



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA EN LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS Y CONDOMINIOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PROPIETARIOS EN LA ZONA CENTRO-NORTE DE QUITO EN EL AÑO 2023-2024.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título:

Licenciado en Administración de empresas

**AUTORES: MICHAEL WLADIMIR CHOEZ
JOSUE PATRICIO ESTRELLA.**

TUTOR:

CHICAIZA VILLALBA RAQUEL JACQUELINE

Quito – Ecuador

2025

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Nosotros, Michael Wladimir Choez con documento de identificación N° 1726159724 y Josué Patricio Estrella con documento de identificación N° 1727388165; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

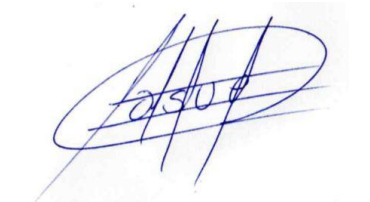
Quito, 12 de junio del año 2025

Atentamente,



Michael Wladimir Choez

172615972-4



Josue Patricio Estrella

172738816-5

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotros, Michael Wladimir Choez con documento de identificación No. 1726159724 y Josué Patricio Estrella con documento de identificación No.1727388165, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del Artículo Académico: " Impacto de la implementación tecnológica en la eficiencia y calidad de la administración de edificios y condominios desde la perspectiva de los propietarios en la zona Centro-Norte de Quito en el año 2023-2024", el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

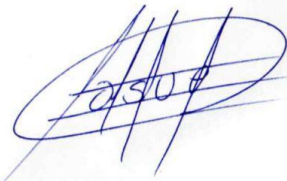
Quito, 12 de junio del año 2025

Atentamente,



Michael Wladimir Choez

172615972-4



Josue Patricio Estrella

172738816-5

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Raquel Chicaiza Villalva, con documento de identificación N° 171485757-8, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaró que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: : " Impacto de la implementación tecnológica en la eficiencia y calidad de la administración de edificios y condominios desde la perspectiva de los propietarios en la zona Centro-Norte de Quito en el año 2023-2024", realizado por Michael Wladimir Choez con documento de identificación N° 172615972-4 y por Josué Patricio Estrella con documento de identificación N° 172738816-5, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 12 de junio del año 2025



RAQUEL CHICAIZA VILLALVA

171485757-8

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia y en especial a mi madre y mi abuela. Gracias por ser quienes han estado presente en esta gran etapa de mi vida, por siempre confiar en mi y estar en mis momentos donde ni yo mismo creía poder llegar donde lo estoy logrando. Gracias por cada día motivarme hacer mejor y que con esfuerzo todo se pude y hacerme entender que esto no es un final, si no un inicio de algo nuevo y mejor.

Michael Wladimir Choez Sierra

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres y abuelos, quienes han sido un pilar fundamental en este camino universitario. Gracias por su amor incondicional, por su paciencia en los momentos difíciles y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

A mis padres, gracias por su esfuerzo constante, por brindarme las oportunidades que me han permitido llegar hasta aquí y por enseñarme con el ejemplo el valor del trabajo duro y la perseverancia.

A mis abuelos, gracias por su sabiduría, por sus palabras de aliento y por estar siempre presentes, acompañándome con cariño en cada paso de este proceso.

Este logro no es solo mío, es de ustedes también. Los llevo conmigo en cada meta alcanzada y en cada sueño que aún está por venir.

Con todo mi amor y gratitud.

Josué Patricio Estrella Arteaga.

Agradecimiento

A mi madre, pilar fundamentales de mi vida, cuyo apoyo, sabiduría cotidiana y apoyo constante han sido la base sobre la que se construye este logro. Gracias por acompañarme con paciencia, por alentarme con sus palabras sencillas pero poderosas y por enseñarme que con su ejemplo que la verdadera fuerza nace del corazón.

A mis hermanos, quienes han sido mi compañía en este camino, a veces silenciosa, pero siempre firme. Gracias por brindarme aliento en los momentos de cansancio, por recordarme quien soy cuando lo olvidaba, y por estar ahí sin necesidad de grandes gestos, simplemente siendo parte de mi vida.

Michael Wladimir Choez Sierra.

Gracias por estar siempre a mi lado durante esta etapa tan importante de mi vida. Su apoyo, su amor y sus palabras de aliento han sido la fuerza que me impulsó a seguir adelante. Este logro no habría sido posible sin ustedes.

Gracias por creer en mí, por sus sacrificios y por enseñarme el valor del esfuerzo y la constancia. Este título es tan mío como suyo.

Josué Patricio Estrella Arteaga.

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito analizar cómo la implementación de tecnologías puede mejorar la eficiencia y la calidad en la administración de edificios y condominios, desde la perspectiva de los propietarios que habitan en la zona Centro-Norte de Quito, durante los años 2023 y 2024. Para ello, se aplicó una metodología con enfoque mixto, que combinó el uso de encuestas cuantitativas y el análisis cualitativo de percepciones, permitiendo obtener una visión integral del fenómeno. Se encuestó a 345 personas en 69 edificios, seleccionados mediante muestreo probabilístico. Los principales hallazgos muestran que muchos procesos siguen siendo gestionados de forma manual, especialmente el mantenimiento y el control de acceso. Aunque algunos edificios han comenzado a implementar plataformas digitales, el 28% de los residentes afirmó que aún no se ha digitalizado ningún proceso. Por otro lado, la mitad de los encuestados recibió capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas, mientras que el resto expresó desconocimiento o falta de uso de estas herramientas. WhatsApp es el medio de comunicación más usado entre residentes y administradores, lo que refleja una comunicación más informal, aunque efectiva. Las conclusiones señalan que, si bien hay avances, todavía existen limitaciones importantes que afectan la eficiencia operativa, la transparencia financiera y la calidad de vida. Sin embargo, la mayoría de los residentes percibe que la tecnología puede fortalecer la convivencia y mejorar la gestión administrativa. Por ello, es fundamental impulsar procesos de capacitación, apoyo técnico y uso formal de plataformas digitales que permitan una administración más moderna, transparente y cercana a las necesidades reales de las personas.

Palabras clave: condominios, plataformas digitales, transparencia financiera, convivencia.

Abstract

The purpose of this research was to analyze how the implementation of technologies can improve efficiency and quality in the management of buildings and condominiums, from the perspective of owners living in the Central-North zone of Quito, during the years 2023 and 2024. For this purpose, a methodology with a mixed approach was applied, which combined the use of quantitative surveys and qualitative analysis of perceptions, allowing to obtain a comprehensive view of the phenomenon. A total of 345 people were surveyed in 69 buildings, selected by probability sampling. The main findings show that many processes are still managed manually, especially maintenance and access control. Although some buildings have started to implement digital platforms, 28% of residents stated that no processes have yet been digitized. On the other hand, half of the respondents received training on the use of technological tools, while the rest expressed ignorance or lack of use of these tools. WhatsApp is the most used means of communication between residents and administrators, reflecting a more informal, yet effective communication. The findings indicate that, although progress has been made, there are still important limitations that affect operational efficiency, financial transparency and quality of life. However, most residents perceive that technology can strengthen coexistence and improve administrative management. Therefore, it is essential to promote training processes, technical support and formal use of digital platforms that allow a more modern, transparent and closer to people's real needs administration.

Key words: condominiums, digital platforms, financial transparency, coexistence.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Resumen	VII
Abstract.....	VIII
1. Tema.....	13
2. Antecedentes.....	13
3. Justificación	14
4. Objetivos.....	15
4.1. Objetivo general	15
4.2. Objetivos específicos.....	15
5. Marco teórico.....	15
5.1.1. Teoría de la Gestión del Cambio	15
5.1.2. Teoría de la Innovación Tecnológica.....	17
5.2.3. Plataformas digitales integradas	18
5.2.4. Resistencia al cambio	20
5.2.5. Gestión administrativa.....	22
5.2. Marco conceptual	23
5.2.1. Administración de edificios y condominios	23
5.2.2. Eficiencia de los procesos administrativos	23
5.2.3. Calidad de los procesos administrativos	24
5.2.4. Transparencia financiera	25
5.2.5. Calidad de vida	25

6. Marco metodológico.....	26
6.1. Diseño de la investigación	26
6.2. Tipos de investigación	26
6.3. Métodos de investigación	27
6.4. Determinación de la población y muestra	27
7. Resultados y Análisis	30
8. Conclusiones	42
9. Referencias bibliográficas	44

Índice de tablas

Tabla 1. Características de las plataformas digitales	19
Tabla 2. Características de la transparencia financiera	25
Tabla 3. Población muestra edificios y condominios	28
Tabla 4. Pregunta 1	30
Tabla 5. Pregunta 2	31
Tabla 6. Pregunta 3	31
Tabla 7. Pregunta 4	32
Tabla 8. Pregunta 5	33
Tabla 9. Pregunta 6	34
Tabla 10. Pregunta 7	35
Tabla 11. Pregunta 8.....	36
Tabla 12. Pregunta 9	36
Tabla 13. Pregunta 10	37
Tabla 14. Pregunta 11.....	38
Tabla 15. Pregunta 12	38
Tabla 16. Pregunta 13	39
Tabla 17. Pregunta 14	40
Tabla 18. Pregunta 15	41

Índice de gráficos

Gráfico 1. Pregunta 1	30
Gráfico 2. Pregunta 2	31
Gráfico 3. Pregunta 3	31
Gráfico 4. Pregunta 4	32
Gráfico 5. Pregunta 5	33
Gráfico 6. Pregunta 6	34
Gráfico 7. Pregunta 7	35
Gráfico 8. Pregunta 8	36
Gráfico 9. Pregunta 9	37
Gráfico 10. Pregunta 10	37
Gráfico 11. Pregunta 11	38
Gráfico 12. Pregunta 12	39
Gráfico 13. Pregunta 13	40
Gráfico 14. Pregunta 14	40
Gráfico 15. Pregunta 15	41

1. Tema

Impacto de la implementación tecnológica en la eficiencia y calidad de la administración de edificios y condominios desde la perspectiva de los propietarios en la zona centro-norte de Quito en el año 2023-2024.

