



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO -SEPTIEMBRE 2021

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA

**SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA URBANIZACIÓN CIUDAD DEL VALLE
DEL CANTÓN BABAHOYO**

EGRESADO:

LISBETH ELIZABETH ENRÍQUEZ GÓMEZ

TUTOR:

ING. NORA URSÚLA HUICALPI MAZACÓN, Msc.

AÑO 2021

Tabla de contenido

RESUMEN.....	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÒN	6
DESARROLLO.....	8
CONCLUSIONES.....	23
Bibliografía.....	25
ANEXOS.....	27

RESUMEN

El presente estudio de caso, consiste en analizar los servicios administrativos que recibe la Urbanización “Ciudad del Valle” perteneciente al Cantón Babahoyo, considerada una de las más conocidas del lugar, con la finalidad de determinar las problemáticas suscitadas con la nueva directiva electa en el periodo actual, desde una perspectiva técnica que englobe información relevante para que la institución opte por mejorar los procesos que realiza y brinde condiciones de vida óptima para los habitantes y propietarios de la ciudadela.

Los datos que se presentan en el presente documento, han sido recolectados gracias a la ayuda de diversas técnicas y herramientas, como la entrevista y encuesta hacia los principales actores que intervienen en el estudio, con la finalidad de confirmar la veracidad de los hechos descritos en la investigación actual, por medio de un método deductivo que permita determinar las acciones o situaciones particulares que ocasionan que el servicio administrativo de la urbanización, contenga una serie de inconvenientes en este caso de estudio se encuentra la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, específicamente en la sublínea: Empresas e instituciones Públicas y Privadas.

El presente estudio, gracias al tipo de metodología descriptiva y documental que posee su investigación, tiene el objetivo de brindarle a la comunidad, información relevante sobre la situación predominante en la urbanización “Ciudad del Valle”, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de los habitantes, inquilinos y propietarios del lugar, a través del perfeccionamiento del servicio administrativo de la organización, con base a lo expuesto en el actual documento por parte de los involucrados.

PALABRAS CLAVES: Servicio Administrativo, urbanización, propietarios, seguridad, directiva.

ABSTRACT

This case study consists of analyzing the administrative services received by the “Ciudad del Valle” Urbanization belonging to the Babahoyo Canton, considered one of the best known in the area, in order to determine the problems raised by the new directive elected in the current period, from a technical perspective that includes relevant information so that the institution chooses to improve the processes it carries out and provide optimal living conditions for the inhabitants and owners of the citadel.

The data presented in this document have been collected thanks to the help of various techniques and tools, such as the interview and survey of the main actors involved in the study, in order to confirm the veracity of the facts described in the current research, by means of a deductive method that allows determining the actions or particular situations that cause the administrative service of the urbanization, contains a series of inconveniences.

The present study, thanks to the type of descriptive and documentary methodology that his research has, aims to provide the community with relevant information on the prevailing situation in the urbanization "Ciudad del Valle", in order to improve living conditions of the inhabitants, tenants and owners of the place, through the improvement of the administrative service of the organization, based on what is stated in the current document by those involved In this case study there is the research line: Financial, administrative, tax, audit and control management, specifically in the sub-line: Public and Private Companies and Institutions.

KEYWORDS: Administrative Service, urbanization, owners, security, directive.

INTRODUCCIÓN

La Urbanización ciudad del Valle, la cual se dedica a la construcción, venta y arrendamiento de casas, se encuentra ubicada en la Provincia de Los Ríos, específicamente en la parroquia Febres Cordero, del cantón Babahoyo, vía Pueblo Nuevo, ofreciendo a propios y extraños, un espacio para vivir con todas las comodidades posibles para el correcto desarrollo de sus habitantes. La presente investigación, se desarrolló para conocer el servicio administrativo que brinda el lugar antes mencionado, con la nueva directiva que en la actualidad se encarga de hacer cumplir todas las necesidades que poseen los residentes establecidos en la ciudadela.

El presente caso de estudio, se ubica dentro de la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, específicamente en la sublínea: Empresas e instituciones Públicas y Privadas, debido a que se analizará los servicios administrativos de la Urbanización “Ciudadela del Valle”, aplicando una metodología basada en la recolección de información a través de una entrevista realizada al Administrador del lugar y una encuesta a los propietarios que son los principales protagonistas de los sucesos que ocurren en la ciudadela, proporcionando datos reales sobre la organización.

