

**Universidad De Valparaíso – Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas –
Escuela de Ingeniería Comercial.**



**“Propuesta de un modelo de administración de edificios
habitacionales”**

MEMORIA PARA OPTAR

AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL Y AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS
EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Profesor Guía: **Sr. Ernesto Fernández Oyarzo**

Profesor Co-Guía: **Sr. Sergio Calvo Urzúa**

JUAN MANUEL RIQUELME GUERRA

VIÑA DEL MAR, 2014

DEDICATORIA

A mis padres y abuela, quienes son el reflejo de esfuerzo, perseverancia y superación, siempre fueron mi ejemplo a seguir y me apoyaron para llegar a ser profesional y una persona de bien.

Juan Manuel Riquelme Guerra

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Alejandro Rodríguez quién fue un pilar fundamental en mis años de estudio, siempre apoyándome y animándome a creer en mis capacidades.

A mi profesor Guía y Co-Guía, los señores Ernesto Fernández y Sergio Calvo, quienes tuvieron total disposición para guiarme y atender mis consultas.

Y por último a todas las personas que confiaron en mí y contestaron mis encuestas, sin su buena voluntad no hubiera podido llevar a cabo mi tesis.

Juan Manuel Riquelme Guerra

INDICE

PRESENTACIÓN

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

INDICE.....I

RESUMEN O

ABSTRACT..... VII

INTRODUCCIÓN..... 1

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO 4

INTRODUCCIÓN..... 4

1.1. HISTORIA DE LA COPROPIEDAD EN CHILE 5

1.2. DEFINICIONES LEGALES 6

1.3. LEGISLACIÓN VIGENTE..... 6

1.4. LA COMUNIDAD ACOGIDA A LA LEY DE COPROPIEDAD 7

1.5. MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIO 8

1.5.1. Derechos y obligaciones entre los copropietarios del condominio..... 8

1.5.2. Solución de conflictos 9

1.5.3. Bienes de dominio común 9

1.5.4. Derecho de los copropietarios sobre los bienes de dominio común 10

1.5.5. Derechos de uso y goce exclusivo..... 10

1.5.6. Enajenación, arrendamiento o gravamen de bienes de dominio común.. 10

1.5.7. Contribución gastos comunes 11

1.5.8. Administración del condominio 12

1.5.8.1. Asambleas ordinarias y extraordinarias 12

1.5.8.2. Comité de administración 12

1.5.8.3. El administrador del edificio 13

1.5.8.4. Subadministraciones 14

1.5.8.5. Administraciones conjuntas 14

1.5.9. Seguridad del condominio..... 15

1.5.10. Término de la copropiedad inmobiliaria 16

SÍNTESIS	16
CAPITULO II.....	18
INTRODUCCIÓN.....	18
METODOLOGÍA	18
2.1. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA OBJETO DE ESTUDIO	18
2.2. LA POBLACIÓN	19
2.2.1. Marco muestral	20
2.2.2. Muestra	20
2.2.3. Tamaño de la muestra.....	20
2.3. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	22
2.3.1. Fuentes	22
2.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	22
2.4.1. Cuestionario	22
2.4.2. Entrevistas	24
2.5. ESTUDIO	24
2.6. RESULTADOS	26
2.7. SINTESIS	43
CAPITULO III: PROPUESTA DEL MODELO DE ADMINISTRACION DE EDIFICIOS...44	
INTRODUCCION.....	44
3.1. DISCUSION A PARTIR DEL CUESTIONARIO REALIZADO AL COPROPIETARIO	44
3.2. DISCUSION A PARTIR DEL CUESTIONARIO REALIZADO A LOS MAYORDOMOS O CONSERJES.....	46
3.3. SEGMENTACIÓN DE EDIFICIOS POR NUMERO DE UNIDADES.	48
3.4. PERFIL DEL COPROPIETARIO Y DE LOS EDIFICIOS EN VIÑA DEL MAR.....	49
3.5. MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS HABITACIONALES	51
3.5.1. Área de contabilidad y finanzas.....	55
3.5.2. Área de administración.	56
3.5.3. Área de recursos humanos.	57
3.5.4. Área de mantención.....	59
3.5.5. Área de comunicación con la comunidad.....	60

3.5.6. Área de seguridad.....	61
3.5.7. Área de eficiencia energética.....	62
3.5.8. Área software Online.....	62
3.5.9. Área de vida en comunidad.....	63
3.6. SÍNTESIS	65
CONCLUSION.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	68

ANEXOS

ANEXO N°1: Definiciones legales.....	70
ANEXO N°2: Los 6 pilares fundamentales de la ley de copropiedad 19.537.....	74
ANEXO N°3: Ley 19537.....	75
ANEXO N°4: Decreto 46.....	100
ANEXO N°5: Respuesta INE sobre la utilización de la información del censo 2012.....	121
ANEXO N°6: Listado de edificios acogidos al régimen de copropiedad, ley 19.537.....	122
ANEXO N°7: Fuentes para obtener información.....	126
ANEXO N°8: Recopilación, comparación y análisis de servicios que entregan ciertas empresas de administración de edificios.....	128
ANEXO N°9: Cuestionario dirigido al comité de administración.....	135
ANEXO N°10: Diseño de la entrevista.....	141
ANEXO N°11: Cuestionario dirigido al copropietario.....	142
ANEXO N°12: Cuestionario dirigido al mayordomo o conserje.....	144
ANEXO N°13: Tabulación de la información recopilada a través de los cuestionarios realizados a los copropietarios y mayordomos o conserjes.....	147
ANEXO N°14: Tablas de las respuestas del cuestionario del copropietario y mayordomo o conserje.....	192
ANEXO N°15: Complemento discusión cuestionario realizado al copropietario y mayordomo.....	207
ANEXO N°16: Segmentación edificios número de unidades.....	211
ANEXO N°17: Entrevistas.....	214
ANEXO N°18: Carta Gantt de la propuesta del modelo de administración de edificios.....	216

ANEXO N°19: Valor inversión en mejoras que conlleva la propuesta de administración de edificios habitacionales.....	216
ANEXO N°20: Encuestas respondidas.....	224

ILUSTRACIONES

Ilustración 1.1: Ejemplo de condominio que utiliza la administración conjunta.....	15
---	-----------

FIGURAS

Figura 2.1: Fórmula aleatorio simple.....	21
--	-----------

TABLAS

Tabla 2.1: Desglose de datos para calcular el tamaño de la muestra.....	21
Tabla 2.2: Datos para calcular el tamaño de la muestra.....	21
Tabla 2.3: 7 áreas escogidas a partir de los servicios que ofrecen algunas empresas de administración de edificios.....	23
Tabla 2.4: Edificios encuestados con su respectivo nombre.....	26
Tabla 2.5: Modo por el cual sería más cómodo pagar los gastos comunes.....	28
Tabla 2.7: El aumento de los gastos comunes a través del tiempo.....	29
Tabla 2.8: Motivo por el cual los gastos comunes aumentaron o disminuyeron.....	30
Tabla 2.11: Mayores problemas que enfrentan actualmente las comunidades.....	31
Tabla 2.12: Percepción sobre la claridad y transparencia de la información sobre los gastos comunes.....	32
Tabla 2.14: Necesidad de contar con una página web exclusiva para la comunidad.....	33
Tabla 2.17: Factores más importante para que una administración de edificios tenga éxito.....	34
Tabla 2.18: Años en que se comenzaron a habitar los edificios encuestados.....	36
Tabla 2.20: Número de administradores que han pasado por la comunidad encuestada.....	36
Tabla 2.22: Medios por los cuales perciben ingresos las comunidades.....	37
Tabla 2.24: Realización de capacitaciones a los conserjes respecto.....	38
Tabla 2.28: Establecimiento de los horarios del administrador para cualquier consulta por parte de los copropietarios.....	38
Tabla 2.29: Motivos de reemplazo del administrador.....	39

Tabla 2.31: Participación de la comunidad en las asambleas ordinarias y/o extraordinarias.	40
Tabla 1.35: Mantenimiento de equipos del edificio	41
Tabla 2.38: Confección del plan de emergencia	42
Tabla 2.39: Curso O.S.10 por parte de los conserjes.	42
Tabla 2.1: Promedio de meses que ha rotado un administrador en las comunidades encuestadas	47
Tabla 3.2: Modelo de administración de edificios	52
Tabla 3.3: Enfoque sistemático de la administración	53
Tabla 3.4: División organizacional por departamento.	54
Tabla 2.6: Respuesta de quién cree que debería tomar la decisión para la adquisición de implementos y contratación de servicios del edificio	192
Tabla 2.9: Satisfacción frente a la actual administración	193
Tabla 2.10: Medios para comunicarse con el administrador	193
Tabla 2.13: Posibles formas de hacer que la información del gasto común sea más transparente	194
Tabla 2.15: Motivos para no contar con una página web de la comunidad	195
Tabla 2.16: Forma de tener el reglamento interno del edificio y el plan de emergencia	196
Tabla 2.19: Tiempo de conformación del actual comité	197
Tabla: 2.21: Disposición del reglamento interno del edificio por parte de los copropietarios	198
Tabla 2.23: Encargado de tomar las decisiones de contratar servicios y compras	199
Tabla 2.25: Áreas en que han recibido capacitaciones	200
Tabla 2.26: Mayordomos y conserjes identificados con nombre y uniforme	201
Tabla 2.27: Horarios y nombres de los conserjes para el conocimiento de los copropietarios	201
Tabla 2.30: Manera de hacer llegar las consultas al administrador del edificio	202
Tabla 2.32: Si su respuesta anterior es no	203
Tabla 2.33: Inventario de los implementos del edificio	203
Tabla 2.34: Establecimiento de horarios de mantención.	204
Tabla 2.36: Criterios para adquirir servicios	205
Tabla 2.37: Mantenciones mensuales, semestrales, trimestrales o anuales	206

Tabla 2.41: Áreas en las cuales han recibidos charlas de seguridad la comunidad

.....206

Resumen

Actualmente son más los edificios habitacionales construidos en Viña del Mar, pero existe una mala percepción de las administraciones de edificios

En la presente tesis, a través del estudio realizado, se reconocen y clasifican los problemas que existen en las comunidades de edificios.

Los problemas detectados fueron la poca participación de los copropietarios en las asambleas, gasto común elevado, alto nivel de morosos, poca transparencia en los ingresos y egresos de la comunidad y alta rotación de administradores.

La propuesta utiliza la función administrativa para crear valor agregado y soluciona los problemas detectados de cualquier edificio que utilice el modelo.

Abstract

Nowadays the number of habitational complex built in Viña del Mar is bigger, but there is a misperception of the condominium complexes' administrations.

In this paper, through conducting a study that included questionnaires applied to buildings' co-owners, butlers and janitors, problems existing in this communities are spotted and classified.

Problems detected were low participation by the complexes co-owners in the condominium's assemblies, elevated condominium fees, high number of debtors, lack of transparency in terms of incomes and withdrawals of money in the community and high rotation of the building's administrators.

The research allows to add an extra value to the community by providing an administration model for condominiums; this model aims to solve problems in any of the communities that may used it.

INTRODUCCION

En la región de Valparaíso se puede apreciar como en los últimos años ha habido un boom inmobiliario y prueba de ello son la gran cantidad de proyectos que se pueden visualizar en el borde costero. Por otro lado son cada día más las personas y familias que viven en condominios de edificios¹ y junto con ello, son necesarios más administradores de edificios que sean idóneos y preparados en todas las áreas. Pero bajo el supuesto de que existe una mala percepción general de los copropietarios respecto a la administración de los edificios en los cuales habitan, es que surge la inquietud de conocer el motivo de fondo.

La presente tesis se centra en conocer los problemas de administración existentes en las comunidades de edificios habitacionales y proponer soluciones a través de un modelo de administración.

El objetivo general es proponer un modelo de administración de edificios habitacionales, detectando los problemas más comunes que enfrentan las comunidades de edificios y considerando los factores de éxito que los copropietarios creen que son importante para que una administración de edificios tenga éxito, para lograr un mayor nivel de satisfacción respecto a la administración actual de cada comunidad.

¹ ZONA INMOBILIARIA. Noticias. [en línea]

<http://www.zonainmobiliaria.com/zonainmobiliaria/noticias/vina-del-mar-y-concon-concentran-el-boom-inmobiliario-en-el-borde-costero/2014-01-23/174552.html> [consulta: 15 junio 2014]

Con respecto a los objetivos específicos están:

- Conocer cuáles son los problemas más frecuentes que existen en los edificios habitacionales.
- Identificar la opinión de copropietarios respecto a cuáles son los factores más importantes para que una administración de edificios tenga éxito y clasificarlos en grupos.
- Crear un perfil de la forma en que se administran los edificios habitacionales y un perfil de los copropietarios de aquellos edificios que habitan en ciertos sectores de la comuna de Viña del Mar.

El estudio utiliza una investigación descriptiva debido a que reseña rasgos, cualidades y atributos de las administraciones de edificios y de los copropietarios, en un principio se realizará un muestreo aleatorio simple de las comunidades de edificios para conocer cuántos cuestionarios se deben realizar, pero luego se utilizará un muestreo por conveniencia, también se emplearán fuentes de información primarias (Cuestionarios y entrevistas de corroboración) y fuentes secundarias (Textos y fuentes de internet).

En el capítulo I se presenta el marco teórico, en el cual se incluye una introducción sobre la copropiedad chilena desde sus inicios, luego se presentan diferentes definiciones técnicas para lograr un entendimiento más claro de los capítulos posteriores y finalmente se realiza una revisión de la legislación vigente respecto a la copropiedad inmobiliaria chilena.

En el capítulo II se presenta la metodología de la investigación, las fuentes primarias y secundarias de donde se obtendrá la información y las técnicas de recopilación de ella. Luego se presenta el estudio propiamente tal con la tabulación de los cuestionarios y sus resultados.

Finalmente en el capítulo III se presenta la discusión de los dos tipos de cuestionarios realizados que son: El cuestionario del copropietario y el cuestionario del mayordomo o conserje. Luego se realiza una segmentación de los edificios encuestados para conocer si los problemas dependen de la variable “Tamaño del edificio respecto al número de unidades”, después se presenta el perfil de los copropietarios y de los edificios ubicados en Viña del Mar. Y finalmente se presenta la propuesta del modelo de administración de edificios habitacionales, la cual utiliza la información recopilada y el proceso administrativo para lograr los objetivos planteados al inicio.

Por último, cabe señalar el estudio se limitará a investigar ciertos sectores de la comuna de Viña del Mar los cuales son: Viña Centro, Población Vergara, Hospitalaria, Mercado, Coraceros, Gómez Carreño, Jardín del Mar y Reñaca Bajo.

También se limitará a estudiar comunidades de edificios que desde sus inicios hayan sido acogidos al régimen de copropiedad con la ley 19.537, es decir, edificios habitados desde el 16 de Diciembre de 1997. Los edificios que entran en la categoría de “sociales” tampoco serán considerados en la investigación ya que tienen disposiciones especiales y diferentes a los edificios habitacionales que no son catalogados como sociales.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el ingreso del proyecto de ley a la cámara de diputados con fecha 30 de julio de 2013,² se puede evidenciar algunos problemas que sufren actualmente las comunidades, ya sea de edificios o casas pero que están acogidas a la actual ley de copropiedad. El primer antecedente habla sobre la proyección a nivel mundial de donde se alberga la población, por ejemplo, en la actualidad se calcula que las ciudades albergan alrededor del 50% de la población mundial, y que se estima que para el año 2030 las dos terceras partes de humanidad habitarán en ellas.

Debido al desarrollo de las ciudades, ha habido un crecimiento exponencial de ellas, siendo la construcción de edificios la solución tanto para las viviendas como para los negocios que necesitan emplazarse en sectores determinados.

Por lo cual, en Chile se han autorizado la construcción de numerosos edificios, lo que ha causado no solo un cambio abrupto en la fisonomía de las ciudades, sino que también la forma en que los copropietarios se relacionan, agrupan y conviven. Al respecto, en los últimos años se han construido más de 18.000 edificios en Chile.

Como consecuencia de lo anterior, cada vez más personas y familias viven en edificios que son administrados por personas ajenas a la comunidad. Ello también

² CÁMARA DE DIPUTADOS. Proyectos de Ley. [en línea]
<http://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=9443&prmBL=9034-14> [consulta: 25 junio 2014]

conlleva problemas distintos que la ley ha de intentar resolver, a través de la Ley N° 19.537 sobre Copropiedad Inmobiliaria, el Reglamento de la Ley N° 19.537, así como el Reglamento de Copropiedad que determinen los copropietarios.

A lo largo del presente capítulo se desarrollara el marco teórico, el cual consistirá en realizar una revisión y estudiar la legislación vigente respecto a la copropiedad inmobiliaria.

También conocer cuáles son las definiciones y conceptos básicos de todo lo relacionado a la copropiedad inmobiliaria.

1.1. HISTORIA DE LA COPROPIEDAD EN CHILE

Chile siempre se ha destacado por ser uno de los países más modernos de Latinoamérica, y no fue la excepción durante la década de los años 30, en donde en el año 1937 se promulgó la primera ley que reguló en materia de copropiedad conocida como la ley de pisos N° 6.071 y la cual permitió que varios pisos de un edificio y los departamentos que lo conformaban, pertenecieran a diferentes copropietarios.³ Durante los 60 años de vigencia que tuvo esta ley, existieron una serie de modificaciones a ella, lo cual dificultó la comprensión y aplicación.

El fuerte crecimiento económico que tuvo Chile durante los años posteriores hizo que esta ley tan disgregada en diferentes cuerpos legales, no fuera la óptima, por

³ FIGUEROA Valdés, José Manuel. La copropiedad inmobiliaria, nuevo régimen legal. Chile: Editorial Jurídica de Chile, 1998. 4 p. ISBN 956-10-1236-7

lo cual era necesario tener normas más flexibles y que ayudaran a solucionar los problemas que surgen en un régimen especial de propiedad. Por lo cual, luego 2 años desde el primer Mensaje de S.E. el Presidente de la República (boletín N° 1627-14) se dicta y publica la Ley 19.537 con fecha 16 de Diciembre de 1997 sobre copropiedad inmobiliaria.

1.2. DEFINICIONES LEGALES

La Ley N° 19.537 en su artículo 2° define ciertos conceptos que son fundamentales para su interpretación y también serán útiles para el desarrollo de toda la tesis.⁴

1.3. LEGISLACIÓN VIGENTE

A fines de los años 90, en Chile casi el 83% de la población vivía en áreas urbanas de grandes ciudades,⁵ era el caso de Santiago, Valparaíso y Concepción las cuales hasta la actualidad se conocen por ser grandes polos de concentración urbana. Esto sumado al auge inmobiliario que comenzó a vivir Chile durante los años 90⁶, dio origen a la normativa contenida en la ley 19.537 que regula actualmente el régimen de copropiedad inmobiliaria.

⁴ Ver ANEXO N°1: Definiciones legales.

⁵ BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL. Historia de la Ley N° 19.537 sobre copropiedad inmobiliaria. Chile. [en línea]
<<http://www.leychile.cl/Navegar/scripts/obtienearchivo?id=recursoslegales/10221.3/2467/1/HL19537.pdf>>
[consulta: 10 junio 2014]

⁶ José Manuel Figueroa Valdés, Op. Cit. P.23

Esta ley nace con la necesidad de regular todas o la mayoría de las situaciones que genera la vida en comunidad y que la Ley de Copropiedad Horizontal no contenía, planteándose 6 pilares fundamentales.⁷

1.4. LA COMUNIDAD ACOGIDA A LA LEY DE COPROPIEDAD

Para asegurarse que la comunidad este acogida a la ley de copropiedad⁸, de debe corroborar la existencia del certificado emitido por el director de obras municipales quién está encarado de emitir este certificado, en caso de que la comunidad no se encuentre acogida a la ley, los copropietarios deben realizar una asamblea, en la cual deben asistir personalmente o siendo representados, conformar un comité de administración en caso de que no existiere, elegir al administrador, dictar un reglamento interno basado en la ley y finalmente abrir una cuenta bancaria exclusiva de la copropiedad.

Luego deberá presentarse el primer reglamento de copropiedad dictado por la persona natural o jurídica, reducido a escritura pública e inscrito en el registro de hipotecas y gravámenes del conservador de bienes raíces respectivos y los planos a que se refiere el artículo 11 de la ley.⁹

⁷ Ver ANEXO N°2: Los 6 pilares fundamentales de la ley de copropiedad 19.537.

⁸ Ver ANEXO N°3: Ley 19.537.

⁹ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 4°.

1.5. MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIO

Un modelo de administración de edificios debe estar basado por la Ley N° 19.537, publicada en el Diario Oficial el 16 de diciembre de 1997, el Decreto Supremo N° 46 de 1998 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que establece el Reglamento de la Ley N° 19.537 sobre Copropiedad Inmobiliaria y además por el reglamento de copropiedad que determinen los copropietarios y cuyos objetivos están definidos en el Art. 28 de la Ley N° 19.537.

1.5.1. Derechos y obligaciones entre los copropietarios del condominio

Para regir el régimen administrativo interno del edificio,¹⁰ es necesario contar con el reglamento de copropiedad, el cual también es conocido como el reglamento interno que deben tener todos los edificios en el cual se adoptan condiciones especiales para la vida en comunidad, por ejemplo: Fijar con precisión derechos y obligaciones recíprocos de los copropietarios, definir la periodicidad de las asambleas, establecer la asistencia para sesionar y las mayorías que se requieran para que la asamblea tome acuerdos, entre otros¹¹.

El primer reglamento de copropiedad deberá ser dictado por la persona natural o jurídica propietaria del condominio, y tomando en consideración las características de éste, el cual deberá tener menciones específicas para los diferentes aspectos de él.

¹⁰ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 5°.

¹¹ Ver ANEXO N°3: Ley 19.537, Artículo 28.

En el artículo 6 y 7 del reglamento de copropiedad se pueden ver en detalle las algunas obligaciones y deberes que tienen tanto los copropietarios dueños de la unidad como los arrendatarios.

1.5.2. Solución de conflictos

Las contiendas que se generen en el régimen de copropiedad, entre los propietarios con el administrador, con el comité de administración o con otros copropietarios en temas de la administración del edificio, serán resueltas por el juez de policía local correspondiente o por un juez árbitro.¹²

Los copropietarios que se sientan afectados por los acuerdos tomados, podrán solicitar al juez de policía local o al juez árbitro la supresión, modificación o reemplazo de las normas impugnadas.¹³ Si el juez acoge la demanda, él ordenará a extender la escritura pública complementaria al reglamento de copropiedad que contenga la decisión de la acción interpuesta.

1.5.3. Bienes de dominio común

Cada copropietario es dueño de su unidad y comunero de los bienes de dominio común. Para aquellos bienes de dominio común que sean otorgados como tales, se deberá proceder a la modificación del reglamento de copropiedad y a singularizar aquellos bienes a los cuales se les otorgue el carácter de bienes comunes,¹⁴ en un

¹² Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 8°.

¹³ Ibid.

¹⁴ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 9°.

plano complementario que se archivará junto con la aprobación del director de obras municipales.¹⁵

1.5.4. Derecho de los copropietarios sobre los bienes de dominio común

El derecho que tendrán los copropietarios está determinado por el avalúo fiscal de la respectiva unidad y ello quedará registrado en el reglamento de copropiedad interno.¹⁶

1.5.5. Derechos de uso y goce exclusivo

Con acuerdo en una asamblea extraordinaria y los quórum requeridos en el artículo 22 del reglamento de copropiedad, podrán constituirse derechos de uso y goce exclusivo a uno o más copropietarios sobre bienes de dominio común.¹⁷

Es importante destacar que los gastos de mantención propios del bien común dado en uso y goce exclusivo, son de cargo del copropietario de aquel derecho al menos que se establezca lo contrario en el reglamento de copropiedad o en común acuerdo en la asamblea de copropietarios.

1.5.6. Enajenación, arrendamiento o gravamen de bienes de dominio común

Los bienes de dominio común que podrán enajenarse, darse en arrendamiento o gravarse son los bienes destinados de forma permanente al servicio, la recreación y el esparcimiento común de los copropietarios¹⁸ , como por ejemplo una cancha

¹⁵ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 3°.

¹⁶ Ver ANEXO N°3: Ley N° 19.537, Artículo 3°.

¹⁷ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 11.

¹⁸ Ver ANEXO N°3: Ley N° 19.537, Artículo 2°.

para hacer deporte, un cuarto de lavado, un salón de evento, todos aquellos que no sean los señalados en las letras a), b), c) del número 3 del artículo 2° de la ley de copropiedad, al menos que por circunstancias sobrevinientes dejen de tener las características señaladas en las letras mencionadas anteriormente.

Quedan exceptuados de enajenación, arriendo o gravamen los estacionamientos de visitas.

1.5.7. Contribución gastos comunes

Según el Artículo 13 del reglamento de copropiedad “Cada copropietario deberá pagar oportunamente tanto los gastos comunes ordinarios como los gastos comunes extraordinarios, en proporción al derecho que le corresponde en los bienes de dominio común”, al menos que se establezca otra forma de contribución de ellos.

En caso de que el copropietario no pague oportunamente su gasto común, y este genere disminución en el valor del condominio, o genere una situación de riesgo o peligro no cubierto, el causante responderá por daño o perjuicio.¹⁹

Además si el copropietario estuviera moroso por el no pago de los gastos comunes por 3 meses o más, sean continuos o discontinuos, el administrador, con previa autorización del comité de administración, podrá suspender el servicio eléctrico de la unidad respectiva.²⁰

¹⁹ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 13.

²⁰ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 14.

El cobro será efectuado por el administrador, el cual deberá enviar un aviso de cobro dentro del mes anterior al que origina el cobro. El pago se deberá realizar dentro de los primeros 5 días de cada mes al menos que se establezca una periodicidad o plazos diferentes en el reglamento de copropiedad.²¹

1.5.8. Administración del condominio

1.5.8.1. Asambleas ordinarias y extraordinarias

En el régimen de copropiedad inmobiliaria se deben realizar asambleas para tratar cualquier asunto relacionado con los intereses de los copropietarios, adoptar nuevos acuerdos, y a ellas deben asistir los copropietarios, el comité de administración y el administrador del edificio.²²

1.5.8.2. Comité de administración

En la primera asamblea de copropietarios se deberá designar un comité de administración el cual deberá estar compuesto por lo menos 3 personas, en el reglamento de copropiedad se podrán establecer un número mayor de integrantes.²³

La duración de los miembros del comité será de un máximo de 3 años, pudiendo ser reelegidos.

²¹ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 15.

²² Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 20.

²³ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 24.

El Comité de Administración podrá dictar normas que faciliten el buen orden y administración del condominio, imponer las multas contempladas en el reglamento de copropiedad a quienes infrinjan las obligaciones que el reglamento de copropiedad y la ley les impone.²⁴

1.5.8.3. El administrador del edificio

En todas las comunidades acogidas a la ley de copropiedad debe existir un administrador, quien puede ser una persona natural o jurídica y que sea copropietario o no de una unidad.

El administrador es designado en la asamblea de copropietarios,²⁵ y estará encargado de la administración del edificio en general, de la cobranza y recaudación de los gastos comunes de la comunidad para realizar los pagos a los proveedores de los servicios. Sus funciones quedarán limitadas por lo que señala la ley que regula su existencia, por el reglamento interno de la comunidad y por las atribuciones que le sean delegadas por la asamblea de propietarios.²⁶

Además actuará como representante legal de los copropietarios, representándolos de forma pasiva o activa en un juicio (Inciso primero del artículo 7° del Código de procedimiento civil).

²⁴ Ibid.

²⁵ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 25.

²⁶ FUENTES Oyarce, Hernán. Manual de referencia para el estudio de títulos de personas jurídicas, su constitución y administración. Memoria de grado para optar al Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas. Santiago: Universidad de Chile. Escuela de Derecho, 2007. 180 h. P. 22.