2. Antecedentes

En la zona Centro – Norte de Quito que incluye sectores; Belisario Quevedo, Mariscal Sucre, Iñaquito, Rumipamba, Jipijapa, Cochapamba, La Concepción, Kennedy, San Isidro del Inca, así como parroquias suburbanas de Nayón y Zámbriza la gestión de edificios y condominios requiere modernización. De acuerdo con National Endowment for Democracy (NED) (2024), en esta zona, existen 858765 habitantes y alrededor de 2331 edificios y condominios, donde la principal dificultad es la limitada comunicación entre residentes y administradores, lo que afecta la eficiencia en la administración.

Por lo mencionado, el principal factor es la ausencia de plataformas digitales que faciliten la gestión y control de los procesos de las propiedades. Según datos del INEC (2021), alrededor de un 15% de la población del Distrito Metropolitano de Quito vive en condiciones deficientes, lo que incluye condominios y edificios en arriendo que necesitan atención.

Otro factor negativo es la resistencia al cambio, aunque la ciudad ha avanzado en infraestructura tecnológica, como el acceso al internet, los propietarios de los edificios y condominios no conocen las ventajas de digitalizar los procesos en la administración de estos. Esta falta de conocimiento retrasa las soluciones a nivel operativo y la calidad de vida de los habitantes de la zona Centro-Norte de Quito.

Por otro lado, Muñoz & Toala (2021), establecen que la falta de un sistema eficiente en la administración se convierte en un desafío, muchos de los administradores usan métodos manuales y poco organizados, lo que genera retrasos en los cobros y confusión entre los residentes. Esto no solo afecta la liquidez de los condominios para realizar un mantenimiento o mejoras, también genera conflictos entre los propietarios y los inquilinos. Como afirma Coba (2021), los sectores de Iñaquito y Jipijapa enfrentan una alta demanda de arriendo, lo que, sumado a la falta de organización de los edificios y condominios, dificulta la rendición de cuentas y afecta la transparencia en la gestión de recursos. Esta situación genera desconfianza entre los propietarios e inquilinos, impactando en las operaciones diarias y obstaculizando el desarrollo de una administración moderna que garantice el bienestar de los involucrados.

En este contexto, la implementación de tecnologías digitales se presenta como una oportunidad para optimizar los procesos, mejorar la comunicación y fortalecer la transparencia, permitiendo una administración eficiente y elevando la calidad de vida de los habitantes en la zona Centro-Norte de Quito, planteando la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo impacta la implementación de tecnologías en la eficiencia y calidad de la administración de edificios y condominios en la zona centro-norte de Quito, durante el período 2023-2024?

3. Justificación

La investigación sobre el impacto de la implementación tecnológica en la eficiencia y calidad de la administración de edificios y condominios desde la perspectiva de los propietarios en la zona centro-norte de Quito en el año 2023-2024 es fundamental abordar los problemas actuales sobre la gestión de propiedades. National Endowment for Democracy (NED) (2024), refiere que en sectores como Ñaquito, Jipijapa y el Centro Histórico, predomina el arriendo de viviendas y la falta de una gestión genera desconexión entre los propietarios, inquilinos y administradores afectando la calidad de vida en el sector centro – norte.

En ese sentido, la adopción de plataformas digitales permite a los edificios y condominios, automatizar las tareas administrativas entre ellas, el cobro de mensualidades, registro de pagos y el acceso a datos importantes de los residentes. De igual manera, estas tecnologías permiten mejorar la seguridad con el apoyo de sistemas inteligentes con un monitoreo real, fomentando un entorno organizado y seguro.

Quito, al encontrarse en un proceso constante de urbanización y crecimiento, requiere de soluciones modernas que puedan adaptarse a las demandas actuales, contribuyendo a la optimización de los recursos de los condominios y edificios de la zona Centro – Norte. Desde una perspectiva social, permite ofrecer canales de comunicación efectivos y transparentes generando confianza entre las partes involucradas.

Por lo mencionado, el estudio tiene el fin de explorar cómo la adopción de tecnologías puede transformar la administración inmobiliaria en la zona centro-norte de Quito, generando procesos eficientes, transparentes y seguros. Los resultados beneficiarán a los propietarios e inquilinos, quienes se beneficiarán de una gestión organizada, como para los administradores de las propiedades, quienes podrán optimizar su trabajo gracias a las herramientas digitales.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Analizar el impacto de la implementación tecnológica en la eficiencia y calidad de la administración de edificios y condominios en la zona Centro – Norte de Quito, desde la perspectiva de los propietarios, durante el período 2023-2024

4.2. Objetivos específicos

- Identificar los procesos administrativos tecnificados y manuales en la gestión de edificios y condominios de la zona Centro-Norte durante el período 2023-2024, caracterizando las principales deficiencias y derivadas de la falta de digitalización.
- Analizar la influencia de la resistencia al uso de herramientas digitales en la eficiencia administrativa y la calidad de vida de los propietarios y arrendatarios en la zona Centro – Norte de Quito durante el período 2023-2024.
- Examinar los efectos de la falta de digitalización en la organización administrativa, la gestión de cobros y la transparencia financiera, y cómo afecta la convivencia entre los propietarios e inquilinos en los edificios y condominios de la zona Centro – Norte de Quito durante el período 2023-2024. Marco teórico y conceptual

5. Marco teórico

5.1.1. Teoría de la Gestión del Cambio

De acuerdo con Gómez (2021), la Teoría de Gestión del Cambio nace por Kurt Lewin en el año de 1947, quién desarrolla un modelo de tres etapas descongelamiento, cambio y recongelamiento. Enfatizando que para que un cambio sea exitoso la organización debe considerarlo como una necesidad, luego implementar y mantenerlo. Como detallan Phillips & Klein (2023), la etapa de descongelamiento busca romper con el statu quo, es decir genera conciencia sobre la necesidad de cambio y reduciendo a la resistencia mediante la comunicación. La fase de cambio implica la implementación de nuevas prácticas, consolidando las transformaciones y el seguimiento respectivo evitando regresiones de las decisiones tomadas. Desde ese enfoque, Salinas (2024), especifica que John Kotter en 1996, amplía la teoría detallando que es indispensable que en las empresas tengan comunicación en todas las áreas con ello se eliminan los obstáculos de adopción al cambio, generando motivación y confianza mediante la implementación de ajustes interactivos y ajustar a la cultura organizacional a través de políticas.

Ambos autores destacan la necesidad de una planificación adecuada para gestionar un cambio, proporcionando una guía especialmente para las personas que tienen resistencia, involucrando una comprensión sobre su dinámica cultural dentro de las viviendas o edificios, reconociendo como un paso para mejorar su residencia. La aplicación de estos marcos teóricos ofrece a los administradores de los inmuebles una guía para generar una comunicación efectiva y mejorar la gestión en las propiedades. Por lo tanto, las teorías y modelos de gestión del cambio aportan como herramientas prácticas para implementar transformaciones exitosas e involucrar a las personas para alinear la cultura organizacional y el perfeccionamiento constante.

La teoría busca desarrollar competencias y habilidades a las organizaciones que faciliten la gestión efectiva en el cambio. Gaitán & Pérez (2023), recalcan que las actividades comunicativas, así como adaptarse y el trabajo en equipo son pilares para superar la resistencia al cambio de los negocios. Estas competencias favorecen la colaboración del personal y promueve una cultura de confianza y apertura a la implementación de nuevas cosas. Por otro lado, Meneses et al. (2023), destacan que la gestión del cambio requiere una planificación estratégica que contemple procesos técnicos y aspectos humanos además del liderazgo participativo, elementos claves para asegurar la sostenibilidad de los cambios implementados.

En el contexto actual, la digitalización y la agilidad organizacional son factores decisivos para la gestión del cambio. Según Ciampi et al. (2022), la transformación digital impulsa la evolución con la capacidad de una respuesta rápida ante cambios internos y externos en la empresa, fortaleciendo así la resiliencia organizacional. Esta visión es reforzada por González et al. (2021), quienes proponen el desarrollo de competencias digitales para las pequeñas y medianas empresas con el fin de alinear la cultura organizacional con las demandas del entorno tecnológico actual, la integración de tecnologías con metodologías que permitan realizar cambios progresivos como adaptativos, mejorando el proceso de la gestión del cambio.

Por lo expuesto, el fortalecimiento de las capacidades como la comunicación efectiva, la colaboración de los trabajadores es esencial para superar la resistencia al cambio en las organizaciones. Asimismo, la administración requiere de elementos técnicos, humanos que promuevan un liderazgo para promover las modificaciones. En cuanto al entorno actual, la digitalización es determinante porque potencian de manera ágil con los cambios del mercado combinando las herramientas tecnológicas para facilitar los procesos.

5.1.2. Teoría de la Innovación Tecnológica

Marquina (2023), menciona que en Schumpeter en 1934, da origen la Teoría de la Innovación Tecnológica, esta consiste en la evolución de técnicas, tecnologías, productos y modelos que adoptan las empresas para optimizar los recursos disponibles, convirtiendo la innovación como un factor clave para el crecimiento y la competitividad de las empresas. Asimismo, afirman G. Tejada et al. (2019), la teoría de la tecnología en el contexto organizacional refuerza el papel de cambio, transformando las estructuras, procesos y productos o servicios, implicando la adopción de nuevas herramientas y la reestructuración interna alineando los objetivos estratégicos de la organización.

El modelo de la innovación tecnológica no solo refiere a los productos o servicios también influye en los procesos y modelos de negocios innovadores que optimicen la eficiencia organizacional, en ese contexto, en el sector de viviendas, permite contar con una gestión organizada y mejorar su calidad de vida, estas tecnologías simplifican la gestión, potencializan la comunicación y brindan habilidad para ajustarse a las demandas actuales, por ende, establecer una innovación constante es un elemento clave para la actualización y sostenibilidad en el sector de bienes raíces, impulsando a la mejora constante de la industria.

La Teoría de la Innovación Tecnológica sostiene que la innovación es el motor para el desarrollo económico, mediante la introducción de productos, procesos e inclusive métodos de comercialización que sean nuevos. Además considera García (2020), que también se enfoca en las fuentes de materias primas y formas organizativas como dinámica para la innovación, permitiendo el crecimiento e incrementando la creatividad reemplazando lo tradicional por una estructura más sólida.

