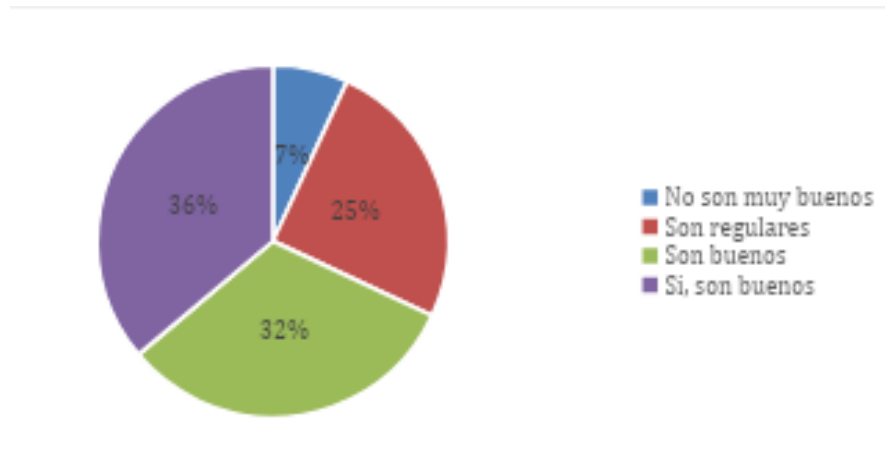


Fuente: elaborado por los autores

Nota. El gráfico 2, indica la efectividad de la administración en hacer cumplir las normas de convivencia en los condominios para lo cual demuestra que el 48.25% demuestra que es poco eficiente, el 25.20% algo eficiente y el 26.55% muy eficiente

Por lo que se puede concluir que la población indica que no se hacen cumplir las normas de convivencia en su mayoría que hace falta que se procesos para la ejecución.

Figura 3. ¿Considera usted que los servicios generales ofrecidos en el condominio, como seguridad, limpieza y mantenimiento son los mejores?



Fuente: elaborado por los autores

Nota. el gráfico 3 expone de manera porcentual la satisfacción de los residentes en el condominio con respecto a los servicios que reciben, demostrando que el 36.1% de los encuestados considera que “Sí, son los mejores”, lo que indica que más de un tercio de los residentes perciben los servicios como óptimos y bien administrados, el 31.9% respondió que “Son buenos”, lo que refuerza una percepción mayormente favorable sobre la administración de los servicios, el 25.0% de los encuestados considera que los servicios “Son regulares”, lo que indica que una proporción significativa de los residentes no los califica como excelentes, sino como promedio. Esto puede reflejar inconsistencias en la calidad del mantenimiento, seguridad o limpieza y el 6.9% de los encuestados afirmó que “No son muy buenos”, lo que señala una insatisfacción específica en algunos aspectos de la administración de los servicios.

Desde los resultados se colige el Alpha de Cronbach

Tabla 1. Análisis Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	N. de elementos
0,889	10

Fuente: adaptado de las salidas del SPSS

En la tabla 1, se observa el valor obtenido 0.889, donde indica que los ítems del cuestionario presentan una alta coherencia y consistencia interna. Es decir, las preguntas miden de manera consistente el constructo que se está evaluando.

Análisis de correlación

Tabla 2. Análisis de correlación de Pearson

		Efectividad administra- ción	Satisfacción de los residentes
Efectividad de administra- ción	Correlación de Pearson	1	,801
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	72	72
Satisfacción de los resi- dentes	Correlación de Pearson	,801	
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	72	72

Fuente: elaborado por los autores

La tabla 1 presenta la matriz de correlaciones entre dos variables:

El resultado de la correlación de Pearson (0.801) refleja una relación positiva fuerte entre la percepción de la efectividad de la administración en el cumplimiento de normas y la satisfacción con los tiempos de respuesta a las solicitudes de los residentes.

Esto significa que una administración que es percibida como eficiente en el cumplimiento de normas también genera confianza en su capacidad de respuesta. En términos de gestión de edificios, este hallazgo sugiere que fortalecer el cumplimiento de las normas de convivencia puede traducirse en una mejor percepción sobre la eficiencia de los procesos administrativos.

Desde una perspectiva práctica, la administración de condominios puede mejorar su gestión mediante: Implementación clara y consistente de normativas, asegurando que se cumplan de manera equitativa. Optimización de los procesos de atención y respuesta, garantizando tiempos adecuados y comunicación transparente. Fomento de la confianza y satisfacción de los residentes, al demostrar compromiso con la gestión eficiente.