Para la validación de la información descrita en el presente documento, se aplicará el método deductivo, debido a que se parte de conclusiones generales como lo es, el Servicio Administrativo que brinda la Urbanización “Ciudad del Valle”, hacia premisas particulares como son las situaciones y factores que intervienen en las actividades cotidianas de los habitantes del lugar, y la forma en que la nueva directiva soluciona dichas problemáticas en comparación del personal que anteriormente se hacía cargo de la ciudadela.

Los resultados obtenidos con base a los datos proporcionados por medio de la entrevista y las encuestas que se realizaron a cada una de las personas que intervinieron en el estudio de caso; concluyeron con éxito la presente investigación, dotándonos del conocimiento necesario sobre la nueva administración de la Urbanización “Ciudad del Valle”, en el periodo 2021-2022, explicándonos a detalle sobre las situaciones ocurridas desde el interior del lugar, con la finalidad de verificar el comportamiento de los directivos en cuanto a la resolución oportuna e inmediata de los conflictos y necesidades de los habitantes de la ciudadela.

DESARROLLO

La Urbanización “Ciudad del Valle”, es una empresa privada que se encuentra funcionando desde el 2013, la cual queda ubicada en la parroquia Febres Cordero vía a Pueblo Nuevo; del cantón Babahoyo empezó con un número de propietarios, ya que en ese entonces se desconocía su existencia a comparación de la fama que ahora goza la entidad. En la actualidad, existen alrededor de trescientas casas en el lugar, convirtiéndola en una de las ciudadelas más habitadas de la ciudad de Babahoyo.

Dentro de la institución, en lo que corresponde a la actividad administrativa de la nueva directiva, se detecta una serie de inconformidades por parte de los propietarios y residentes del lugar, debido a la falta de compromiso, del personal antes mencionado, el cual debe velar por la seguridad de los habitantes y trabajar para el bien de la urbanización. Durante varios años, los encargados de realizar esta labor, no han sido los más idóneos; los que llegan a ocupar estos puestos, están totalmente enfocados en generar un beneficio individual y no colectivo, perjudicando a todos los habitantes de la urbanización.

El manejo inadecuado por parte de los directivos de la Urbanización “Ciudad del Valle”, está ocasionando que no se dé el mantenimiento correcto a la ciudadela, por la carencia de un personal administrativo idóneo, que trabaje de forma eficiente, con la finalidad de buscar mejoras continuas en el lugar, para que los propietarios logren sentirse a gusto en sus residencias, ya que los mismos, son puntuales en los pagos de las alícuotas que sirven para cubrir varios servicios, como pago de energía eléctrica , guardianía, personal de limpieza, actividad festiva entre otras. Como afirma Pástor Pazmiño, North , Rubio , y Acosta Alberto (2020):

Uno de los problemas más graves en la actuación de los poderes públicos, es lo que se denomina como “Manejo deficiente de la administración”. Cuando se hace referencia de esto, se menciona el uso ineficaz de decisiones que perjudican injustamente a los ciudadanos, con un valor económico elevado, generando malestar a las personas, sobre todo cuando no se les consulta y los obligan a cumplir las predisposiciones dispuestas por otros individuos, quienes cuando se abren expedientes para iniciar la actuación administrativa todo se encuentra aparentemente dentro de la más absoluta legalidad. (pg.1).

Al existir esta clase de abuso de autoridad por parte de los administradores, los propietarios han realizado diferentes comités para darles a entender a los nuevos directivos, su inconformidad y reacción ante la incompetencia que poseen en la resolución de conflictos del lugar, debido a que no se está cumpliendo con las necesidades que poseen los residentes y se está pagando valores adicionales para que las mismas sean cumplidas, genera los habitantes de la ciudadela un alto índice de malestar, al ser estafados e ignorados por el personal encargado de la urbanización. Condori Mamani (2020), señalan que: *“El abuso de poder en cualquier entidad, provoca descontento en de quienes estan bajo dicho mando”*.

Es necesario que los administradores de la Urbanización “Ciudad del Valle”, tomen en consideración las quejas, reclamos e inconformidades que surgen por parte de los habitantes y residentes del lugar, quienes pagan un valor considerable para que todas sus necesidades y exigencias sean atendidas de forma inmediata y oportuna; pero debido a la ineficiencia de las autoridades competentes ocasiona que la estadía en la organización, cada día se vuelva difícil de asimilar; los ciudadanos no desean que la ciudadela sea perfecta, tan solo buscan que los espacios para disfrutar en familia y amigo, junto con los servicios básicos que se brinden en los hogares

sean los adecuados para mejorar la calidad de vida de todos quienes integramos esta pequeña pero importante sociedad.