En la actualidad, la aplicación de la teoría se ha ampliado para incluir no solo en la creación de nuevos productos o servicios, además involucra la mejora de los procesos y modelos de un negocio. González et al. (2021), establece que es indispensable en sectores como el inmobiliario con la adopción de tecnologías digitales y la implementación de metodologías que sean eficientes y se puedan implementar en una empresa. Por ende, la innovación tecnológica en este sector facilita la comunicación, optimiza la administración de propiedades y mejora la calidad de vida de los residentes contribuyendo a la competitividad. Además, Burgos & Bocco (2020), la Teoría de la Innovación Tecnológica ha sido fundamental para entender las dinámicas en todas las áreas, adaptando las particularidades de los territorios y con ello promover el desarrollo a través de la innovación social y tecnológica permitiendo la adaptación local y la inclusión de actores que reconozcan el potencial del sector.

Bajo ese contexto, la innovación tecnológica se reconoce como el principal impulsor en el crecimiento económico al momento de incluir los procesos, métodos comerciales y nuevas formas organizativas que transforman las estructuras tradicionales, abarcando modelos de negocio y procesos internos y externos especialmente en el sector inmobiliario donde la tecnología fortalece la gestión, comunicación y eleva la calidad de quienes habitan en estos espacios.

5.2.3. Plataformas digitales integradas

Según Sequera & Gil (2023) las plataformas integradas en el contexto administrativo representan mejorar la gestión y comunicación en el sector inmobiliario. Estas plataformas consolidan herramientas y funcionalidades para la automatización de las tareas, contribuyendo a la transparencia financiera y comunicación eficiente. Desde ese punto de vista, la adopción de plataformas digitales integradas en el sector inmobiliario no solo es una tendencia de la actualidad, también se convierte en una necesidad para optimizar la gestión y mejorar la calidad de vida de los edificios y condominios aportando a mejorar la calidad de vida de los inquilinos. De modo que no solo optimizan la gestión administrativa también transforman la experiencia residencial promoviendo entornos cómodos seguros y eficientes, su implementación beneficia a todos los actores involucrados.

En la actualidad, las plataformas digitales se han consolidado como una herramienta esencial en la gestión administrativa en el sector inmobiliario. Según Martínez (2024) los sistemas integrales se encargan en la gestión de tareas desde el procesamiento de pagos hasta la planificación de un mantenimiento, por ende, estas herramientas han demostrado ser clave para las empresas inmobiliarias. Además, diversos estudios respaldan esta tendencia, Naeem et al. (2023) destacan que la implementación de plataformas integradas mejora los distintos sectores en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos. Así como Naranjo et al. (2022), mencionan que son canales que contribuyen a la calidad de los servicios y acceso a la información garantizando una comunicación adecuada entre los gerentes y usuarios. De acuerdo con Madruñero et al. (2024), estos instrumentos reúnen información de manera integral. A continuación, se presentan las principales características:

Tabla 1.
Características de las plataformas digitales

Características principales	Descripción
Integración de los procesos	Permite consolidar las funciones como la comunicación, contabilidad y logística en una sola plataforma.
Automatización y eficiencia	Permite la automatización de las tareas que son repetitivas, con el fin de reducir los errores en la empresa.
Transparencia	Se encarga de facilitar la transparencia de los movimientos financieros.
Comunicación	Ofrece un canal de comunicación y acceso a la información de manera pertinente.
Análisis de datos y toma de decisiones	Permite la incorporación de herramientas como inteligencia artificial para procesar la información.
Seguridad	Con la aplicación de tecnologías se garantiza la seguridad y la autenticidad en las transacciones.

Nota. Descripción de las características de las plataformas digitales. Fuente: (Camacho et al., 2023; Madruñero et al., 2024).

Las plataformas digitales integradas en el sector inmobiliario según la tabla 1, se caracterizan por la capacidad de automatizar los procesos, mejorar la comunicación y la eficiencia, a la vez la transparencia en la gestión de edificios y condominios. Además, la integración de funciones como consolidar información permite a los administradores y propietarios o arrendatarios acceder a información relevante en tiempo real, permitiendo la toma de decisiones basada en los datos recolectados.

Para Quintana (2024), la transformación digital consiste en la incorporación estratégica de tecnologías digitales para modernizar y optimizar los procesos administrativos, operativos y de comunicación, rediseñando la gestión para hacerla más eficiente y transparente. De manera similar, Proaño (2024) menciona que implica mejorar la gestión de cobros, la interacción con los usuarios y la toma de decisiones basada en datos. Por ende, el proceso de tecnificación para que sea efectivo requiere de conectividad, competencias digitales garantizando el uso y elevar la calidad de los residentes y mejorar la administración de los edificios.

Investigaciones actuales corroboran que la adopción de tecnologías, influyen de manera positiva en la rentabilidad, experiencia del cliente y competitividad especialmente en compañías que se encuentran en bienes raíces. Aguilar & Jiménez (2024), detallan que la automatización de los procesos y uso de la IA tienen potencial de incrementar la productividad hasta un 30% y disminuir los gastos operativos en un 20%, mientras que posibilitan una

administración rápida y exacta alineándose a las necesidades del negocio. Por ende, la automatización de los procesos y el uso de plataformas digitales facilita una gestión eficiente y se ajusta a las necesidades de los residentes, no obstante, los autores mencionan que existen desafíos como la resistencia al cambio, carencia de formación y la inversión en habilidades digitales, convirtiéndose en aspectos claves que aseguren la integración y éxito al momento de adoptar las herramientas. Por ende, la digitalización actúa como un catalizador para transformar los modelos de gestión de una empresa, según Reirer & Nández (2024), al mejorar la agilidad de los procesos mediante la automatización se reducen los errores y se facilita el acceso de información relevante favoreciendo las decisiones estratégicas. El proceso tecnológico ofrece servicios que son personalizados, ágiles y a la vez transparentes, incrementando la satisfacción de los residentes y propietarios en los edificios y condominios, con un entorno dinámico. Correlacionando con esa información, Ortiz (2022), menciona que la adopción de tecnologías es un elemento clave en la gestión administrativa en procesos como la venta y el análisis de mercado porque agiliza las operaciones, reduce los errores y permite el acceso a información estratégica para la toma de decisiones elevando la competitividad.

Asimismo, Luque (2021) subraya que contribuye en la personalización de los servicios al momento de generar transparencia en la comunicación con los clientes, lo que incrementa en la satisfacción de los residentes del sector inmobiliario, por ende, no solo acorta tiempos en la gestión además mejora la calidad del negocio. Por lo mencionado, los autores respaldan que la digitalización es indispensable en la eficiencia administrativa en el sector inmobiliario, al automatizar tareas, minimizar errores, fomentar la transparencia, además de incrementar la satisfacción de las personas, generando un entorno que sea competitivo.

Por lo expuesto, la digitalización actúa como un motor para la transformación de los modelos de gestión empresarial, al potenciar la agilidad mediante la automatización, permitiendo reducir fallas, así como el acceso a la información para la toma de decisiones estratégicas. Esta evolución ofrece servicios personalizados que sean eficientes y transparentes, además la incorporación de tecnologías agiliza los procesos de venta el análisis de mercado optimizando las operaciones y fortaleciendo la competitividad.

5.2.4. Resistencia al cambio

Como menciona Scholkmann (2021), la resistencia al cambio en tecnología consiste en la tendencia de las personas a oponerse o adaptarse de manera lenta a la implementación de nuevas herramientas en una organización, este fenómeno puede ser individual o grupal y como principal razón una sensación de temor al desconocimiento. Por lo tanto, la resistencia

al cambio se convierte en un obstáculo para la implementación de plataformas digitales, por ello es indispensable gestionar la resistencia mediante capacitaciones donde se relacionan los beneficios de la adopción de nuevas herramientas tecnológicas. En la siguiente figura se detalla los factores que conducen a la resistencia al cambio:

Figura 1.
Factores que influyen en la resistencia al cambio



Nota. Lista de factores que influyen en la resistencia al cambio. Fuente: (Ravello, 2021)

La resistencia al cambio en la adopción de tecnologías, en el sector inmobiliario ha sido objeto de diversos estudios académicos, por ejemplo Ravello (2021), destaca que la introducción de herramientas digitales provoca oposición por los usuarios, está se manifiesta por estructuras organizativas y está vinculada por el desconocimiento, la falta de capacitación, así como el temor de perder el control sobre los procesos tradicionales, sugiriendo la educación y la participación de las personas para mitigar el problema, facilitando así la adaptación. Otros estudios han analizado este fenómeno en diferentes sectores, Jo & Lee (2022), establecen que la gestión del cambio debe ser liderada mediante un procedimiento de comunicación, además de la participación y motivación de los clientes con el fin de reducir la resistencia. En esa línea, Asensio & Navarro (2020) proponen que los factores individuales como la percepción del uso de herramientas nuevas, juegan un papel fundamental para el éxito, relacionándose con la teoría de la innovación tecnológica y la gestión del cambio, que postula la resistencia de los usuarios pese a los beneficios, por ello, se debe presentar la utilidad tangible para contar con aceptación del público.

La adopción de nuevas tecnologías en el sector inmobiliario suele enfrentar rechazo por la carencia de conocimiento, la falta de formación y el temor de perder el control sobre los métodos tradicionales establecidos. Esta oposición se refleja en la estructura organizacional dificultando la integración de herramientas digitales. Por ende, para superar estas dificultades es esencial promover la capacitación, así como el acompañamiento de una comunicación clara y un liderazgo que motive e involucre a los clientes.

5.2.5. Gestión administrativa

Palomeque et al. (2020), plantean que la gestión administrativa en inmuebles se refiere a la organización, planificación y control de los procesos para garantizar que las personas puedan residir de una manera cómoda. Por ende, la administración implica adaptarse a los cambios como la tecnología. Es indispensable la gestión administrativa para mejorar los procesos de los inmuebles como mensualidades, seguridad e inclusive transparencia sobre las actividades que se realizan en los edificios y condominios. Por su parte, López & Pérez (2022), detallan que la implementación de manuales de funciones y la gestión por procesos constituyen estrategias para la gestión administrativa, estas prácticas permiten establecer una estructura organizacional clara, estandarizar y documentar los procesos que son clave.