Una vez que el administrador es elegido por la asamblea de copropietarios, se debe dejar constancia en el acta de la asamblea en que se adoptó el acuerdo, luego se reduce a escritura pública por la persona facultada en la misma acta, o en caso que no hubiere persona designada, por un integrante del comité de administración. En los archivos del condominio se debe adjuntar una copia autorizada de esa escritura.²⁷

1.5.8.4. Subadministraciones

Se pueden establecer subadministraciones en el reglamento de copropiedad, la cual estará bajo subordinación de la administración central y la forma de comunicarse será a través del comité de administración. Uno de los integrantes de la subadministraciones deberá formar parte del comité de administración siempre y cuando el comité este compuesto por a lo menos 3 integrantes. Sus funciones y obligaciones estarán establecidas en un plano complementario diferente al plano que se establece en el artículo 11 de la ley de copropiedad.²⁸

1.5.8.5. Administraciones conjuntas

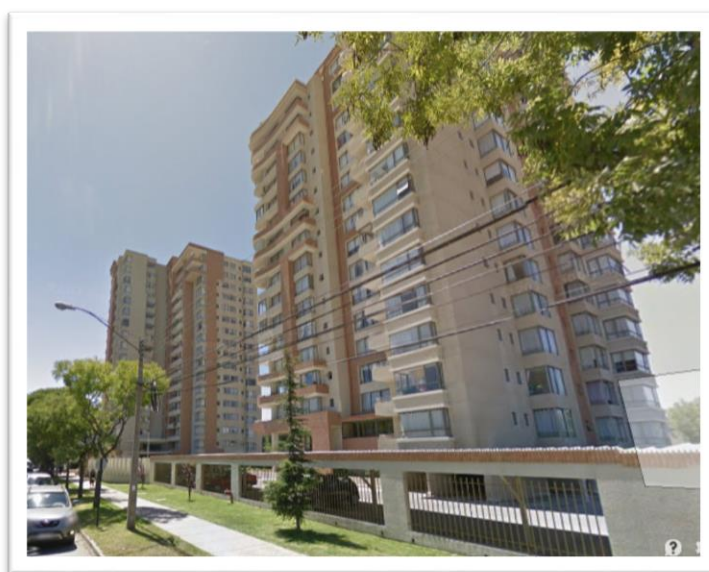
Pueden existir administraciones conjuntas con otros edificios que se encuentren colindantes, en la misma manzana o en manzanas contiguas, siempre que se haya aprobado en asamblea extraordinaria el acuerdo. En él se deberá facultar a los presidentes de los respectivos comités de administración para suscribir el correspondiente convenio, señalándose las condiciones generales que éste deberá

²⁷ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 25.

²⁸ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 30.

contemplar. “El acuerdo y el convenio antes señalados deberán reducirse a escritura pública, siendo aplicables a ellos las mismas normas que rigen para el reglamento de copropiedad”.²⁹ Es el caso del condominio Toscana ubicado en 3 oriente #1270 que está compuesto por 2 torres independientes pero ubicadas en la misma cuadra y que utilizan la modalidad de administración conjunta.

Ilustración 1.1: Ejemplo de condominio que utiliza la administración conjunta



1.5.9. Seguridad del condominio

El edificio deberá mantener un plano del condominio con la indicación de los grifos, sistemas de electricidad, agua potable alcantarillado, calefacción, y toda información que sea necesaria para conocer en caso de alguna emergencia. Además todo condominio debe tener un plan de emergencia ante siniestros de incendio, terremotos y semejantes, este plan de emergencia debe incluir medidas

²⁹ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 31.

para tomar antes, durante y después del siniestro. La confección de este plan será de responsabilidad del comité de administración y serán actualizados anualmente. Una copia del plan de emergencia, junto con los planos serán entregados a la unidad carabineros y bomberos más cercanos.³⁰

1.5.10. Término de la copropiedad inmobiliaria

Para poner término a la copropiedad inmobiliaria se debe efectuar una reunión de copropietarios en sesión extraordinaria a la cual debe asistir el 80% de los derechos en el condominio y con la aprobación del 75% de los derechos en el condominio. Una vez que se está de acuerdo se deberá solicitar al director de obras municipales que procesa a modificar o dejar sin efecto la resolución que declaró acogido el condominio a este régimen. Al dejar sin efecto la declaración la comunidad se registrará por las normas del derecho común.³¹

SÍNTESIS

La revisión de la ley de copropiedad, el decreto 46 y otras fuentes bibliográficas, permitieron entender cómo debe ser administrado un edificio en aspectos legales y generales. La ley de copropiedad da mucha flexibilidad y atribuciones que pueden ser estipuladas en reglamento interno que crea cada edificio, el cual debe ser creado para regular y normar las situaciones que se presentan específicamente en el edificio, estableciendo normas y multas cuando no se cumplan con ellas, establecer

³⁰ Ver ANEXO N°3: Ley N° 19.537, Artículo 38.

³¹ Ver ANEXO N°4: Decreto 46, Reglamento de copropiedad, Artículo 33.

la periodicidad de las asambleas siendo aprobado con los quorum requeridos dependiendo del tipo de asamblea.

Por lo cual es viable proponer un modelo flexible que busque analizar y proponer los problemas que genera un régimen de copropiedad y de esta forma contribuir al bienestar y la satisfacción general de la comunidad.

CAPITULO II: ESTUDIO

INTRODUCCIÓN

A lo largo este capítulo se presentará la información recopilada de la investigación y el desarrollo de ella. En primera instancia se determinará la población y la muestra del objeto de estudio para saber cuál es el tamaño de la muestra que será representativa para dar validez a la investigación, luego se desarrollará el diseño y la recopilación de la información empírica con el fin de conocer cuáles son las características que debe tener un modelo de administración de edificios en la comuna de Viña del Mar para que el modelo se adapte a las necesidades generales de las comunidades. Para ello se necesita realizar actividades previas como localizar las comunidades de cada edificio en la comuna de Viña del Mar, conocer cuáles son las necesidades que tienen como comunidad, detectar cual es el modelo de administración que utiliza cada comunidad, conocer cuál es el nivel de satisfacción que tienen con respecto a la actual administración y finalmente tabular la información para poder analizarla y que sea de ayuda para proponer un modelo de administración en el capítulo III.

METODOLOGÍA

2.1 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA OBJETO DE ESTUDIO

Con el fin de poder detectar modelos de administración de edificios habitacionales y conocer sus características, lo primero es conocer el número total de comités de administración de edificios en sectores de la Viña del Mar ya que son ellos los que pueden entregar información de primera fuente para la investigación, y además

cuyos edificios en los cuales habitan, hayan sido acogidos desde sus inicios³² a la ley de copropiedad 19.537. Debido a que la información del número total de comités de administración no existe en ningún registro municipal, nacional y estudio realizado por una empresa privada, se utilizará la información proporcionada por la dirección de obras de la municipalidad de Viña del Mar, de la sección de procesamiento de datos y archivos, cuya información proporciona detalladamente el número total de edificios acogidos a la ley de copropiedad 19.537 y los edificios acogidos desde sus inicios a la antigua ley 6.071.

2.2 LA POBLACIÓN

Alcance: Poblaciones específicas de la comuna de Viña del Mar (Coraceros, Gómez Carreño, Hospitalaria, Jardín del Mar, Mercado, Reñaca Bajo, Vergara y Viña Centro)

Tiempo: Desde el 16 de Diciembre del año 1997 al 8 de Septiembre del año 2014.³³

Elementos: Edificios habitacionales de la comuna de Viña del Mar cuyo régimen de copropiedad esté regulado por la ley 19.537 desde sus inicios.

Unidades de muestreo: Edificios habitacionales de la comuna de Viña del Mar cuyo régimen de copropiedad esté regulado por la ley 19.537 desde sus inicios.

³² Edificios que hayan solicitado acogerse a un régimen de copropiedad inmobiliaria posteriormente a la publicación de la ley 19.537 cuya fecha fue el 16 de Diciembre del año 1997.

³³ Fecha en la cual fue entregado el listado por parte de la sección de procesamiento de datos de la municipalidad de Viña del Mar, cuya información estaba actualizada a esa fecha.

2.2.1 Marco muestral

Una de las fuentes para obtener la información es el INE en la sección de Población y Vivienda, pero según la información proporcionada por ellos, el Censo 2012 no goza de la rigurosidad necesaria para otorgarle el carácter de información oficial y en consecuencia aquella información no es fiel, exacta y coherente con la realidad.³⁴

La fuente de donde sí se obtuvo la información es de la dirección de obras municipales, sección procesamiento de datos y archivos de la municipalidad de Viña del Mar quien facilitó el listado de edificios habitacionales en Viña del Mar a través del Sr. Sergio Aranda Muñoz.³⁵

2.2.2 Muestra

La cantidad total de comunidades de edificios acogidos a la ley 19.537 desde sus inicios es de 124.³⁶

2.2.3 Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra es necesario escoger un método de muestreo, en este caso se escogerá el muestreo aleatorio simple que es un método probabilístico. Una vez identificado el tamaño de la muestra se establecerán criterios para acotar la información y trabajar con ella.

³⁴ Ver ANEXO N°5: Respuesta INE sobre la utilización de la información del censo 2012.

³⁵ Jefe sección procesamiento de datos y archivos, Municipalidad de Viña del Mar.

³⁶ Ver ANEXO N°6: Listado de edificios acogidos al régimen de copropiedad, ley 19.537.

Debido a que la población es finita en donde es menor a 100.000 habitantes se utilizará la siguiente fórmula.

Figura 2.1: Fórmula Aleatorio simple

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Tabla 2.1: Desglose de datos para calcular el tamaño de la muestra.

DATOS	
n =	Número de elementos de la muestra.
N =	Número de elementos del universo.
P y Q =	Probabilidades con las que se presenta el fenómeno.
Z2 =	Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido
E =	Margen de error permitido

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.2: Datos para calcular el tamaño de la muestra.

DATOS	
N	124
P y Q	25%
Z ²	1,96
E	3,50%
n	107

Fuente: Elaboración propia.

$$107 = \frac{1,96^2 * 0,05 * 0,05 * 124}{0,035^2 * (124 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,05}$$

Según el cálculo de la fórmula anterior se llega a que es necesario realizar 107 encuestas, siendo el tamaño de la muestra representativo para la investigación.

2.3 OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

2.3.1 Fuentes

Se utilizarán dos fuentes para recopilar la información necesaria, las fuentes primarias serán los cuestionarios y entrevistas, las fuentes secundarias serán obtenidas de internet. Las dos fuentes mencionadas anteriormente están detalladas en el Anexo N°7.³⁷

2.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Existen diversas técnicas para la recolección de información, para este caso se utilizarán cuestionarios y entrevistas.

2.4.1 Cuestionario

Se utilizará un cuestionario que será entregado directamente a un miembro de cada comité de administración, solicitando al mayordomo o conserje de cada edificio la autorización previa para entregárselo a algún miembro del comité.

Para diseñar el contenido del cuestionario es necesario saber qué áreas son las que deberían considerarse como principales dentro de un modelo de administración, para ello se analizaron 14 empresas del rubro de la administración de edificios en cuyas páginas web se puede conocer a grandes rasgos cual es el servicio que

³⁷ Ver ANEXO N°7: Fuentes para obtener información.

ofrecen, aquel servicio representa el modelo de administración que utilizan en cada comunidad en la cual trabajan.³⁸

Tabla 2.3: 7 áreas escogidas a partir de los servicios que ofrecen algunas empresas de administración de edificios.

	Total empresas administradoras de edificios analizadas	14	
		Total empresas que incluyen el servicio	Porcentaje respecto al total de empresas
1	Administración	11	79%
2	RRHH	13	93%
3	Comunicación	9	64%
4	Contab y Finanzas	7	50%
5	Rep Legal	1	7%
6	Mantenciones preventivas	9	64%
7	Software Online	8	57%
8	Supervisión terreno	3	21%
9	Asesorías	6	43%
10	Seguridad	7	50%
11	Gestión de proveedores	3	21%
12	Operaciones	1	7%
13	Info Online	1	7%
14	Evaluación entorno	1	7%
15	Eficiencia energética	2	14%

Fuente: Elaboración propia.

Con la información disponible se confecciono el cuestionario.³⁹

³⁸ Ver ANEXO N°8: Recopilación, comparación y análisis de servicios que entregan ciertas empresas de administración de edificios.

³⁹ Ver ANEXO N°9: Cuestionario dirigido al comité de administración.

2.4.2 Entrevistas

Se realizarán entrevistas de comprobación personalmente a expertos del área de la administración de edificios⁴⁰ para complementar la información obtenida en la primera etapa.⁴¹

2.5 ESTUDIO

Una vez diseñado el cuestionario se procedió a aplicarla desde el día 24 de septiembre de 2014. Se visitaron 9 comunidades de edificios⁴², solicitando poder aplicar la encuesta a un miembro del comité de administración, pero en ninguna comunidad el conserje y/o mayordomo accedió a la solicitud debido a motivos como: Que ningún miembro se encontraba en ese momento, eran personas muy importante y no tenían tiempo para responder una encuesta, la comunidad no podía entregar ningún tipo de información, entre otros motivos. A pesar que se explicó el fin del cuestionario, presentar la carta de confidencialidad entregada por la universidad y solicitar dejar una carta de presentación, la respuesta fue tajante en las 9 comunidades.

Aquel fue el primer problema debido a que el cuestionario no se podía aplicar al tamaño total de la muestra inicial, por lo cual se tuvo que replantear el tipo de investigación y el método por el cual poder obtener la misma información.

⁴⁰ Actuales o ex administradores de edificios.

⁴¹ Ver Anexo N°10: Diseño de la entrevista.

⁴² Edificio Boulevard del sol, Toscana, Terramar, Nueva Libertad, Mare Nostrum, Nuevo Coraceros, Atlántico Meseta, Meseta Atlántico y Alto Libertad.

Se determinó que la investigación no podría ser probabilística ya que no se pudo obtener información de todas las comunidades determinadas en principio, por lo cual la investigación tomó un carácter de “Muestreo por conveniencia” en la cual se obtendrá información de las comunidades que sí accedan a entregar la información y por lo cual los resultados serán sólo referenciales. Por otro lado el cuestionario al no poder ser aplicado a miembros del comité de administración, se optó por dividirlo en 2 cuestionarios,⁴³ por un lado, un cuestionario busca conocer las características generales del edificio y de la comunidad, el cual fue aplicado a mayordomos y en caso de que la comunidad no contará con mayordomo, el cuestionario lo podía responder un conserje. Y el otro cuestionario que abarca cuales son las necesidades de los copropietarios, el nivel de satisfacción respecto a la actual administración y una pregunta para saber que característica debe tener una administración de edificios para que tenga éxito. Este cuestionario fue aplicado a un copropietario de cada comunidad entendiéndose que la información entregada no representa necesariamente la opinión general de la comunidad pero si a nivel macro, se podrá observar cuales son las necesidades de copropietarios de diferentes comunidades de Viña del Mar y analizar si existen diferencias o semejanzas en las respuestas.

⁴³ Ver ANEXO N°11: Cuestionario dirigido al copropietario y ANEXO N°12: Cuestionario dirigido al mayordomo o conserje.

2.6 RESULTADOS

La primera encuesta en ser tabulada es la encuesta del copropietario la cual cuenta con 14 preguntas, 10 de ellas de selección múltiple y 4 preguntas abiertas.⁴⁴

Debido a que en total son 39 pregunta entre los 2 cuestionarios y lo extenso que puede significar su presentación, a continuación se presentarán los resultados de las preguntas que el investigador considera más importantes y el resto de los resultados estarán adjuntos en el Anexo N°14.⁴⁵

Encuesta del copropietario

Pregunta 1: Nombre del edificio.

Tabla 2.4: Edificios encuestados con su respectivo nombre.

N°	Nombre del edificio	N°	Nombre del edificio	N°	Nombre del edificio
1	Nueva Libertad	37	Nuevo Poniente	73	Ventisquero Grey
2	Torre Mar	38	Vivaldi	74	Palmas del Mar
3	Alto Libertad	39	Mar Poniente	75	Sol Norte
4	Meseta Atlántico	40	5 Norte	76	Málaga
5	Barlovento	41	Don Santiago	77	Pontevedra
6	Sporting	42	Marina Casino	78	Huillinco
7	Antígona	43	Marina Poniente	79	Vista Mackenna
8	Allegro	44	Castillo Poniente	80	Arvense
9	9 Norte	45	Los Robles	81	Reñaca Park
10	Vía Oriente	46	Don Alfredo	82	Reñaca Park 2
11	Parque los Castaños	47	El Dante	83	Holiday Park

⁴⁴ Ver ANEXO N°13: Tabulación de la información recopilada a través de los cuestionarios realizados a los copropietarios y mayordomos o conserjes.

⁴⁵ Ver ANEXO N°14: Tablas de las respuestas del cuestionario del copropietario y mayordomo o conserje.

12	Plaza Rioja	48	Boulevard Viña del sol	84	Torremolinos XV
13	Villareal	49	El Libertador	85	Torremolinos XI
14	Miramar 2	50	Reina Victoria	86	Torremolinos XII
15	Aquamar	51	1 Poniente	87	Don Roberto
16	Viña Plaza	52	Alicante	88	Vista Reñaca
17	Viña Plaza 2	53	Alto Oriente	89	Mare Nostrum
18	Miramar	54	Andalucia	90	Rodimonia
19	Vía Bo	55	Mirador Rioja	91	Sol Oriente
20	Sun City	56	Genova	92	Arrayan
21	Viña Park	57	Pórtico del Pacífico	93	Chiavari
22	Viña Park 2	58	Veracruz	94	El Renacimiento
23	Santa María de los Reyes	59	Terramar	95	Carrara
24	Viana 33	60	Versalles		
25	Barcelona	61	Lilén		
26	Sevilla	62	2 Norte		
27	Bicentenario	63	Barrio Parque		
28	Almeria	64	Paulonia		
29	Viña club	65	Jardín Poniente		
30	Viña plaza 4	66	Bilbao		
31	Viña plaza 5	67	Blue		
32	Boulevard Viña Álvarez	68	Atlántico		
33	Viña plaza 3	69	Mar Indico		
34	Sun city 2	70	Jardines de Reñaca		
35	Toscana	71	Lomas del Mar		
36	Montebianco	72	Ventisquero Hudson		

Fuente: Elaboración propia.

Fueron encuestados 95 copropietarios de diferentes edificios en forma presencial, la tabla superior servirá para el análisis de los resultados posteriores asociando un número a un edificio, por ejemplo, el número 1 pertenece al edificio Nueva Libertad.

Pregunta 2: ¿De qué manera sería más adecuado y cómodo efectuar el pago de los gastos comunes?

Tabla 2.5: Modo por el cual sería más cómodo pagar los gastos comunes.

¿De qué manera sería más adecuado y cómodo efectuar el pago de los gastos comunes?	N° de respuestas	% respecto al total de respuestas respondidas
Cheque	26	21,3%
Personalmente con efectivo	10	8,2%
Depósito en cuenta corriente de la comunidad	15	12,3%
Transferencia electrónica	68	55,7%
Otro		
Red compra	3	2,5%
Total	122	100%

Fuente: Elaboración propia.

La manera que resulta más cómoda para efectuar el pago de los gastos comunes es a través de transferencia electrónica directamente a la cuenta de la comunidad siendo escogida con un 55,7% de preferencia, luego sigue el pago a través de un cheque con un 21,3% el cual es entregado en conserjería o en la oficina del administrador en el edificio si es que la hubiere y ahí se emite un recibo del cheque, luego el depósito en cuenta corriente de la comunidad con un 12,3%, el pago

personalmente en efectivo con un 8,2% cuyo procedimiento es igual al pago con cheque, y finalmente a través de Red compra con un 2,5%.

Pregunta 4: El aumento de los gastos comunes a través del tiempo ha sido.

Tabla 2.7: El aumento de los gastos comunes a través del tiempo.

El aumento de los gastos comunes a través del tiempo ha sido	% respecto del total de respuestas respondidas
Excesivo	34%
Razonable	56%
Imperceptible	9%
No han subido	1%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 56% respondió que el aumento de los gastos comunes a través del tiempo fue razonable, luego le sigue que han sido excesivo con un 34%, imperceptible con un 9% y no han subido con un 1%.

Pregunta 5: ¿Por qué razón cree que los gastos comunes aumentaron o disminuyeron cual sea su caso?

Se le consultó a los copropietarios por qué razón creía que los gastos comunes aumentaron o disminuyeron cual sea su caso, de ellos 71 contestaron, quienes no contestaron fue debido a que no sabían que responder cuando su respuesta anterior fue que el aumento del gasto común era razonable o imperceptible. Esta pregunta es una pregunta abierta por lo cual las respuestas eran variadas, pero fueron clasificadas en los ítem presentados en la tabla 9, se adjunta el detalle de cada

respuesta en el anexo.⁴⁶ El ítem con mayor aceptación fue que los gastos comunes aumentaron debido a una mala gestión con un 17%. Luego le sigue, por el aumento de los costos con un 15%, las reparaciones y gastos imprevistos con un 14% cada una.

Tabla 2.8: Motivo por el cual los gastos comunes aumentaron o disminuyeron.

¿Por qué razón cree que los gastos comunes aumentaron o disminuyeron cual sea su caso?	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
Mala gestión	12	17%
Aumento de los costos	11	15%
Reparaciones	10	14%
Gastos imprevistos	10	14%
Otro	9	13%
Compra de nuevos implementos	8	11%
Buena gestión	5	7%
Depende de la época del año	4	6%
Problemas post terremoto	2	3%
Total	71	100%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 6: Respecto a la gestión del actual administrador, usted está

Respecto a la gestión del administrador los copropietarios respondieron que están de acuerdo con un 35%, le sigue con un 33% la opción de que generalmente están

⁴⁶ Ver ANEXO N°13: Tabulación de la información recopilada a través de los cuestionarios realizados a los copropietarios y mayordomos o conserjes.

en desacuerdo, luego con un 24% que están neutral frente a la gestión del administrador, totalmente de acuerdo con un 5% y no sabe con un 3%.

Pregunta 8: ¿Cuáles son los mayores problemas que enfrenta actualmente la comunidad?

Tabla 2.11: Mayores problemas que enfrentan actualmente las comunidades.

¿Cuáles son los mayores problemas que enfrenta actualmente la comunidad?	N° de respuestas	% respecto al total de respuestas
Gastos comunes elevados	36	24,2%
Elevado nivel de morosos	26	17,4%
Poca transparencia de los ingresos y egresos de la comunidad	14	9,4%
Poca participación en las asambleas	48	32,2%
Deterioro de los espacios comunes	11	7,4%
Dificultad para cumplir con el quórum	1	0,7%
No sabe	1	0,7%
Cobro excesivo agua caliente	1	0,7%
Mala convivencia en la comunidad	1	0,7%
Ninguno	6	4,0%
Mal mantenimiento a las zonas de bombas elevadoras de agua y caldera	1	0,7%
Problemas con Post-venta	1	0,7%
Reparaciones de la inmobiliaria, mala gestión de la administración	1	0,7%
Problemas de seguridad	1	0,7%
Total	149	100%

Fuente: Elaboración propia.

En esta pregunta los 95 copropietarios pudieron escoger entre 1 o más opciones, siendo uno de los mayores problemas que enfrentan las comunidades la poca

participación en las asambleas con un 32,2%. Luego le siguen los gastos comunes elevados con un 24,2%. Un 17,4% respondió que existe un el elevado nivel de morosos. Luego viene la opción de poca transparencia en los ingresos y egresos de la comunidad con un 9,4% los cuales se pueden ver reflejado en el gasto común y cuya solución puede ser visualizada en la pregunta 10. Seguidamente fue escogida la opción deterioro en los espacios comunes con un 7,4%. Y luego viene el ítem otro cuyo desglose se puede visualizar en la tabla.

Pregunta 9: ¿Considera que la información sobre los gastos comunes es clara y transparente?

Tabla 2.12: Percepción sobre la claridad y transparencia de la información sobre los gastos comunes.

¿Considera que la información sobre los gastos comunes es clara y transparente?	% respecto al total de respuestas
Si	72%
No	28%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Sobre si las copropietarios consideran que información de los gastos comunes es clara y transparente un 72% contestó que sí, mientras que el otro 28% contestó que no.

Pregunta 11: ¿Considera que sería necesario contar con una página web exclusiva de la comunidad?

Tabla 2.14: Necesidad de contar con una página web exclusiva para la comunidad.

¿Considera que sería necesario contar con una página web exclusiva de la comunidad para estar informado de los acontecimientos importantes, ver el detalle de los gastos comunes, realizar el pago de ellos, reservar espacios comunes como quinchos, sala multiuso u otros espacios con los cuales cuente el edificio y/o publicar información básica y relevante del edificio?	% respecto al total de respuestas
Si	74%
Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web	11%
No	16%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

En esta pregunta el 74% de los copropietarios respondió que sí sería necesario contar con una página web exclusiva de la comunidad para estar informado de los acontecimientos importantes, ver el detalle de los gastos comunes, realizar el pago de ellos, reservar espacios comunes como quinchos, sala multiuso u otros espacios, con los cuales cuente el edificio y/o publicar información básica y relevante del edificio. Un 11% dijo que si le parecía necesario contar con una página web e incluso la comunidad actualmente tenía una. Y finalmente con un 16% los copropietarios escogieron la opción no, que se refiere a que no consideran necesario contar con la página web y el motivo se verá presentado en la pregunta 12.

Pregunta 14: ¿Cuál piensa usted que es el factor más importante para que una administración de edificios tenga éxito?

El 19,8% de los copropietarios dijo que el factor más importante para que una administración de edificios tenga éxito es la transparencia, luego con un 19% viene

la buena comunicación. Siguiendo, el 10,3% de los copropietarios dijeron que debe haber una buena gestión de los recursos humanos en términos de tener un personal idóneo.

Tabla 2.17: Factores más importante para que una administración de edificios tenga éxito.

¿Cuál piensa usted que es el factor más importante para que una administración de edificios tenga éxito?	Total de respuestas	% respecto al total de respuestas
Transparencia	23	19,8%
Buena comunicación	22	19,0%
Buena gestión de los recursos humanos	12	10,3%
Respuesta rápida a los requerimientos de los copropietarios	12	10,3%
Compromiso	11	9,5%
Honestidad	9	7,8%
Buena gestión	6	5,2%
Comunidad participativa	5	4,3%
Trabajo en equipo	5	4,3%
Control de morosos	2	1,7%
Dar confianza a la comunidad	2	1,7%
Seguridad en el acceso de personas ajenas al edificio	2	1,7%
Administrador con conocimientos y capacitado/certificado	1	0,9%
Buena relación del administrador con la comunidad	1	0,9%
Buenas relaciones, vivir en comunidad	1	0,9%
Dar respuesta a los copropietarios	1	0,9%
Escuchar a la comunidad	1	0,9%
Total	116	100%

Fuente: Elaboración propia.

También con un 10,3% fue escogida la opción dar respuesta rápida a los requerimientos de los copropietarios. Luego fue escogido con un 9,5% el compromiso que debe tener la administración con la comunidad para así lograr el bien común y proponer las mejoras necesarias para dar confort al copropietario. Siguiendo con ello, con un 7,8% fue escogida la honestidad de las personas que trabajan para la comunidad.

Encuesta del mayordomo

Pregunta 1: Nombre del edificio.

Fueron visitados las 107 comunidades, 95 de ellas dieron acceso a la información y contestaron la encuesta las cuales se detallan en la Tabla 2.4 “Edificios encuestados con su respectivo nombre”. Mientras que 12 edificios ellas no permitieron el acceso a la información las cuales se pueden ver en el anexo.⁴⁷

Pregunta 2: ¿En qué año se comenzó a habitar el edificio?

El 12,63% de los edificios comenzaron a ser habitados desde el año 2008, el 10,53% desde el año 2012, el 8,42% son del año 2013, 2009 y 2006 cada uno con el mismo porcentaje, luego el 7,37% son del 2011, 2010 y 1999 cada uno con este porcentaje, el 6,32% se comenzaron a habitar desde el año 2004, el 5,26% desde el año 2003, el 4,21% del año 2005, el 3,16% desde el año 2000 y un 1,05% desde el año 2002 y 1998, ambos con el mismo porcentaje.

⁴⁷ Ver ANEXO N°14: Tablas de las respuestas del cuestionario del copropietario y mayordomo.

Tabla 2.18: Años en que se comenzaron a habitar los edificios encuestados.

¿En qué año se comenzó a habitar el edificio?			
2013	8,42%	2005	4,21%
2012	10,53%	2004	6,32%
2011	7,37%	2003	5,26%
2010	7,37%	2002	1,05%
2009	8,42%	2001	2,11%
2008	12,63%	2000	3,16%
2007	6,32%	1999	7,37%
2006	8,42%	1998	1,05%
		Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 4: ¿Cuántos administradores han pasado por esta comunidad?

Tabla 2.20: Número de administradores que han pasado por la comunidad encuestada.

¿Cuántos administradores han pasado por esta comunidad?	% respecto del total de respuestas respondidas
1	22,11%
2	26,32%
3	18,95%
4	16,84%
5	8,42%
6	3,16%
7	3,16%
No sabe	1,05%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 26,32% de las comunidades encuestadas dijo que han pasado 2 administradores desde sus inicios, el 22,11% dijo que sólo ha pasado 1 administrador, el 18,95%

afirmó que han sido 3 administradores en total, el 16,84% dijo que han sido 4, el 8,42% dijo que han sido 5, el 3,16% dijo que han sido 6 y 7 administradores, ambos con el mismo porcentaje, y el 1,05% no sabe cuántos administradores han pasado por la comunidad.