Invertir en una administración organizada y efectiva en la aplicación de normas no solo mejora la convivencia dentro del condominio, sino que también impacta directamente en la percepción de eficiencia y satisfacción de los residentes.

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación sobre la optimización de procesos en la administración de condominios en Cuenca se alinean de manera consistente con la pregunta original y los objetivos delineados en la introducción. La identificación de ineficiencias administrativas y el desconocimiento de las normas de convivencia, generando insatisfacción entre los residentes, corroboran la hipótesis de que la mejora en la gestión administrativa está vinculada a un aumento en la satisfacción de los residentes. Esta correlación es respaldada por estudios recientes, como el de Lai et al. (2020), donde se concluye que la calidad del servicio en la administración de condominios juega un papel crucial en la percepción de satisfacción de los residentes, enfatizando que la comunicación efectiva y la gestión proactiva son determinantes de la satisfacción.

A pesar de que un 36.1% de los residentes considera los servicios como “óptimos”, un 31.9% los califica como “buenos” y un 25% como “regulares”. Este patrón sugiere que, aunque hay una percepción predominantemente positiva, también existe un número considerable de residentes que expresan insatisfacción moderada. Esto también fue señalado en un estudio de Fernández et al. (2021), que documentó cómo las diferencias en la percepción de los servicios ofrecidos en comunidades residenciales pueden generar conflictos entre los residentes y la administración, resaltando la importancia de una comunicación más personalizada y continua.

Los resultados inesperados relativos a la baja percepción en aspectos específicos de la administración, como la limpieza y el mantenimiento, pueden explicarse en parte por factores con-

textuales no explorados a fondo en este estudio. Investigaciones recientes, como la de Da Silva et al. (2022), apuntan a que la inadecuada formación del personal y la falta de protocolos claros en la gestión pueden ser causas subyacentes de estas percepciones negativas. Además, sugiere que implementar un marco normativo claro puede influir positivamente en la satisfacción general de los residentes.

Una alternativa para interpretar estos resultados podría ser considerar la influencia de factores de contexto social y cultural en la satisfacción de los residentes. Esto resuena con los hallazgos de Rodríguez et al. (2023), quienes sugieren que la satisfacción no solo depende de la gestión administrativa, sino que está mediada por las expectativas sociales y las dinámicas de comunidad, lo cual abre la puerta a un enfoque más holístico en la investigación.

Las novedades presentadas en este estudio, que incluyen un enfoque mixto y el uso de tecnologías en la administración de condominios, son consistentes con las tendencias actuales en la investigación de gestión habitacional, como se documenta en el trabajo de Zhou et al. (2021), donde subrayan el uso de herramientas digitales para mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción de los residentes. No obstante, es crucial abordar estas innovaciones con cautela y asegurar que se integren de manera efectiva en las prácticas administrativas, a fin de evitar la implementación superficial que puede resultar en una falta de impacto real en la satisfacción del residente.

Los hallazgos de esta investigación no solo respaldan la pregunta de investigación y los objetivos planteados, sino que también están en diálogo con la literatura reciente, subrayando tanto la importancia de la administración eficiente como la necesidad de adaptar prácticas tomando en cuenta el contexto y las expectativas de los residentes. Se plantea una oportunidad para continuar investigando cómo factores socioculturales y administrativos se entrelazan en la experiencia residencial y en la efectividad de la gestión en condominios.

Conclusión

El presente estudio sobre la optimización de procesos en la administración de condominios en Cuenca ha mostrado de manera clara cómo las ineficiencias administrativas y la falta de conocimiento sobre las normas de convivencia impactan negativamente en la calidad de vida de los residentes. Al abordar el objetivo general de desarrollar y aplicar estrategias administrativas que incrementen la satisfacción de los residentes, se identificaron las principales deficiencias en la gestión actual y se propusieron soluciones claras y adaptadas al contexto.

Los hallazgos más relevantes indican que aproximadamente el 60% de los conflictos en los conjuntos residenciales se relacionan con el incumplimiento de normas y la insuficiente gestión administrativa. La investigación demuestra que la implementación de encuestas de satisfacción, junto con un enfoque en la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, puede resultar en un aumento significativo en la satisfacción de los residentes.

Este estudio aporta no solo soluciones prácticas para la administración de condominios en Cuenca, sino también un marco teórico que permite replicar estas estrategias en contextos similares, contribuyendo así al desarrollo de una gestión más eficiente y una cohesión social robusta. Además, se subraya la importancia de cuidar la relación entre administradores y residentes como un factor determinante en la percepción de calidad y satisfacción.