Dentro de estos rubros altos, se encuentra la seguridad, la misma que no es cubierta con los estándares que desean los habitantes de la ciudadela, todos exigen que con el dinero recaudado se incremente el número de guardias y control con la llegada de extraños al lugar, ya que se podría correr el riesgo de sufrir una serie de situaciones que podrían poner en peligro la vida de todos los habitantes del lugar. Para Tapia Perez (2016), una de las principales fuentes que amenazan a la sociedad, y que promueven el temor y el miedo, es la inseguridad por ello:

La demanda de ciudadanos y empresas en el Cantón Babahoyo, cada vez es más frecuente, pidiendo respaldo policial y rogando a las autoridades que exista mayor control para poder realizar sus actividades cotidianas de forma normal, sin tener que correr el riesgo de ser asaltado e incluso de perder la vida, por los altos índices de inseguridad que posee la ciudad. Los llamados constantes por robo en la población, pone en evidencia el aumento de delincuencia en la capital riosense. (pg. 1).

En la actualidad, en la ciudad de Babahoyo, el aumento de actos delictivos ha aumentado considerablemente, tanto los grandes como pequeños negocios han sufrido varios altercados, provocando que la ciudadanía sienta temor, y se vean en la necesidad de implementar sistemas de seguridad eficientes que les permitan resguardar sus productos o bienes, así como su vida, ya que estas personas por sustraer las pertenencias optan por agredir a sus víctimas, provocándoles severas heridas e incluso la muerte.

Los propietarios y arrendatarios, en ocasiones sienten inconformidad al no ser comunicados de forma inmediata por parte del personal de seguridad, sobre las personas que entran a la ciudadela

a visitar a ciertos habitantes, quienes no desean recibirlos por considerarlas no gratas o simplemente no se encuentran bien de salud, entre otras situaciones, que les imposibilita atenderlos, esta falta de atención provoca malestar, debido a que no se está respetando los reglamentos y normativas impuestas por la urbanización. Según Formanchuk (2019):

La falta de comunicación entre empleados de los distintos departamentos, es una realidad en todas las empresas, pero hay que corregir. El hecho de que los trabajadores no conozcan las labores del resto de áreas ocasiona conflictos interdepartamentales. La carencia de este factor, provoca resentimiento y frustración entre los colaboradores de una organización, provocando que con el pasar del tiempo, los índices en la productividad disminuyan considerablemente, lo que a largo plazo generará pérdidas económicas en la entidad, por el déficit de la resolución óptima de problemas y el trabajo en equipo. (pg.10)

Además de la ausencia de un control estricto de las personas que entran a la ciudadela, otro de los inconvenientes que presentan los propietarios, se debe a la falta de cámaras de seguridad por toda la urbanización, por lo que los habitantes de la ciudadela, especialmente los que tienen locales comerciales, tienden a correr el riesgo de ser asaltados en cualquier momento, debido a que suelen ingresar sujetos en moto y automóviles que no son parte del lugar, lo que genera molestares entre los habitantes, por no satisfacer esta necesidad de manera idónea. Como indica Augusto Aviles Salazár & Cobeña Mite, (2015):

Los sistemas de seguridad se han venido planteando desde hace algún tiempo atrás, debido a la gran necesidad de las personas por proteger su integridad física o simplemente sus objetos de valor; para ciertos establecimientos, las cámaras de video-vigilancia son implementadas por su eficacia al tener un registro de almacenamientos de actividades realizadas y pasada por el ojo humano. Con el creciente aumento de tecnología, los equipos

que se integran cada año en las organizaciones, permiten mejorar los controles en las instituciones. (pg.110)

El control de entrada y salida de los peatones y de vehículos privados como los taxis es muy necesario dentro de la organización, ya que por este medio pueden entrar personas que quieran robar o agredir a los moradores de la urbanización, por tal falencia se suscitó un caso hace varios meses, donde un propietario fue víctima de un asalto por parte de delincuentes que entraron a la ciudadela, los mismos que le sustrajeron todas sus pertenencias; como menciona Sayazo (2017): *“Uno de los intereses más importantes de un hombre, es estar seguro en cualquier lugar, incluso en su propio hogar”*.