Pregunta 6: El edificio percibe ingresos extras por concepto de:

El 48% de los encuestados dijo que el edificio percibe ingresos extras por concepto de multas, el 37% dijo que percibe ingresos extras por concepto de uso de espacios comunes, el 14% dijo que no percibe ingresos, el 1% dijo que percibía ingresos extras por concepto de publicidad en los espacios comunes y otro 1% dijo que no percibía ingresos extras debido a que no existía un reglamento interno.

Tabla 2.22: Medios por los cuales perciben ingresos las comunidades.

El edificio percibe ingresos extras por concepto de	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
Multas	61	48%
Uso de espacios comunes	47	37%
Publicidad en espacios comunes	1	1%
Otro		
No percibe ingresos extras	18	14%
No se aplican multas por no haber reglamento interno	1	1%
Total	128	100%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 8: ¿Los conserjes cuentan con capacitaciones realizadas por la actual o anterior administración?

Tabla 2.24: Realización de capacitaciones a los conserjes respecto.

¿Los conserjes cuentan con capacitaciones realizadas por la actual o anterior administración?	% respecto del total de respuestas respondidas
Si	82%
No	18%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 82% respondió que los conserjes si han recibido capacitaciones realizadas por la actual o anterior administración mientras que un 18% respondió que no han recibido ningún tipo de capacitación. Es importante recordar los 2 cursos que son obligatorios y que se encuentran detallados en el anexo N°9.

Pregunta 12: ¿Está establecido el horario del administrador para cualquier consulta por parte de los copropietarios?

Tabla 2.28: Establecimiento de los horarios del administrador para cualquier consulta por parte de los copropietarios.

¿Está establecido el horario del administrador para cualquier consulta por parte de los copropietarios?	% respecto del total de respuestas respondidas
Si	53%
No	47%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 53% respondió que sí está establecido el horario del administrador para cualquier consulta por parte de los copropietarios, mientras que el 47% respondió que no.

Pregunta 13: ¿Por qué motivo específicamente fue reemplazado el último administrador?

El 43% respondió que motivo específico por el cual fue reemplazado el último administrador fue por mala gestión como tomar malas decisiones, malversación de fondos y ser el responsable del deterioro de los espacios comunes. Un 16% respondió que fue por renuncia propia de él, otro 16% respondió que fue por decisión del comité, un 10% respondió que fue por desacuerdo entre el comité y administrador, un 9% afirmó que fue reemplazado por el poco compromiso con la comunidad, un 5% respondió que el motivo era otro como por ejemplo que al ser el administrador de la inmobiliaria, el comité decidió reemplazarlo y otro caso por término del contrato que le hicieron a él. Finalmente un 2% respondió que fue por fallecimiento.

Tabla 2.29: Motivos de reemplazo del administrador.

¿Por qué motivo específicamente fue reemplazado el último administrador?	Total de respuestas	% respecto al total de respuestas
Mala gestión	25	43%
Renuncia	9	16%
Decisión del comité	9	16%
Desacuerdo entre el comité y administrador	6	10%
Poco compromiso con la comunidad	5	9%
Otro	3	5%
Fallecimiento	1	2%
Total	58	100%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 15: ¿La comunidad es participativa en las asambleas ordinarias y/o extraordinarias?

Tabla 2.31: Participación de la comunidad en las asambleas ordinarias y/o extraordinarias.

¿La comunidad es participativa en las asambleas ordinarias y/o extraordinarias?	% respecto al total de respuestas
Si	36%
No	64%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 64% respondió que la comunidad no es participativa en las asambleas ordinarias y/o extraordinarias, mientras que un 36% respondió que sí.

Pregunta 16: Si su respuesta anterior es no señale el motivo.

Respecto a la pregunta 16, se consulta porque motivo la comunidad no es participativa, el 54% respondió que se debe a que no existe motivación para participar en ella. Luego un 18% respondió no se cumplen los quórum para tomar decisiones en primera citación. Un 7% afirma que las asambleas no se acomodan a los horarios de los. Otro 7% afirma que la comunidad no es participativa debido a que tienen el departamento arrendado. Otros motivos con un 2% cada uno son que los propietarios no habitan ahí, otros prefieren delegar la responsabilidad, las reuniones se alargan mucho, y finalmente con un 1% cada una, las fechas de las asambleas son establecidas con poco tiempo de anticipación.

Pregunta 19: En general, el mantenimiento de calderas, ascensores, grupo electrógeno, bomba de agua, entre otros, es de carácter.

Tabla 2.35: Mantenimiento de equipos del edificio.

En general, el mantenimiento de calderas, ascensores, grupo electrógeno, bomba de agua, entre otros, es de carácter	% respecto del total de respuestas respondidas
Preventivo	71%
Correctiva	2%
Ambos	27%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 71% respondió que en general, el mantenimiento de calderas, ascensores, grupo electrógeno, bomba de agua, entre otros, luego el 27% respondió que el mantenimiento era preventivo⁴⁸ y correctiva⁴⁹, y un 2% respondió que era sólo correctiva.

Pregunta 22: ¿Los copropietarios tienen a su disposición el plan de emergencia confeccionado por el comité de administración?

Un 69% respondió que los copropietarios si tienen a su disposición el plan de emergencia confeccionado por el comité de administración, un 23% dijo que los copropietarios no tienen a su disposición el plan de emergencia, refiriéndose a que

⁴⁸ Es el que se realiza planificadamente en el tiempo, de acuerdo a las recomendaciones de profesionales competentes, de los fabricantes de equipos y sistemas o de las indicaciones de los manuales respectivos.

⁴⁹ Es el que ejecuta personal y empresas especializadas cuando fallan equipos e instalaciones de forma repentina, pudiendo provocar emergencias y alteración del normal desenvolvimiento de los usuarios del condominio.

a pesar de estar confeccionado, no tienen acceso a él, y un 7% respondió que la comunidad no cuenta con él.

Tabla 2.38: Confección del plan de emergencia.

¿Los copropietarios tienen a su disposición el plan de emergencia confeccionado por el comité de administración?	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
Si	66	69,5%
No	22	23,2%
La comunidad no cuenta con un plan de emergencia	7	7,4%
Total	95	100%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 23: ¿Los conserjes cuentan con el curso O.S.10 que exige la ley?

Tabla 2.39: Curso O.S.10 por parte de los conserjes.

¿Los conserjes cuentan con el curso O.S.10 que exige la ley?	% respecto al total de respuestas
Si	32%
No	30%
Algunos sí	38%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 38% respondió que algunos conserjes sí cuentan con el curso O.S.10 que exige la ley, un 32% respondió que los conserjes si cuentan con el curso y un 30% respondieron que no tienen el curso. Como se mencionó en la pregunta 8, los conserjes deben contar con el curso O.S.10, osino están infringiendo la ley y exponiéndose a multas que debe pagar la comunidad.

Pregunta 24: ¿Los copropietarios han recibido charlas de seguridad comunitaria sobre eventuales siniestros como incendio, terremoto, tsunami o robo?

Tabla 2.40: Charlas de seguridad realizadas a los copropietarios.

¿Los copropietarios han recibido charlas de seguridad comunitaria sobre eventuales siniestros como incendio, terremoto, tsunami o robo?	% respecto al total de respuestas
Si	26%
No	74%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 26% de las comunidades dijo que si ha recibido charlas de seguridad comunitaria sobre eventuales siniestros como incendio, terremoto, tsunami o robo, mientras que el 74% respondió que no han recibido charlas de seguridad comunitaria.

2.7 SINTESIS

A través de los cuestionarios realizados, se pudieron conocer cuáles son ciertas características que tienen los edificios habitacionales en Viña del Mar respecto a su administración. Por otro lado también se pudieron conocer las características que tienen los copropietarios, sus necesidades y los problemas que enfrentan en sus respectivos edificios a nivel general.

En el siguiente capítulo se discutirán los resultados y se pondrá confeccionar un perfil de edificios y copropietarios de Viña del Mar.

CAPITULO III: PROPUESTA DEL MODELO DE ADMINSTRACIÓN DE EDIFICIOS HABITACIONALES.

INTRODUCCIÓN

Resulta importante profundizar más en algunos resultados de la investigación para así poder entender parte de la propuesta que se presentará en el presente capítulo. A continuación se discutirán algunos resultados de los cuestionarios realizados, algunos análisis fueron adjuntados en anexo.⁵⁰

En primera instancia se comenzará con una revisión del cuestionario del copropietario y luego el cuestionario del mayordomo o conserje.

3.1 DISCUSION A PARTIR DEL CUESTIONARIO REALIZADO AL COPROPIETARIO

En relación con la pregunta número 5, ¿Por qué razón cree que los gastos comunes aumentaron o disminuyeron cual sea su caso? La mayoría escogió que el aumento de los gastos comunes se debía a la mala gestión del administrador, y por supuesto que tiene relación, ya que una mala administración puede tener como consecuencia la pérdida de valor de los espacios comunes y la reparación de ello la debe costear la comunidad. Por ejemplo si no se toman los resguardos pertinentes al momento de tener que hacer las mantenciones preventivas a un sistema de hidropack o a los ascensores, al no detectar la falla, el sistema puede colapsar y además de quedar inutilizado por un tiempo determinado, en el peor de los casos tendría que ser

⁵⁰ Ver ANEXO N°15: Complemento discusión cuestionario realizado al copropietario y mayordomo.

reemplazado totalmente. Una mala gestión de los recursos humanos también puede aumentar los costos, debido a que puede ocasionar una alta rotación de los empleados, lo cual conlleva el pago de finiquitos si correspondiere, una selección y capacitación del personal en caso que así este establecido en el reglamento interno. En general, cualquier decisión errada que tome el administrador, se verá reflejada en el aumento de los gastos comunes.

Otro punto es que lo esperable en cualquier comunidad es que los copropietarios en general estén de acuerdo con la gestión del administrador y si no es así, es porque existen problemas en el edificio que el administrador no ha solucionado, y es su deber hacer lo posible para solucionarlos o saber qué es lo que la comunidad necesita para que estén de acuerdo, si esto no se cumple él puede ser removido de su cargo en una asamblea ordinaria o por decisión del comité. Si analizamos los porcentajes, es mayor la opción estar en desacuerdo frente a la gestión del actual del administrador que estar de acuerdo con ella, ya que al sumar entre la opción totalmente de acuerdo y de acuerdo da un 40% de aceptación, pero al sumar las opciones estar neutral, generalmente en desacuerdo y no sabe da un resultado del 60%.

El nivel de morosos podría poner en riesgo la capacidad financiera del edificio para cumplir con sus compromisos a corto plazo como pagar los sueldos a los trabajadores, el pago de los servicios básicos y las mantenciones mensuales correspondientes entre otros, la ley pone al juzgado de policía local como mediador en problemas de esta naturaleza para resolverlos, si bien no se sabe por qué no se

lleva el correcto control de morosos, se supone que se debe a una mala gestión y el desconocimiento de la ley en esta área para proceder al cobro del gasto común.

En la mayoría de las comunidades se cree que sería necesario una página web para la comunidad, hay que conocer los motivos por los cuales el resto no está de acuerdo, y claro, probablemente haya un mayor rechazo de la propuesta en comunidades donde la mayoría de los residentes son personas mayores o de tercera edad, a diferencia de una comunidad que sean en su mayoría sean adulto joven. Quienes no están de acuerdo creen que la misma información puede estar disponible a través de una circular, presentada presencialmente por el administrador en papel, en folletos informativos en los ascensores o en los casos que son pocos departamentos, la información puede ser transmitida por los conserjes.

Finalmente en los factores de éxito llama la atención el ítem “Trabajo en equipo” ya que el copropietario al ser un ente activo, puede generar lazos de compañerismo con otros copropietarios e incluso con los trabajadores del edificio y de esa manera lograr sinergia al momento de requerir uno del otro.

3.2 DISCUSION A PARTIR DEL CUESTIONARIO REALIZADO A LOS MAYORDOMOS O CONSERJES

A partir de los datos recopilados en la pregunta 2 y 3, sobre el en que año se comenzó a habitar el edificio y en cuantos administradores habían pasado por aquella comunidad respectivamente, al cruzar los datos se puede observar cual ha sido la rotación promedio en meses que han tenido las comunidades encuestadas.

Tabla 3.1: Promedio de meses que ha rotado un administrador en las comunidades encuestadas.

Año de copropiedad	Número de administradores que ha tenido una comunidad						Edificios encuestados
	2	3	4	5	6	7	
1998			48				1
1999	90	60	45	36	30	25,7	7
2000	84	56					3
2001	78		39				2
2002				28,8			1
2003		44	33	26,4			4
2004		40	30				3
2005			27	21,6			3
2006	48	32	24	19,2	16		7
2007	42	28	21			12	6
2008	36	24	18			10,3	10
2009	30	20	15	12			6
2010	24	16		10	8		7
2011	18		9				3
2012	12	8					7
2013	6		3				3
						Total	73

Fuente: Elaboración propia.

Se puede concluir que los edificios comenzados a habitar hace 7 años, tienen una mayor rotación que los edificios habitados con anterioridad al 2007.

Respecto a las capacitaciones actualmente quedan a criterio del administrador, pero es la comunidad responsable de decidir si capacita a los trabajadores o no, viéndolo como un gasto o una inversión. (Pedro Harrison, 2011). Según un experto en el área dice que “Si bien los conserjes y mayordomos son vistos como entes que realizan actividades mecánicamente, ellos son un verdadero aporte a la comunidad, pueden

llegar a ser personas capaces de resolver problemas y en definitiva, simplificar la vida de los residentes.” (Silva, Cristián, 2011)

También, a pesar de que para los conserjes no es obligación utilizar uniforme y una identificación, los conserjes y mayordomos al estar frente a un mesón son la cara visible de la comunidad y deberían tener una buena presentación personal con su debido uniforme y su nombre ya que de esa manera podría resultar más fácil poder ubicar a un trabajador por parte de un copropietario. (TORO, 2010)

3.3 SEGMENTACIÓN DE EDIFICIOS POR NUMERO DE UNIDADES.

Debido a que existen grandes diferencias entre el tamaño de los edificios encuestados, tomando en cuenta el número de unidades, se hará una segmentación para saber si los problemas son iguales o diferentes dependiendo del tamaño.⁵¹

El criterio será: Edificio pequeño (Entre 1 a 45 departamentos), edificios mediano (Entre 46 y 150 departamentos) y edificio grande (151 o más departamentos), el criterio fue obtenido con 3 entrevistas adjuntas en el anexo n°17.⁵²

En el caso de edificios pequeños y medianos, en mayor porcentaje los problemas son la poca participación en las asambleas, los gastos comunes elevados altos y el elevado nivel de morosos. Y en el caso de los edificios grandes los mayores problemas son la poca participación en las asambleas, el elevado nivel de morosos

⁵¹ Ver ANEXO N°16: Segmentación de edificios.

⁵² Ver ANEXO N°17: Entrevistas.

gastos comunes elevados. En el caso del elevado nivel de morosos en edificios grandes, se puede deber a que es más difícil llevar un control de ellos a diferencia de departamentos con menos unidades, ya que los edificios grandes encuestados tienen entre 151 y 419 departamentos. Los problemas son similares en los 3 tamaños de edificios por lo cual el modelo se enfocará en solucionarlos sin segmentar por tamaño.

3.4 PERFIL DE LOS EDIFICIOS EN VIÑA DEL MAR Y DE LOS COPROPIETARIOS

Perfil de los edificios habitacionales.
1. Los edificios con una antigüedad de hasta 8 años de construcción, tiene una mayor rotación de administradores a diferencia de los edificios acogidos al régimen de copropiedad con anterioridad a eso años.
2. Tienen a disposición del copropietario su reglamento interno.
3. Perciben ingresos extras por concepto de multas y uso de espacios comunes, cuyos ingresos aumentan el fondo de reserva.
4. Cuentan con personal capacitado en diferentes áreas, sin embargo no en todos cuentan con un curso obligatorio O.S.10 y el curso de calderas.
5. El personal no cuenta con su uniforme y nombre.
6. Tienen establecidos los horarios de trabajo del administrador y de los conserjes y/o mayordomo.
7. Los copropietarios pueden comunicarse con el administrador principalmente por 2 medios: Correo electrónico y vía telefónica.
8. Las comunidades no son participativas en las asambleas ordinarias y extraordinarias, principalmente por la poca motivación de participar en ellas.
9. Sus activos fijos como muebles, equipos, herramientas están inventariados.
10. Las fallas son prevenidas debido a las mantenciones preventivas que se realiza en ellos.
11. Se presentan presupuestos para la adquisición de implementos y contratación de servicios.
12. Tienen establecidas mantenciones mensuales, semestrales, trimestrales y anuales dependiendo del implemento que requiera aquella mantención.
13. El 69% tiene el plan de emergencia a disposición de los copropietarios.
14. En la mayoría de los edificios los copropietarios no reciben charlas de seguridad.

A partir de los cuestionarios realizados en el capítulo II y de la discusión anterior se puede crear un perfil general del modelo de administración de edificios en Viña del

Mar, así también, se puede crear un perfil general de los copropietarios de aquellos edificios. Los edificios ubicados en Viña del Mar mayoritariamente están sobre las 4.500 UF.⁵³

Perfil de los copropietarios.
1. Prefieren pagar los gastos comunes a través de una transferencia electrónica.
2. La decisión de compras y contratación de servicios la delegan a quienes han otorgado la confianza, en este caso es el administrador en conjunto con el comité.
3. Reconocen que los gastos comunes han subido pero razonablemente.
4. El motivo del aumento en los gastos comunes es por la mala gestión y el alza propia de los costos a través del tiempo.
5. Respecto a la gestión de su actual administrador las opciones están divididas, un 35% está de acuerdo y un 33% está en desacuerdo, pero un porcentaje importante se siente neutral respecto a la gestión actual con un 24%.
6. Prefieren comunicarse a través del correo electrónico sin necesidad de estar presencialmente con el administrador.
7. Los problemas que tienen en sus comunidades son la poca participación en las asambleas y los gastos comunes elevados.
8. Dicen que la información sobre los gastos comunes es clara y transparente. Esta característica es valorada por ellos como uno de los factores más importantes para que la administración de edificios tenga éxito.
9. Preferirían contar con toda la información necesaria sobre el edificio, acontecimientos importantes, ver el detalle de los gastos comunes y/o reservar espacios comunes a través de una página web que pueden revisar desde la comodidad de su departamento.
10. De todas formas, les parece cómodo tener el reglamento interno y el plan de emergencia en formato físico.

La propuesta de un modelo de administración de edificios habitacionales se justifica principalmente por dos motivos descubiertos en esta investigación: Primero, que existe una alta rotación en los edificios habitados en los últimos 8 años, los cuales probablemente cuentan con implementos más sofisticados a diferencia de los

⁵³ CONSTRUHUB, Viña del mar y Concón concentran el boom inmobiliario en el borde costero [en línea] <http://www.construhub.cl/titulares/vina-del-mar-y-concon-concentran-el-boom-inmobiliario-en-el-borde-costero> [consulta: 23 octubre 2014]

edificios habitados con anterioridad al año 2006. Y segundo, que el nivel de satisfacción frente a las administraciones de edificios sólo alcanza un 40%.

3.5 MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS HABITACIONALES

Para aplicar el modelo a cualquier comunidad de edificios habitacionales es necesario contar con un agente de cambio que tenga las siguientes características:

- Que la empresa consultora del agente de cambio esté certificada por un sistema de gestión de calidad como por ISO 9001.
- Contar con una carrera de nivel superior en área de la administración.
- Contar con un curso de administración de edificios.

El agente de cambio será el coach de la comunidad, irá haciendo seguimiento a las nuevas propuestas e irá entrenando al administrador en las áreas necesarias para contar con una administración de excelencia.

El modelo cuenta con un valor que debe ser transmitido a las personas que lo integran el cual es:

La honestidad: Es un valor que debe estar presente en todas las áreas del modelo, desde el administrador hasta el personal de aseo. El agente de cambio será el encargado de transmitir la importancia de la honestidad a las personas que integran el modelo a partir de la labor que hace cada uno, ya que deben ser leales a la comunidad que valora su labor, que está dispuesta a capacitarlos y mejorar su vida laboral.

“El actuar en forma honesta requiere de un apego a la verdad que va más allá de las intenciones y no puede basarse en los propios deseos de las personas.”⁵⁴

El modelo estará basado en las respuestas obtenidas de la investigación, integrando los factores de éxito que debe tener una administración y también proponiendo soluciones a los problemas que enfrentan las comunidades.

La finalidad de la propuesta es que los copropietarios se sientan a gusto con el servicio de administración que están recibiendo.

Tabla 3.2: Modelo de administración de edificios.

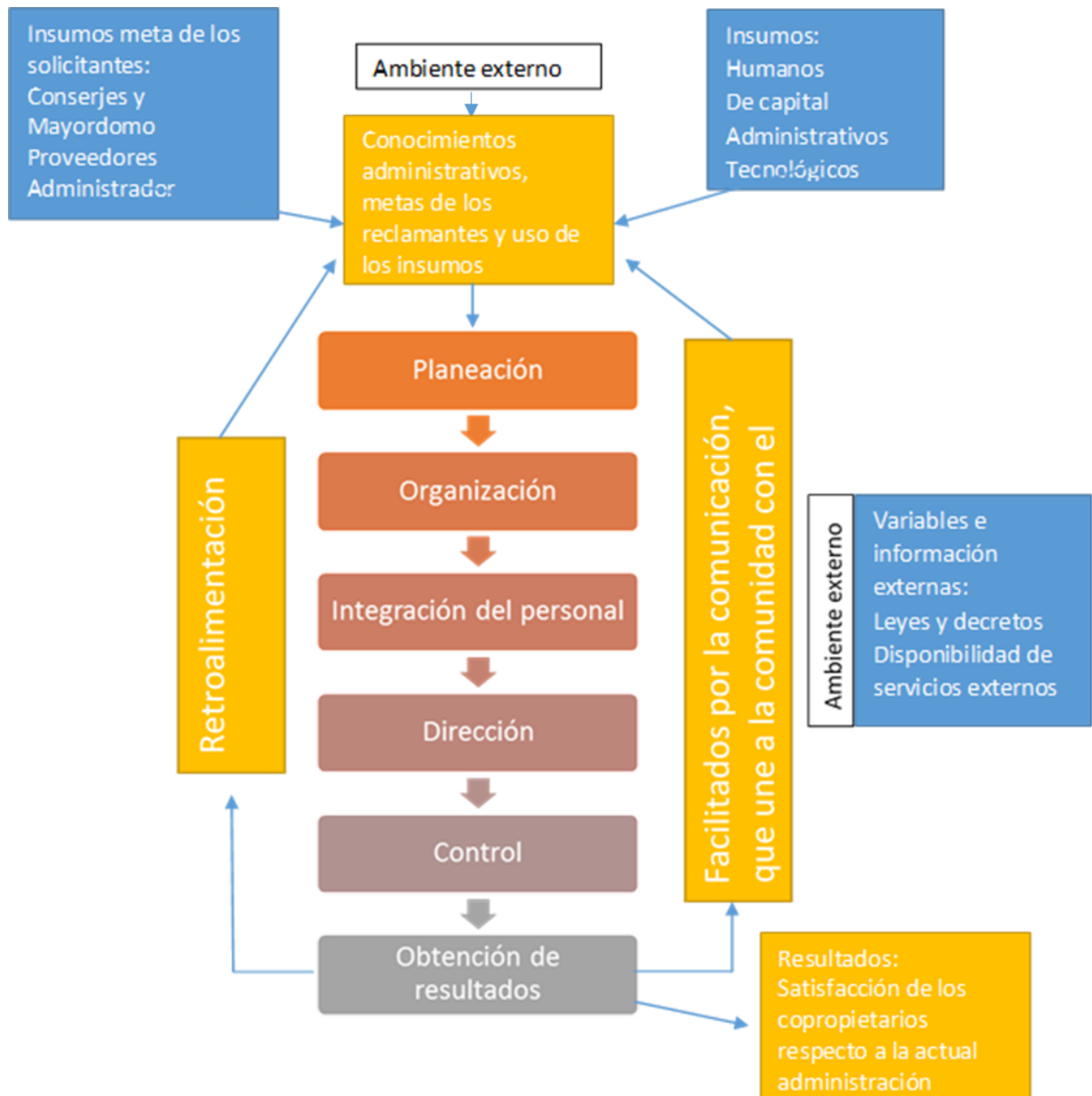


Fuente: Elaboración propia

⁵⁴ DEFINICIÓN.DE. Definiciones. [en línea]
<http://definicion.de/honestidad/#ixzz3J5rPapuS> [consulta: 15 Noviembre 2014]

En la tabla 3.3 se puede ver el enfoque sistemático de la propuesta de administración de edificios habitacionales.

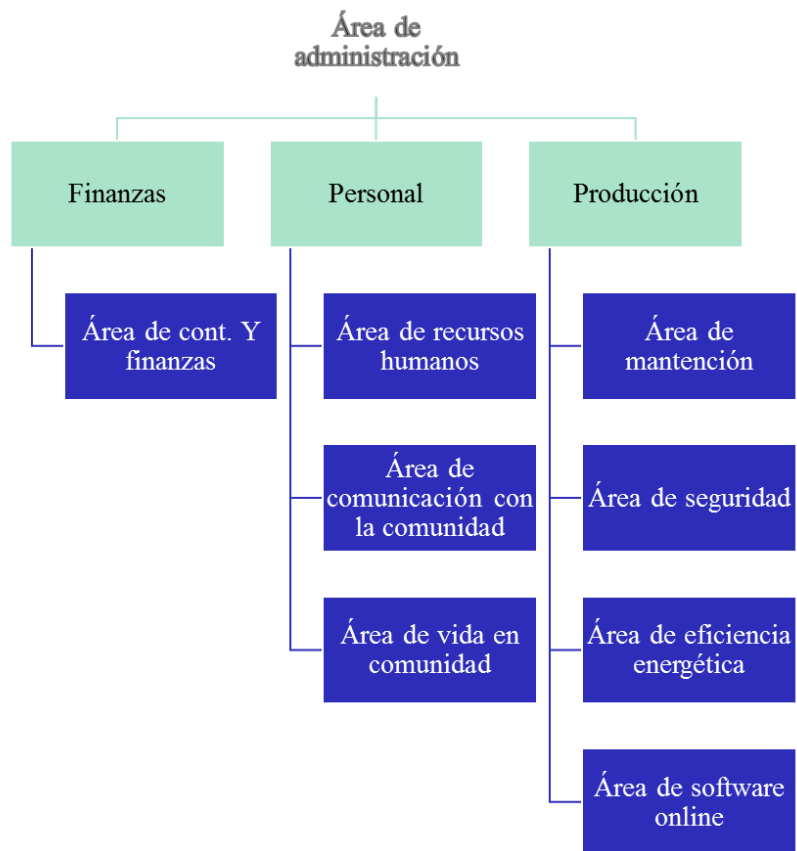
Tabla 3.3: Enfoque sistemático de la administración



Fuente: Adaptación enfoque sistemático de la administración (Koontz, Weihrich, Cannice)

La división organizacional es por departamento y se puede apreciar en la tabla 3.4.

Tabla 3.4: División organizacional por departamento.



Fuente: Elaboración propia.

Las 9 áreas que propone el modelo de administración de edificios habitacionales son las siguientes:

3.5.1 Área de contabilidad y finanzas.

Área de contabilidad y finanzas	
Planificación	
1	Conocer cuál es la situación financiera actual de la comunidad y saber con qué fondos cuenta para implementar los cambios, a través de una auditoria externa realizada por una empresa de auditoria que tenga a lo menos un año de experiencia, en un plazo no superior a 2 meses y cuyo costo no sea superior a \$800.000.
2	Contar con un fondo reserva igual o superior a un 40% de lo recaudado en el año desde el momento en que se estableció el objetivo.
3	Tener al día los pagos a los empleados, administrador y proveedores del edificio.
4	Contar con gasto común cercano al gasto común inicial de la comunidad, teniendo en cuenta el aumento del IPC y las posibles adquisiciones de implementos en el edificio que puedan hacer aumentar el gasto común.
Organización	
1	El agente de cambio será el encargado de contactar a lo menos 2 empresas auditoras que cumplan con los requisitos previamente establecidos.
2	El administrador del edificio deberá velar por tener un fondo de reserva igual o superior a un 30% de lo recaudado en el año desde que se estableció el objetivo con el fin de poder atender gastos imprevistos, también uno de los miembros del comité de administración será el encargado de corroborar que ese monto existe en la cuenta corriente o de ahorro de la comunidad.
3	El administrador será el encargado de recaudar el gasto común y así tener todos los pagos al día.
4	El agente de cambio será el encargado de realizar el análisis del aumento del gasto común solicitando todos los documentos necesarios al administrador.
Dirigir	
1	Una vez con la información en mano, se podrá saber el monto real del fondo de reserva, que será de donde principalmente se puede obtener dinero para hacer los cambios, en caso de que no sean suficientes, se analizarán las posibles formas de obtener ingresos .
2 y 3	En caso que el edificio tenga 2 años o más desde que comenzó a ser habitado, el agente de cambio hará una revisión del gasto común del primer año y lo comparará con el gasto común del último año, si el edificio tiene menos de 2 años de haber comenzado a ser habitado, se hará el mismo análisis pero dividiendo la cantidad de meses en dos, en ambos casos se analizará en qué áreas han aumentado los gastos y se tomarán decisiones para igualarlo al gasto original .
4	El agente de cambio transmitirá al administrador la importancia de ser responsable y cobrar el gasto común oportunamente para estar al día con todos los pagos, así como también transmitirle la importancia que tiene contar con el porcentaje mínimo de fondo de reserva.
Controlar	
1	Una vez transcurrido el plazo de la auditoría se verificará que esté realizada, si es así, con los resultados de ella, el agente de cambio citará a una reunión al administrador y los miembros de comité para mostrar los resultados y poder tomar decisiones de las otras áreas.
2	Una vez transcurrido un año desde que se iniciaron los cambios, el agente de cambio corroborará directamente que el fondo de reserva exista y que durante ese año permanezca el porcentaje mínimo establecido de ahorro.
3	Transcurrido un año se corroborará que el gasto común haya disminuido y sea similar al gasto común inicial.
4	Transcurrido un mes desde que se le dieron las instrucciones al administrador se corroborará que los cobros y pagos estén al día.