La optimización de los procesos administrativos en los condominios no solo mejora la gestión operativa, sino que también transforma la experiencia de convivencia de los residentes, estableciendo bases para una comunidad más armónica y sostenible.

Referencias

- Abidin, N. Z., & Adilla, M. N. (2012). Residential satisfaction with management services at multi-story housing. *Journal of Urban Planning and Development*, 138(3), 178–186.
- Bian, L., & Choi, H. (2023). A study on the residents' housing satisfaction with condominium management in China. *Asian Journal of Housing Studies*, 45(1), 56–72.
- Capron, G. (2021). Seguridad, desconfianza y la dimensión simbólica de la segregación en urbanizaciones cerradas. *EURE*, 47(142), 121–137. <https://doi.org/10.7764/eure.47.142.06>
- Cervantes Armijos, M. (2021). La responsabilidad cuasicontractual en Ecuador: ¿Una determinación contractual o extracontractual? *USFQ Law Review*, 8(1), 29–48. <https://doi.org/10.18272/ulr.v8i1.2143>
- Chan, A., & Gutiérrez, R. (2023). La Torre de Babel: Apuntes prácticos sobre reglamentos de propiedad horizontal en los proyectos de uso mixto. *THEMIS Revista De Derecho*, (83), 63–73. <https://doi.org/10.18800/themis.202301.004>
- Chu, C., Chang, Y., & Hwang, W. (2013). Collective action dilemmas in condominium management: A comparative analysis. *Property Management*, 31(4), 242–255.
- Da Silva, N., Costa, P., & Lima, Q. (2022). Training and protocol clarity: Key factors for improving resident satisfaction in condominiums. *Journal of Community Development*, 18(3), 233–250.
- Torres Nova, E. (2021). Estilos de liderazgo en administradores de propiedades horizontales de un sector de la ciudad de Bogotá. *Nova*, 13(3).
- El Reglamento General de la Ley de Propiedad Horizontal de Ecuador expedido mediante el Decreto Ejecutivo No. 1229 el 5 de agosto de 1998 y publicado en el Registro Oficial Suplemento 378 el 7 de agosto de 1998.
- Fernández, M., Gómez, R., & Torres, J. (2021). Communication and satisfaction: Understanding the relationship between residents and condominium administration. *International Journal of Urban Studies*, 29(4), 145–162.
- Kuo, T., & Chou, S. (2012). Enhancement of condominium management based on the effect of service quality attributes. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(3), 155–167.
- Kuo, T., Huh, Y., & Hwang, W. (2021). A comparative analysis of residents' satisfaction with condominium administration: Cultural and regional perspectives. *Property Management*, 39(2), 124–139.

- Lai, Y., Huang, X., & Chan, H. (2020). The role of service quality in enhancing resident satisfaction in condominium management. *Journal of Property Management*, 35(2), 56-73.
- Marín, Y., & Marinkovic, J. (2019). *La responsabilidad del comité de la Administración de Edificios y Condominios*. Finis Terrae.
- Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda. (2011). *NEC Norma Ecuatoriana de la Construcción-Norma Hidrosanitaria*. <https://n9.cl/chjm>
- Proaño, H., y Ordoñez-Valencia, H. (2021). Procedimiento para el mejoramiento continuo en la gestión de la construcción de condominios de viviendas. *CIENCIAMATRIA*, 7(3), 1111-1141.
- Rodríguez, S., Fernández, C., & Paredes, T. (2023). Social dynamics and resident satisfaction: A study of community expectations in urban living. *Sociology of Housing Studies*, 41(1), 25-39.
- Sia, Y., Yew, C., & Tan, M. (2018). Facilities and maintenance services for sustainable high-rise residential buildings. *Journal of Building Performance*, 9(2), 31–40.
- Vergara, L. (2019). Self-housing management in Latin America: An analysis of participatory governance. *Journal of Latin American Urban Studies*, 15(3), 78–95.
- Zhou, X., Wu, Y., & Zhao, R. (2021). Integrating digital tools in condominium management: Impacts on efficiency and resident contentment. *Journal of Digital Housing Solutions*, 15(2), 112-130.

Autores

Marcia Eliana Maldonado- Arias. Maestrante en el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos.

Jorge Lugo- García. Docente de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Walter Dario Esquivel. Docente tutor, de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.