Los autores resaltan que la gestión administrativa también se encuentra en evolución, por lo cual debe adoptar herramientas tecnológicas, esta evolución permite el acceso a información a tiempo real siempre y cuando se estandaricen los procesos, resultando esencial para el funcionamiento operativo de los edificios y condominios y como la adaptación a nuevos desafíos tecnológicos. Diversos estudios destacan la importancia de la digitalización en la gestión administrativa del sector inmobiliario. Badra et al. (2025) señalan que la digitalización permite reducir los errores humanos, mejora la comunicación entre los administradores con los residentes, incrementando la satisfacción con los inquilinos. En ese sentido va de la mano con lo mencionado por Palomeque et al. (2020) afirmando que la administración permite organizar las actividades para la construcción de manuales que sean claros donde los colaboradores deben dar uso. Consecuentemente, Garrido & Martínez (2019) establecen que las empresas inmobiliarias cuya naturaleza requiere atraer y satisfacer a los inquilinos necesitan detallar las tareas para el cumplimiento de las metas.

La administración de los edificios y los condominios es esencial para mantener una propiedad segura, funcional y agradable para quienes habitan en ellos, con el fin de optimizar los recursos y a la vez garantizar la transparencia en las operaciones realizadas. Desde la perspectiva de Torres et al. (2021), el perfil del administrador es esencial en conjuntos residenciales, donde requieren de habilidades en la organización, gestión financiera, comunicación y especialmente resolución de conflictos para asegurar el funcionamiento y la armonía entre los inquilinos. Zaldivar et al. (2021) también destacan la importancia de contar con manuales claros para facilitar la coordinación de las actividades, el cumplimiento de las normas internas, así como el pago de las cuotas y convivencia respetuosa.

La gestión administrativa en el sector inmobiliario está en constante evolución y requiere de la incorporación de herramientas tecnológicas que permita el acceso oportuno en la información, para lo cual, se recomienda que los procesos estén estandarizados. Como refiere Badra et al. (2025), esto resulta clave para el correcto funcionamiento operativo en los edificios y condominios con la finalidad de minimizar errores humanos y mejorar la comunicación existente entre los administradores y residentes con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes. Además los autores, recalcan la importancia de organizar las actividades mediante manuales claros que guíen al personal en el cumplimiento de las funciones, donde la administración asegura que las metas se alcancen manteniendo la propiedad segura, funcional y agradable para los residentes, desde ese enfoque el administrador debe tener habilidades de organización, manejo financiero y una comunicación efectiva para resolver conflictos, factores que favorecen la armonía y el bienestar en los condominios, convirtiéndose esencial contar con normas claras, procesos definidos para el cumplimiento de reglas internas y el respeto mutuo entre las personas.

5.2. Marco conceptual

5.2.1. Administración de edificios y condominios

La administración de edificios y condominios se consolida como un proceso que requiere de organización, planificación y control de las actividades. De acuerdo con Ramírez et al. (2020), esta gestión consiste en la diligencia de los procesos como cobro de mensualidades, seguridad y transparencia de las actividades realizadas en los inmuebles.

Estos enfoques de los autores promueven la eficiencia y la transparencia en la gestión de los recursos y servicios comunes a través de la preparación del administrador, como el apoyo de manuales que estandarice los procesos. Así como la importancia de usar tecnología y la capacitación continua para optimizar la administración y a la vez fortalecer la comunicación y convivencia de los residentes.

5.2.2. Eficiencia de los procesos administrativos

La eficiencia administrativa es la capacidad de maximizar los recursos disponibles en una empresa. Como refieren Gorosabel & Chóez (2024), implica optimizar los recursos humanos, materiales y financieros alcanzando los objetivos planteados en una empresa con el menor desperdicio posible y como resultado la reducción de los costos y sostenibilidad del negocio. En este contexto, la eficiencia administrativa es fundamental para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, optimizando los recursos y a la vez adaptarse

a las necesidades de los usuarios con el fin del desarrollo económico de los edificios y condominios y velar por los propietarios y arrendatarios.

Estudios recientes demuestran que la optimización de los procesos administrativos impacta en aspectos como la gestión financiera, la comunicación o inclusive el mantenimiento preventivo o la resolución de problemas. M. Maldonado et al. (2021) señalan que una asignación adecuada en las tareas, presupuestos y automatización en las actividades como control de pagos, informes o normas son factores que permiten una administración ágil y transparente, acompañado de herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación entre administradores e inquilinos. La eficiencia administrativa se refleja por la satisfacción de los clientes como refiere Párraga S (2021) es indispensable que se realicen auditorías internas estableciendo indicadores financieros y de desempeño que permitan monitorear y a la vez mejorar los procesos en caso de encontrar irregularidades. Por lo mencionado por los autores, la eficiencia administrativa es esencial para el desarrollo económico, la calidad de vida en los edificios y condominios garantizando el uso óptimo de los recursos, promoviendo la transparencia y respondiendo las necesidades de los residentes.

5.2.3. Calidad de los procesos administrativos

Para Quijano (2020), la gestión de calidad es una estrategia para los procesos administrativos, porque permite establecer técnicas que fomenten el desarrollo de las actividades a través de los principios administrativos como la planificación, organización, dirección y el control.

En el contexto de inmobiliarias, la implementación de mejoras de calidad permite prevenir los errores y modernizar los procesos, garantizando la transparencia y confianza de los propietarios y arrendatarios a través de una evaluación constante de los servicios optimizando los recursos. Asimismo, la adopción de sistemas de gestión de calidad como menciona Rampini et al. (2019), deben estar alineados con estándares internacionales como la norma ISO 9001, consolidado como una estrategia para modernizar las operaciones internas, documentar los procesos y métricas, además de dar seguimiento y mejorar el rendimiento organizacional. Por ende, la implementación de este tipo de sistemas parte de un diagnóstico para posteriormente generar manuales y control de estas.

Los autores detallan el avance continuo en la gestión administrativa que requiere compromiso de todos los actores en los inmuebles, con una comunicación efectiva y mecanismos de evaluación que deben ser permanentes como las auditorías e inclusive

encuestas de satisfacción para los usuarios, fortaleciendo la cultura y mejorar la credibilidad de los edificios y condominios.

5.2.4. Transparencia financiera

Carrillo (2021), establece que la transparencia financiera permite la claridad y acceso de la información económica y contable de una organización, permitiendo a todos los involucrados comprender la situación que se encuentra el sector. En el contexto de la administración de edificios y condominios, la transparencia financiera implicaría que los propietarios del inmueble realicen informes claros sobre los ingresos, gastos, presupuestos facilitando contar con una gestión responsable y confiable para los inquilinos. A continuación se presentan las principales características:

Tabla 2.
Características de la transparencia financiera

Características	Descripción
Informes periódicos	Permite la presentación de los ingresos, egresos y saldos de los propietarios
Acceso a la información	Disponibilidad abierta de los documentos financieros relevantes a los colaboradores de la empresa
Auditorías externas	Revisión de la gestión de los recursos y de las cuentas
Cumplimiento normativo	Ajuste de la normativa vigente sobre la divulgación, además de la rendición de cuentas

Nota. Descripción de las características de la transparencia financiera. Fuente: (A. Maldonado et al., 2019)

Los autores subrayan la transparencia financiera con la elaboración de informes que sean periódicos y a la vez accesibles, además de la realización de las auditorías externas como un mecanismo de control así como de confianza para los inquilinos, para lo cual, los propietarios deben dar cumplimiento de la normativa vigente rindiendo las cuentas una vez al año, generando una comunicación efectiva donde los propietarios puedan resolver las dudas y participar en la toma de decisiones.

5.2.5. Calidad de vida

Como menciona Ávila (2022), la calidad de vida de las personas en viviendas está influenciada por factores como la estabilidad en la tenencia de la vivienda, el acceso a los servicios básicos y la integración en el entorno. En ese contexto, los edificios y condominios se asocia la calidad de vida con la seguridad, infraestructura y especialmente con la

convivencia con los otros residentes o en caso de arrendamiento con el gerente del inmueble, mejorando así la percepción de los inquilinos. Koçak & Terzi (2024) resaltan que para asegurar la calidad de vida de los residentes es importante la seguridad de las construcciones, así como la evaluación de la satisfacción de los habitantes, con el fin de fomentar el bienestar en los espacios habitacionales, debido que la falta de mantenimiento y deterioro de las propiedades impactan en la percepción de la calidad de vida de quienes lo habitan.

6. Marco metodológico

6.1. Diseño de la investigación

El diseño del estudio se basará en un enfoque mixto, donde integra métodos cuantitativos y cualitativos con el fin de analizar el impacto de la implementación tecnológica en la eficiencia y calidad de la administración de edificios y condominios desde la perspectiva de los propietarios en la zona centro-norte de Quito en el año 2023-2024. Según Polonia et al. (2020), la metodología de esta investigación permite obtener una visión sobre el problema del estudio y combinar datos medibles con las percepciones de la población.

El uso del enfoque mixto permitirá evaluar los resultados tangibles, además de comprender las experiencias de los propietarios respecto al uso de herramientas tecnológicas. Para ello, se emplearán encuestas que permitirán la recolección de información sobre las vivencias, opiniones y expectativas sobre la digitalización de los procesos administrativos en los condominios y edificios de la zona Centro-Norte de Quito.

6.2. Tipos de investigación

Se utilizará una investigación aplicada, como menciona Castro et al. (2023), se enfoca en resolver problemas prácticos mediante la implementación de soluciones que son concretas optimizando la gestión de dificultades sociales como es la disposición de tecnología en los procesos.

A través de este enfoque, se evaluará el impacto real de las herramientas digitales en la eficiencia operativa y la calidad de gestión, con el objetivo de identificar las áreas de mejora y ofrecer soluciones para analizar el impacto de la implementación tecnológica en la eficiencia y calidad de la administración de edificios y condominios en la zona centro – norte de Quito, desde la perspectiva de los propietarios, durante el período 2023-2024

6.3. Métodos de investigación

Se utilizará el método deductivo, de acuerdo con Sánchez et al. (2020), consiste en partir de un principio general y luego aplicarlos en algo particular, permitiendo generar conclusiones y dar solución a las preguntas de investigación.

Mediante el método deductivo se analizará cómo los conceptos de gestión tecnológica ayudan a optimizar la administración de los edificios y condominios de la zona Centro-Norte de Quito, datos recolectados que permitirán dar solución a los objetivos y problemas de la investigación para finalmente ofrecer conclusiones y recomendaciones.