Factores de éxito integrados:	Buena gestión.
Problemas que se solucionan respecto a la repuesta de los encuestados:	Poca transparencia en los ingresos y egresos, gasto común elevado.
Problemas que se solucionan respecto a la propuesta del investigador:	Mayor control al administrador por parte de una persona neutral que no tiene intereses a favor de alguna de las partes.

3.5.2 Área de administración.

Área de administración	
Planificación	
1	Que los copropietarios cuenten con el reglamento interno del edificio, en formato impreso pero adicionalmente en formato online en el plazo de 3 meses.
2	Que la comunidad cuente con al menos 3 medios de pago como la transferencia electrónica, cheque y pago en efectivo en un plazo de 1 mes.
3	Disminuir el nivel de morosos en 6 meses y que este no exceda el 10%.
Organización	
1	El administrador será el encargado de revisar el reglamento interno en concordancia con las características y necesidades del edificio.
2	El administrador será el encargado de gestionar la implementación de estos 3 medios de pago.
3	El administrador deberá velar por el pago oportuno del gasto común y controlar el nivel de morosos.
Dirigir	
1	El administrador establecerá normas de convivencia e integrará multas en los casos que la comunidad estime conveniente, luego imprimirá copias para cada unidad y además subirá el reglamento al software online para que esté a disposición de todos.
2	En el caso de los cheques y dinero en efectivo el administrador designará días para recibir el monto, pero en caso de atraso, será el conserje o mayordomo de turno quien reciba el pago y se lo entregue al administrador. Por otro lado el administrador deberá analizar si es factible integrar un sistema de red compra debido a la seguridad y rapidez que entrega este medio a través de una consulta a la comunidad.
3	Para el pago de los gastos comunes, el administrador deberá enviar el aviso de cobro a cada copropietario, quien deberá pagar los gastos comunes dentro de los cinco primeros días corridos de cada mes. En caso de morosos que lleven 2 meses sin pagar el gasto común, el administrador deberá conversar personalmente con el copropietario para llegar a un acuerdo y hacerle entender que debe estar comprometido con el bien común de la comunidad. Luego le dará un mes adicional para ponerse al día con el pago de los gastos comunes, de lo contrario, pasado ese mes se procederá al corte del suministro eléctrico (con previa autorización del comité de administración) y además en su facultad de representante legal de la comunidad, deberá comenzar el proceso judicial de cobranza de gastos comunes. El agente de cambio le mostrará los pasos a seguir en caso que un copropietario no haya pagado el gasto común en 3 meses continuos o discontinuos. El cobro judicial de los gastos comunes, se rige por las siguientes normas:
	a) Tribunal competente, es decir el juez de letras respectivo.
	b) Procedimiento aplicable. Artículo 434 y posteriores del código de procedimiento civil dentro del cual se establece el embargo y posterior remate de la unidad.
	c) Título ejecutivo. Los avisos de gastos comunes tendrán merito ejecutivo para el cobro de los mismos, es decir se pueden embargar los bienes.
	d) Notificación de la demanda. Este procedimiento se efectúa personalmente o por cedula dejada en el domicilio.

Controlar	
1	El agente de cambio será el encargado de controlar lo planeado inicialmente.
2	Transcurrido 1 mes y medio, verá el avance del reglamento interno y se sugerirán correcciones en caso que corresponda, para asegurarse de que esté bien formulado y listo para imprimirlo y entregado a cada unidad en los 3 meses de plazo. Pasado el mes, revisará que estén disponibles las 3 opciones y también se verá la factibilidad en conjunto con el administrador de implementar el sistema red compra.
3	Al tercer mes el agente de cambio se reunirá con el administrador para saber cómo ha gestionado el control de morosos y poder corregir las acciones a seguir, al sexto mes se controlará que el nivel de morosos haya llegado al porcentaje esperado.

Factores de éxito integrados:	Buena gestión y compromiso.
Problemas que se solucionan respecto a la repuesta de los encuestados:	Alto nivel de morosos.
Problemas que se solucionan respecto a la propuesta del investigador:	No contar con el reglamento del edificio y no saber cuáles son las características que tiene. Pagar los gastos comunes a través de un medio que no acomoda al copropietario.

3.5.3 Área de recursos humanos.

En esta área es necesario contar con fondos para implementar los cambios, por lo cual se deberán posponer hasta contar con los resultados de la auditoria externa.

Planificación	
1	Contar con un personal capacitado en un plazo de un año.
2	Reducir el gasto de común en horas extras por la mala distribución de las jornadas laborales de los conserjes en el plazo de un mes.
3	Contar con un personal (Mayordomo y conserjes) que posea un uniforme estándar para tener una buena presentación personal en el plazo de un mes y medio.
4	Contar con un personal a gusto en su trabajo y comprometido con el bien común del edificio.
Organización	
1	El agente de cambio será el encargado de gestionar las capacitaciones.
2	El administrador deberá optimizar los turnos de los conserjes para evitar el aumento común en pago de horas extras durante los fines de semana
3	El agente de cambio analizará si cuentan con uniformes o no, y en qué estado están, si los uniformes están en mal estado o simplemente no tienen.
4	El administrador será el encargado de tener un dialogo abierto con los trabajadores del edificio.

Dirigir	
1	El agente de cambio entregará un cuestionario y recopilará la información obtenida para tener un inventario inicial de conocimientos del administrador, los conserjes y/o mayordomo. En el cuestionario deberán completar sus datos personales y también colocar cuáles son sus conocimientos técnicos certificados o no respecto a determinadas áreas del funcionamiento del edificio, además se les consultará qué expectativas tienen a partir de su puesto de trabajo. Una vez que se cuente con la información se podrá saber que cursos deberían hacer cada uno. Los cursos son:
	a. Curso O.S.10. (Mayordomo y conserjes)
	b. Curso de calderas. (Mayordomo y conserjes)
	c. Extintores de incendio y detectores de humo. (Mayordomo y conserjes)
	El agente de cambio dejará una copia de todas las certificaciones que adquieran o tengan desde antes los conserjes y el mayordomo, en los archivos de la comunidad. Un personal capacitado podrá dar rápida respuesta a cualquier desperfecto o emergencia que pueda ocurrir en el edificio.
2	El máximo de conserjes por turno será de dos personas incluyendo al mayordomo. El administrador analizará los horarios de trabajos de los conserjes para optimizarlos y reducir el gasto de pagar horas extras de reemplazo los fines de semana si corresponde.
3	El agente de cambio cotizará en al menos 2 lugares uniformes para los conserjes y el mayordomo, escogiendo la alternativa más conveniente respecto a precio y calidad de estos.
4	El administrador deberá tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores respecto a las expectativas que tengan sobre su puesto de trabajo para tener un personal a gusto y comprometido con la comunidad. Respecto a la motivación, el administrador les hará notar la gran oportunidad que la comunidad les está entregando para capacitarse y certificarse en lo que hacen, al igual que el hecho de mandarles a hacer uniformes nuevos (Al menos que los actuales estén en buen estado).
Controlar	
1	El proceso de realizar el cuestionario deberá tomar una semana, con esa información se procederá a mandar a cursos a los conserjes y mayordomo. Se considerara un tiempo total de 2 meses debido a que no todos pueden ser capacitados al mismo tiempo y deberán acomodarse los horarios.
2	El agente de cambio deberá controlar que los turnos están cumpliéndose según la nueva distribución de horarios que haga el administrador, esto lo hará 2 meses después de efectuado el cambio.
3	El plazo de la entrega de uniformes es aproximadamente de 2 semanas, luego de que se entreguen al personal, será deber del administrador velar por la buena presentación personal de las personas que trabajan en el edificio, así como velar porque el uniforme que se le otorgo este siendo utilizado y se encuentre limpio.
4	El agente de cambio consultará a los trabajadores si se sienten más a gusto con su trabajo, esto lo hará transcurrido 6 meses desde que se comenzaron a aplicar los cambios, en caso de no sentirse a gusto, el administrador debe analizar particularmente qué problema o dificultad tiene ese trabajador.

Factores de éxito integrados:	Buena gestión de los recursos humanos, buena gestión, rápida respuesta a los requerimientos de los copropietarios, compromiso
Problemas que se solucionan respecto a la repuesta de los encuestados:	Gasto común elevado.
Problemas que se solucionan respecto a la propuesta del investigador:	Multas que deben pagar las comunidades por no cumplir con los cursos que exige la ley. Mala presentación personal de los trabajadores

3.5.4 Área de mantención

Planificación	
1	El edificio debe contar con un inventario inicial de todos los bienes muebles con los cuales cuenta el edificio en el plazo de 1 mes y actualizarlo cada 6 meses.
2	Detectar y solucionar fallas en los implementos de edificio en el menor tiempo posible.
3	Para la contratación de servicios y adquisición de implementos el administrador presentará 3 presupuestos ante al menos 2 integrantes del comité de administración para tomar una decisión.
Organización	
1	El mayordomo o en caso que no hubiere, un conserje, será el encargado de hacer y actualizar un inventario inicial de todos los bienes muebles del edificio.
2	Se realizarán mantenimientos de rutinas por parte de una de las 2 personas que esté de turno en el edificio (sea mayordomo o conserje) de calderas, ascensores, grupo electrógeno, hidropack. ya que todos estarán capacitados en esas áreas.
3	El administrador será quién presente los 3 presupuestos para adquirir nuevos implementos como el cambio de una puerta común, un servicio externo de cualquier índole, entre otros.
Dirigir	
1	El administrador dará las instrucciones al mayordomo o conserje para que realice el inventario inicial en un plazo no superior a un mes.
2	El administrador dará las instrucciones de cómo se debe hacer un control de rutina de los implementos del edificio y en qué horario se deberá hacer, también les hará entender que es muy importante que ellos puedan detectar una falla a tiempo y de inmediato comunicárselo a él, ya que de esa manera lo podrá solucionar con el proveedor correspondiente en el menor plazo posible. El administrador deberá facilitar una carta gantt creada por él, con la planificación anual de las mantenciones que se deben realizar.
3	El agente de cambio dará las instrucciones al administrador de que deberá comenzar a cotizar a lo menos 3 proveedores antes de contratar un servicio.
Controlar	
1	Transcurrido un mes el administrador controlará que esté realizado el inventario inicial y luego lo adjuntará a los documentos del edificio.
2	El administrador controlará si se están realizando los controles de rutina sin previo aviso.
3	El agente de cambio verá las adquisiciones de productos o servicios adquiridos pasado un año, y luego consultará a los miembros del comité si el administrador les presentó los presupuestos correspondientes.

Factores de éxito integrados:	Transparencia, buena gestión.
Problemas que se solucionan respecto a la repuesta de los encuestados:	Gasto común elevado.
Problemas que se solucionan respecto a la propuesta del investigador:	Extensión de la vida útil de los implementos del edificio

3.5.5 Área de comunicación con la comunidad.

Planificación	
1	Contar con un administrador que entregue rápida respuesta a los requerimientos y consultas tanto de los copropietarios como de los trabajadores, de forma presencial y no presencial.
2	Realizar a lo menos 3 asambleas ordinarias en un año, en las cuales se cumpla el quórum mínimo para tomar decisiones.
Organización	
1	El administrador deberá atender inquietudes o sugerencias de los copropietarios y de los trabajadores.
2	El administrador realizará las asambleas ordinarias y extraordinarias y citará a la comunidad. El comité de administración deberá asistir para que uno tome nota y los otros apoyen o sugieran recomendaciones al administrador.
Dirigir	
1	El administrador deberá dejar establecido un horario fijo para atender inquietudes o sugerencias de los copropietarios y de los trabajadores de forma presencial, deberá destinar a lo menos 3 días a la semana para ello con un tiempo mínimo de 1 hora y media, también podrán comunicarse con él por correo electrónico y telefónicamente.
2	Las asambleas ordinarias se harán a lo menos 3 veces al año y las asambleas extraordinarias, cada vez que la comunidad lo requiera, en ellas se debe respetar la pauta de los temas a tratar, sin desviarse de los temas centrales y deberá ser planificada con un tiempo óptimo de 1 hora y 30 minutos, entre la primera y segunda citación deberá pasar un tiempo de 30 minutos.
	El agente de cambio será quién transmita al administrador ambas funciones que debe realizar, en el caso de establecer un horario de atención física tendrá un plazo de 2 semanas para que decida el horario.
Controlar	
1	El administrador deberá establecer un horario de atención personalmente, tendrá un plazo de 2 semanas para que decida el horario. Luego el agente de cambio controlará a los 3 meses si se estén realizando las visitas al edificio en los horarios y días que estableció el administrador.
2	El agente de cambio deberá participar en la primera asamblea ordinaria y extraordinaria, para corroborar que se están realizando respetando el tiempo y la pauta de los temas a tratar.
Factores de éxito integrados:	Buena comunicación, rápida respuesta a los requerimientos de los copropietarios.
Problemas que se solucionan respecto a la repuesta de los encuestados:	Ninguno

Problemas que se solucionan respecto a la propuesta del investigador:	La falta de compromiso que pueden percibir los copropietarios y trabajadores al no ver al administrador en la comunidad.
---	--

3.5.6 Área de seguridad

Planificación	
1	Que la comunidad sepa que acciones seguir en caso de alguna emergencia para evitar accidentes en un plazo de 4 meses.
2	Contar con un sistema de cámaras de seguridad que permita controlar los accesos y espacios comunes para evitar el ingreso de extraños y posibles robos en un plazo de 4 meses.
Organización	
1	El comité de administración deberá confeccionar o actualizar el plan de emergencia.
2	El administrador será el encargado de gestionar las charlas de seguridad y corroborar que las cámaras de seguridad funcionen.
3	El mayordomo y/o los conserjes serán los encargados de utilizar las cámaras de seguridad.
Dirigir	
1	El administrador deberá transmitir al comité de administración que realice el plan de emergencia, una vez terminado deberán validarlo con bomberos y si está bien, deberán dejar una copia de él será entregada a carabineros y bomberos como lo establece la ley. Finalmente será entregado a cada copropietario en formato físico.
2	El administrador deberá gestionar 2 charlas en diferentes horarios por parte de un prevencionista de riesgos o algún miembro del comité con conocimientos, para transmitir qué hacer en caso de: Un incendio, terremoto, tsunami (si corresponde) y en caso de robo, las cuales serán 1 vez al año.
	El administrador hará una prueba de que las cámaras de seguridad estén funcionando correctamente, en caso de que no hayan se debe cotizar la mejor opción para que el edificio aumente su seguridad.
3	El mayordomo y los conserjes deberán saber cómo utilizar las cámaras de seguridad y que acciones seguir en caso de un siniestro.
Controlar	
1	El administrador deberá controlar que transcurrido 2 meses desde que se dio la orden de crear o actualizar el plan de emergencia, se haya realizado,
2	El administrador tendrá 2 meses más para gestionar las charlas de seguridad comunitaria.
3	En cualquiera de los dos casos, el administrador deberá controlar que las cámaras de seguridad estén funcionando en un 100% transcurrido 4 meses.

Factores de éxito integrados:	Buena gestión.
Problemas que se solucionan respecto a la repuesta de los encuestados:	Ninguno.
Problemas que se solucionan respecto a la propuesta del investigador:	Falta de procedimientos de seguridad en caso de emergencia y mayor seguridad para la comunidad.

3.5.7 Área de eficiencia energética

Planificación	
1	Reducir el gasto común a través de la eficiencia energética en un plazo óptimo de 6 meses.
Organización	
1	El administrador será el encargado de esta área.
Dirigir	
1	El administrador contratará a una empresa que presente un plan de mejora energética. El plan de mejora debe abarcar temas de iluminación de los espacios comunes que pueden ser mejorados con iluminación led y dar la misma luminosidad que tenía el sistema antiguo , a través de un luxómetro, también en temas de agua caliente que representa un gasto no menor en las comunidades, siendo reemplazado por un sistema de termo panel o calefont individual,entre otras posibles propuestas.
Controlar	
1	Debido a que no se conoce cuáles serán las propuestas que aceptará el administrador junto con el comité de administración, no hay un tiempo límite para controlar, solo el tiempo que la empresa diga que tendrá todo listo, una vez hecho eso, se verificará que todo funcione como se prometió en el contrato.

Factores de éxito integrados:	Buena gestión.
Problemas que se solucionan respecto a la repuesta de los encuestados:	Gasto común elevado.
Problemas que se solucionan respecto a la propuesta del investigador:	Conciencia por el medio ambiente y mayor satisfacción frente a la administración por la mejora realizada.

3.5.8 Área software Online

Planificación	
1	Contar con un software que garantice la transparencia de los ingresos y egresos en un plazo de 2 meses.
Organización	
1	El administrador será el encargado de esta área.

Dirigir	
1	El agente de cambio contactará al menos dos empresas que ofrezcan el servicio de software online para la administración de edificios, él se encargará de recopilar la información necesaria para poder implementarlo.
	El agente de cambio se encargará de coordinar la capacitación que debiera hacerse al administrador para que sepa utilizar el software y pueda actualizar mensualmente toda la información. También le dará las instrucciones de que documentos debe subir y actualizar, por ejemplo publicar los gastos comunes, subir todos los reglamentos, actas de asambleas, boletas de compra, noticias de la comunidad y fechas de las asambleas
	Una vez que el software esté funcionando, el encargado de subir toda la información mensualmente será el administrador.
Controlar	
1	El agente de cambio deberá verificar que el software online funciona transcurrido el plazo que la empresa se comprometió a tenerlo operativo. Durante los primeros 4 meses de funcionamiento, el agente de cambio supervisará que la información en la página cumple con el estándar de "transparencia" que defina el comité de administración y que la información este actualizada.

Factores de éxito integrados:	Transparencia.
Problemas que se solucionan respecto a la repuesta de los encuestados:	Poca transparencia en los ingresos y egresos.
Problemas que se solucionan respecto a la propuesta del investigador:	Detalle de los ingresos y egresos con respaldo, reserva de espacios comunes desde donde tenga conexión a internet sin necesidad de recurrir al mesón de conserjería.

3.5.9 Área de vida en comunidad

Esta área no ha sido identificada en los modelos de administración estudiados, pero nace a partir de la necesidad de los copropietarios de tener una buena comunicación con la comunidad y fomentar la participación de ella.

Planificación	
1	Que la administración cuente con una retroalimentación por parte de la comunidad y los trabajadores del edificio.
2	Que exista una instancia libre para que la comunidad comparta y converse temas de interés común.
3	Dar valor agregado a la comunidad a la comunidad al cabo del primer año de implementado todos los cambios, crear nuevo concepto de vida en comunidad.
Organización	
1	El administrador será quién organice las reuniones informales.
2	El agente de cambiadorá apoyo al adminsitrador y velará por conocer el grado de satisfacción de la comunidad.

Integrar personal	
	Durante un año, el agente de cambio apoyará y guiará las reuniones informales, asistiendo a ellas y evaluando el real compromiso que tenga el administrador y los miembros del comité de administración. Luego de ese periodo, quién debe seguir organizando las reuniones será el administrador.
Dirigir	
	El agente de cambio dará las instrucciones al administrador para que establezca la hora referencial y lugar de la reunión. Las reuniones informales se deben realizar a lo menos 5 veces al año, serán en un espacio común, ya sea una sala multiuso, en los quinchos y otro lugar en la cual se pueda realizar, en un horario establecido pero de libre llegada e ida, con el fin de poder conversar y proponer ideas por parte de los copropietarios, conserjes, mayordomo, personal de aseo y/o el administrador. Con este tipo de reuniones se pueden abarcar temas que la gente quiere abarcar en las asambleas ordinarias y/o extraordinarias, y que por lo general hacen que se alarguen por más de 2 horas, por lo cual la gente prefiere no participar.
	El administrador velará para que el ambiente de la reunión sea tranquilo (Diferente al clima que se da en las asambleas), agradable y que se fomente la conversación para todas las personas que participen en ella se sientan cómodas, escuchadas y participes de las decisiones de la comunidad. A través de las reuniones informales se puede crear un nuevo concepto de vida en comunidad.
	El agente de cambio realizará una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los copropietarios respecto a la gestión de la actual administración, tendrá 1 semana para recopilar la información.
Controlar	
	Durante el primer año el agente de cambio controlará que se hayan realizado al menos 5 reuniones informales, en las cuales debe participar el administrador. Después de ese periodo el comité de administración deberá fiscalizar que el administrador este realizando las reuniones que se acordaron, debería realizarse.
	B) El agente de cambio recopilará la información de las encuestas realizadas a la comunidad, presentándoles al administrador y al comité de administración los resultados. Transcurrido un año, el agente de cambio deberá volver a realizar la encuesta y compararlos con los resultados iniciales para saber si el nivel de satisfacción de la comunidad de la comunidad, respecto a la actual administración aumentó o disminuyó. Con la creación de esta instancia, habrá una retroalimentación para la administración y además será un momento para compartir con otros copropietarios y así generar redes entre ellos mismos, lo cual puede mejorar el trabajo en equipo cuando cualquier persona tenga algún inconveniente.

Factores de éxito integrados:	Trabajo en equipo, participación de la comunidad, compromiso.
Problemas que se solucionan respecto a la repuesta de los encuestados:	Poca participación en las asambleas.
Problemas que se solucionan respecto a la propuesta del investigador:	La mala convivencia en la comunidad y las pocas o nulas instancias para compartir en comunidad.

Se adjunta una carta Gantt de la propuesta de administración presentada anteriormente.⁵⁵

3.6 SÍNTESIS

El agente de cambio es un ente clave, ya que será el coach de la comunidad, quien durante un año estará entrenando, motivando y dando técnicas al administrador y al comité de administración para lograr un mayor nivel de satisfacción de la comunidad.

Finalmente el modelo de administración representa para la comunidad una inversión y no uno gasto. Los beneficios que pueden obtener serán tanto monetarios como intangibles, la inversión será recuperada a través del tiempo, debido a que se evitarán las pérdidas por la mala gestión.

Las propuestas de este modelo tienen un costo para la comunidad de \$ 2.887.848 a \$4.096.202.⁵⁶

⁵⁵ Ver ANEXO N°18: Carta Gantt de la propuesta del modelo de administración de edificios.

⁵⁶ Ver ANEXO N°19: Valor de la inversión en mejoras que conlleva la propuesta de administración de edificios habitacionales.

CONCLUSIÓN

En la presente tesis se pueden evidenciar los problemas que enfrentan las comunidades de edificios en algunos sectores de Viña del Mar, también se considera la opinión de los copropietarios respecto a cuales son los factores que debe tener una administración de edificios para que tenga éxito, cuya información fue obtenida directamente de las 95 comunidades encuestadas.

Entre los problemas más relevantes detectados están, la poca participación de los copropietarios en las asambleas, gasto común elevado, alto nivel de morosos, alta rotación de administradores en los edificios comenzados a habitar desde el año 2007 hasta el año 2014 y poca transparencia en ingresos y egresos.

Los factores de éxito según los copropietarios son la transparencia, la buena comunicación, buena gestión de los recursos humanos, rápida respuesta a los requerimientos de los copropietarios, compromiso y honestidad.

También se logró crear un perfil de los copropietarios y de la forma en que se administran los edificios habitacionales de los sectores de Viña del Mar estudiados.

Cabe destacar que en la investigación se detectó la necesidad de los copropietarios de contar con un software online para la administración de edificios, con un 74% de copropietarios que opinaron que sería necesario, siendo esta una oportunidad para cualquier empresa que quiera incursionar en este rubro o expandir su oferta de software a la comuna de Viña del Mar.

Finalmente se logra proponer un modelo de administración de edificios habitacionales que consta de 9 áreas las cuales son: Contabilidad y finanzas, administración, recursos humanos, mantención, comunicación con la comunidad, seguridad, eficiencia energética, software online y vida en comunidad, las cuales aplican el proceso administrativo para crear valor agregado a la comunidad, ya que tienen como foco principal el contribuir al bienestar y aumentar la satisfacción general de la comunidad respecto a la actual administración, de esta forma la alta rotación de administradores se puede reducir considerablemente. Finalmente con la propuesta de administración de edificios se logra cumplir con los objetivos planteados en el inicio la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- **ZONA INMOBILIARIA. 2014.** Noticias. [en línea]
<http://www.zonainmobiliaria.com/zonainmobiliaria/noticias/vina-del-mar-y-concon-concentran-el-boom-inmobiliario-en-el-borde-costero/2014-01-23/174552.html> [consulta: 15 junio 2014]
- **CÁMARA DE DIPUTADOS. Proyectos de Ley. 2013.** [en línea]
http://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=9443&prmBL=9034-14 [consulta: 25 junio 2014]
- **GESTIÓN COPROPIEDAD S.A.** Gestión de copropiedad. [en línea]
<http://www.gestioncopropiedad.cl> [consulta: 28 junio 2014]
- **FIGUEROA Valdés, José Manuel.** 1998 La copropiedad inmobiliaria, nuevo régimen legal. Chile: Editorial Jurídica de Chile, 1998. 956-10-1236-7
- **BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL.** Historia de la Ley N° 19.537 sobre copropiedad inmobiliaria. Chile. [en línea]
<http://www.leychile.cl/Navegar/scripts/obtienearchivo?id=recursolegales/10221.3/2467/1/HL19537.pdf> [consulta: 10 junio 2014]
- **Ley N° 19.537** .Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 16 de diciembre de 1997.
- **Decreto 46.** Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 17 de junio de 1998.
- **FUENTES Oyarce, Hernán.** Manual de referencia para el estudio de títulos de personas jurídicas, su constitución y administración. Memoria de grado para optar al Título de Licenciado en Ciencias Jurídicas. Santiago: Universidad de Chile. Escuela de Derecho, 2007.
- **CONSTRUHUB,** Viña del mar y Concón concentran el boom inmobiliario en el borde costero [en línea] <http://www.construhub.cl/titulares/vina-del-mar-y-concon-concentran-el-boom-inmobiliario-en-el-borde-costero> [consulta: 23 octubre 2014]
- **BRANIFF INSTITUTE.** Curso administración de edificios 2014
- **PACHECO CARREÑO, ROBERTO.** Los Condominios de Carácter Residencial. 2000, Memoria de Grado, Universidad de Chile.
- **Bernal, César A. 2010.** *Metodología de la investigación.* Colombia : Pearson Educación, 2010. 978-958-699-128-5.

- **Inmobiliario, Portal. 2011.** Portal Inmobiliario. *Portal Inmobiliario*. [En línea] 4 de Enero de 2011. <http://www.portalinmobiliario.com/diario/noticia.asp?NoticialD=15612>.
- **Pedro Harrison. 2011.** Portal Inmobiliario. [En línea] 4 de Enero de 2011. <http://www.portalinmobiliario.com/diario/noticia.asp?NoticialD=15612>.
- **Silva, Cristián. 2011.** Portal inmobiliario. [En línea] 4 de Enero de 2011. [Citado el: 12 de Noviembre de 2014.] <http://www.portalinmobiliario.com/diario/noticia.asp?NoticialD=15612>.
- **TORO, MARÍA CECILIA SÁNCHEZ. 2010.** Dirección del trabajo. *Gobierno de Chile*. [En línea] 8 de Agosto de 2010. [Citado el: 12 de Noviembre de 2014.] <http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/w3-article-98269.html>.

ANEXO N°1: Definiciones legales.