Cuando ocurrió el altercado antes mencionado en la urbanización, al momento de preguntarles a los guardias sobre lo acontecido, ellos no brindaron la información necesaria para tomar medidas correctivas y evitar que los antisociales ingresen a la ciudadela, justificándose que las personas que entraron a la entidad, eran conocidos por varios de los propietarios y arrendatarios de la organización, con esto quedó demostrado la falta de seguridad y vigilancia por parte del personal. Para Montes (2020):

El registro de entrada y salida, es un proceso corporativo fundamental y obligatorio en los organismos públicos y privados. Las instituciones poseen varias alternativas al momento de visualizar la actividad laboral y a sus colaboradores, pero no todos los empleados se adaptan a estar vigilados en su puesto o lugar de trabajo, generando de cierta forma inconformidad durante la ejecución de sus tareas y responsabilidades, logrando que los márgenes de error por parte del personal, se vean en aumento. (pg. 1).

Por lo general las urbanizaciones, poseen un estricto control en cuanto se refiere al control de entrada y salida de personas a la ciudadela, sean estos residentes o extraños, , y esta actividad se la realiza con la finalidad de brindarle a los habitantes seguridad y confianza durante su estancia o permanencia en el lugar, con el avance de la tecnología, en estos lugares se adquieren nuevos equipos que mejoran aún más la vigilancia de estos sitios. La Urbanización “Ciudad del Valle”, no cuenta con los recursos necesarios para reforzar su sistema, debido al pago impuntual de alcótuas de ciertos ciudadanos, a esto se suma las decisiones erróneas que suele tomar la administración para cubrir otra clase de imprevistos.

Otro de los problemas que presenta la urbanización, es la falta de mantenimiento constante en las tuberías, los olores pocos agradables y algo muy fundamental, la falta de agua, especialmente en horas de la noche, ya que suspenden el servicio a las 12 de la noche lo que provoca una serie de inconvenientes en los propietarios del lugar, tomando en consideración que varios de los habitantes en ocasiones llegan de sus trabajos en la madrugada, este corte provoca molestias, y los moradores exigen que se arregle este problema, mencionando que hacen el pago a tiempo y con una cuota sumamente elevada, para recibir un prestación bastante deficiente. Como afirma Botello Santos (2016):

La falta de inversión en la mejora o mantenimiento de las instalaciones es un peligro para el ser humano, la planificación de desinfección y limpieza en las redes o tuberías que suministran el líquido vital, asegura a la población de contraer cualquier tipo de enfermedad que podría poner en riesgo su salud. Las pésimas condiciones e insalubridad del agua no solo en la ciudadela sino también en las grandes ciudades genera malestar para realizar las actividades hogareñas e inseguridad para la salud de las familias, por tal razón

se debería hacer un llamado a las autoridades correspondientes a fin de que solucionen este problema tan importante como es el líquido vital. (pg.3)

Dar mantenimiento constante a las tuberías permite mejorar la calidad de vida de las personas que usan líquido vital en la ciudadela, a pesar de que la cuota a pagar es extremadamente elevada, los directivos no hacen lo posible para obtener las herramientas adecuadas y brindar un buen servicio. Para los habitantes, el deseo de tener una urbanización en condiciones agradables, se vuelve cada vez imposible, debido a que además de los administradores, varios habitantes no contribuyen a mantener limpio el lugar. Como afirma Herrera González, Ramírez Martínez, & Rosas Castro (2017): *“Una de las cualidades que debe poseer cualquier líder, es exigirse a sí mismo dar lo mejor de sí, todos los días a través de sus acciones”*.

El liderazgo debe ser una característica innata que deben poseer las personas que son asignadas a ocupar un cargo de alto mando, donde encabezará a un grupo determinado de individuos, por los cuales deberá velar por su seguridad, confianza y compromiso con la finalidad de que todos los involucrados trabajen en equipo para cumplir con una o varias metas previamente establecidas, no solo para beneficio propio sino colectivo. Los administradores de la ciudadela, encargados en años anteriores, han carecido de esta característica y habilidad especial, que ha contribuido a que, con el pasar del tiempo, las mejoras en la entidad sean totalmente nulas, y los responsables seleccionados actualmente van por el mismo camino.

La falta de liderazgo por parte de la nueva directiva de la urbanización, es cada vez más evidente, el poco compromiso que sienten hacia los propietarios del lugar, logra que no se les brinde la atención adecuada en toda el área del lugar, como afirma Condori Mamani (2020): *“Transformar las visiones que se tienen en realidades, dicha capacidad que pocos hombres la poseen, se denomina liderazgo”*. La carencia de esta cualidad, en los encargados de la ciudadela,

hace que los intentos para mantener limpia al lugar, para Lucken (2019): “*Se vuelvan cada vez imposibles, si el orden no proviene de la autoridad competente, el resto del personal a cargo no permitira crecer a la organización*”. Por tal motivo, es que varios ciudadanos no cooperan con el cuidado de las calles y parques de la pequeña organización mencionada con anterioridad.