6.4. Determinación de la población y muestra

De acuerdo con National Endowment for Democracy (NED) (2024), en la zona Centro-Norte de Quito, existen alrededor de 2331 edificios y condominios, con un aproximado de 500 000 personas que residen en ellos. Para obtener una muestra de la población, se aplicará la técnica del muestreo probabilístico, que consiste mediante una fórmula de poblaciones finitas calcular el tamaño de la muestra como se muestra a continuación:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)(e)^2 + (\sigma)^2(Z)^2}$$

Significado:

n= Representa el tamaño de la muestra

N= Representa el tamaño de la población

σ = Corresponde a la desviación estándar de la población, con una constante de 0,5

Z= Es el valor obtenido sobre los niveles de confianza, es una constante que tienen valores donde se aplicará el 90% (0,9), con el fin de que la investigación sea confiable.

e=Refiere al error aceptable de la muestra con una valoración desde 1% al 10%, en la investigación se considerará el 10% (0,10), valor estándar usado en los estudios (López P & Fachelli S, 2017).

$$n = \frac{500000 (0,10)^2 (0,90)^2}{(500000 - 1)(0,10)^2 + (0,5)^2(0,90)^2}$$

$$n = 69$$

Una vez ejecutada la fórmula se determina que se realizarán encuestas a 69 condominios y edificios del sector Centro-Norte con el fin de recolectar información valiosa para el estudio. Detallando a continuación el listado de las propiedades:

Tabla 3.
Población muestra edificios y condominios

Nro.	Nombre	Ubicación
1	Qorner	Av. De los Shyris y Av. República de El Salvador
2	Edificio Aquitana	Centro Norte
3	Bellini I	Centro Norte
4	Bellini II	Centro Norte
5	Conjunto Bulevar de las Acacias	Centro Norte
6	Conjunto El Remanso	Centro Norte
7	Conjunto Los Ceibos	Centro Norte
8	Conjunto Portón de Almería	Centro Norte
9	Conjunto Prados de la Armenia	Centro Norte
10	Conjunto San Agustín	Centro Norte
11	Conjunto Santorini	Centro Norte
12	Conjunto Vía Alcantara	Centro Norte
13	Edificio San Mateo	Centro Norte
14	Galatea	Centro Norte
15	Miletus	Centro Norte
16	Moolingal	Centro Norte
17	Pathmos	Av. 6 de Diciembre y Av. Eloy Alfaro
18	Torres del Valle	Av. Amazonas y Av. República
19	Urbanización la Hacienda	Av. 6 de Diciembre y Av. La Coruña
20	Urbanización Santa Elena	Av. Amazonas y Av. República
21	Edificio IQON	Av. 6 de Diciembre y Av. Eloy Alfaro
22	Unique	Av. Amazonas y Av. República
23		
24	Conjunto la Rinconada del Norte	Fray Leonardo Murialdo y Av. La Coruña
25	Confiec	Av. Amazonas y Av. República
26	Condominio Altos de Iñaquito	Av. 6 de Diciembre y Av. Eloy Alfaro
27	Condominio Rumipamba Heights	Av. Rumipamba y Av. Amazonas
28	Condominio Jipijapa Heights	Av. 6 de Diciembre y Av. La Coruña
29	Condominio Cochapamba Gardens	Av. De la Prensa y Av. Mariscal Sucre
30	Condominio la Concepción	Av. 10 de Agosto y Av. La Prensa
31	Condominio Kennedy Gardens	Av. Amazonas y Av. 6 de Diciembre
32	Condominio San Isidro	Av. Simón Bolívar y Av. Mariscal Sucre
33	Condominio Nayón Gardens	Av. Nayón y Av. Simón Bolívar
34	Condominio Zámbara Heights	Av. Zámbara y Av. Simón Bolívar
35	Condominio la Floresta	Av. 12 de Octubre y Av. La Coruña
36	Condominio El Batán	Av. 6 de Diciembre y Av. Eloy Alfaro
37	Condominio Guápulo Heights	Av. González Suárez y Av. De los Shyris
38	Condominio La Ronda	Av. 24 de Mayo y Av. García Moreno
39	Condominio la Comuna	Av. 6 de Diciembre y Av. La Coruña
40	Condominio La Alameda	Av. Amazonas y Av. 12 de Octubre
41	Condominio La Pradera	Av. 6 de Diciembre y Av. Eloy Alfaro
42	Condominio La Vicentina	Av. 12 de Octubre y Av. La Coruña
43	Condominio la Tola	Av.24 de Mayo y Av. García Moreno
44	Condominio La Magdalena	Av. Amazonas y Av. 12 de Octubre
45	Condominio la Carolina	Av. Amazonas y Av. 6 de Diciembre
46	Condominio la Floresta II	Av. 12 de Octubre y Av. La Coruña
47	Condominio la Alameda II	Av. Amazonas y Av. 12 de Octubre

48	Condominio la Vicentina II	Av. 12 de Octubre y Av. La Coruña
49	Edificio XIIT	Centro Norte
50	Condominio Xoe	Centro Norte
51	Yoo Quito	Avenida González Suárez
52	Proyecto Zaigen	El Batán
53	Edificio Zyra	La Carolina
54	Proyecto ADN	Centro Norte
55	Condominio Kapía	Centro Norte
56	Torre Grafitto	Quito Tenis
57	CityLife	La República del Salvador
58	Edificio Allpa	Guápulo
59	Edificio Pontebello	González Suarez
60	Condominio Cumbres del Moral	Sierra del Moral
61	Edificio Bolshoi	Centro Norte
62	Edificio Stratta	Centro Norte, La Carolina
63	Edificio Box	Centro Norte
64	Condominio Donatello	Centro Norte
65	Departamentos en N72A	N72A y Panamericana Norte
66	Condominio San Pedro Claver	Fernández Salvador y Av. De la Prensa
67	Edificio en Eloy Alfaro y de los Nogales	Eloy Alfaro y de los Nogales
68	Conjunto la Rinconada del Norte	Fray Leonardo Murialdo
69	Condominio Portezuelo III	Avenida Eloy Alfaro

Nota. Enlistado de la muestra. Fuente: Autores.

7. Resultados y Análisis

Como parte del proceso de recolección de datos, se aplicaron encuestas en las 69 propiedades seleccionadas. En cada condominio y edificio se encuestó a cinco propietarios, lo que dio como resultado un total de 345 encuestas realizadas, permitiendo contar con una cantidad de personas relevante para el estudio. A continuación se muestran los resultados recolectados:

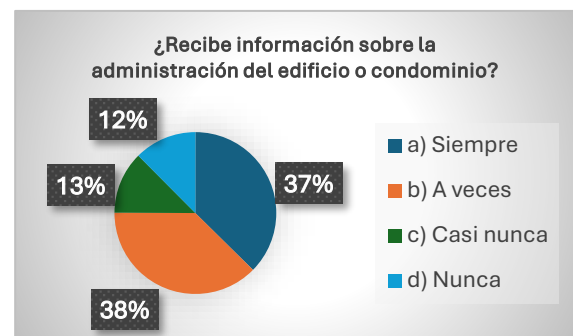
Pregunta 1: ¿Recibe información sobre la administración del edificio o condominio?

Tabla 4.
Pregunta 1

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Siempre	129	37%
b) A veces	130	38%
c) Casi nunca	43	13%
d) Nunca	43	12%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 1.
Pregunta 1



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

De acuerdo a los resultados de la Tabla 4, el 38% de los encuestados afirmó recibir información a veces, el 37% siempre, lo que indica una comunicación que es aceptable en la mayoría de los casos, sin embargo, un 25% señaló entre casi nunca y nunca estableciendo no recibir datos constantes. Bajo ese contexto, Aguilar & Jiménez (2024), destacan que una comunicación deficiente afecta la experiencia del residente y la eficiencia en la administración.

Por lo tanto, estos datos evidencian la necesidad de la implementación de canales digitales que sean efectivos para fortalecer el vínculo y comunicación entre los administradores y los propietarios.

Pregunta 2: ¿ Está satisfecho con los procesos administrativos actuales en su edificio?

Tabla 5.
Pregunta 2

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Sí	250	72%
b) No	95	28%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 2.
Pregunta 2



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

Los datos recopilados sobre los procesos actuales de los condominios y edificios reflejan que el 72% de los residentes se encuentran satisfechos, mientras que un 28% expresó insatisfacción. Esta diferencia sugiere M. Maldonado et al. (2021), que la satisfacción en contextos habitacionales depende principalmente de una administración eficaz, donde el responsable es capaz de responder con agilidad y transparencia

Por ende, fortalecer la gestión administrativa e incorporar plataformas tecnológicas o procesos participativos podría elevar el nivel de satisfacción en los conjuntos residenciales.

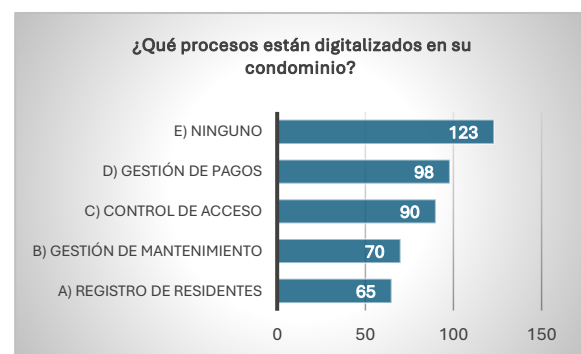
Pregunta 3: ¿Qué procesos están digitalizados en su condominio?

Tabla 6.
Pregunta 3

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Registro de residentes	65	15%
b) Gestión de mantenimiento	70	16%
c) Control de acceso	90	20%
d) Gestión de pagos	98	22%
e) Ninguno	123	28%
TOTAL	446	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 3.
Pregunta 3



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

En la pregunta 3, se permitió seleccionar múltiples opciones, por lo cual el total de respuestas es de 446, entre los más implementados se destacan la gestión de pagos con el 22% y el control del acceso con el 20%, mientras que áreas como el registro de residentes un 15% y la gestión de mantenimiento 16% presentando el menos nivel de automatización. No obstante, es importante resaltar que un 28% de las respuestas indicó que ningún proceso se encuentra digitalizado.

La falta de tecnología podría limitar la eficiencia operativa, tal como señala González et al. (2021), la transformación digital en las organizaciones implica desarrollo de competencias organizacionales y una planificación a largo plazo para garantizar la adaptabilidad con las necesidades actuales.

Por lo expuesto, aunque existen avances en ciertos procesos, la digitalización no se aplica en su totalidad, lo que abre la oportunidad de fortalecer la gestión mediante soluciones tecnológicas para mejorar las funciones de los condominios y edificios.