Condominios

Las construcciones o los terrenos acogidos al régimen de copropiedad inmobiliaria regulado se distinguen dos tipos de condominios:

Tipo de condominios

Condominio Tipo A:

Construcciones, divididas en unidades, emplazadas en un terreno de dominio común



Bienes Comunes: Techumbres, Muros exteriores, Estructura del Edificio, Terreno de la Copropiedad, Escaleras, Cierre perimetral, etc.

Bienes Exclusivos: Departamento

Condominio Tipo B:

Predios en el interior de cuyos deslindes existen simultáneamente sitios de dominio exclusivo a cada copropietario y terrenos de dominio común de todos ellos



Bienes Comunes: Plaza, Juegos Infantiles, Cierre perimetral, etc.

Bienes Exclusivos: Casas y sus sitios

Fuente: Curso administración de edificios Braniff Institute, módulo 1.

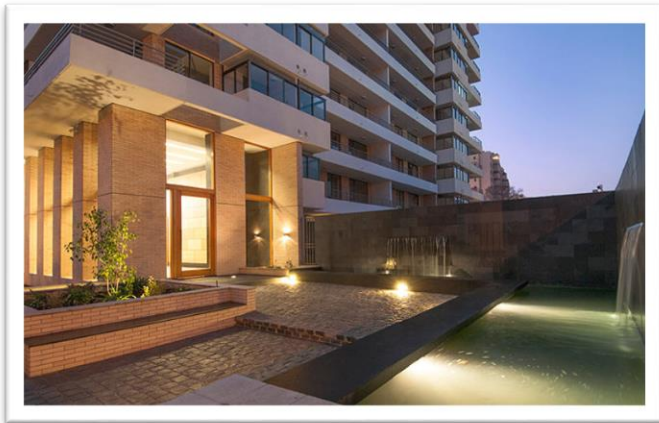
Unidades

Son cada una de las partes en que se divide un condominio, tales como pisos, departamentos, oficinas, locales comerciales, bodegas, estacionamientos, recintos industriales y otros, y cada uno de los sitios que se consulten para constituir sobre ellos dominio exclusivo.

Bienes de dominio común

a) Los que pertenezcan a todos los copropietarios por ser necesarios para la existencia, seguridad y conservación del condominio, tales como los terrenos de dominio común; cimientos, fachadas, muros exteriores y soportantes, estructura, techumbres, ascensores, tanto verticales como inclinados o funiculares, montacargas y escaleras o rampas mecánicas, así como todo tipo de instalaciones generales y ductos de calefacción.

Acceso edificio Plaza Rioja, ejemplo de bien de dominio común necesario para la existencia del condominio.



Fuente: Página web Edificio Plaza Rioja.⁵⁷

b) Aquéllos que permiten a todos y cada uno de los copropietarios el uso de goce de las unidades de su dominio exclusivo, tales como terrenos de dominio común diferentes a los indicados en la letra a) precedente, circulaciones horizontales y verticales, terrazas comunes y aquellas que en todo o parte sirvan de techo a la

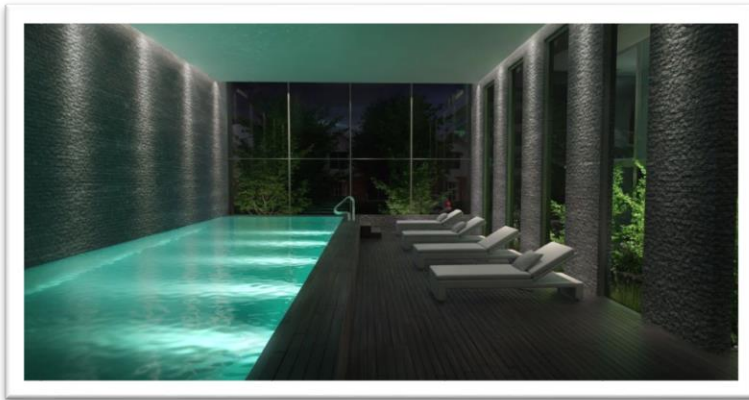
⁵⁷ http://www.grupoespana.cl/plazarioja/contenido/equipamiento_galeria.html

unidad de piso inferior, dependencias de servicio comunes, oficinas o dependencias destinadas al funcionamiento de la administración y a la habitación del personal.

c) Los terrenos y espacios de dominio común colindantes con una unidad del condominio, diferentes a los señalados en las letras a) y b) precedentes.

d) Los bienes muebles o inmuebles destinados permanentemente al servicio, la recreación y el esparcimiento comunes de los copropietarios.

Piscina interior edificio Casino Plaza.



Fuente: Página web edificio Casino Plaza.⁵⁸

e) Aquellos a los que se les otorgue tal carácter en el reglamento de copropiedad o que los copropietarios determinen, siempre que no sean de aquellos a que se refieren las letras a), b), c) y d) precedentes.

Gastos comunes ordinarios

Existen 4 clasificaciones de gastos comunes ordinarios:

a) De administración: Los correspondientes a remuneraciones del personal de servicio, conserje y administrador, y los de previsión que procedan.

⁵⁸ <http://www.casinoplaza.cl/detalles-y-equipamiento.html>

b) De mantención: Los necesarios para el mantenimiento de los bienes de dominio común, tales como revisiones periódicas de orden técnico, aseo y lubricación, mantención y aseo del condominio, y otros análogos.

c) De reparación: Los que demande el arreglo de desperfectos o deterioro de los bienes de dominio común o el reemplazo de artefactos, piezas o partes de estos.

d) De uso o consumo: los correspondientes a los servicios colectivos de calefacción, agua potable, gas, energía eléctrica, teléfonos y otros de similar naturaleza.

Gastos comunes extraordinarios

Son los gastos adicionales o diferentes a los gastos comunes ordinarios y las sumas destinadas a nuevas obras comunes.

Copropietarios hábiles

Son aquellos copropietarios que se encuentren al día en el pago de los gastos comunes.

Comité de Administración

El comité de administración es un grupo de copropietarios conformados por a lo menos 3 personas, es elegido por la asamblea de copropietarios para su representación, conforme al artículo 21 de la ley de copropiedad.

Administrador

Puede ser una persona natural o jurídica designada por los copropietarios para cumplir labores de administración del condominio, conforme a la ley de copropiedad, a su reglamento y al reglamento de copropiedad.

Copropiedad

Finalmente dos autores han definido la copropiedad como la conjunción especial del derecho de propiedad sobre una vivienda, oficina, estacionamiento, sitio o local comercial, en forma exclusiva y sobre ciertos bienes anexos y complementarios a los primeros, en forma común.⁵⁹

Juan Miguel Cartagena la define como “el dominio que pertenece a distintas personas, constituido en conformidad a la ley, y que recae sobre los diferentes pisos de un edificio o sobre los departamentos en que se divide cada piso”.⁶⁰

ANEXO N°2: Los 6 pilares fundamentales de la ley de copropiedad 19.537.

Los 6 pilares fundamentales de la ley de copropiedad 19.537 son⁶¹:

1. “Contar con una legislación moderna y orgánica que respondiera a las necesidades de las comunidades de los copropietarios de edificios y viviendas”

⁵⁹ PACHECO CARREÑO, ROBERTO. Los Condominios de Carácter Residencial. página 14, Memoria de Grado, año 2000, Universidad de Chile.

⁶⁰ CARTAGENA BAKOVIC, JUAN MIGUEL, citado por FIGUEROA VALDES, JOSE MANUEL, La Copropiedad Inmobiliaria, nuevo Régimen Legal, Editorial Jurídica de Chile, segunda edición, año 2002, p. 37.

⁶¹ BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL. Loc. Cit. P.5.

En este caso se esperaba contar un solo texto legal, el cual contuviera las normas de copropiedad, que fuera flexible en su aplicación, reconociendo las nuevas formas de vida en comunidad.

2. “Facilitar la realización de inversiones que permitan la ejecución de proyectos de gran envergadura”.

Con el fin de que la ley permitiera la renovación y conservación del patrimonio inmobiliario.

3. “Responder a los requerimientos de la planificación urbana, contribuyente a la formación de los espacios públicos consultados en los planes reguladores”

4. “Flexibilizar la administración de los grandes conjuntos habitacionales”.

Debido a que en la práctica existían muchos problemas al ser conjuntos habitacionales de gran tamaño y no se reconocía la existencia de administraciones sectorizadas que facilitaran el funcionamiento.

5. “Hacer realidad el principio de autonomía de la voluntad privilegiando el acuerdo de los copropietarios por sobre la existencia de normas reglamentarias”

Debido a que estas normas fueron ineficaces para solucionar una gran variedad de problemas en la vida diaria de las comunidades y por último.

6. “Dictar un conjunto de normas especiales, que aborden la realidad de las comunidades de viviendas sociales.”

ANEXO N°3: Ley 19537.

ANEXO N°5: Respuesta INE sobre la utilización de la información del censo 2012.

FECHA 25 AGOSTO 2014

En virtud de su solicitud ciudadana N°: 49868

le informamos que

Estimado Juan: Junto con saludarle cordialmente y en atención a su solicitud, le indico lo siguiente respecto al Censo 2012: "La información del Censo 2012, no goza de la rigurosidad necesaria para otorgarle el carácter de información oficial y en consecuencia, no ha sido validada por el INE. Cabe destacar, que en base a los parámetros técnicos correspondientes, la utilización de esta información en diversos ámbitos del quehacer nacional, tales como generación de políticas públicas, decisiones privadas, investigaciones económicas y/o sociales, implican los riesgos propios de la falta de certeza. Finalmente, corresponde aclarar que la información censal, en tanto dato estadístico, debe difundirse siempre y cuando cumpla con los patrones técnicos de imparcialidad, de manera que ésta sea fiel, exacta y coherente con la realidad. En el caso del Censo 2012, esas características no se cumplen. Y por tanto, el INE no puede entregar información que no sea de carácter oficial." Esperando haber dado una respuesta a su requerimiento de información, lo invitamos a visitar nuestro sitio web:www.ine.cl; Twitter: @Ine_Chile; Facebook: Instituto Nacional de Estadísticas. Saludos Cordiales Subdepto. de Información Ciudadana Fono : (56 – 2) 28924140 Correo :ine@ine.cl
www.ine.cl

Esperando haber dado una respuesta satisfactoria a su requerimiento de información, lo invitamos a visitar nuestro sitio Web:www.ine.cl Twitter:@Ine_Chile; Facebook:Instituto Nacional de Estadísticas. Saludos Cordiales Subdepto de Información Ciudadana Fono: (56-2)28924140 Correo:ine@ine.cl
www.ine.cl

ANEXO N°6: Listado de edificios acogidos al régimen de copropiedad, ley 19.537.

N°	Nombre Vía	Número	Población	Ley Copropiedad	Año Copropiedad	Departamentos
1	CORACEROS	50	CORACEROS	19537	2009	160
2	CORACEROS	50	CORACEROS	19537	2008	154
3	NUEVA LIBERTAD	1630	CORACEROS	19537	2008	74
4	NUEVA LIBERTAD	1670	CORACEROS	19537	2007	172
5	NUEVA LIBERTAD	1690	CORACEROS	19537	2008	49
6	ANTOFAGASTA	185-209	GOMEZ CARREÑO	19537		136
7	ATLÁNTICO	4004	GOMEZ CARREÑO	19537	2013	272
8	ATLÁNTICO	3925	GOMEZ CARREÑO	19537	2013	32
9	CASTILLA	70	GOMEZ CARREÑO	19537	2004	144
10	GÓMEZ CARREÑO	3707	GOMEZ CARREÑO	19537	2012	144
11	INDICO	4800	GOMEZ CARREÑO	19537	2005	308
12	ALVAREZ	1822	HOSPITALARIA	19537	2010	196
13	ALVAREZ	1822	HOSPITALARIA	19537	2010	206
14	DE LOS SARGAZOS	1515	JARDÍN DEL MAR	19537	2004	69
15	DE LOS SARGAZOS	1515	JARDÍN DEL MAR	19537	2006	69
16	DE LOS SARGAZOS	424	JARDÍN DEL MAR	19537	1998	30
17	DE LOS SARGAZOS	240	JARDÍN DEL MAR	19537	1999	53
18	DE LOS SARGAZOS	1555	JARDÍN DEL MAR	19537	2003	6
19	RODIMENIA	375	JARDÍN DEL MAR	19537	2012	40
20	RODIMENIA	715	JARDÍN DEL MAR	19537	1999	21
21	TALASIA	255	JARDÍN DEL MAR	19537	2001	49
22	TEGULA	290	JARDÍN DEL MAR	19537	2003	3
23	LIMACHE	1280	MERCADO	19537	2010	419
24	LIMACHE	1210	MERCADO	19537	2008	179
25	PROLONGACIÓN 5 ORIENTE	277	MERCADO	19537	2011	200
26	VIANA	1255	MERCADO	19537	2010	220
27	ANGAMOS	375	REÑACA BAJO	19537	2012	126
28	ANGAMOS	367	REÑACA BAJO	19537	2008	89
29	ANIBAL PINTO	45	REÑACA BAJO	19537	2011	20
30	BENJAMIN VICUÑA MACKENNA	542	REÑACA BAJO	19537	2009	18
31	BENJAMIN VICUÑA MACKENNA	710	REÑACA BAJO	19537	2005	6

32	BENJAMIN VICUÑA MACKENNA	777	REÑACA BAJO	19537	2004	31
33	BENJAMIN VICUÑA MACKENNA	230	REÑACA BAJO	19537	2003	32
34	BENJAMIN VICUÑA MACKENNA	310	REÑACA BAJO	19537	2001	12
35	GENERAL PRIETO	450	REÑACA BAJO	19537	2001	61
36	JOSE MANUEL BALMACEDA	365	REÑACA BAJO	19537	2013	84
37	RAFAEL SOTOMAYOR	295	REÑACA BAJO	19537	1998	6
38	SANTA LUISA	320	REÑACA BAJO	19537	1999	12
39	ANIBAL PINTO	139	REÑACA BAJO	19537	2004	54
40	1 1/2 ORIENTE	817	VERGARA	19537	2002	48
41	1 NORTE	969	VERGARA	19537		44
42	1 ORIENTE	785	VERGARA	19537	2013	158
43	1 ORIENTE	386	VERGARA	19537	2004	42
44	1 ORIENTE	1167	VERGARA	19537		19
45	1 PONIENTE	140	VERGARA	19537	2011	117
46	1 PONIENTE	924	VERGARA	19537	2003	38
47	1 PONIENTE	350	VERGARA	19537	2000	36
48	1 PONIENTE	650	VERGARA	19537	1999	11
49	11 NORTE	775	VERGARA	19537	1995	17
50	12 NORTE	623	VERGARA	19537	1999	38
51	13 NORTE	620	VERGARA	19537	2005	36
52	2 NORTE	550	VERGARA	19537	2012	196
53	2 NORTE	1013	VERGARA	19537	2012	63
54	2 NORTE	1338	VERGARA	19537	2012	116
55	2 NORTE	330	VERGARA	19537	2007	43
56	2 NORTE	398	VERGARA	19537		12
57	2 NORTE	655	VERGARA	19537		49
58	2 NORTE	1060	VERGARA	19537		30
59	2 ORIENTE	495	VERGARA	19537		15
60	2 ORIENTE	340	VERGARA	19537	2009	41
61	2 PONIENTE	280	VERGARA	19537	2013	62
62	2 PONIENTE	648	VERGARA	19537	1999	41
63	2 PONIENTE	229	VERGARA	19537		32
64	2 PONIENTE	255	VERGARA	19537	2004	38

65	3 NORTE o 5 PONIENTE	220	VERGARA	19537	2011	119
66	3 ORIENTE	1331	VERGARA	19537	2009	133
67	3 ORIENTE	1361	VERGARA	19537	2008	133
68	3 ORIENTE	1270	VERGARA	19537	2006	142
69	3 ORIENTE	640	VERGARA	19537	1998	33
70	3 ORIENTE	631	VERGARA	19537	2011	85
71	3 PONIENTE	475	VERGARA	19537	2003	22
72	3 PONIENTE	61	VERGARA	19537	2007	51
73	4 NORTE	1015	VERGARA	19537	2012	106
74	4 NORTE	227	Vergara	19537	2008	56
75	4 NORTE	290	VERGARA	19537	2006	56
76	4 NORTE	221	VERGARA	19537	1999	38
77	4 NORTE	428	VERGARA	19537	1999	110
78	4 NORTE	1111	VERGARA	19537	2000	21
79	4 ORIENTE	865	VERGARA	19537	2004	4
80	5 NORTE	547	VERGARA	19537	2013	76
81	5 NORTE	206	VERGARA	19537	2005	22
82	5 NORTE	430	VERGARA	19537	1999	36
83	5 ORIENTE	260	VERGARA	19537	2006	67
84	5 PONIENTE	325	VERGARA	19537	2007	94
85	6 NORTE	838	VERGARA	19537	2007	72
86	6 NORTE	427	VERGARA	19537	2011	38
87	6 NORTE		VERGARA	19537	2007	86
88	7 NORTE	622	VERGARA	19537	2010	18
89	7 NORTE	1401	VERGARA	19537	2008	220
90	7 NORTE	1120	VERGARA	19537	2006	63
91	7 NORTE	336	VERGARA	19537	2007	136
92	8 NORTE	1002	VERGARA	19537	2003	71
93	8 NORTE	837	VERGARA	19537		36
94	8 NORTE	899	VERGARA	19537		53
95	9 NORTE	834	VERGARA	19537	2009	45
96	9 NORTE	1024	VERGARA	19537	2009	88
97	9 NORTE	1055	VERGARA	19537		51
98	LIBERTAD	655	VERGARA	19537		3
99	LIBERTAD	733	VERGARA	19537		5
100	LOS CASTAÑOS	331	VERGARA	19537	2009	109
101	PROLONGACIÓN 7 NORTE	1620	VERGARA		2001	100
102	ALVAREZ	402	VIÑA CENTRO	19537	2008	127
103	CANCHA	125	VIÑA CENTRO	19537	2013	56

104	ALVAREZ	1136	VIÑA CENTRO	19537	2012	186
105	ALVAREZ	132	VIÑA CENTRO	19537	2009	209
106	ERRAZURIZ	531	VIÑA CENTRO	19537	1999	33
107	JACKSON	377	VIÑA CENTRO	19537	2008	18
108	LLAY LLAY	1801	VIÑA CENTRO	19537	2010	56
109	LLAY LLAY	1657	VIÑA CENTRO	19537	2010	56
110	MACKENNA	1122	VIÑA CENTRO	19537	2008	38
111	PROLONGACIÓN 5 ORIENTE	225	VIÑA CENTRO	19537	2009	181
112	QUINTA	323	VIÑA CENTRO	19537	2004	23
113	TRASLAVIÑA	60	VIÑA CENTRO	19537	2008	189
114	VIANA	1155	VIÑA CENTRO	19537	2013	228
115	VIANA	837	VIÑA CENTRO	19537	2012	122
116	VIANA	1233	VIÑA CENTRO	19537	2012	233
117	VIANA	1635	VIÑA CENTRO	19537	2012	240
118	VIANA	33	VIÑA CENTRO	19537	2010	90
119	VIANA	967	VIÑA CENTRO	19537	2010	274
120	VIANA	433	VIÑA CENTRO	19537	2006	214
121	VON SCHROEDERS	385	VIÑA CENTRO	19537	2012	209
122	VON SCHROEDERS	229	VIÑA CENTRO	19537	2006	288
123	VON SCHROEDERS	411	VIÑA CENTRO	19537	1998	28
124	10 NORTE	817	VIÑA CENTRO	19537		48

ANEXO N°7: Fuentes para obtener información.

Existen 2 tipos de fuentes de las cuales obtener la información:⁶²

Fuentes primarias: Proviene de la información entregada por los miembros del comité de administración de cada edificio encuestado y las personas relacionadas con el área de la administración de edificios como actuales o ex administradores de edificios. La información deberá ser obtenida directamente con ellos a través de las técnicas de recolección de información que se presentarán más adelante.

Fuentes secundarias: Sobre el tema de la administración de comunidades que estén sujetas a la ley chilena de copropiedad inmobiliaria, existe muy poca información que sea de gran ayuda para la investigación, si bien la ley 19.537 en conjunto con el decreto 46 ayudan a normar y establecer parámetros necesarios para que todo lo referente a la vida en comunidad se regule bajo deberes y obligaciones, no especifica la forma de administrar y le confiere el poder a los propietarios de establecer en una asamblea extraordinaria en su reglamento interno la forma que estimen conveniente como por ejemplo: Determinar con qué periodicidad se realizarán las asambleas ordinarias y extraordinarias, fijar un monto mayor al fondo de reserva, establecer cuál será el uso y goce de espacios comunes, ya sea en qué horarios o de qué forma, determinar el monto de multas entre otros.

Dentro de las fuentes secundarias se utilizará las referencias de internet, específicamente páginas de empresas que se dediquen a la administración de edificios, en cuyas páginas web presentan información bastante útil y fiable, también

⁶² BERNAL., César A. Metodología de la investigación. Colombia: Editorial Pearson Educación, 2010. 191 p. ISBN 978-958-699-128-5.

el sitio web del colegio de administradores, en donde se pueden encontrar revistas en línea que publican como colegio de administradores y también videos de ayuda.

ANEXO N°8: Recopilación, comparación y análisis de servicios que entregan ciertas empresas de administración de edificios.

Número de empresas	1	2	3	4
Administradora	ARG Consultores	Rehue	MSCH gestión	Admi Comu
Ciudad	Viña del Mar	Viña del Mar	Viña del Mar	Viña del Mar
Servicios	Administración	Administración	Administración	Administración
	RRHH	RRHH	RRHH	RRHH
	Comunicación	Rep Legal	Mantenciones preventivas	Supervisión terreno
	Evaluación entorno	Supervisión terreno	Comunicación	Seguridad
	Contab y Finanzas	Mantenciones preventivas	Seguridad	Comunicación
	Mantenciones preventivas	Comunicación		Mantenciones preventivas
	Software Online	Software Online		Asesorías
		Eficiencia energética		Software Online

Número de empresas	5	6	7	8
Administradora	masqueadministracion	Roderjan	Ureta Administraci3n	Martelli Administraci3n
Ciudad	Viña del Mar	Itapema Br	No específica	Santiago
Servicios	RRHH	Administraci3n	Administraci3n	Administraci3n
	Seguridad	RRHH	Comunicaci3n	RRHH
	Mantenciones preventivas	Contab y Finanzas	Mantenciones preventivas	Mantenciones preventivas
	Software Online	Asesorías	Supervisi3n terreno	Contab y Finanzas
	Comunicaci3n		Software Online	
	Eficiencia energética			
	Asesorías			

Número de empresas	9	10	11	12
Administradora	Gladiator Control	DyK	Fuenzalida	Su edificio
Ciudad	Santiago	Santiago	Viña/stgo	No específica
Servicios	Administración	Contab y Finanzas	RRHH	Seguridad
	RRHH	RRHH	Mantenciones preventivas	Administración
	Seguridad	Operaciones	Contab y Finanzas	RRHH
		Software Online	Comunicación	Comunicación
			Asesorías	Asesorías
			Ing, arquitectura y legal	Info Online
			Gestión de proveedores	

Número de empresas	13	14
Administradora	Frontis	Kuarzo
Ciudad	No específica	Santiago
Servicios	Administración	Administración
	Contab y Finanzas	RRHH
	RRHH	Seguridad
	Mantenciones preventivas	Gestión de proveedores
	Gestión de proveedores	Contab y Finanzas
	Seguridad	Software Online
	Comunicación	
	Asesorías	
	Software Online	

Empresas de administración de edificios y su ubicación.

	Empresas administradoras de edificios	Ubicación
1	ARG Consultores	Viña del Mar
2	Rehue	Viña del Mar
3	MSCH gestión	Viña del Mar
4	Admi Comu	Viña del Mar
5	masqueadministracion	Viña del Mar
6	Roderjan	Itapema Br
7	Ureta Administraci3n	No especifica
8	Martelli Administraci3n	Santiago
9	Gladiator Control	Santiago
10	DyK	Santiago
10	Fuenzalida	Viña/stgo
10	Su edificio	No especifica
10	Frontis	No especifica
10	Kuarzo	Santiago

Fuente: Elaboraci3n propia.

En total se pudieron detectar 15 3reas relacionadas con los servicios que ofrecen aquellas empresas de administraci3n de edificios y a trav3s de un formato condicional se resalt3 cu3les eran las 7 3reas que con mayor porcentaje las empresas de administraci3n incluyen en sus servicios las cuales se pueden visualizar a continuaci3n.

Las 7 3reas escogidas son: Administraci3n, RRHH, comunicaci3n, contabilidad y finanzas, mantenencias preventivas, software online y seguridad.

1. **Administraci3n:** Abarca todo lo general respecto a las actividades que permiten el correcto funcionamiento del edificio, realizar el cobro de los gastos comunes, modificaci3n o reemplazo total del reglamento interno en conjunto con la comunidad, hacer respetar la aplicaci3n de multas en caso que alguien infrinja alg3n acuerdo establecido en el reglamento interno, la gesti3n de contrataci3n de implementos y

servicios necesarios, control de los gastos comunes, ser el representante legal de la comunidad.

2. **RRHH:** Dependiendo del edificio, forman parte de él los conserjes, el mayordomo, el personal de aseo, jefe de mantenimiento, supervisor en terreno u otros. Es importante contar con un personal capacitado en todas las áreas que involucre cada edificio dependiendo de la característica de sus implementos, como el saber manipular el Hidropack, las calderas, ascensores, extintores de incendio, entre otros implementos para que puedan detectar o corregir una falla menor, también es necesario que reciban capacitaciones en el área de seguridad y vigilancia. El mayordomo en representación del administrador debe tener un control de los horarios y turnos del personal basados en aspectos relacionados a la legislación laboral chilena, debe existir una preocupación por el aseo personal y la imagen que los conserjes deben tener, ya sea a través de un uniforme y distintivo colocado en la chaqueta para identificar su nombre.
3. **Comunicación:** Son las formas de comunicarse entre administrador y copropietarios, ya sea con una comunicación directa como a través de un llamado telefónico, personalmente en las asambleas o consultas en horarios establecidos que el administrador determine que se encontrará presencialmente en el edificio, o de forma indirecta como el envío de un correo electrónico, vía web, por medio del personal, etc,
4. **Contabilidad y finanzas:** Se relaciona con la disponibilidad (Accesibilidad de la información), claridad (detalle de todos los ingresos y egresos), transparencia (Rendición de cuentas mensual, semestral y/o anual con respaldo de todas las

boletas) y actualización de la información sobre aspectos financieros y contables del edificio.

5. **Mantenciones preventivas:** Involucra la realización de planificaciones de programas de mantenimiento y mejoramiento de los bienes de dominio común, incluyendo los días y horarios en los cuales se pueden realizar. Estas mantenciones pueden ser realizadas mensual, semestral y/o anualmente, dependiendo de las características de los implementos del edificio y de la gestión de la persona que esté a cargo, cabe destacar que las comunidades pueden otorgar la confianza al encargado de la adquisición de implementos y de contratar servicios por sí sólo o presentando presupuestos al comité de administración. El oportuno descubrimiento de una falla en algún implemento y la corrección de ello, en conjunto con un mantenimiento preventivo, puede ahorrar muchos pesos a la comunidad.
6. **Software Online:** Debido a la disponibilidad de que las personas tienen respecto a la tecnología como es el uso del computador y/o teléfonos inteligentes con conexión a internet, ciertas empresas administradoras han incluido softwares online para tener una comunicación más rápida entre las partes involucradas, además de presentar información relevante sobre cada comunidad que en algunos casos se siguen entregando a través de un diario mural o una circular.
7. **Seguridad:** Es todo lo referente a la seguridad de las personas ya habitan y/o se encuentran presentes en el edificio. Actualmente hay 2 cursos que son indispensables para ejercer el oficio de conserje y mayordomo, el curso O.S.10 que es fiscalizado por carabineros y el curso de calderas que es exigido y fiscalizado por la secretaría regional ministerial de salud fiscalizado (Inmobiliario, 2011). En

ambos casos si el trabajador no cuenta con aquellas capacitaciones se saca una multa a la comunidad por no cumplir con las exigencias de estos organismos.

También la comunidad debe tener a su disposición el plan de emergencia confeccionado por el comité de administración y que es validado por bomberos para que la comunidad sepa que hacer frente a eventuales siniestros como, terremoto, tsunami o incendio, también se puede dejar en claro que hacer en caso de robo. Las comunidades pueden recibir charlas de seguridad comunitarias realizadas por un experto, como por ejemplo un prevencionista de riesgos contratado por la comunidad. Finalmente las comunidades establecen normas sobre criterios de seguridad y vigilancia para estar preparado frente a un acontecimiento.