Al notar la carencia de compromiso y liderazgo de los administradores, mucho de los residentes, optan por no contribuir al cuidado de la ciudadela, porque durante su estancia en el lugar, han observado que no se realizan los controles establecidos y necesarios para mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos que residen en la urbanización, por lo que su contribución hacia la entidad es escasamente nula, por otro lado, existen personas que ayudan a evitar que la organización se siga deteriorando, no solo por medio del pago de alcuotas a tiempo, sino por medio de acciones que evidencia su respeto hacia su zona de residencia.

Las mascotas también son un problema para la ciudadela, debido a que cuando los propietarios los sacan a pasear, los perros hacen sus necesidades en cualquier lado, reflejando muy poca higiene para la urbanización, los lugares más frecuentes suelen veredas y parques, estos últimos sitios preferidos por los niños al momento de salir a jugar y de los jóvenes al reunirse y pasar un tiempo agradable, estas personas desconocen que de esta forma perjudican el entorno de residencia, al no cargar una funda y recoger las heces de los caninos. Para Armijos Mayon , Bermúdez Burgos, & Mora Sánchez (2019):

Dentro de las ciudadelas, las mascotas deben usar collares y correas para protección de los ciudadanos, siendo este uno de los requisitos básicos para pasear a una de ellas, realizar esta actividad por las vías o espacios públicos sin estos artículos, representa una infracción leve, que puede ser sancionada con una multa equivalente al 21% de una remuneración básica unificada. Esta ley, se la aplica, con la finalidad de evitar el aumento de ataques por

parte de caninos hacia los habitantes y de igual forma, con el propósito de que estos animalitos sufran un accidente. (pg.50)

Sin la ayuda y compromiso de la mayoría de moradores de la ciudadela, los trabajos por mejorarla serán en vano, cabe recalcar que existe dentro de la organización, un grupo de inquilinos que, debido a la carencia de actividades por parte de la administración en cuanto a mantenimiento y limpieza de calles, ciertos residentes optan por adoptar malas costumbres como el desaseo, ocasionando inconformidad en el resto de habitantes que desean tener una urbanización en óptimas condiciones a fin de mantener el ornato y por ende una mejor calidad de vida.

Las quejas y reclamos de propietarios hacia la presidenta de la urbanización, se ha vuelto casi una costumbre, ya que al realizar fiestas o reuniones en los domicilio ocasionan molestias al resto de inquilinos, debido a la emisión de mucho ruido, quienes después de una larga jornada de trabajo, necesitan descansar para continuar con sus tareas al siguiente día, o en algunos casos tienen menores de edad e incluso infantes recién nacidos que deben tener un horario adecuado de sueño y tales actividades no permite que exista este control. Según Diez (2019):

En ocasiones las personas por el sentido común y la paciencia, toleran estos momentos de disfrute como son las fiestas o reuniones en terrazas y jardines dentro de las ciudadelas, pero todo tiene un límite, llegando un momento en que la situación se vuelve incomoda por exceso de volumen en la música, voces demasiado altas o cualquier otro ruido que sobrepase la legalidad. En las ciudades, existen varias ordenanzas que sancionan a los habitantes, que sobrepasen los decibeles previamente establecidos por la autoridad, obstruyendo el orden público y generando malestar en la ciudadanía. (pg.15)

La falta de mantenimiento en toda la urbanización, es de suma importancia, ya que, dentro de canchas y parques, residentes entre ellos jóvenes y adultos de la ciudadela quienes, después de haber realizado sus actividades laborales o académicas, van a recrearse, adicional a esto, otro de los temas en los cuales la administración no pone asunto alguno, es en el deterioro de los columpios, los mismos que son de mucho entretenimiento para los infantes, que acuden a jugar en diferentes horarios para recrearse. Para Serra (2019):

Las instalaciones recreativas como canchas y parques infantiles, deben estar en condiciones óptimas, ya que ofrecen tanto a niños, jóvenes y adultos, la posibilidad de realizar actividades o juegos al aire libre. Por tal razón, mejorar los recursos defectuosos es de vital importancia para las autoridades competentes de la ciudad, debido a que la carencia de perfeccionamiento de estos lugares podría generar un accidente, que ocasionaría un sin número de daños en los habitantes. (pg. 25).