Pregunta 4: ¿Qué procesos realiza manualmente la administración que deberían estar digitalizados?

Tabla 7.
Pregunta 4

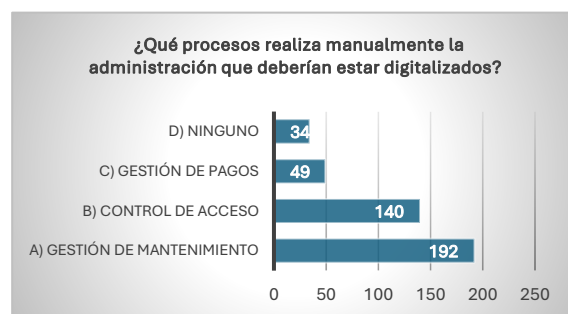
Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Gestión de mantenimiento	192	46%
b) Control de acceso	140	34%
c) Gestión de pagos	49	12%
d) Ninguno	34	8%
TOTAL	415	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

Una parte importante de los encuestados menciona que existen procesos que se gestionan manualmente, especialmente en mantenimiento un 46%, y el control del acceso en 34% son las áreas donde se percibe la necesidad de digitalización, el 12% hace énfasis en la forma de pago y solo un 8% considera que no hay procesos por digitalizar.

Gráfico 4.
Pregunta 4



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Este escenario refleja que la administración de los condominios y edificios depende de procedimientos tradicionales, lo que puede limitar la eficiencia e incrementar errores. Naeem et al. (2023), destaca que la digitalización en el sector inmobiliario no solo reduce los costos operativos además mejora la transparencia de los servicios.

En otras palabras, es evidente la necesidad de modernizar la administración a través de herramientas tecnológicas. Especialmente en las áreas que perciben los residentes como prioritarios para mejorar la calidad de vida y el funcionamiento de los edificios y condominios.

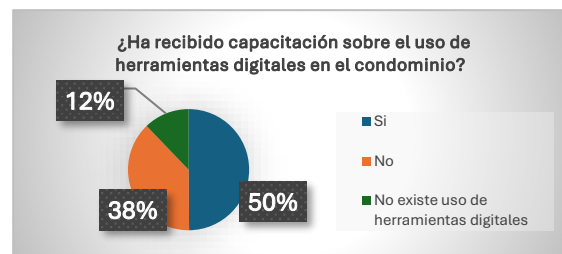
Pregunta 5: ¿Ha recibido capacitación sobre el uso de herramientas digitales en el condominio?

Tabla 8.
Pregunta 5

Opciones	Respuestas	Frecuencia
Si	172	50%
No	131	38%
No existe uso de herramientas digitales	42	12%
TOTAL	345	83%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 5.
Pregunta 5



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

La capacitación digital en los condominios y edificios refieren los encuestados que un 50% afirmó haber recibido una formación sobre el uso de las herramientas, mientras un 38% establece que no tiene conocimiento y el 12% señaló que en su residencia no cuenta con ningún tipo de herramienta digital, lo que limita la formación.

El resultado muestra que la preparación de los usuarios no tiene acompañamiento del todo. Gaitán & Pérez (2023) destacan la importancia de formar las implementaciones en espacios comunitarios para mejorar la convivencia e informar los cambios realizados en bienes raíces.

Es decir, los datos evidencian que la capacitación debe ser un componente prioritario cuando se implementan herramientas digitales, con el fin de que los procesos sean efectivos y sostenibles a largo plazo dentro de los edificios y condominios.

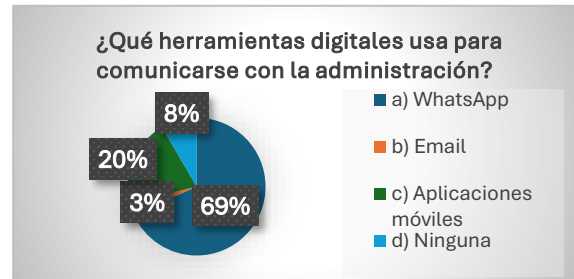
Pregunta 6: ¿Qué herramientas digitales usas para comunicarse con la administración?

Tabla 9.
Pregunta 6

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) WhatsApp	236	69%
b) Email	10	3%
c) Aplicaciones móviles	70	20%
d) Ninguna	29	8%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 6.
Pregunta 6



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

Los resultados muestran una preferencia por los canales como: WhatsApp utilizado por el 69% de los encuestados, convirtiéndose en la principal vía de comunicación con la administración. En contraste, herramientas más formales como el correo electrónico con el 3% y las aplicaciones móviles con el 20%. Por otro lado, un 8% de los residentes afirman no utilizar ningún medio digital para este fin.

Por lo expuesto, existen avances en la comunicación dependiendo de un medio digital. Según, Luque (2021), las organizaciones optan por plataformas accesibles y populares, no obstante, esto puede generar desorganización o falta de registro limitando el profesionalismo.

A partir de estos datos, es necesario que los condominios y edificios cuenten con plataformas centralizadas y oficiales que complementen los medios de comunicación usados en la actualidad, garantizando que la información divulgada sea segura y documentada.

Pregunta 7: ¿La tecnología mejora la comunicación entre vecinos y la administración?

Tabla 10.
Pregunta 7

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Sí	317	92%
b) No	28	8%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 7.
Pregunta 7



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

La mayoría de los encuestados con el 92% considera que la tecnología si facilita la comunicación entre residentes con la administración, mientras que sólo un 8% menciona que no percibe mejoras en este aspecto.

La percepción positiva refuerza la idea que las herramientas digitales mejoran las relaciones en los espacios comunitarios. En este contexto, Reirer & Nández (2024), destacan que la digitalización optimiza la gestión y fortalece el tejido social.

Por lo expuesto, los datos respaldan la necesidad de invertir en tecnología como un medio para una comunicación adecuada entre la administración y los residentes, por ende, deben ir los cambios acompañados de estrategias para la implementación y participación de las personas.

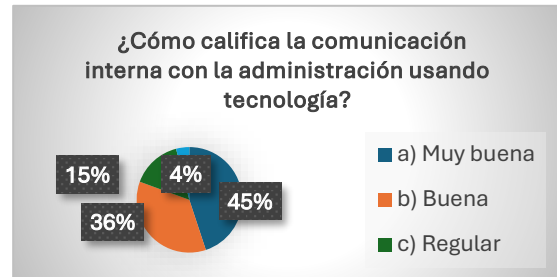
Pregunta 8: ¿Cómo califica la comunicación interna con la administración usando tecnología?

Tabla 11.
Pregunta 8

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Muy buena	155	45%
b) Buena	123	36%
c) Regular	53	15%
d) Mala	14	4%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 8.
Pregunta 8



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

Desde la perspectiva de los residentes, la comunicación digital con la administración ha logrado una evaluación positiva, el 45% califica como buena y el 36% como muy buena, sumando un 81% de respuestas que son favorables y apenas un 15% opina que es regular y un número reducido la considera como mala. Koçak & Terzi (2024), indican que la calidad de la interacción digital depende de los canales utilizados para la adaptación de la comunidad, por ende es necesario procesos estructurados y que se gestione capacitación para los involucrados.

Los resultados, aunque son alentadores, se recomienda fortalecer los canales de comunicación existentes, asegurando que las personas tengan respuestas ágiles y la información emitida sea segura y accesible para todos los residentes.

Pregunta 9: ¿Qué tipo de apoyo técnico le gustaría recibir para facilitar el uso de tecnología?

Tabla 12.
Pregunta 9

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Capacitación continua	115	33%
b) Soporte técnico permanente	106	31%
c) Manuales	124	36%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 9.
Pregunta 9



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

Al consultar sobre el tipo de apoyo que facilita el uso de herramientas tecnológicas en los condominios y edificios la preferencia alta fue la aplicación de manuales con el 36%, seguido de la capacitación continua 33% y el soporte técnico con el 31%. Estos resultados se alinean con lo propuesto por Phillips & Klein (2023) que el éxito de la transformación tecnológica depende del apoyo de las organizaciones durante el proceso de adaptación.

Por lo tanto, es necesario que los condominios y edificios cuenten con un plan de acompañamiento técnico que contemple las diversas formas de apoyo para que los residentes se familiaricen con las herramientas tecnológicas implementadas.

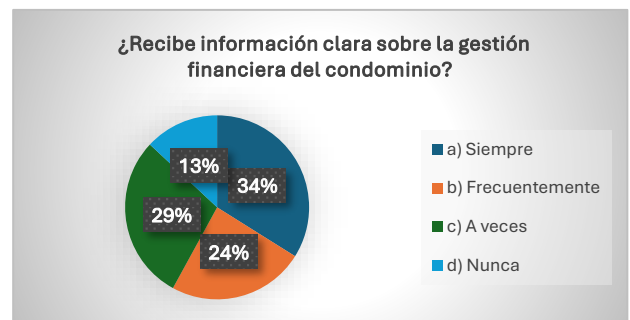
Pregunta 10: ¿Recibe información clara sobre la gestión financiera del condominio?

Tabla 13.
Pregunta 10

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Siempre	117	34%
b) Frecuentemente	83	24%
c) A veces	100	29%
d) Nunca	45	13%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 10.
Pregunta 10



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

Solo el 34% de los encuestados afirma recibir información sobre la gestión financiera, mientras que un 24% menciona recibir de manera frecuente. Por otro lado, un 29% refiere que solo a veces accede a estos datos y el 13% establece que nunca la recibe, lo que evidencia una comunicación financiera desigual en los condominios y edificios. Como indican Garrido & Martínez (2019), la gestión de los recursos no solo requiere un análisis interno, también depende una comunicación efectiva hacia los usuarios fortaleciendo la confianza y reflejando claridad informativa.

A partir de los resultados, los condominios y edificios requieren fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas, adoptando formatos que sean comprensibles y periódicos permitiendo a los residentes estar informados sobre los recursos de donde viven.

Pregunta 11: ¿Qué tan clara es la información financiera que recibe

Tabla 14.
Pregunta 11

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Muy clara	129	37%
b) Clara	113	33%
c) Regular	73	21%
d) Poco clara	30	9%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 11.
Pregunta 11



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

De acuerdo con los encuestados un 37% califica muy clara el contenido financiero proporcionado por la administración, un 33% lo califica como claro y un 21% como regular y un 9% como poco clara, lo que indica que una parte significativa de los residentes enfrentan dificultades para comprender la información entregada. Garrido & Martínez (2019), mencionan que una comunicación organizacional es importante adaptar el lenguaje técnico a formatos accesibles para todos los involucrados.