Con la información descrita anteriormente se diseñó el cuestionario, el cual será aplicado directamente a un miembro del comité de administración idealmente al presidente del comité en formato físico. Este cuenta con 38 preguntas, en su mayoría, preguntas cerradas para optimizar el tiempo y no desviarse del tema central, entre ellas se incluirán preguntas dicotómicas (El encuestado sólo tiene 2 opciones para responder, por lo general “Si” o “No”), preguntas tricotómicas (El encuestado sólo tiene 3 opciones para responder “Si”, “No” o “No sabe”), preguntas de selección múltiple, en la cual podrá escoger una o más opciones dependiendo del caso de la comunidad, y también se realizarán preguntas abiertas para recibir una retroalimentación de información que el investigador quizás haya pasado por alto.

En este cuadro se colocaron todas las áreas que abarcan las 14 empresas de administración de edificios, a cada área se le designo un color para que visualmente fuera más fácil reconocerlos al aplicar un formato condicional en Excel.

A continuación se detalla las fuentes de las cuales se obtuvo la información de los servicios de empresas de administración.

Sitio web
http://www.agrconsultores.cl/pag-in/i/6144
http://www.rehueadministraciones.cl/index/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=10&Itemid=103&lang=es
http://www.mschgestion.cl/servicios.html
http://www.admicomu.cl/servicios.html
http://www.masqueadministracion.cl/servicios/
http://roderjan.com.br/site/condominios/portfolio/gold
http://www.uretaadministracion.cl/servicios.html
http://www.martelliadministracion.cl/
http://www.gladiatorcontrol.com/#!en-blanco/c1kai
http://www.dyk.cl
http://www.fuenzalida.com/administracion-de-edificios.php
http://www.suedificio.cl/login.php
http://www.frontis.cl/servicios
http://www.kuarzo.cl/

ANEXO N°9: Cuestionario dirigido al comité de administración.

Cuestionario

El objetivo del cuestionario es detectar las características del modelo de administración que utiliza actualmente la comunidad y simultáneamente obtener información sobre los requerimientos adicionales que puedan tener.

Aspectos generales

1- Nombre del edificio

2- ¿En qué año se comenzó a habitar el edificio?

3- ¿Hace cuánto está conformado el actual comité de administración?

4- ¿Cuántos administradores han pasado por esta comunidad?

Área de administración

Preguntas de selección múltiple

Elija la o las respuestas marcando con una "X"

5- ¿Los copropietarios tienen a su disposición el reglamento interno del edificio?

Sí () No () La comunidad no cuenta con un reglamento interno ()

6- ¿De qué manera sería más adecuado y cómodo efectuar el pago de los gastos comunes?

() Cheque

() Personalmente con efectivo

() Depósito en cuenta corriente de la comunidad

() Transferencia electrónica

Otro _____

7- El edificio percibe ingresos extras por concepto de:

() Multas

() Uso de espacios comunes

() Arriendo de espacios comunes

() Publicidad en espacios comunes

Otro _____

8- Para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes la decisión la toma:

() El administrador con previa autorización del comité de administración

() Sólo el administrador

() El administrador con previa autorización de los copropietarios

Otro _____

9- Siguiendo la pregunta anterior, ¿Quién cree que debería tomar la decisión?

() El administrador con previa autorización del comité de administración

() Sólo el administrador

() El administrador con previa autorización de los copropietarios

Otro _____

10-El aumento de los gastos comunes a través del tiempo ha sido

() Razonable

() Excesivo

() Imperceptible

() No han subido

11-Siguiendo la pregunta anterior ¿Por qué razón cree que los gastos comunes aumentaron o disminuyeron cual sea su caso?

12-Respecto a la gestión del actual administrador, la comunidad está:

() Totalmente de acuerdo

() De acuerdo

() No sé

() Generalmente en desacuerdo

() Totalmente en desacuerdo

Área de recursos humanos

13- ¿El mayordomo y los conserjes están claramente identificados con su nombre y un uniforme?

Sí ()

No ()

14-¿Está claramente establecidos los horarios y los nombres de los conserjes para conocimiento de los copropietarios?

Sí ()

No ()

Área de mantención

26-¿Cree que sea necesario tener un inventario de los implementos con los cuales cuenta el edificio (Muebles, equipos, herramientas, entre otros)?

Sí () No () Sí, de hecho el edificio cuenta con uno ()

27-¿Están establecidos los horarios en los cuales se puede realizar trabajos de mantención?

Sí () No ()

28-En general, el mantenimiento de calderas, ascensores, grupo electrógeno, bomba de agua, entre otros, es de carácter:

Preventivo () Reactivo () Ambos ()

29-Para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes:

() La persona encargada presenta un número determinado de presupuestos ante el comité de administración antes de escoger la mejor opción

() La persona encargada toma la decisión sola, debido a la confianza que se le ha otorgado

Otro _____

30-¿Existe una planificación de las mantenciones que se deben realizar a los bienes de dominio común (Jardines, ascensores, sala de calderas, limpieza de canaletas, entre otros) ya sea mensual, semestral, trimestral o anual?

Sí () No () No sabe ()

Software Online

31-¿Considera que sería necesario contar con una página web exclusiva de la comunidad para estar informado de los acontecimientos importantes, ver el detalle de los gastos comunes, realizar el pago de ellos, reservar espacios comunes como quinchos, sala multiuso u otros espacios con los cuales cuente el edificio y/o publicar información básica y relevante del edificio?

Sí () No () Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web ()

32-Si su respuesta anterior es “No” señale el motivo:

--

Área de seguridad

33-¿Los copropietarios tienen a su disposición el plan de emergencia confeccionado por el comité de administración?

Sí () No () La comunidad no cuenta con un plan de emergencia ()

34-¿Los conserjes cuentan con el curso O.S.10 que exige la ley?

Sí () No () Algunos sí ()

35-¿Los copropietarios han recibido charlas de seguridad comunitaria sobre eventuales siniestros como incendio, terremoto, tsunami o robo?

Sí () No ()

36-Si su respuesta anterior es “Si”, seleccione en cuales áreas han recibido charlas de seguridad:

() Incendio

() Terremoto

() Tsunami

() Robo

Otro _____

37-¿De qué manera cree que sería adecuado contar con reglamento interno del edificio y el plan de emergencia?

() Formato físico

() Formato Online

() No es necesario que los copropietarios cuenten con estos documentos

38-¿Cuál piensa usted que es el factor más importante para que una administración de edificios tenga éxito?

ANEXO N°10: Diseño de la entrevista.

Tipos de preguntas para entrevistas

En ella se incluirán preguntas abiertas para que el entrevistado tenga la libertad de expresar la información del área de estudio, también preguntas cerradas en áreas específicas y finalmente se utilizará una pregunta abierta.

Formas de realizar la entrevista

La forma de realizar la entrevista será “entrevista de reloj de arena”, es decir que se iniciará con preguntas abiertas de carácter general, luego se procede con preguntas cerradas para obtener información medular y se terminará con preguntas abiertas para obtener mayor información.

Formas de recopilar la información de las entrevistas

Al momento de entrevistar es de suma importancia tener en cuenta el tiempo con el cual dispone el entrevistado y también al haber preguntas abiertas, cierta información podría no ser captada por el entrevistador. Por lo cual será una entrevista grabada por la sencillez de la captura de datos, si bien puede causar reticencia o desconfianza por parte del entrevistado de la manipulación o registro de lo que diga él, se le explicará claramente los fines de la información y también contará con una carta de confidencialidad por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad de Valparaíso.

En caso que algún entrevistado no esté de acuerdo con la entrevista grabada, se procederá a utilizar el método de la toma de notas en forma directa.

Comunicación con la comunidad

7- ¿De qué manera cree que sería adecuado hacer llegar las dudas al administrador del edificio por parte de los copropietarios?

- () Por medio de un correo electrónico () Por medio de una carta
() Por medio telefónico () Por medio del comité de administración
() Por medio del mayordomo
Otro _____

8- ¿Cuáles son los mayores problemas que enfrenta actualmente la comunidad?

- () Gastos comunes elevados
() Elevado nivel de morosos
() Poca transparencia de los ingresos y egresos de la comunidad
() Poca participación en las asambleas
() Deterioro de los espacios comunes
Otro _____

Contabilidad y Finanzas

9- ¿Considera que la información sobre los gastos comunes es clara y transparente?

- Sí () No ()

10- Si su respuesta anterior es “No” marque las opciones que considera que podrían hacer que la información de los gastos comunes fuera más transparente.

- () Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos
() Rendición mensual de las boletas al comité de administración
() Cartolas de cobros y pagos por cada unidad
() Entrega Anual del estado Financiero
Otro _____

Software Online

11- ¿Considera que sería necesario contar con una página web exclusiva de la comunidad para estar informado de los acontecimientos importantes, ver el detalle de los gastos comunes, realizar el pago de ellos, reservar espacios comunes como quinchos, sala multiuso u otros espacios con los cuales cuente el edificio y/o publicar información básica y relevante del edificio?

- Sí () No () Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web ()

12- Si su respuesta anterior es “No” señale el motivo:

13- ¿De qué manera cree que sería adecuado contar con reglamento interno del edificio y el plan de emergencia?

- () Formato físico
() Formato Online

() No es necesario que los copropietarios cuenten con estos documentos

14- ¿Cuál piensa usted que es el factor más importante para que una administración de edificios tenga éxito?

ANEXO N°12: Cuestionario dirigido al mayordomo o conserje.

Cuestionario

El objetivo del cuestionario es detectar las características del modelo de administración que utiliza actualmente la comunidad y simultáneamente obtener información sobre los requerimientos adicionales que puedan tener.

Aspectos generales

1- Nombre del edificio

2- ¿En qué año se comenzó a habitar el edificio?

3- ¿Hace cuánto está conformado el actual comité de administración?

4- ¿Cuántos administradores han pasado por esta comunidad?

Área de administración

Preguntas de selección múltiple: Elija la o las respuestas marcando con una "X"

5- ¿Los copropietarios tienen a su disposición el reglamento interno del edificio?

Sí () No () La comunidad no cuenta con un reglamento interno ()

6- El edificio percibe ingresos extras por concepto de:

() Multas

() Uso de espacios comunes

() Publicidad en espacios comunes

Otro _____

7- Para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes la decisión la toma:

() El administrador con previa autorización del comité de administración

() Sólo el administrador

Otro _____

Área de recursos humanos

8- ¿Los conserjes cuentan con capacitaciones realizadas por la actual o anterior administración?

Sí ()

No ()

No sabe ()

9- Si su respuesta anterior es "Sí" seleccione en cuales áreas han recibido capacitación:

() Ascensores

() Sistemas de Bombas de Agua

() Piscina con sus respectivos accesorios

() Calderas para agua caliente y/o calefacción

() Extintores de incendio y detectores de humo

() Extractores de Aire

() Equipos de aire acondicionado

() Grupo electrógeno

() Portones eléctricos.

() Circuito cerrado de TV, Alarmas, Citófonos, etc.

() Otro _____

10- ¿El mayordomo y los conserjes están claramente identificados con su nombre y un uniforme?

Sí ()

No ()

11- ¿Está claramente establecidos los horarios y los nombres de los conserjes para conocimiento de los copropietarios?

Sí ()

No ()

12- ¿Está establecido el horario del administrador para cualquier consulta por parte de los copropietarios?

Sí ()

No ()

13- ¿Por qué motivo específicamente fue reemplazado el último administrador?

Comunicación con la comunidad

14- ¿De qué manera los copropietarios pueden hacer llegar sus dudas o consultas al administrador del edificio?

() Por medio de un correo electrónico () Por medio telefónico

() Por medio de una carta () Por medio del comité de administración

() Por medio del mayordomo

Otro _____

15- ¿La comunidad es participativa en las asambleas ordinarias y/o extraordinarias?

Sí () No ()

16- Si su respuesta anterior es no señale el motivo

- () No se cumplen los quórum para tomar decisiones en primera citación
- () Las asambleas no se acomodan a los horarios de los copropietarios
- () Las fechas de las asambleas son establecidas con poco tiempo de anticipación
- () No hay motivación para participar en las asambleas
- Otro _____

Área de mantención

17- ¿Cree que sea necesario tener un inventario de los implementos con los cuales cuenta el edificio (Muebles, equipos, herramientas, entre otros)?

Sí () No () Sí, de hecho el edificio cuenta con uno ()

18- ¿Están establecidos los horarios en los cuales se puede realizar trabajos de mantención?

Sí () No ()

19- En general, el mantenimiento de calderas, ascensores, grupo electrógeno, bomba de agua, entre otros, es de carácter:

Preventivo () Reactivo () Ambos ()

20- Para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes:

- () La persona encargada presenta un número determinado de presupuestos ante el comité de administración antes de escoger la mejor opción
- () La persona encargada toma la decisión sola, debido a la confianza que se le ha otorgado
- Otro _____

21- ¿Existe una planificación de las mantenciones que se deben realizar a los bienes de dominio común (Jardines, ascensores, sala de calderas, limpieza de canaletas, entre otros) ya sea mensual, semestral, trimestral o anual?

Sí () No () No sabe ()

Área de seguridad

22- ¿Los copropietarios tienen a su disposición el plan de emergencia confeccionado por el comité de administración?

Sí () No () La comunidad no cuenta con un plan de emergencia ()

23- ¿Los conserjes cuentan con el curso O.S.10 que exige la ley?

Sí () No () Algunos sí ()

24- ¿Los copropietarios han recibido charlas de seguridad comunitaria sobre eventuales siniestros como incendio, terremoto, tsunami o robo?

Sí () No ()

25- Si su respuesta anterior es "Sí", seleccione en cuales áreas han recibido charlas de seguridad:

- () Incendio
- () Terremoto
- () Tsunami
- () Robo
- Otro _____

ANEXO N°13: Tabulación de la información recopilada a través de los cuestionarios realizados a los copropietarios y mayordomos o conserjes.

Tabulación cuestionario realizado al copropietario.

Las respuestas tabuladas están ordenadas según su clasificación, y no su orden correlativo aplicado en el cuestionario.

1. Preguntas Dicotómicas y tricotómicas.

		Administración		
N°	Nombre del edificio	Para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes ¿Quién cree que debería tomar la decisión?	El aumento de los gastos comunes a través del tiempo ha sido	Respecto a la gestión del actual administrador, usted está:
1	Nueva Libertad	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Generalmente en desacuerdo
2	Torre Mar	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	No sé
3	Alto Libertad	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
4	Meseta Atlántico	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Totalmente de acuerdo
5	Barlovento	El administrador con previa autorización de los copropietarios	Razonable	No sé
6	Sporting	Sólo el administrador	Razonable	No sé
7	Antígona	El administrador con previa autorización de los copropietarios	Imperceptible	De acuerdo
8	Allegro	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo

9	9 Norte	El administrador con previa autorización de los copropietarios	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
10	Vía Oriente	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Generalmente en desacuerdo
11	Parque los Castaños	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
12	Plaza Rioja	El administrador con previa autorización de los copropietarios	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
13	Villareal	El administrador con previa autorización de los copropietarios	Imperceptible	De acuerdo
14	Miramar 2	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral
15	Aquamar	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
16	Viña Plaza	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
17	Viña Plaza 2	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
18	Miramar	El administrador con previa autorización de los copropietarios	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
19	Vía Bo	El administrador con previa autorización del comité de administración	Imperceptible	Neutral
20	Sun City	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral
21	Viña Park	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
22	Viña Park 2	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Neutral
23	Condominio Santa María de los Reyes	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Totalmente de acuerdo
24	Viana 33	El administrador con previa autorización del comité de administración	Imperceptible	Neutral

25	Barcelona	El administrador con previa autorización del comité de administración	Imperceptible	De acuerdo
26	Sevilla	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	De acuerdo
27	Bicentenario	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral
28	Almeria	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
29	Viña club	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
30	Viña plaza 4	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
31	Viña plaza 5	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral
32	Boulevard Viña Álvarez	El administrador con previa autorización del comité de administración	Imperceptible	De acuerdo
33	Viña plaza 3	El administrador con previa autorización del comité de administración	No han subido	Neutral
34	Sun city 2	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
35	Toscana	El administrador con previa autorización de los copropietarios	Excesivo	Neutral
36	Montebianco	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
37	Nuevo Poniente	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Generalmente en desacuerdo
38	Vivaldi	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Neutral
39	Mar Poniente	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
40	5 Norte	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral

41	Don Santiago	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
42	Marina Casino	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
43	Marina Poniente	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Totalmente de acuerdo
44	Castillo Poniente	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Totalmente de acuerdo
45	Los Robles	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	De acuerdo
46	Don Alfredo	Sólo el administrador	Razonable	Neutral
47	El Dante	El mayordomo debido a la experiencia y conocimientos que tiene	Razonable	Totalmente de acuerdo
48	Boulevard Viña del sol	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
49	El Libertador	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
50	Reina Victoria	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
51	1 Poniente	Sólo el administrador	Razonable	De acuerdo
52	Alicante	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Generalmente en desacuerdo
53	Alto Oriente	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral
54	Andalucía	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral
55	Mirador Rioja	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	De acuerdo
56	Genova	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
57	Portico del Pacífico	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo

58	Veracruz	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Neutral
59	Terramar	Sólo el administrador	Razonable	De acuerdo
60	Versalles	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Generalmente en desacuerdo
61	Lilén	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
62	2 Norte	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral
63	Barrio Parque	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Neutral
64	Paulonia	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
65	Jardín Poniente	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
66	Bilbao	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Neutral
67	Blue	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
68	Atlántico	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
69	Mar Indico	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
70	Jardines de Reñaca	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
71	Lomas del Mar	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral
72	Ventisquero Hudson	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
73	Ventisquero Grey	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral

74	Palmas del Mar	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Neutral
75	Sol Norte	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Generalmente en desacuerdo
76	Málaga	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
77	Pontevedra	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Neutral
78	Huillinco	El administrador con previa autorización del comité de administración	Imperceptible	Generalmente en desacuerdo
79	Vista Mackenna	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
80	Arvense	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Generalmente en desacuerdo
81	Reñaca Park	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	De acuerdo
82	Reñaca Park 2	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	De acuerdo
83	Holiday Park	Sólo el administrador	Razonable	Generalmente en desacuerdo
84	Torremolinos XV	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
85	Torremolinos XI	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
86	Torremolinos XII	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
87	Don Roberto	Sólo el administrador	Imperceptible	Neutral
88	Vista Reñaca	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	De acuerdo
89	Mare Nostrum	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
90	Rodimonia	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Generalmente en desacuerdo

91	Sol Oriente	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Generalmente en desacuerdo
92	Arrayan	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo
93	Chiavari	El administrador con previa autorización del comité de administración	Imperceptible	Generalmente en desacuerdo
94	El Renacimiento	El administrador con previa autorización del comité de administración	Razonable	Generalmente en desacuerdo
95	Carrara	El administrador con previa autorización del comité de administración	Excesivo	Generalmente en desacuerdo

Contabilidad y Finanzas		-	Software Online
N°	¿Considera que la información sobre los gastos comunes es clara y transparente?	Si su respuesta anterior es "No" marque las opciones que considera que podrían hacer que la información de los gastos comunes fuera más transparente	¿Considera que sería necesario contar con una página web exclusiva de la comunidad para estar informado de los acontecimientos importantes, ver el detalle de los gastos comunes, realizar el pago de ellos, reservar espacios comunes como quinchos, sala multiuso u otros espacios con los cuales cuente el edificio y/o publicar información básica y relevante del edificio?
1	Si	Rendición mensual de las boletas al comité de administración	No
2	Si	No aplica	Si
3	Si	No aplica	Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web
4	Si	No aplica	No
5	Si	No aplica	No
6	Si	No aplica	Si
7	Si	No aplica	No
8	No	Entrega anual de estado financiero	Si

9	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web
10	No	Entrega anual de estado financiero	Si
11	Si	No aplica	Si
12	No	Entrega anual de estado financiero	Si
13	Si	No aplica	No
14	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si
15	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si
16	No	Rendición mensual de las boletas al comité de administración	Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web
17	Si	No aplica	Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web
18	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si
19	Si	No aplica	Si
20	Si	No aplica	Si
21	Si	No aplica	Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web
22	Si	No aplica	Si
23	Si	No aplica	Si
24	Si	No aplica	Si
25	Si	No aplica	Si
26	Si	No aplica	Si
27	Si	No aplica	Si
28	No	Rendición mensual de las boletas al comité de administración	Si
29	No	Rendición mensual de las boletas al comité de administración	No
30	Si	No aplica	Si
31	Si	No aplica	Si
32	Si	No aplica	No

33	No	Mejor dialecto en la muestra de detalle, no toda la población la entiende, debe ser clara y en un lenguaje más familiar.	Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web
34	Si	No aplica	Si
35	Si	No aplica	Si
36	No	Entrega anual de estado financiero	Si
37	Si	No aplica	Si
38	Si	No aplica	No
39	Si	No aplica	Si
40	Si	No aplica	No
41	Si	No aplica	Si
42	No	Rendición mensual de las boletas al comité de administración	Si
43	Si	No aplica	Si
44	Si	No aplica	Si
45	No	Todas	Si
46	Si	No aplica	Si
47	Si	No aplica	Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web
48	Si	No aplica	Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web
49	Si	No aplica	Si
50	No	Falta que se detallen más los gastos y los ingresos	Si
51	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	No
52	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si
53	Si	No aplica	Si
54	Si	No aplica	Si
55	Si	No aplica	Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web
56	Si	No aplica	Si
57	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si

58	Si	No aplica	Si
59	Si	No aplica	Si
60	Si	No aplica	Si
61	Si	No aplica	Si
62	Si	No aplica	Si
63	Si	No aplica	Si
64	Si	No aplica	Si
65	No	Mayor detalle en los gastos	Si
66	Si	No aplica	No
67	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	No
68	Si	No aplica	Si
69	Si	No aplica	Si
70	Si	No aplica	Si
71	Si	No aplica	Si
72	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si
73	Si	No aplica	Si
74	Si	No aplica	No
75	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	No
76	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si
77	Si	No aplica	No
78	Si	No aplica	Si
79	Si	No aplica	Si
80	Si	No aplica	Si
81	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si
82	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si
83	Si	No aplica	Si
84	Si	No aplica	Si
85	Si	No aplica	Si

86	Si	No aplica	Si
87	Si	No aplica	Si
88	Si	No aplica	Si
89	Si	No aplica	Si, de hecho la comunidad cuenta con una página web
90	No	Más detalle en los ítems	Si
91	No	Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	Si
92	Si	No aplica	Si
93	Si	No aplica	Si
94	Si	No aplica	Si
95	Si	No aplica	Si

¿De qué manera sería más adecuado y cómodo efectuar el pago de los gastos comunes?	Total de respuestas	% respecto al total de respuestas
Cheque	26	27%
Personalmente con efectivo	10	11%
Depósito en cuenta corriente de la comunidad	15	16%
Transferencia electrónica	68	72%
Otro		
Red compra	3	3%
Comunicación con la comunidad		
¿De qué manera cree que sería adecuado hacer llegar las dudas al administrador del edificio por parte de los copropietarios?		
Por medio de un correo electrónico	65	68%
Por medio telefónico	42	44%
Por medio de una carta	6	6%
Por medio del comité de administración	17	18%
Por medio del mayordomo	11	12%
Otro		
Personalmente	16	17%
Libro de reclamo y sugerencias	3	3%
Por medio del supervisor	1	1%
Buzón de sugerencias	1	1%
Conserje	1	1%
¿Cuáles son los mayores problemas que enfrenta actualmente la comunidad?		
Gastos comunes elevados	36	38%
Elevado nivel de morosos	26	27%
Poca transparencia de los ingresos y egresos de la comunidad	14	15%
Poca participación en las asambleas	48	51%
Deterioro de los espacios comunes	11	12%
Otro		
Dificultad para cumplir con el quórum	1	1%
No sabe	1	1%
Cobre excesivo agua caliente	1	1%
Mala convivencia en la comunidad	1	1%
Ninguno	6	6%
Mal mantenimiento a las zonas de bombas elevadoras de agua y caldera	1	1%
Problemas con Post-venta	1	1%

Reparaciones de la inmobiliaria, mala gestión de la administración	1	1%
Problemas de seguridad	1	1%
¿De qué manera cree que sería adecuado contar con reglamento interno del edificio y el plan de emergencia?		
Formato Físico	72	76%
Formato Online	52	55%
No es necesario que los copropietarios cuenten con estos documentos	2	2%

2. Preguntas abiertas clasificadas en grupos.

Por qué razón cree que los gastos comunes aumentaron o disminuyeron cual sea su caso?			
	Respuesta	N° de respuestas	% respecto del número de respuestas
N° asociado a un edificio	Reparaciones	10	14%
5	Precios de insumos para mantención y servicios básicos		
14	Reparaciones en el edificio		
23	Aumentaron por reparaciones y mantenciones necesarias		
37	Reparaciones en el edificio		
47	Cuando hay reparaciones y adquisiciones fuera de lo común		
55	Reparaciones		
58	Reparaciones propias del desgaste de los equipos e implementos como el hidropack y algunos gastos innecesarios		
68	Reparaciones en el edificio		
94	Reparaciones en el edificio		
95	Reparaciones y las mantenciones que significan un gasto no menor		
	Aumento de los costos	11	15%
1	Aumento de los costos		
2	Reajuste del IPC		
3	El aumento de los gastos comunes se incrementa cada 6 meses por motivo que las propiedades y los gastos de gas, luz y agua van tomando nuevo valor		
15	Los termos los cuales reparten el agua caliente al edificio son excesivamente caros de usar		
27	Aumento de los costos de los implementos		

33	No ha subido de manera excesiva, pero por los reajustes anuales, que son los más notorios, se debe hacer un alza, lo cual para mí no es totalmente aceptable, sino considerar un estudio antes de cualquier alza y no porque sea haya dictaminada anualmente. Esto afecta a los gastos externos que se necesitan para mantención de las mismas maquinas del edificio, como ascensores, bomba piscina, caldera, generadores , sueldo del personal, etc		
38	Por la situación económica		
39	Consumos básicos, luz , agua, gas, sueldos		
51	El aumento del costo de la vida		
54	El costo de la vida ha aumentado		
64	Por el alza normal de servicios básicos y aumento de sueldo de los trabajadores		
	Mala gestión	12	17%
12	Mala gestión		
18	Mal uso de la plata		
22	Agua caliente mal prorrateada		
29	Mala gestión de la administración		
40	Mal prorrateo del gas		
43	Cobro de gestión acuerdo extrajudicial como sobresueldo de la administración		
45	No todos los copropietarios pagan los GGCC, es decir no van al día y disminuye la posibilidad de mantener al día o realizar las iniciativas correspondientes a mantención u otros gastos. Finalmente aumentan también porque se deben crean unos fondos extras, para suplir estos déficit. También sucede que se realizan trabajos que finalmente, no resultan bien y hay que realizarlos nuevamente		
61	Gastos imprevistos (mala gestión del comité)		
67	Muchos gastos que son innecesarios para el edificio		
77	Mala gestión		
82	Compran los insumos más caros		
92	Mala gestión, compras que no son necesarias		
	Gastos imprevistos	10	14%
9	Gastos imprevistos		
26	Gastos imprevistos		
52	Arreglos de emergencia		
53	Gastos imprevistos		
56	Por algunos gastos imprevistos que ha tenido el edificio		

57	Muchos gastos extras que hacen subir el gasto común		
63	Por finiquitos, pago de materiales		
66	Fallas en ciertos equipos		
83	Gastos imprevistos		
89	Gastos imprevistos en el último tiempo		
	Compra de nuevos implementos	8	11%
11	Adquisición de nuevos implementos		
16	Por los diferentes proyectos que se han realizado		
17	Mayor seguridad		
21	Implementación de nueva tecnología		
35	Arreglos en condominio, puerta eléctrica, ascensores		
73	Por los diferentes gastos para mejorar los espacios comunes		
74	Mayor seguridad		
76	Adquisición de nuevos implementos para el edificio		
	Depende de la época del año	4	6%
19	Por lo general no vivimos en el departamento , por tanto puedo darme cuenta que no hay mucha diferencia , entre un mes y otro, solamente en invierno sube por consumo de energía eléctrica.		
49	Depende de la época (invierno-verano)		
59	Se han mantenido, suben dependiendo de la época		
79	Depende de la época		
	Buena gestión	5	7%
20	Buena gestión		
30	Buen control de morosos		
34	Buena gestión		
32	Buen manejo de los gastos en general		
46	Buena gestión		
	Problemas post terremoto	2	3%
36	Problemas después del terremoto hicieron subir los gastos comunes		
44	Terremoto afectó al edificio		
	Otro	9	13%
31	Los gastos se han mantenido similares que al comienzo		
41	Depende del consumo propio		
48	Ha subido en forma gradual		
50	No sé, pero han subido		
62	Todo sube en su justa medida		
65	No lo tengo claro, los gastos comunes no están muy detallados		
72	El agua caliente es muy cara		