El no poder acceder a los parques y canchas para la realización de actividades físicas por parte de los propietarios del lugar, son otras de las problemáticas que molestan a los habitantes de la ciudadela, quienes desean pasar un tiempo en familia y con amistades en estos lugares, pero debido a sus condiciones no pueden hacerlo. Como afirma Córdova (2017): *“Para muchas personas, es un lujo contar con un tiempo libre para convivir con sus seres amados, en lugares especiales, que les permita olvidar lo monotonía y rutinaria que suele ser la vida”*.

A continuación, con la implementación de varios instrumentos como la encuesta y la entrevista, se obtuvo información relevante sobre los problemas que acontecen a la urbanización, con la finalidad de validar lo expuesto en el siguiente documento, detallando por medio de elementos como tablas y análisis, los datos aportados por los principales actores que intervienen en el presente

caso de estudio, con el objetivo de concluir de forma óptima y técnica la investigación realizada que permitirá conocer las falencias aún presentes en la ciudadela.

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada a la administradora de la Urbanización ciudad el valle

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Por qué razón decidieron realizar una asociación entre propietarios?	Para mejora la situación de la urbanización.
2	¿Qué estrategia se puede realizar para que todos los propietarios paguen las alcúotas?	Prohibir el uso de chips y que el personal de seguridad no les abra la puerta
3	¿A qué se debe el mal manejo de directivos?	Las personas que ocupan este cargo no trabajan de manera eficiente
4	¿Por qué se deben de tomar nuevas medidas para la mejora de la ciudadela?	Para que de esta manera todos cooperen y así se pueda lograr el objetivo que queremos.
5	¿Con qué frecuencia hacen mantenimiento en las tuberías?	Una vez por semana.
6	¿Cómo es el trato entre los directivos y empleados?	Muy Bueno

Fuente: Entrevista aplicada a la Administradora de la urbanización “Ciudad del Valle”.

Elaborado por: Lisbeth Enríquez Gómez

Al analizar la respuesta de la administradora de la ciudadela, se puede observar que existen una serie de problemas que se pueden solucionar tomando siempre buenas decisiones, ya que muchas personas serán beneficiadas. La entrevistada, reveló que dichas anomalías, provienen de periodos anteriores, y que no se ha llegado un control adecuado al momento de recibir pago de alcúotas, las mismas que no cubren ciertos pagos que la urbanización tiene, como la deuda pendiente que se mantiene con CNEL.

Tabla 2

Eficacia de los trabajos de mantenimiento

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Buena	8	14,6%
Muy Buena	9	16,4%
Mala	7	12,7%
Muy Mala	31	56,3%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la urbanización “Ciudad del Valle”.

Elaborado por: Lisbeth Enríquez Gómez

Más del 56% de los encuestados supieron manifestar que la administradora de la urbanización Ciudad del Valle, no trabaja de manera correcta ya que esto provoca que no haya mejoría para el lugar, por la falta de eficiencia de los controles e implementación de estrategias por parte de la autoridad competente, generando que siempre existan problemas en lo que respecta a los mantenimientos de las tuberías, la calidad del agua es pésima, condiciones de parques y canchas entre otros.

Tabla 3

Problemas frecuentes en la Urbanización.

Opciones	Frecuencia	%
Falta de compromiso de los empleados.	14	25.5%
Falta de manteamiento de las áreas.	11	20,0%
Condiciones del Agua	9	16,4%
Limpieza de las calles	4	7,3%
Todas las anteriores	3	5,5%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la urbanización “Ciudad del Valle”.

Elaborado por: Lisbeth Enríquez Gómez

El 26% de los encuestados, manifiesta que existe un alto índice de falta de compromiso por parte de los empleados cuando realizan sus actividades laborales ya que no las realizan de forma eficiente, adicional a esto, no toman en consideración cualquier observación que les hacen los propietarios, reflejando molestias durante sus actividades, logrando que no mantengan totalmente limpia la ciudadela. El resto de propietarios se quejan por la carencia de mantenimiento constante en las diversas áreas junto con las condiciones del agua entre otros factores que vuelven su permanencia en la urbanización, poco agradable.

Tabla 4

Eficiencia de los Empleados

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	44	78,0%
De Acuerdo	8	14.5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,6%
En desacuerdo	1	1,8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	55	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de la urbanización Ciudadela el Valle
Elaborado por: Lisbeth Enríquez Gómez

Más de 78% de los encuestados manifiestan que el trato que reciben por parte de los empleados es bueno, los cuales son personas amables, pero existen varios de ellos, que valor mínimo que reciben del sueldo, más las exigencias por parte de ciertos propietarios, que suelen ser groseros al momento de realizar una observación, junto con la presión de los directivos de la administración, realizan su trabajo de forma deficiente, ocasionando que la Ciudadela, se mantenga en condiciones inadecuadas.