En ese sentido, la claridad de la información se requiere trabajar en los condominios y edificios, con una presentación y lenguaje entendible que garantice que todos los residentes puedan interpretar el estado económico que se encuentran.

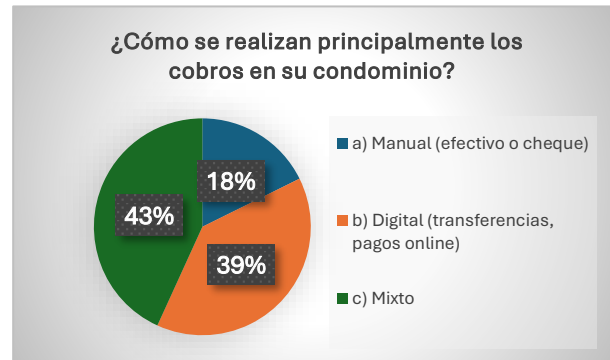
Pregunta 12: ¿Cómo se realizan principalmente los cobros en su condominio?

Tabla 15.
Pregunta 12

Opciones	Respu estas	Frecu encia
a) Manual (efectivo o cheque)	61	18%
b) Digital (transferencias, pagos online)	135	39%
c) Mixto	149	43%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 12.
Pregunta 12



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la forma más común de cobro en los condominios es el modelo mixto con el 43%, que combina los medios digitales y métodos manuales. Seguidamente, el uso de pagos digitales con el 39%, mientras que un 18% de los encuestados indicó que el cobro sólo se realiza mediante efectivo o cheque.

Para Proaño (2024), estandarizar los métodos digitales mejora la eficiencia operativa y ofrece transparencia en el control financiero. Por lo cual, es recomendable que los condominios y edificios implementen distintos métodos de cobros, con el apoyo de sistemas digitales, asegurando que todos los residentes tengan opciones para realizar sus pagos.

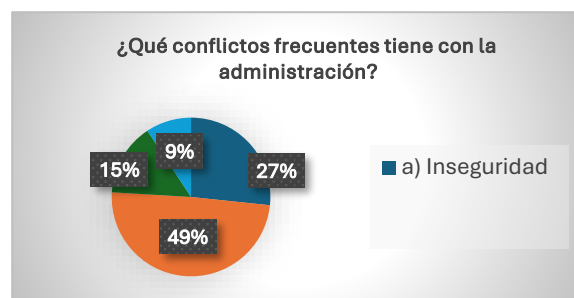
Pregunta 13: ¿Qué conflictos frecuentes tiene con la administración?

Tabla 16.
Pregunta 13

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Inseguridad	92	27%
b) Uso indebido de áreas comunes	170	49%
c) Ruidos o molestias	51	15%
d) Mantenimiento deficiente	32	9%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 13.
Pregunta 13



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

Los resultados de la encuesta muestran que el conflicto principal de los residentes es el uso indebido de las áreas comunes con el 49%, seguido de las situaciones relacionadas con la inseguridad con el 27% y los ruidos o molestias con el 15%, en menor medida el 9% afirma que existen inconvenientes relacionados con el mantenimiento.

Esta información va de la mano con A. Tejada et al. (2019) afirmando que los conflictos en los espacios compartidos se pueden mitigar mediante la aplicación de normativas y el uso de canales de comunicación entre los administradores y los residentes.

En función a los resultados y los autores, es indispensable que las residencias fortalezcan los reglamentos internos para el buen uso de las áreas comunes y establecer protocolos para la resolución de conflictos que ayude a mejorar la convivencia.

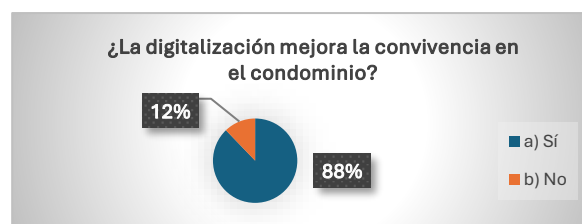
Pregunta 14: ¿La digitalización mejora la convivencia en el condominio?

Tabla 17.
Pregunta 14

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Sí	303	88%
b) No	42	12%
TOTAL	345	100%

Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Gráfico 14.
Pregunta 14



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

Un 88% de los encuestados considera que la digitalización contribuye a la convivencia en su residencia, mientras un 12% opina lo contrario. M. Maldonado et al. (2021), sostienen que es importante el uso de las herramientas tecnológicas porque permite una convivencia armónica.

Por lo expuesto, el alto nivel de aceptación de los residentes es importante que la tecnología se considere como un recurso para fortalecer la administración, la cohesión social y fomentar la colaboración entre las personas.

Pregunta 15: ¿Qué riesgos ha recibido en la implementación tecnológica?

Tabla 18.
Pregunta 15

Opciones	Respuestas	Frecuencia
a) Fallas técnicas	48	14%
b) Resistencia de usuarios	97	28%
c) Costos	124	36%
d) Problemas de privacidad	48	14%
e) No aplica tecnología	28	8%
TOTAL	345	100%

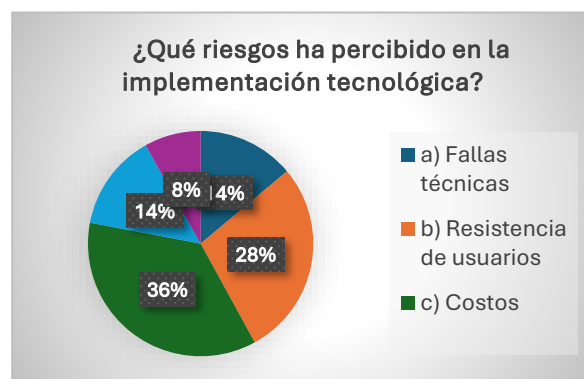
Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

Análisis:

En el proceso de adopción de tecnología en los condominios los encuestados identifican como el principal riesgo los costos asociados con un 36%, seguido con las fallas técnicas con el 14%, así como problemas de privacidad con el mismo porcentaje y apenas un 8% indicó que no se aplica tecnología. De acuerdo con Zaldivar et al. (2021), el presupuesto puede convertirse en una barrera estructural.

Por ende, la implementación tecnológica requiere de una planificación en todos los aspectos desde físicos hasta financieros con el fin de aprovechar los beneficios de las herramientas digitales.

Gráfico 15.
Pregunta 15



Nota. Respuesta de las encuestas. Fuente: Forms.

8. Conclusiones

La implementación de tecnologías en la administración de edificios y condominios en la zona Centro-Norte de Quito durante el período 2023-2024 ha tenido un impacto positivo en la eficiencia y calidad de los procesos, aunque aún existen áreas de mejora. Los resultados muestran que, a pesar de la aceptación general de la digitalización, muchas operaciones aún se realizan manualmente, lo que limita el potencial de la tecnología para mejorar la gestión. La mayoría de los propietarios valora la digitalización como una herramienta útil para mejorar la comunicación y convivencia, pero también perciben desafíos como los costos asociados y la falta de capacitación adecuada.

Los resultados de la investigación muestran que, aunque el 43% de los condominios y edificios gestionan sus cobros de manera mixta (manual y digital), aún persisten prácticas administrativas tradicionales. Entre ellas, un 46% de los residentes señaló que la gestión de mantenimiento se realiza manualmente y un 34% lo indicó en el control de acceso, lo que evidencia que gran parte de los procesos clave no están tecnificados. A su vez, un 28% manifestó que ningún proceso está digitalizado, estas cifras revelan que la gestión administrativa aún depende en buena medida de mecanismos no automatizados, lo cual limita la eficiencia operativa, asimismo, la falta de digitalización se traduce en una experiencia desigual para los residentes, particularmente en áreas sensibles como la gestión financiera, donde solo el 34% afirma recibir información clara siempre, mientras que el 29% señala recibirla solo a veces y el 13% nunca, esto evidencia debilidades en la rendición de cuentas y subraya la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica para una administración más eficiente y transparente.

La resistencia al uso de herramientas digitales se presenta como un factor que influye directamente en la eficiencia administrativa y la calidad de vida. Aunque el 50% de los encuestados ha recibido alguna capacitación sobre el uso de herramientas digitales, un 38% indica no haber recibido formación, y un 12% señala que en su condominio no existe uso de tecnología alguna, esta brecha formativa incide en la adopción y aprovechamiento de plataformas tecnológicas. Asimismo, el 36% de los encuestados identifica los costos como el principal riesgo en la implementación tecnológica, seguido por la resistencia de usuarios 28% y fallas técnicas 14%. Estos datos respaldan la necesidad de diseñar estrategias de formación continua y acompañamiento técnico para asegurar una apropiación efectiva de las herramientas. Además, se observa que el canal más usado para comunicarse con la administración es WhatsApp, mientras que medios más formales como correo electrónico lo usan irregularmente, lo cual refleja una adopción informal de la tecnología sin protocolos definidos ni respaldo documental.

La ausencia de digitalización impacta también en la convivencia y en el sentido de comunidad. El 49% de los residentes identifica como conflicto frecuente el uso indebido de áreas comunes, seguido de inseguridad y ruidos o molestias, lo que indica carencias en la organización interna y en la comunicación de normas, a pesar de estas dificultades, un 88% considera que la digitalización mejora la convivencia, y un 92% cree que fortalece la comunicación con la administración. Además, el 81% califica como buena o muy buena la comunicación digital con la administración, lo que refuerza el valor que los residentes otorgan a los canales digitales. Estos datos demuestran que existe una percepción ampliamente favorable hacia el uso de tecnologías, siempre que estas sean acompañadas de planes de implementación estructurados, canales formales, capacitación accesible y apoyo técnico permanente. La transformación digital, por tanto, debe verse como una oportunidad para profesionalizar la gestión, promover la cohesión social y garantizar condiciones habitacionales más justas, transparentes y sostenibles.