80	Ha subido		
81	Algunos copropietarios no pagan los gastos comunes		
	Total	71	100%

Si su respuesta anterior es "No" señale el motivo		N° de respuestas	% respecto del número de respuestas
	Respuesta		
N° asociado a un edificio	Existen otros medios para obtener aquella información	8	57%
	Se realiza aquello por otros medios, alto porcentaje de copropietarios de tercera edad		
	Considero que basta el envío de información, por medio de correo electrónico		
	Existen medios más rápidos a través de conserjes o administrador		
	Me parece más cómodo más como el papel y el cara a cara		
	No me parece necesario teniendo en cuenta que gastos comunes son normalmente los mismos. En el caso que algo inusual sucediera se podría informar mediante una circular. El resto se puede tratar directamente		
	La información es accesible de otra forma		
	Hay otros medios como el correo, personalmente o información en los ascensores		
	Somos pocos departamentos, la información la emiten los mismos conserjes		
	Podría aumentar los gastos	2	14%
	Quizás sea un gasto innecesario que pueda aumentar los gastos comunes		
	Podría hacer aumentar los gastos comunes		
	Sería innecesario	3	21%
	No me parece necesario		

40	No considero que sea necesario, tengo el detalle mensual que especifica el detalle de ingresos y gastos		
74	No creo que sea necesario		
	Otro	1	7%
76	La mayoría son personas de edad		
	Total	14	100%
	No aplica		
2	No aplica	81	
3	No aplica		
6	No aplica		
8	No aplica		
9	No aplica		
10	No aplica		
11	No aplica		
12	No aplica		
14	No aplica		
15	No aplica		
16	No aplica		
17	No aplica		
18	No aplica		
19	No aplica		
20	No aplica		
21	No aplica		
22	No aplica		
23	No aplica		
24	No aplica		
25	No aplica		

26	No aplica
27	No aplica
28	No aplica
30	No aplica
31	No aplica
33	No aplica
34	No aplica
35	No aplica
36	No aplica
37	No aplica
39	No aplica
41	No aplica
42	No aplica
43	No aplica
44	No aplica
45	No aplica
46	No aplica
47	No aplica
48	No aplica
49	No aplica
50	No aplica
52	No aplica
53	No aplica
54	No aplica
55	No aplica
56	No aplica
57	No aplica

58	No aplica
59	No aplica
60	No aplica
61	No aplica
62	No aplica
63	No aplica
64	No aplica
65	No aplica
68	No aplica
69	No aplica
70	No aplica
71	No aplica
72	No aplica
73	No aplica
75	No aplica
77	No aplica
78	No aplica
79	No aplica
80	No aplica
81	No aplica
82	No aplica
83	No aplica
84	No aplica
85	No aplica
86	No aplica
87	No aplica
88	No aplica

89	No aplica
90	No aplica
91	No aplica
92	No aplica
93	No aplica
94	No aplica
95	No aplica

¿Cuál piensa usted que es el factor más importante para que una administración de edificios tenga éxito?		N° de respuestas	% respecto del número de respuestas
	Respuesta		
N° asociado a un edificio	Buena comunicación	22	19,0%
1	La buena comunicación con los copropietarios		
4	Honorabilidad, gestión y comunicación activa		
15	Mas contacto con la comunidad		
20	Comunicación con el comité, reuniones más seguidas		
21	Buena comunicación del comité con el personal y el administrador		
25	Comunicación activa entre administrador y comité de propietarios con buena relación entre los demás propietarios		
28	Buena comunicación entre el administrador y los propietarios		
35	Buena comunicación		
40	Presencia en el edificio		
41	Transparencia y buena comunicación		
45	Unos de los aspectos más importante para que tengan existo la administración es tener mayor presencia en el condominio Estar encima de las actividades diarias sobre los trabajo de mantención que realizan los jardineros, mantención, etc.Dar solución y seguimiento en poco tiempo a necesidades de los copropietarios Mantener comunicación fluida con el comité y los encargados de cada edificio.		
46	Buena comunicación con la comunidad y los trabajadores		
48	La comunicación directa con las personas, administrador , copropietarios y comité de administración		

53	Súper transparente (detalle) Buena comunicación de la información		
60	La buena comunicación entre copropietarios- comité- y administrador		
64	Buena comunicación con los copropietarios, y honradez		
70	Comunicación activa entre administrador y comité de propietarios con buena relación entre los demás propietarios		
77	Transparencia en general y buena comunicación		
78	Buena comunicación con los residentes		
83	Buena comunicación con los copropietarios, y honradez		
94	Buena comunicación		
16	La transparencia y la disponibilidad de tiempo para atender consultas		
	Buena gestión de los recursos humanos	12	10,3%
6	Transparencia de la información y buen personal a disposición de la comunidad		
18	La puntualidad en la respuesta a las demandas de los copropietarios, además de contar con personal eficiente en conserjería, quiénes pasan a ser el soporte técnico en la administración		
19	Contar con personal idóneo , controlar muy bien a los diferentes contratistas , mantener informado a los copropietarios de todas las actividades más importante y recibir opiniones, mantener la seguridad las 24 hrs , hacer cumplir el reglamento del edificio.		
23	Un buen personal, si el personal es determinante en la percepción de la gestión		
27	La transparencia y el buen manejo del personal		
31	Buen manejo de las personas que trabajan en el edificio y un administrador eficiente y eficaz		
37	Gestión de excelencia y buen personal (conserjes y mayordomo)		
47	Tener buena gente a cargo, con buena predisposición y voluntad, honestidad, y que tengan amor por lo que hacen		
73	El buen manejo del personal		
73	El buen manejo del personal		
81	Gestión de excelencia y buen personal (conserjes y mayordomo)		
90	Contar con un buen personal, que los conserjes estén bien capacitados		
	Honestidad	9	7,8%
56	La honestidad por parte de las personas que trabajan en el edificio		
36	Respuesta rápida a los requerimientos y honestidad por sobre todo		
38	Honestidad de quién administra		

39	La honradez, la confianza mutua y administrar en forma correcta las platas		
47	Tener buena gente a cargo, con buena predisposición y voluntad, honestidad, y que tengan amor por lo que hacen		
61	Honestidad y compromiso		
65	La honestidad		
86	La honradez más que nada		
92	Honradez y transparencia		
	Compromiso	11	9,5%
11	El compromiso total de administrador para que todo funcione bien		
33	Preocupación directa por el confort de los copropietarios de la comunidad. Generar constantes mejoras y no solo en el aspecto, sino en la preocupación y dedicación al copropietario.		
42	Preocupación del bienestar común por parte del administrador		
57	Que se note que hay un compromiso por parte de la administración para hacer lo mejor por el bien común		
58	Que haya un compromiso de toda la comunidad para lograr el bien común (trabajar en comunidad)		
61	Honestidad y compromiso		
62	Hacer que todos los vecinos estén comprometidos con el bien común, incluyendo a los trabajadores y el administrador		
80	Generar un compromiso por el bien común		
85	Que la administración esté comprometida con la comunidad		
88	Compromiso		
95	Compromiso y trabajo en equipo		
	Seguridad en el acceso de personas ajenas al edificio	2	1,7%
30	Control de morosos para que no hayan problemas financieros y buen control de seguridad en los accesos		
51	Dar bien la información, buen control de las personas que ingresan al edificio		
	Control de morosos	2	1,7%
30	Control de morosos para que no hayan problemas financieros y buen control de seguridad en los accesos		
75	Buen control de las personas que deben el gasto común		
	Buena gestión	6	5,2%
7	El buen funcionamiento de todo		
13	Buena administración de los recursos		
31	Buen manejo de las personas que trabajan en el edificio y un administrador eficiente y eficaz		
37	Gestión de excelencia y buen personal (conserjes y mayordomo)		
39	La honradez, la confianza mutua y administrar en forma correcta las platas		

76	Que se respete el reglamento interno		
	Transparencia	23	19,8%
2	Transparencia, orden y buen trato con la gente		
3	Que la administración tenga buenas relaciones con los residentes, atienda sus dudas, consultas a tiempo y con buena disposición, cuentas claras y transparencias en las cuentas de gastos comunes		
5	Transparencia de información, respuestas y soluciones oportunas para la comunidad		
6	Transparencia de la información y buen personal a disposición de la comunidad		
10	Más transparencia y exigir más rigurosidad por parte del comité al administrador		
12	Transparencia		
14	Transparencia		
17	transparencia y seriedad		
22	Transparencia, respuesta rápida a los requerimientos de la comunidad		
24	Consideración de la comunidad para la toma de decisiones, transparencia en cuanto a las gestiones desarrolladas y sus gastos		
26	Transparencia y hacer que la comunidad participe		
27	La transparencia y el buen manejo del personal		
29	Transparencia y rápida respuesta a la comunidad cuando ocurre algún desperfecto		
32	Transparencia en general		
43	Gestión transparente y pública que permita el control y fiscalización efectiva de las copropiedades		
54	Transparencia y confiabilidad con la administración		
67	Detalle con boleta de todo lo que se haga		
79	Transparencia		
82	La transparencia		
84	Transparencia		
87	Que todo sea transparente y para poder revisar claramente algún gasto		
91	Transparencia		
92	Honradez y transparencia		
	Respuesta rápida a los requerimientos de los copropietarios	12	10,3%
18	La puntualidad en la respuesta a las demandas de los copropietarios, además de contar con personal eficiente en conserjería, quienes pasan a ser el soporte técnico en la administración		
5	Transparencia de información, respuestas y soluciones oportunas para la comunidad		

22	Transparencia, respuesta rápida a los requerimientos de la comunidad		
29	Transparencia y rápida respuesta a la comunidad cuando ocurre algún desperfecto		
59	La transparencia y el detalle de los gastos que se efectúan, así no se puede poner en duda el trabajo de la administración		
63	La transparencia, que sean conscientes con los insumos y/o contrataciones que realizan		
71	Transparencia y hacer que la comunidad participe		
72	La transparencia		
34	Respuesta rápida a las consultas que tengamos los residentes		
36	Respuesta rápida a los requerimientos y honestidad por sobre todo		
74	Rápida respuesta a la comunidad cuando sucede algo imprevisto		
89	Rápida respuesta a la comunidad		
	Buena relación del administrador con la comunidad	1	0,9%
3	Que la administración tenga buenas relaciones con los residentes, atienda sus dudas, consultas a tiempo y con buena disposición, cuentas claras y transparencias en las cuentas de gastos comunes		
	Dar respuesta a los copropietarios	1	0,9%
16	La transparencia y la disponibilidad de tiempo para atender consultas		
	Comunidad participativa	5	4,3%
71	Transparencia y hacer que la comunidad participe		
55	Participación de la comunidad		
26	Transparencia y hacer que la comunidad participe		
24	Consideración de la comunidad para la toma de decisiones, transparencia en cuanto a las gestiones desarrolladas y sus gastos		
8	Un administrador y comunidad comprometido con el bien común		
	Dar confianza a la comunidad	2	1,7%
39	La honradez, la confianza mutua y administrar en forma correcta las platas		
54	Transparencia y confiabilidad con la administración		
	Trabajo en equipo	5	4,3%
9	Trabajar en comunidad		
52	Trabajar en conjunto, con la comunidad y los trabajadores		
66	El trabajo en equipo del comité con el administrador		
93	Trabajo en equipo entre comunidad y administrador		
95	Compromiso y trabajo en equipo		
	Administrador con conocimientos y capacitado/certificado	1	0,9%

44	Conocimiento en leyes laborales, de copropiedad y ojalá una certificación del administrador		
	Buenas relaciones, vivir en comunidad	1	0,9%
49	Fomentar la vida en comunidad		
	Escuchar a la comunidad	1	0,9%
69	Que se considere la opinión de la comunidad para la toma de decisiones		
	Total	116	100%

Tabulación cuestionario realizado al mayordomo.

		General				Administración
N°	Nombre del edificio	Encuesta realizada por	¿En qué año se comenzó a habitar el edificio?	¿Hace cuánto está conformado el actual comité de administración?	¿Cuántos administradores han pasado por esta comunidad?	¿Los copropietarios tienen a su disposición el reglamento interno del edificio?
1	Nueva Libertad	Mayordomo	2005	2	1	Si
2	Torre Mar	Mayordomo	2008	5	1	Si
3	Alto Libertad	Mayordomo	2009	4	2	Si
4	Meseta Atlántico	Mayordomo	2008	1 año y 5 meses	3	Si
5	Barlovento	Conserje	2007	2	2	Si
6	Sporting	Mayordomo	2008	3	4	Si
7	Antígona	Mayordomo	2006	1	3	Si
8	Allegro	Mayordomo	2011	3 años y 5 meses	1	Si
9	9 Norte	Supervisor	2009	2	4	Si
10	Vía Oriente	Conserje	2008	4 años y 5 meses	1	Si
11	Parque los Castaños	Mayordomo	2009	5 meses	3	Si
12	Plaza Rioja	Mayordomo	2011	2	2	Si
13	Villareal	Conserje	2009	4 años y 5 meses	1	Si
14	Miramar 2	Mayordomo	2013	2	4	Si
15	Aquamar	Mayordomo	2011	1	4	Si
16	Viña Plaza	Mayordomo	2008	3 meses	7	Si
17	Viña Plaza 2	Mayordomo	2009	7 meses	2	Si
18	Miramar	Conserje	2009	2	5	Si
19	Vía Bo	Conserje	2012	1	2	Si
20	Sun City	Conserje	2010	1	6	Si
21	Viña Park	Conserje	2007	4	7	Si

22	Viña Park 2	Mayordomo	2009	4	3	Si
23	Santa María de los Reyes	Mayordomo	2006	1	6	Si
24	Viana 33	Conserje	2010	4	3	Si
25	Barcelona	Conserje	2010	10 meses	3	Si
26	Sevilla	Conserje	2010	1 mes	2	Si
27	Bicentenario	Mayordomo	2010	2	2	Si
28	Almeria	Mayordomo	2013	1	2	Si
29	Viña club	Conserje	2010	5 meses	5	Si
30	Viña plaza 4	Mayordomo	2010	3	2	No
31	Viña plaza 5	Conserje	2013	1 mes	1	Si
32	Boulevard Viña Alvarez	Mayordomo	2012	1 año y 5 meses	2	Si
33	Viña plaza 3	Conserje/M	2012	1	3	Si
34	Sun city 2	Mayordomo	2012	2	3	Si
35	Toscana	Mayordomo	2006	3	3	Si
36	Montebianco	Mayordomo	2000	1 año y 5 meses	3	Si
37	Nuevo Poniente	Mayordomo	2013	1 año y 3 meses	1	Si
38	Vivaldi	Mayordomo	2006	3 meses	2	Si
39	Mar Poniente	Mayordomo	2004	4	1	Si
40	5 Norte	Conserje	2013	7 meses	2	Si
41	Don Santiago	Conserje/M	2008	6	2	Si
42	Marina Casino	Conserje/M	2007	9 meses	3	Si
43	Marina Poniente	Conserje/M	2011	1	No sabe	Si
44	Castillo Poniente	Conserje	2000	6 meses	2	Si
45	Los Robles	Conserje	1999	5	7	Si
46	Don Alfredo	Conserje	2005	5	4	Si
47	El Dante	Mayordomo	2011	3	1	Si

48	Boulevard Viña del sol	Mayordomo	2008		2	3	Si
49	El Libertador	Mayordomo	2003		3	4	Si
50	Reina Victoria	Mayordomo	2007		3	2	Si
51	1 Poniente	Conserje	2011		3	1	Si
52	Alicante	Conserje	2006		1	1	Si
53	Alto Oriente	Mayordomo	2012	1 mes		2	La comunidad no cuenta con un reglamento interno
54	Andalucia	Conserje	2004	3 meses		1	Si
55	Mirador Rioja	Conserje	2012	1 año y medio		1	Si
56	Genova	Conserje	1999		2	5	Si
57	Portico del Pacifico	Mayordomo	1999		2	6	Si
58	Veracruz	Conserje	1999		1	4	Si
59	Terramar	Mayordomo	2013		4	1	Si
60	Versalles	Mayordomo	2001		4	4	Si
61	Lilén	Conserje	2002	10 meses		5	Si
62	2 Norte	Conserje	2007		7	3	Si
63	Barrio Parque	Mayordomo	2012	1 año y 9 meses		1	Si
64	Paulonia	Mayordomo	2005		2	4	Si
65	Jardín Poniente	Conserje/M	2006		3	5	Si
66	Bilbao	Conserje	1998		4	4	Si
67	Blue	Mayordomo	2008		4	4	Si
68	Atlántico	Mayordomo	2012		2	2	Si
69	Mar Indico	Mayordomo	2006		4	3	Si
70	Jardines de Reñaca	Mayordomo	2004		2	4	Si
71	Lomas del Mar	Mayordomo	2006		1	5	Si

72	Ventisquero Hudson	Mayordomo	1999	4	3	Si
73	Ventisquero Grey	Mayordomo	2001	5	2	Si
74	Palmas del Mar	Mayordomo	2007	2	4	Si
75	Sol Norte	Mayordomo	2003	1	3	Si
76	Malaga	Mayordomo	2000	3	2	Si
77	Pontevedra	Conserje	2005	5	5	Si
78	Huillinco	Conserje	2008	2	2	Si
79	Vista Mackenna	Conserje	2008	5	2	Si
80	Arvense	Conserje	1999	4	2	Si
81	Reñaca Park	Mayordomo	2012	2	1	Si
82	Reñaca Park 2	Mayordomo	2013	2	1	Si
83	Holiday Park	Mayordomo	2008	4	2	Si
84	Torremolinos XV	Conserje	2009	4	1	Si
85	Torremolinos XI	Conserje	2003	6	1	Si
86	Torremolinos XII	Conserje	2004	5	1	Si
87	Don Roberto	Conserje	2013	1	1	No
88	Vista Reñaca	Conserje	2004	5	4	Si
89	Mare Nostrum	Conserje/M	2008	2	4	Si
90	Rodimonia	Conserje	2012	1	2	Si
91	Sol Oriente	Mayordomo	1999	6	3	Si
92	Arrayan	Mayordomo	2003	5	5	Si
93	Chiavari	Conserje	2011	2	2	Si
94	El Renacimiento	Conserje/M	2003	1	4	Si
95	Carrara	Conserje	2004	5 meses	3	Si

Recursos humanos					
N°	¿Los conserjes cuentan con capacitaciones realizadas por la actual o anterior administración?	¿El mayordomo y los conserjes están claramente identificados con su nombre y un uniforme?	¿Está claramente establecidos los horarios y los nombres de los conserjes para conocimiento de los copropietarios?	¿Está establecido el horario del administrador para cualquier consulta por parte de los copropietarios?	¿La comunidad es participativa en las asambleas ordinarias y/o extraordinarias?
1	Si	No	Si	Si	No
2	Si	No	Si	No	No
3	Si	Si	Si	Si	Si
4	Si	Si	Si	Si	No
5	Si	Si	Si	Si	Si
6	Si	No	Si	Si	Si
7	Si	No	No	No	No
8	Si	Si	Si	Si	Si
9	Si	Si	Si	No	No
10	No	No	No	No	No
11	Si	Si	Si	Si	No
12	Si	Si	Si	Si	No
13	Si	Si	Si	Si	Si
14	Si	No	Si	Si	Si
15	No	No	No	No	No
16	No	No	No	Si	Si
17	Si	No	Si	Si	Si
18	Si	No	Si	Si	Si
19	Si	No	No	No	No
20	Si	Si	Si	Si	Si
21	Si	Si	Si	Si	Si
22	Si	No	No	No	No

23	Si	No	Si	No	No
24	Si	No	Si	Si	Si
25	No	No	No	No	No
26	Si	No	Si	No	No
27	Si	Si	Si	Si	Si
28	No	No	No	Si	No
29	No	No	No	Si	Si
30	Si	Si	Si	Si	No
31	Si	No	Si	No	Si
32	Si	Si	Si	Si	No
33	Si	No	Si	Si	Si
34	Si	No	No	No	No
35	Si	No	Si	Si	No
36	Si	Si	Si	Si	Si
37	Si	No	No	Si	Si
38	Si	No	Si	No	No
39	Si	Si	Si	Si	No
40	Si	No	Si	Si	Si
41	Si	No	Si	Si	Si
42	Si	No	Si	No	No
43	No	No	Si	No	No
44	Si	No	Si	No	No
45	Si	No	Si	Si	Si
46	No	No	No	No	No
47	Si	No	Si	Si	Si
48	Si	No	Si	Si	No
49	Si	Si	Si	Si	Si

50	Si	No	Si	Si	Si
51	Si	No	Si	Si	Si
52	Si	No	Si	No	No
53	No	Si	Si	No	Si
54	Si	No	Si	No	Si
55	Si	Si	Si	No	No
56	Si	No	No	No	No
57	Si	No	No	No	No
58	No	No	Si	Si	No
59	Si	Si	Si	Si	No
60	Si	No	Si	Si	No
61	No	No	Si	No	No
62	Si	No	Si	No	No
63	Si	No	Si	No	Si
64	No	No	No	No	No
65	No	No	Si	No	No
66	Si	No	No	No	No
67	Si	No	Si	Si	No
68	Si	No	No	Si	Si
69	Si	No	Si	Si	No
70	Si	No	No	No	No
71	Si	No	No	No	No
72	Si	Si	No	No	Si
73	Si	No	Si	Si	No
74	No	No	No	No	No
75	Si	Si	No	Si	No
76	Si	Si	No	No	No
77	Si	No	No	Si	No

78	Si	No	No	Si	No
79	Si	Si	Si	Si	No
80	Si	Si	Si	No	No
81	Si	No	Si	Si	Si
82	Si	No	Si	Si	Si
83	Si	Si	No	No	Si
84	Si	No	Si	Si	No
85	Si	No	Si	Si	No
86	Si	No	Si	Si	No
87	No	No	No	No	Si
88	Si	No	No	No	No
89	Si	No	No	No	No
90	Si	Si	Si	No	No
91	No	No	No	No	No
92	Si	No	No	No	No
93	No	No	No	No	No
94	Si	No	Si	No	No
95	Si	No	No	No	No

Área de mantención				
N°	¿Cree que sea necesario tener un inventario de los implementos con los cuales cuenta el edificio (Muebles, equipos, herramientas, entre otros)?	¿Están establecidos los horarios en los cuales se puede realizar trabajos de mantención?	En general, el mantenimiento de calderas, ascensores, grupo electrógeno, bomba de agua, entre otros, es de carácter	¿Existe una planificación de las mantenciones que se deben realizar a los bienes de dominio común (Jardines, ascensores, sala de calderas, limpieza de canaletas, entre otros) ya sea mensual, semestral, trimestral o anual?
1	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si

2	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
3	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
4	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
5	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
6	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
7	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	Si
8	Si	Si	Ambos	Si
9	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	Si
10	Si	Si	Ambos	No
11	Si	Si	Ambos	Si
12	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
13	No	No	Ambos	Si
14	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	No	Ambos	Si
15	Si	Si	Preventivo	Si
16	Si	Si	Ambos	Si
17	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	Si
18	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	No
19	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	No
20	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
21	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
22	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	Si
23	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
24	No	Si	Preventivo	Si
25	Si	No	Preventivo	No
26	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	Si
27	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Correctiva	Si
28	Si	Si	Preventivo	No

29	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	Si
30	Si	Si	Preventivo	No
31	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	Si
32	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	No
33	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
34	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	Si
35	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
36	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
37	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
38	No	Si	Ambos	Si
39	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
40	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
41	Si	Si	Ambos	Si
42	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	No sabe
43	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
44	No	Si	Preventivo	No
45	Si	Si	Ambos	Si
46	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	No	Preventivo	Si
47	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
48	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
49	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	Si
50	Si	Si	Ambos	Si
51	No	Si	Ambos	No sabe
52	No	Si	Preventivo	No
53	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	No sabe
54	Si	Si	Preventivo	Si
55	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
56	Si	Si	Preventivo	Si

57	Si	Si	Preventivo	Si
58	No	No	Preventivo	No
59	Si	Si	Preventivo	Si
60	Si	Si	Preventivo	Si
61	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	No
62	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
63	Si	Si	Preventivo	No
64	Si	No	Preventivo	No
65	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
66	Si	Si	Preventivo	Si
67	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	No
68	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	No	Preventivo	No
69	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
70	Si	Si	Preventivo	No
71	Si	Si	Preventivo	No
72	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	No	Preventivo	No
73	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	No	Ambos	No
74	Si	No	Preventivo	No
75	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	No
76	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Ambos	No
77	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
78	No	Si	Preventivo	No
79	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
80	Si	Si	Ambos	Si
81	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
82	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
83	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
84	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si

85	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
86	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
87	Si	No	Correctiva	No sabe
88	Si	Si	Preventivo	Si
89	Si	Si	Preventivo	Si
90	Si	Si	Preventivo	No
91	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	No
92	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	No
93	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	No
94	Si, de hecho el edificio cuenta con uno	Si	Preventivo	Si
95	Si	No	Preventivo	No

Área de seguridad			
N°	¿Los copropietarios tienen a su disposición el plan de emergencia confeccionado por el comité de administración?	¿Los conserjes cuentan con el curso O.S.10 que exige la ley?	¿Los copropietarios han recibido charlas de seguridad comunitaria sobre eventuales siniestros como incendio, terremoto, tsunami o robo?
1	La comunidad no cuenta con un plan de emergencia	Algunos sí	No
2	Si	No	No
3	Si	Si	No
4	Si	Si	Si
5	Si	Si	Si
6	Si	Si	No
7	Si	Algunos sí	No
8	Si	Algunos sí	No
9	Si	Algunos sí	Si
10	Si	Algunos sí	No
11	Si	Algunos sí	Si
12	Si	Si	No
13	Si	No	No
14	Si	Algunos sí	No
15	Si	Algunos sí	No
16	No	Si	No
17	Si	Algunos sí	Si
18	Si	Si	No
19	Si	Si	Si
20	Si	Si	Si
21	Si	Algunos sí	Si
22	Si	No	Si
23	La comunidad no cuenta con un plan de emergencia	Si	No
24	Si	Si	No
25	No	No	No
26	Si	No	Si
27	Si	Algunos sí	Si
28	No	Algunos sí	No
29	Si	Algunos sí	No
30	Si	Si	No
31	No	Si	No
32	La comunidad no cuenta con un plan de emergencia	Algunos sí	No
33	Si	No	No

34	No	Algunos sí	No
35	Si	Si	No
36	Si	Si	Si
37	Si	Si	Si
38	Si	Algunos sí	Si
39	Si	Si	No
40	La comunidad no cuenta con un plan de emergencia	Algunos sí	No
41	Si	Si	Si
42	Si	Algunos sí	No
43	Si	No	No
44	La comunidad no cuenta con un plan de emergencia	No	No
45	Si	Si	Si
46	Si	Algunos sí	Si
47	Si	Si	Si
48	Si	Algunos sí	Si
49	Si	No	No
50	Si	Si	Si
51	Si	Si	Si
52	No	Algunos sí	No
53	La comunidad no cuenta con un plan de emergencia	Si	No
54	Si	No	Si
55	Si	Si	No
56	Si	Algunos sí	No
57	Si	Algunos sí	No
58	No	Algunos sí	No
59	Si	Algunos sí	Si
60	Si	Algunos sí	No
61	No	No	No
62	Si	Si	No
63	No	No	No
64	No	Algunos sí	No
65	Si	No	No
66	Si	No	No
67	Si	Algunos sí	No
68	No	No	No
69	Si	No	No
70	Si	No	No
71	Si	No	No
72	No	Si	No

73	Si	Algunos sí	No
74	No	Algunos sí	No
75	Si	No	No
76	Si	Algunos sí	Si
77	No	No	No
78	No	No	No
79	Si	Algunos sí	No
80	No	Algunos sí	No
81	Si	Si	No
82	Si	Si	No
83	Si	Algunos sí	Si
84	Si	No	No
85	Si	No	No
86	Si	No	No
87	La comunidad no cuenta con un plan de emergencia	Algunos sí	No
88	Si	No	No
89	No	No	No
90	No	No	No
91	No	Si	No
92	No	No	No
93	No	No	No
94	Si	Si	No
95	No	Algunos sí	No

El edificio percibe ingresos extras por concepto de	Total de respuestas	% respecto al total de respuestas
Multas	61	64%
Uso de espacios comunes	47	49%
Publicidad en espacios comunes	1	1%
Otro		
No percibe ingresos extras	18	19%
No se aplican multas por no haber reglamento interno	1	1%
Para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes la decisión la toma		
El administrador con previa autorización del comité de administración	82	86%
Sólo el administrador	8	8%