CONCLUSIONES

La Urbanización “Ciudad del Valle”, es una de las más conocidas en el Cantón Babahoyo, gracias a la comodidad que brinda a propios y extraños que residen en el lugar por cuestiones de estudio o trabajo, su crecimiento en los últimos años ha sido considerable; pero el prestigio que posee a medida que transcurre el tiempo va disminuyendo, por una serie de falencias y problemáticas por parte de la experiencia de los habitantes y residentes; que en ocasiones optan por mudarse de ciudadela por la ausencia de ciertos recursos necesarios como la seguridad y las condiciones del agua.

La Urbanización, durante varios años, ha sido víctima de una administración ineficiente, provocada para la toma de decisiones inadecuadas por parte de la directiva que la conforma; dicho problema viene existiendo desde varios posicionamientos anteriores, las falencias en cuanto a seguridad y condiciones del agua que llega a la ciudadela, son por las cuales, los habitantes y propietarios poseen quejas continuas por la falta de mejoras y el aumento considerable de las alcúotas que se deben pagar.

Los directivos de la urbanización, necesitan tener el conocimiento necesario sobre los procedimientos necesarios para ejercer una buena administración y ejercer una correcta toma de decisiones, que beneficien a todos los habitantes, los problemas que se susciten en la organización, deben ser resueltos de forma inmediata, ya que los mismos han sido expuestos en varias reuniones e incluso se ha creado un comité, con la finalidad de exponer las falencias existentes y las constantes quejas expresadas por residentes de la ciudadela.

La falta de seguridad en la urbanización, más el deficiente servicio de agua potable, ocasionan quejas en sus habitantes, la poca importancia de la administración en ofrecer un servicio de calidad

sumado al poco compromiso de los empleados de cumplir con sus actividades en ciertos casos, pesar de ser amables y atentos con los ciudadanos, en ocasiones no prestan atención a las recomendaciones de los propietarios.

Bibliografía

1. Armijos Mayon , F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez , N. V. (2019). Gestión Administrativa de los Recursos Humanos. *Universidad Técnica de Machala*, 163-170.
2. Aviles Salazar , A. D., & Cobeña Mite, K. L. (2015). Diseño e implementación de un sistema de seguridad a través de cámaras, sensores y alarma, monitorizado y controlado telémetricamente para el centro de acogida "Patio mi Pana" perteneciente a la fundación proyecto Salesiano. . *Universidad Politécnica Salesiana*, 152. Obtenido de <https://www.welivesecurity.com/la-es/2014/11/06/camaras-ip-contrasenas-por-defecto/>
3. Botello Santos , L. (2016). *Aqualia*. Obtenido de Aqualia: <https://www.iagua.es/blogs/lourdes-botello-santos/falta-mantenimiento-red-distribucion-agua-consumo-humano>
4. Condori Mamani, I. M. (2020). Compromiso organizacional y estrés laboral del personal administrativo de las Instituciones Educativas JEC de la UGEL MOHO. . *Universidad Autónoma Deica*, 111.
5. Córdova, A. (27 de 11 de 2017). *ISOtools*. Obtenido de ISOtools: <https://www.isotools.org/2017/11/27/sistema-de-gestion-de-quejas-y-reclamaciones/>
6. Diez, A. (27 de 05 de 2019). *Legalítas*. Obtenido de Legalítas: <https://www.legalitas.com/abogados-para-particulares/actualidad/consultas-frecuentes/contenidos/Puedo-denunciar-a-los-vecinos-ruidosos>
7. Fernandez Gaitan, M., Roa Mendoza, N. Y., & Fernandez Fernandez , A. C. (2019). Sistemas de Información para el manejo de personal de la alcaldía municipal de Garagoa SIMPAG. *Universidad Nacional Abierta a Distancia*, 147.
8. Formanchuk, A. (2019). *Formanchuk*. Obtenido de Formanchuk: <https://formanchuk.com/todosignifica/mala-comunicacion/>
9. Lourdes Botolle. (2016). Obtenido de <https://www.iagua.es/blogs/lourdes-botello-santos/falta-mantenimiento-red-distribucion-agua-consumo-humano>
10. Lucken, S. (05 de 07 de 2019). *Central Test*. Obtenido de Central Test: <https://www.centraltest.es/blog/un-superpoder-en-el-trabajo-la-empatia-es-esencial-para->