9. Referencias bibliográficas

- Aguilar, M., & Jiménez, C. (2024). *Propuesta de implementación de ecosistemas digitales en la Inmobiliaria Busco mi Vivienda en la ciudad de Cuenca; transformando la experiencia del cliente y aumentando su competitividad en el mercado local para el año 2025*. <https://repositorio.ister.edu.ec/jspui/bitstream/68000/380/1/AGUILAR%20MAR%C3%8DA%20BELEN-JIM%C3%89NEZ%20CRISTIAN.pdf>
- Asensio, J., & Navarro, E. (2020). Panorama de la digitalización del sector inmobiliario y su impacto en la red. *Conference: II Congreso Iberoamericano de Jóvenes*, 1–8. https://www.researchgate.net/publication/338595975_Panorama_de_la_digitalizacion_d_el_sector_inmobiliario_y_su_impacto_en_la_red
- Ávila, J. (2022). *The informal rental housing market for the Venezuelan population living in Bogota*.
- Badra, L., Si Mohamed Professor, B., & Abdoukarim Student, M. (2025). *The impact of digitalization on management control and performance : A Systematic Literature Review L'impact de la digitalisation sur le contrôle de gestion et la performance : Une revue de littérature systématique*. www.revuefreg.fr
- Burgos, A., & Bocco, G. (2020). Contribuciones a una teoría de la innovación rural. *Cuadernos de Economía*, 39(79), 219–247. <https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v39n79.74459>
- Camacho, T., Ramírez, F., & Bautista, J. (2023). Digital platforms in SMEs as a tool for sustainability in times of pandemic. *Revista de Investigación En Ciencias de La Administración ENFOQUES*, 7(26).
- Carrillo, X. (2021). *Gestión financiera y administración de riesgos: portafolios de inversión, financiamiento, riesgos financieros y riesgos operativos*. <https://www.proquest.com/openview/658b64498d4dcd8c57ad0474ad2f5d8f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=4464513>
- Castro, J. J., Gómez, L. K., & Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140–174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Ciampi, F., Faraoni, M., Ballerini, J., & Meli, F. (2022). The co-evolutionary relationship between digitalization and organizational agility: Ongoing debates, theoretical

- developments and future research perspectives. *Technological Forecasting and Social Change*, 176, 121383. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121383>
- Coba, G. (2021). Iñaquito y los valles, entre los sectores más atractivos para vivir en Quito. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/inaquito-valles-sectores-vivir-quito-barrios-sudamerica/>
- Gaitán, M., & Pérez, M. (2023). Análisis de las competencias blandas en las carreras de Administración de Empresas, Marketing y Publicidad. Universidad Católica Redemptoris Mater en Managua, Nicaragua. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 45, 17–41. <https://doi.org/10.5377/farem.v12i45.16035>
- García, J. (2020). *El ABC de la innovación*.
- Garrido, I., & Martínez, M. (2019). LA GESTIÓN DE INVENTARIO COMO FACTOR ESTRATÉGICO EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7169805>
- Gómez, P. (2021). El cambio y su impacto en las organizaciones. *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(2), 213–220. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.10>
- González, J., López, A., Poza, D., & Acebes, F. (2021). Building and development of an organizational competence for digital transformation in SMEs. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(1), 15. <https://doi.org/10.3926/jiem.3279>
- Gorosabel, J. I., & Chóez, M. I. (2024). *Impact of administrative efficiency on the local economic development of the Parish of La América*. 101, 1004–1028. <https://doi.org/10.23857/pc.v9i12.8526>
- INEC. (2021). *Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares, 2020 (Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo)*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Multiproposito/2020/202012_Resultados_Multiproposito.pdf
- Jo, Y., & Lee, D. (2022). Activated at home but deactivated at work: How daily mobile work leads to next-day psychological withdrawal behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 43(1), 1–16. <https://doi.org/10.1002/job.2563>

- Koçak, M., & Terzi, F. (2024). Residential satisfaction and quality of urban life: examining diverse housing environments. *Archnet-IJAR: International Journal of Architectural Research*, 18(1), 58–80. <https://doi.org/10.1108/ARCH-01-2022-0014>
- López, W., & Pérez, M. (2022). Gestión Administrativa y su impacto en el Plan Anual de Compras de la Universidad Técnica de Babahoyo en 2021. *Magazine de Las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 7(3), 23–40. <https://doi.org/10.33262/rmc.v7i3.2674>
- Luque, S. (2021). Estrategias de marketing digital utilizadas por empresas del retail deportivo. *Revista CEA*, 7(13). <https://doi.org/10.22430/24223182.1650>
- Madruñero, D., Mendieta, N., & Alajo, A. (2024). Herramientas digitales para la gestión de información en las PYMES de cinco cantones de Cotopaxi. *Visionario Digital*, 8(3), 138–155. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v8i3.3135>
- Maldonado, A., Herrera, A., & Oviedo, M. (2019). Las TICs como factor de efectividad en el Marketing Digital de las Pymes. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1316>
- Maldonado, M., Lugo, J., & Esquivel, W. (2021). *Optimización de Procesos en la Administración de Condominios para buscar la Satisfacción de los Residentes en Cuenca*. <https://doi.org/10.46652/pacha.v6i18.400>
- Marquina, L. (2023). El estudio sistemático de la innovación. *Andamios, Revista de Investigación Social*, 20(51), 475–481. <https://doi.org/10.29092/uacm.v20i51.1016>
- Martínez, F. (2024). *Sistema de gestión de mantenimiento*. Amendola. <https://www.redalyc.org/journal/5862/586279094010/586279094010.pdf>
- Meneses, O., De la Hoz, M., & Pacheco, A. (2023). Gestión de la calidad en los Centros de Desarrollo Tecnológicos (CDT): revisión sistemática. *Desarrollo Gerencial*, 15(2), 1–24. <https://doi.org/10.17081/dege.15.2.6665>
- Muñoz, K., & Toala, W. (2021). La administración en la nueva era digital. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(12), 1–13. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id98>
- Naeem, N., Rana, I. A., & Nasir, A. R. (2023). Digital real estate: a review of the technologies and tools transforming the industry and society. *Smart Construction and Sustainable Cities*, 1(1), 15. <https://doi.org/10.1007/s44268-023-00016-0>

- Naranjo, I., Moscoso, M., & Andrade, B. (2022). Importance of virtual platforms for marketing research in times of COVID-19. *Revista de Investigación En Ciencias de La Administración*, 6(3).
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621972243002/621972243002.pdf>
- National Endowment for Democracy (NED). (2024). *Informe de Calidad de Vida 2024*.
<https://quitocomovamos.org/wp-content/uploads/2024/11/DOC-20241112-WA0006-com.pdf>
- Ortiz, I. (2022). La digitalización de los análisis de mercado y los procesos de venta. *Revista de Obras Públicas: Órgano Profesional de Los Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos*, 24–31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8583067>
- Palomeque, R., Ordoñez, A., & Mora, V. (2020). EMPRESA INMOBILIARIA: DIAGNÓSTICO PARA UN MANUAL DE FUNCIONES. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(1), 1–8. <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778108017.pdf>
- Párraga S, P. N. G. C. & Z. J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(2), 1–15.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000400026
- Phillips, J., & Klein, J. D. (2023). Change Management: From Theory to Practice. *TechTrends*, 67(1), 189–197. <https://doi.org/10.1007/s11528-022-00775-0>
- Polonia, C., Cardona, P., Vargas, I., & Calvache, O. (2020). *Investigación Cuantitativa & Cualitativa*.
- Proaño, G. (2024). Digitalización en Ecuador: Perspectiva de negocios y empresas . *Revista DOXA ITQ*, 1–10. https://itq.edu.ec/wp-content/uploads/2024/05/2024-05-15_doxa_2-1-3.pdf
- Quijano, C. (2020). La gestión de calidad como estrategia de mejora de los procesos administrativos en la distribuidora Telmo Macías Mora “T.M.M.” *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 287–302.
<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0049>
- Quintana, H. (2024). Transformación digital en la administración pública y la gestión de gobierno de una municipalidad distrital en Piura. *Revista InveCom* .

- Ramírez, A., Garrido, R., & Calderón, E. (2020). "La gestión administrativa en el desarrollo empresarial." *Revista Contribuciones a La Economía* , 1–21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9032964>
- Rampini, G., Berssaneti, F., & Saut, A. (2019). *Insertion of Risk Management in Quality Management Systems with the Advent of ISO 9001:2015: Descriptive and Content Analyzes* (pp. 209–221). https://doi.org/10.1007/978-3-030-14973-4_20
- Ravello, G. (2021). Irrupción de las nuevas tecnologías en el modelo de distribución del sector inmobiliario en España. Factores determinantes del cambio de estructura. *Universidad Cardenal Herrera-CEU* . <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=319632>
- Reirer, R., & Nández, S. (2024). *Impacto de la digitalización en los nuevos modelos de negocio*. 1–16. https://www.researchgate.net/publication/379905919_IMPACTO_DE_LA_DIGITALIZACION_EN_LOS_NUEVOS_MODELOS_DE_NEGOCIO
- Salinas, J. (2024). Hacia una Teoría del cambio. *Iberoamerican Business Journal*, 8(1), 129–150. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2024.vol8.1.11091>
- Sánchez, A., Figueroa, D. M. R., Alayza, M., María, R., & Puente, T. (2020). Libro los métodos de investigación. *Reach*, 16(2), 1–63. <https://www.researchgate.net/publication/343426365>
- Scholkmann, A. B. (2021). Resistance to (Digital) Change. In *Digital Transformation of Learning Organizations* (pp. 219–236). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-55878-9_13
- Sequera, J., & Gil, J. (2023). Ciudad APP: Transformación urbana y capitalismo de plataforma (PRESENTACIÓN). *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 59, 15–21. <https://doi.org/10.5944/empiria.59.2023.38176>
- Tejada, A., Jiménez, M., & Moya, S. (2019). *Factores que impulsan las importaciones de las empresas de alimentos procesados, mejorando su competitividad*. <http://orcid.org/0000-0001-6273-6636>
- Tejada, G., Cruz, J., Uribe, C., & Ríos, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864011/html/>

Torres, D., Bravo, D., & Guevara, N. (2021). Perfil de los administradores de propiedad horizontal en conjuntos residenciales. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 17(33). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i33.3519>

Zaldivar, D., Díaz, D., Bueno, M., & Pucuna, C. (2021). MANUAL DE FUNCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONDOMINIO CENTRO DE VIVIENDAS DE GUAYAQUIL. *Prohominum*, 3(Extraordinario 2), 172–197. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0071>