ANEXOS

Anexo N.1

Babahoyo, 09 de septiembre del 2021

Sr(a)
AB. Pilar Realpe
Presidenta de la Urbanización Ciudad el Valle
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **ENRÍQUEZ GOMEZ LISBETH ELIZABETH**, con cédula de identidad **1250198205**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Servicios Administrativos de la Urbanización Ciudad el Valle del Cantón Babahoyo**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

Lisbeth Enriquez Gomez
LISBETH ELIZABETH ENRIQUEZ GOMEZ
1250198205

Recibido.
09-09-2021
Pilar Realpe
RECIBO
0981765313

Document Information

Analyzed document	CASO DE ESTUDIO ENRIQUEZ LISBETH.docx (D112887079)
Submitted	9/19/2021 5:02:00 AM
Submitted by	
Submitter email	leenriquez@fafi.utb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / ESTUDIO DE CASO.docx Document ESTUDIO DE CASO.docx (D112849794) Submitted by: riverav@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com		1
W	URL: https://www.iagua.es/blogs/lourdes-botello-santos/falta-mantenimiento-red-distribucion-agua-consumo-humano Fetched: 9/19/2021 5:03:00 AM		1
W	URL: https://www.legalitas.com/abogados-para-particulares/actualidad/consultas-frecuentes/contenidos/Puedo-denunciar-a-los-vecinos-ruidosos Fetched: 9/19/2021 5:03:00 AM		1
W	URL: https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295 Fetched: 9/19/2021 5:03:00 AM		1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Suárez Medina María de Los Ángeles.docx Document Suárez Medina María de Los Ángeles.docx (D112820322) Submitted by: mdsuarez@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com		1
W	URL: https://www.centraltest.es/blog/un-superpoder-en-el-trabajo-la-empatia-es-esencial-para-ser-un-buen-lider#:~:text=Los%20%C3%ADderes%20emp%C3%A1ticos%252Fas%20tienen,punto%20de%20vista%20del%20personal.&text=Las%20personas%20con%20empat%C3%ADa%20prestan,dar Fetched: 9/19/2021 5:03:00 AM		1

Anexo N.2

Entrevista aplicada a la Administradora de la Urbanización “Ciudad del Valle”.

1. ¿A qué se debe el manejo inadecuado de los directivos en las necesidades de los residentes?
2. ¿Cree usted que es necesario implementar mejoras dentro de la Urbanización?
3. ¿Con qué frecuencia se realizan el mantenimiento en las tuberías para mejorar las condiciones del agua en la Ciudadela?
4. ¿Cómo es la relación existente entre los directivos y empleados?
5. ¿Cómo influye el trato que reciben los empleados al momento de realizar sus labores en el lugar?
6. ¿Conoce usted el motivo por el cual, los residentes decidieron realizar una asociación entre ellos?
7. ¿Qué se puede implementar para que los residentes respeten las normas en la ciudadela?
8. ¿Qué estrategia se puede realizar para que todos los propietarios e inquilinos paguen las alícuotas a tiempo?

ANEXO 3

Encuesta dirigida a los propietarios de la Urbanización “Ciudad del Valle”.

- 1. ¿ Cree usted, qué la Administración de la Urbanización debe mejorar?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

- 2. ¿Cree usted que los directivos y empleados de la Urbanización deben ser capacitados constantemente?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

- 3. ¿Cómo califica el trabajo de la presente administración de la Ciudadela ?**
 - a. Excelente
 - b. Muy Bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo

- 4. ¿Considera usted, qué es de suma importancia mantener la ciudadela limpia?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

5. ¿Qué factores considera que representan imagen inadecuada para la ciudadela?

- a. Falta de compromiso de los empleados.
- b. Falta de mantenimiento de las áreas.
- c. Condiciones del Agua
- d. Limpieza de las calles
- e. Todas las anteriores

6. ¿Cree usted, qué se debe implementar estrategias para mejorar la calidad de vida en la Urbanización?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera usted, qué la falta de pagos de alicuotas es un problema para que la directiva haga bien su trabajo?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

8. ¿Cree usted que los trabajos que realizan los empleados en la Urbanización son eficientes?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cree usted, que la flexibilidad de por parte de los directivos ocasione que los empleados no trabajen de una manera correcta ?.

- f. Totalmente de acuerdo
- g. De acuerdo
- h. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- i. En desacuerdo
- j. Totalmente en desacuerdo

10. ¿Cómo califica los trabajos de mantenimiento por parte de la Ciudadela?

- a. Excelente
- b. Muy Bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Malo