El administrador con previa autorización de los copropietarios	0	0%
Otro		
Depende de la situación, mayordomo y luego administrador	3	3%
Mayordomo, administrador y comité de administración	3	3%
Depende de la situación y de la envergadura de trabajo	1	1%
Sólo mayordomo	1	1%
Si su respuesta anterior es "Si" seleccione en cuales áreas han recibido capacitación		
Ascensores	70	74%
Sistemas de Bombas de Agua	63	66%
Piscina con sus respectivos accesorios	33	35%
Calderas para agua caliente y/o calefacción	54	57%
Extintores de incendio y detectores de humo	65	68%
Extractores de Aire	27	28%
Equipos de aire acondicionado	3	3%
Grupo electrógeno	67	71%
Portones eléctricos	71	75%
Circuito cerrado de TV, Alarmas, Citófonos, etc.	71	75%
Otro		
Sistema acond temp Piscina temperada	1	1%
Riego automático	1	1%
Thyssen (Rescate de personas atrapadas en ascensores)	8	8%
Primeros auxilios	3	3%
¿De qué manera los copropietarios pueden hacer llegar sus dudas o consultas al administrador del edificio?		
Por medio de un correo electrónico	84	88%
Por medio telefónico	73	77%
Por medio de una carta	3	3%
Por medio del comité de administración	21	22%
Por medio del mayordomo	24	25%
Otro	0	0%
Libro de reclamo y sugerencias	21	22%
Por medio del supervisor	2	2%
Por medio del conserje	3	3%
Personalmente	15	16%
Fax	1	1%
Si su respuesta anterior es no señale el motivo		
No se cumplen los quórum para tomar decisiones en primera citación	15	16%
Las asambleas no se acomodan a los horarios de los copropietarios	6	6%

Las fechas de las asambleas son establecidas con poco tiempo de anticipación	1	1%
No hay motivación para participar en las asambleas	45	47%
Otro		
No sabe	4	4%
La mayoría tiene departamento arrendado	6	6%
Propietarios no habitan	2	2%
Prefieren delegar la responsabilidad	2	2%
Se alargan mucho	2	2%
Viven afuera	1	1%
Para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes		
La persona encargada presenta un número determinado de presupuestos ante el comité de administración antes de escoger la mejor opción	72	76%
La persona encargada toma la decisión sola, debido a la confianza que se le ha otorgado	18	19%
Otro		
Mayordomo, administrador y por último el comité	4	4%
Ambos, depende de la situación	1	1%
Sola pero cotizando presupuestos	1	1%
No sabe	1	1%
Aún no se establece el modo. Nuevo administrador	1	1%
Área de seguridad		
Si su respuesta anterior es "Si", seleccione en cuales áreas han recibido charlas de seguridad		
Incendio	26	27%
Terremoto	22	23%
Tsunami	20	21%
Robo	16	17%
Otro	0	0%

	¿Por qué motivo específicamente fue reemplazado el último administrador?		
	Respuesta	Total de respuestas	% respecto al total de respuestas
N° asociado a un edificio	No ha habido un anterior administrador	19	51%
1	No ha habido un anterior administrador		

2	No ha habido un anterior administrador		
8	No ha habido un anterior administrador		
13	No ha habido un anterior administrador		
31	No ha habido un anterior administrador		
37	No ha habido un anterior administrador		
39	No ha habido un anterior administrador		
50	No ha habido un anterior administrador		
51	No hemos tenido reemplazo de administrador		
53	No ha habido un anterior administrador		
54	No ha habido un anterior administrador		
58	No ha sido reemplazado		
77	No ha habido un anterior administrador		
80	No ha habido un anterior administrador		
81	No ha habido un anterior administrador		
83	No ha habido un anterior administrador		
84	No ha habido un anterior administrador		
85	No ha habido un anterior administrador		
86	No ha sido reemplazado		
	No sabe	18	49%
5	No sabe		
6	No sabe		
10	No sabe		
14	No sabe		
15	No sabe		
27	No sabe		
29	No sabe		
41	No sabe		
43	No sabe		
45	No sabe		
47	No sabe		
49	No sabe		
57	No sabe		
63	No sabe		
65	No sabe		
72	No sabe		
76	No sabe		
90	No sabe		
	Total	37	100%
	Decisión del comité	9	16%
4	Por acuerdo del comité		

11	Decisión del comité		
26	Decisión de la comunidad		
28	Decisión del comité		
35	Decisión del comité		
55	Decisión del comité		
59	Decisión del comité de administración		
82	Decisión del comité		
91	Decisión de la asamblea		
	Fallecimiento	1	2%
7	Fallecimiento		
	Mala gestión	25	43%
9	No hacía bien su gestión, faltó interés por la comunidad		
16	Mala gestión		
17	Mala gestión		
18	Maltrato al personal y mala gestión		
19	Conflicto de interés con servicio de proveedores		
21	Ineficiencia, las cosas no funcionaban, mala gestión		
23	No aparecía, mala gestión y deterioro en los espacios comunes		
24	Mala gestión		
25	Mala gestión		
33	Mala gestión y poco compromiso		
34	No hacia bien su trabajo		
38	Malas gestiones		
44	Mala gestión		
48	Por problemas de la administración financiera		
52	Problemas de gestión		
56	Mala gestión, no cumplía con los requerimientos solicitados		
61	Mala gestión, malversación de fondos		
66	No hacia bien su trabajo		
68	Mala gestión		
70	No hacia bien su trabajo		
71	Mala gestión, no cumplía con lo solicitado por el comité		
78	Mala gestión, no cumplía con los requerimientos solicitados		
87	Hacía mal su trabajo		
88	Mala gestión		

93	Tomaba malas decisiones		
	Renuncia	9	16%
12	Por renuncia voluntaria		
36	Renuncia voluntaria		
62	Renuncia del administrador por no querer trabajar con los integrantes del nuevo comité		
64	Renuncia voluntaria		
69	Renuncia voluntaria ante la comunidad		
73	Renuncia		
74	Renuncia voluntaria		
79	Renuncia voluntaria		
92	Renuncia		
	Poco compromiso con la comunidad	5	9%
32	No venía nunca, poco compromiso		
33	Mala gestión y poco compromiso		
75	Poco compromiso con la comunidad		
89	No se notaba compromiso con la comunidad		
94	Cero compromiso por la comunidad		
	Desacuerdo entre el comité y administrador	6	10%
3	Por motivos que no cumplía con algunos requerimientos de los residentes (Tiempo para ver problemas)		
20	Factor tiempo, no cumplimiento de las metas		
22	No cumplió con los parámetros del edificio, daba problemas en vez de soluciones		
42	Diferencias entre comité y administración		
46	Desacuerdos con la directiva		
60	Desacuerdo entre comité y administrador		
	Otro	3	5%
30	Traspaso administración y control a la comunidad		
40	Por término de contrato		
67	Al ser de la inmobiliaria el comité decidió removerlo		
	Total	58	100%

ANEXO N°14: Tablas de las respuestas del cuestionario del copropietario y mayordomo o conserje.

Respuestas del cuestionario realizado al copropietario.

Pregunta 3:

Tabla 2.6: Respuesta de quién cree que debería tomar la decisión para la adquisición de implementos y contratación de servicios del edificio.

Para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes ¿Quién cree que debería tomar la decisión?	% respecto del total de respuestas respondidas
Sólo el administrador	6%
El mayordomo debido a la experiencia y conocimientos que tiene	1%
El administrador con previa autorización del comité de administración	85%
El administrador con previa autorización de los copropietarios	7%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según los copropietarios encuestados, el 85% de los encuestados dijo que quién debería tomar la decisión para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes es el administrador con previa autorización del comité de administración, luego le sigue el administrador con previa autorización de los copropietarios con un 7%, sólo el administrador con un 6% y finalmente 1% dijo que el mayordomo debido a la experiencia y conocimientos que tiene.

Pregunta 6:

Tabla 2.9: Satisfacción frente a la actual administración.

Respecto a la gestión del actual administrador, usted está	% respecto del total de respuestas respondidas
Totalmente de acuerdo	5%
De acuerdo	35%
Neutral	24%
Generalmente en desacuerdo	33%
No sé	3%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 7:

Tabla 2.10: Medios para comunicarse con el administrador.

¿De qué manera cree que sería adecuado hacer llegar las dudas al administrador del edificio por parte de los copropietarios?	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
Por medio de un correo electrónico	65	39,9%
Por medio telefónico	42	25,8%
Por medio de una carta	6	3,7%
Por medio del comité de administración	17	10,4%
Por medio del mayordomo	11	6,7%
Otro		
Personalmente	16	9,8%
Libro de reclamo y sugerencias	3	1,8%
Por medio del supervisor	1	0,6%
Buzón de sugerencias	1	0,6%
Conserje	1	0,6%
Total	163	100%

Fuente: Elaboración propia.

La manera que creen los copropietarios que sería más cómodo para hacer llegar las dudas al administrador del edificio es el correo electrónico con un 39,9%. Luego

le sigue el medio telefónico con un 25,8%, por medio del comité de administración con un 10,4%, personalmente con un 9,8% por medio del mayordomo con un 6,7%, por medio de una carta con un 3,7%, a través del libro de reclamos y sugerencias con un 1,8% y finalmente a través de un supervisor, buzón de sugerencias y conserje con un 0,6% cada uno.

Pregunta 10:

Tabla 2.13: Posibles formas de hacer que la información del gasto común sea más transparente.

Si su respuesta anterior es “No” marque las opciones que considera que podrían hacer que la información de los gastos comunes fuera más transparente	% respecto del total de respuestas respondidas
Detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos	50%
Entrega anual de estado financiero	14,3%
Falta que se detallen más los gastos y los ingresos	3,6%
Más detalle en los ítems	3,6%
Mayor detalle en los gastos	3,6%
Mejor dialecto en la muestra de detalle, no toda la población la entiende, debe ser clara y en un lenguaje más familiar	3,6%
Rendición mensual de las boletas al comité de administración	17,9%
Todas	3,6%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo la pregunta anterior, un 50% de las personas que contestaron no en la pregunta 9, dijo que para que la información de los gastos comunes fuera más transparente, se debía conocer el detalle actualizado de ingresos, egresos y gastos de la comunidad. Luego le sigue la rendición mensual de las boletas al comité de administración con un 17,9%. Seguidamente está la entrega anual de un estado financiero en la cual se pueden anualmente entregar detalladamente los activos,

pasivos y el patrimonio que tiene la comunidad. Luego están las opciones como más detalle en los ítems,

Pregunta 12:

Tabla 2.15: Motivos para no contar con una página web de la comunidad.

Si su respuesta anterior es “No” señale el motivo	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
Existen otros medios para obtener aquella información	8	57%
Sería innecesario	3	21%
Podría aumentar los gastos	2	14%
Otro	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Elaboración propia.

De las 14 personas que contestaron “No” en la pregunta anterior, un 57% dijo que existen otros medios para obtener aquella información, luego le sigue la opción de que sería innecesario contar con una página web debido a que en el gasto común esta todo claramente detallado o por simple convicción de no creer que es necesario, seguidamente con un 14% los copropietarios pensaron que quizás la implementación de una página web podría hacer subir los gastos, y por último el 7% escogió la opción otro, debido a que en ese edificio en específico la mayoría de las personas son de tercera edad.

Pregunta 13:

Tabla 2.16: Forma de tener el reglamento interno del edificio y el plan de emergencia.

¿De qué manera cree que sería adecuado contar con reglamento interno del edificio y el plan de emergencia?	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
Formato Físico	72	57%
Formato Online	52	41%
No es necesario que los copropietarios cuenten con estos documentos	2	2%
Total	126	100%

Fuente: Elaboración propia.

En esta pregunta el 57% cree que sería adecuado contar con reglamento interno del edificio y el plan de emergencia en formato físico, mientras que el 41% cree que es necesario tenerlo en formato online, por último el 2% dijo que no es necesario que los copropietarios cuenten con estos documentos, en este último punto es importante destacar que todas las comunidades acogidas a la ley de copropiedad 19.537 deben contar con un reglamento interno y un plan de emergencia.

Respuestas del cuestionario realizado al mayordomo o conserje.

En la siguiente tabla se presentan el listado de las comunidades en las cuales no se pudo tener acceso a la información requerida.

	Calle	Num	Nombre edificio
1	ANTOFAGASTA	185-209	Condominio Portada
2	TEGULA	290	
3	BENJAMIN VICUÑA MACKENNA	710	Doña Berta
4	RAFAEL SOTOMAYOR	295	
5	2 NORTE	398	Ascar
6	4 ORIENTE	865	
7	8 NORTE	837	Studio

8	8 NORTE	899	Emperador
9	LIBERTAD	655	
10	LIBERTAD	733	
11	PROLONGACIÓN 7 NORTE	1620	Terrazas del Sausalito
12	QUINTA	323	

Pregunta 3:

Tabla 2.19: Tiempo de conformación del actual comité.

¿Hace cuánto está conformado el actual comité de administración?	% respecto del total de respuestas respondidas
1 año	15,79%
2 años	21,05%
3 años	9,47%
4 años	14,74%
5 años	9,47%
6 años	3,16%
7 años	1,05%
1 mes	3,16%
10 meses	2,11%
3 meses	3,16%
5 meses	3,16%
6 meses	1,05%
7 meses	2,11%
9 meses	1,05%
1 año y 5 meses	3,16%
3 años y 5 meses	1,05%
4 años y 5 meses	2,11%
1 año y 3 meses	1,05%
1 año y medio	1,05%
1 año y 9 meses	1,05%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 21,05% de los comités de administración de edificios están conformados hace aproximadamente 2 años, el 15,79% están conformados hace 1 año, el 14,74% están conformados hace 4 años, el 9,74% están conformado hace 3 y 5 años cada

uno con el mismo porcentaje, el 3,16% están conformados hace 6 años, hace 1 año y 5 meses, hace 1 mes, hace 3 y 5 meses cada uno con el mismo porcentaje, el 2,11% está conformado hace 4 años y 5 meses y hace 10 y 7 meses, cada uno con el mismo porcentaje, finalmente están conformados hace 1 año y 9 meses, 1 año y medio, 1 año y 3 meses, 3 años y 5 meses, y 9 y 6 meses, todos con el mismo porcentaje.

Pregunta 5:

Tabla: 2.21: Disposición del reglamento interno del edificio por parte de los copropietarios.

¿Los copropietarios tienen a su disposición el reglamento interno?	% respecto del total de respuestas respondidas
Si	97%
No	2%
La comunidad no cuenta con un reglamento interno	1%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 97% de las comunidades afirmaron que los copropietarios si contaban con el reglamento interno, un 2% dijo que los copropietarios no tenían a su disposición el reglamento interno y un 1% dijo que la comunidad no contaba con el reglamento interno del edificio, es decir, desde sus inicios ningún administrador ha creado uno para aquella comunidad.

Pregunta 7:

Tabla 2.23: Encargado de tomar las decisiones de contratar servicios y compras.

Para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes la decisión la toma	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
El administrador con previa autorización del comité de administración	82	84%
Sólo el administrador	8	8%
El administrador con previa autorización de los copropietarios	0	0%
Otro		
Depende de la situación, mayordomo y luego administrador	3	3%
Mayordomo, administrador y comité de administración	3	3%
Depende de la situación y de la envergadura de trabajo	1	1%
Sólo mayordomo	1	1%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 84% respondió que para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes la decisión la toma el administrador con previa autorización del comité de administración, un 8% respondió que la decisión la toma sólo el administrador, el 3% dijo que depende de la situación, ya que la decisión pasa por el mayordomo y luego por el administrador, un 3% dijo que la decisión pasa por el mayordomo, el administrador y el comité de administración, un 1% dijo que depende de la situación y de la envergadura del trabajo al igual que otro 1% que dijo que la decisión la tomada sólo el mayordomo.

Pregunta 9:

Tabla 2.25: Áreas en que han recibido capacitaciones.

Si su respuesta anterior es "Si" seleccione en cuales áreas han recibido capacitación	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
Ascensores	70	13%
Sistemas de Bombas de Agua	63	12%
Piscina con sus respectivos accesorios	33	6,1%
Calderas para agua caliente y/o calefacción	54	10,1%
Extintores de incendio y detectores de humo	65	12,1%
Extractores de Aire	27	5%
Equipos de aire acondicionado	3	0,6%
Grupo electrógeno	67	12,5%
Portones eléctricos	71	13,2%
Circuito cerrado de TV, Alarmas, Citófonos, etc.	71	13,2%
Otro		
Sistema acond temp Piscina temperada	1	0,2%
Riego automático	1	0,2%
Thyssen (Rescate de personas atrapadas en ascensores)	8	1,5%
Primeros auxilios	3	0,6%
Total	537	100%

Fuente: Elaboración propia.

Entre las mayores capacitaciones que han recibido los conserjes se encuentran los portones eléctricos y circuito cerrado de TV, Alarmas, Citófonos, cada una con un 13,2%, le siguen las capacitaciones de ascensores con un 13%, grupo electrógeno con un 12,5%, extintores de incendio y detectores de humo con un 12,2%, sistema de bombas de agua con un 12%, y las calderas para agua caliente y/o calefacción con un 10,1%. Si bien, a diferencia del curso O.S.10 y el curso de calderas que son obligatorios.

Pregunta 10:

Tabla 2.26: Mayordomos y conserjes identificados con nombre y uniforme.

¿El mayordomo y los conserjes están claramente identificados con su nombre y un uniforme?	% respecto del total de respuestas respondidas
Si	27%
No	73%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 73% de los encuestados contestó que ni el mayordomo ni el conserje se encuentran claramente identificados con su nombre y uniforme, mientras que un 27% dijo que sí.

Pregunta 11:

Tabla 2.27: Horarios y nombres de los conserjes para el conocimiento de los copropietarios.

¿Está claramente establecidos los horarios y los nombres de los conserjes para conocimiento de los copropietarios?	% respecto del total de respuestas respondidas
Si	65%
No	35%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 65% respondió que si establecidos los horarios y los nombres de los conserjes para conocimiento de los copropietarios, los cuales pueden ser conocidos a través de un diario mural, página web de la comunidad u otro medio, mientras que un 35% respondió que no.

Pregunta 14:

Tabla 2.30: Manera de hacer llegar las consultas al administrador del edificio.

¿De qué manera los copropietarios pueden hacer llegar sus dudas o consultas al administrador del edificio?	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
Por medio de un correo electrónico	84	34%
Por medio telefónico	73	29,6%
Por medio de una carta	3	1,2%
Por medio del comité de administración	21	8,5%
Por medio del mayordomo	24	9,7%
Otro		
Libro de reclamo y sugerencias	21	8,5%
Por medio del supervisor	2	0,8%
Por medio del conserje	3	1,2%
Personalmente	15	6,1%
Fax	1	0,4%
Total	247	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 34% respondió que la manera que los copropietarios pueden hacer llegar sus dudas o consultas al administrador del edificio es por medio de un correo electrónico, un 29,6% por medio telefónico, un 9,7% por medio del mayordomo, un 8,5% por medio del comité de administración, un 8,5 a través del libro de reclamos y sugerencias, un 6,1% personalmente, un 1,2% por medio del conserje, un 0,8% a través de un supervisor y finalmente un 0,4% por medio de un fax.

Pregunta 16

Tabla 2.32: Si su respuesta anterior es no.

Si su respuesta anterior es no señale el motivo	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
No se cumplen los quórum para tomar decisiones en primera citación	15	18%
Las asambleas no se acomodan a los horarios de los copropietarios	6	7%
Las fechas de las asambleas son establecidas con poco tiempo de anticipación	1	1%
No hay motivación para participar en las asambleas	45	54%
Otro		
No sabe	4	5%
La mayoría tiene departamento arrendado	6	7%
Propietarios no habitan	2	2%
Prefieren delegar la responsabilidad	2	2%
Se alargan mucho	2	2%
Viven afuera	1	1%
Total	84	100%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 17:

Tabla 2.33: Inventario de los implementos del edificio.

¿Cree que sea necesario tener un inventario de los implementos con los cuales cuenta el edificio (Muebles, equipos, herramientas, entre otros?)	% respecto del total de respuestas respondidas
No	8%
Si	29%
Si, de hecho el edificio cuenta con uno	62%
Total general	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 62% respondió que si cree que sea necesario tener un inventario de los implementos con los cuales cuenta el edificio e incluso posee uno, el 29% cree que es necesario contar con uno pero no posee un inventario, y el 8% respondió que no cree que sea necesario contar con un inventario de los implementos con los cuales cuenta el edificio.

Pregunta 18:

Tabla 2.34: Establecimiento de horarios de mantención.

¿Están establecidos los horarios en los cuales se puede realizar trabajos de mantención?	% respecto del total de respuestas respondidas
Si	87%
No	13%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 87% respondió que sí están establecidos los horarios en los cuales se puede realizar trabajos de mantención, y un 13% respondió que no están establecidos los horarios para realizar mantenciones.

Pregunta 20:

El 73,5% respondió que para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes, la persona encargada presenta un número determinado de presupuestos ante el comité de administración antes de escoger la mejor opción. Luego un 18,4% respondió que la persona encargada toma la decisión sola, debido a la confianza que se le ha

otorgado y un 4,1% respondió que la forma de actuar es detectar la necesidad y estar al tanto el mayordomo, luego él le comunica al administrador y finalmente al comité. Otras opciones escogidas fueron que son las ambas opciones pero depende de la situación, la persona toma la decisión sola pero cotizando presupuestos, no sabe y aun no se establece el modo debido a que hay un nuevo administrador, todas ellas con un 1% cada una.

Tabla 2.36: Criterios para adquirir servicios.

Para la adquisición de implementos necesarios en el edificio y para la contratación de servicios que requieran las áreas comunes	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
La persona encargada presenta un número determinado de presupuestos ante el comité de administración antes de escoger la mejor opción	72	73,5%
La persona encargada toma la decisión sola, debido a la confianza que se le ha otorgado	18	18,4%
Otro		
Mayordomo, administrador y por último el comité	4	4,1%
Ambos, depende de la situación	1	1,0%
Sola pero cotizando presupuestos	1	1,0%
No sabe	1	1,0%
Aún no se establece el modo. Nuevo administrador	1	1,0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 21:

Tabla 2.37: Mantenciones mensuales, semestrales, trimestrales o anuales.

¿Existe una planificación de las mantenciones que se deben realizar a los bienes de dominio común (Jardines, ascensores, sala de calderas, limpieza de canaletas, entre otros) ya sea mensual, semestral, trimestral o anual?	% respecto del total de respuestas respondidas
Si	66%
No sabe	4%
No	29%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 66% respondió que sí existe una planificación de las mantenciones que se deben realizar a los bienes de dominio común, un 4% respondió que no sabe si existe la planificación y un 29% respondió que no existe aquella planificación en su comunidad.

Pregunta 25:

Tabla 2.41: Áreas en las cuales han recibidos charlas de seguridad la comunidad.

Si su respuesta anterior es "Si", seleccione en cuales áreas han recibido charlas de seguridad	N° de respuestas	% respecto del total de respuestas respondidas
Incendio	26	31%
Terremoto	22	26,2%
Tsunami	20	23,8%
Robo	16	19%
Otro	0	0%
Total	84	100%

Un 31% respondió que ha recibido charlas de seguridad en incendio, un 26,2% respondió que ha recibido charlas en terremotos, un 23,8% en tsunami y un 19% en robo.

ANEXO N°15: Complemento discusión cuestionario realizado al copropietario y mayordomo.

Discusión a partir de los resultados del cuestionario del copropietario.

En la pregunta 2 ¿De qué manera sería más adecuado y cómodo efectuar el pago de los gastos comunes? Sólo un 2,5% de los encuestados escogió el ítem “otro”, especificando como medio de pago de los gastos comunes a Red compra, este medio de pago puede traer beneficios a la comunidad en cuanto a la comodidad de no tener que pagar con efectivo y/o tener que retirar el dinero desde un cajero para pagar, también otorga seguridad para quien recibe el gasto común debido a las grandes sumas de dinero en efectivo que puede tener si muchas personas le pagan en un mismo día, esta respuesta fue escogida sólo en edificios en la cual existía ese medio de pago, por lo cual es probable que la no elección de aquella alternativa esté relacionada con el desconocimiento de la existencia de ese medio de pago en edificios.

Llama la atención que las reparaciones y gastos imprevistos signifiquen un gasto extra al gasto común ya que la ley de copropiedad en su artículo 7°, establece que debe existir un fondo de reserva para atender a las certificaciones periódicas de las instalaciones de gas, certificación de ascensores la reparación de los bienes de dominio común y para cubrir gastos comunes urgentes o imprevistos, por lo cual hay tres opciones, no hay fondo de reserva suficiente para cubrir aquellos requerimiento, no hay fondo de reserva o no se está utilizando para el fin con el cual fue creado.

Otro problema es la poca participación de la comunidad en las asambleas, lo cual se refleja en la dificultad que significa tomar decisiones que representen la opinión general de una comunidad, lo cual puede generar un efecto negativo o nulo en ella, debido a que no se avanza en temas como mejorar los espacios comunes, buscar alternativas para reducir los gastos comunes o simplemente remover a un administrador que está haciendo mal su labor. Respecto con los gastos comunes elevados, una referencia para saber si es elevado o no, es compararlo con el valor estimativo que el arquitecto de la inmobiliaria presentó al momento de entregar el edificio a los copropietarios, siempre y cuando que desde aquel momento hasta el actual se tengan los mismos implementos, en caso de que se hayan adquirido nuevos implementos se puede analizar cuál es el gasto actual de él respecto el antiguo implemento

Discusión a partir de los resultados del cuestionario del mayordomo.

En el área de las mantenciones, según Braniff Institute en el módulo 4 relacionado con mantenimiento de instalaciones, dice que “las mantenciones no sólo son importantes para que los diferentes equipos sirvan correctamente a la Comunidad, sino también para hacer valer las garantías de los sistemas, ya que éstas sólo tienen vigencia en la medida que estas mantenciones se hayan efectuado y estén al día.” De lo contrario, al perder una garantía, es la comunidad quien debe asumir el costo de reparar o reemplazar un equipo defectuoso. De igual forma a los bienes de dominio común que por su naturaleza no necesiten garantía, pero si pueden ser reemplazados por el mal mantenimiento como las áreas verdes, muebles, entre

otros, pueden hacer incurrir en gastos extras a la comunidad, pudiendo ser evitados con una planificación de las mantenciones.

Finalmente analizando la pregunta ¿Los copropietarios han recibido charlas de seguridad comunitaria sobre eventuales siniestros como incendio, terremoto, tsunami o robo? Y ,Si su respuesta anterior es “Si”, seleccione en cuales áreas han recibido charlas de seguridad, se puede evidenciar un problema en tema de seguridad, debido a que sólo el 26% de las comunidades ha recibido una charlas de seguridad y en mayor medida en temas de incendio, pero es muy importante tomar en cuenta que Chile es un país sísmico y como consecuencia, un terremoto puede provocar tsunamis y/o incendios al romperse las cañerías de gas, por lo cual sería recomendable que en la mayoría de las comunidades estas charlas fueran gestionadas por la administración y realizadas por un prevencionista de riesgos, y/o en el caso de incendio, lo puede realizar el cuerpo de bomberos correspondientes a cada sector.

Respecto a la tabla 3.1 , la alta rotación de un administrador es un problema para la comunidad, ya que durante esa transición se pueden perder documentos importantes y dinero de la comunidad. En la tabla 3.1 se muestra un análisis entre el número de administradores que han pasado por una comunidad (ubicados en la primera columna), con la variable de años que lleva el edificio siendo habitado (ubicado en la segunda fila).

Tomando como año actual el 2014, en el año 2013 una comunidad desde su inicio hasta el año actual ha tenido 4 administradores, en promedio han cambiado al administrador cada 3 meses, en cambio en el año 1998 hay 1 edificio que también

ha tenido 4 administradores desde sus inicios pero en promedio han cambiado administrador cada 48 meses por lo cual la rotación es mayor en el primer edificio.

Se eliminó el ítem “no sabe” y el ítem de administraciones que sólo ha tenido un administrador. Mientras menor sea el número de una celda, mayor es la rotación del administrador, luego se destacaron con rojo los 10 cuadros en los cuales hay una mayor rotación, y en la columna “Total edificios” se destacaron los 7 años que más edificios fueron encuestados, dando como resultado que en los edificios habitados en los últimos 8 años, han tenido una rotación mayor que los edificios habitados anterior al año 2006.

ANEXO N°16: Segmentación edificios número de unidades.

Edificios pequeños entre 2 y 45 departamentos.

Número	Nombre edificio	N° depto.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
10	Vía Oriente	45	1		1												
13	Villareal	41										1					
36	Montebianco	36	1														
39	Mar Poniente	38		1		1											
44	Castillo Poniente	31				1											
45	Los Robles	21	1	1	1	1	1										
46	Don Alfredo	36										1					
47	El Dante	38										1					
52	Alicante	44	1	1	1	1	1										
54	Andalucia	45	1														
56	Genova	38				1											
58	Veracruz	36	1	1													
60	Versalles	38	1	1		1											
61	Lilén	22	1			1	1										
62	2 Norte	43				1											
66	Bilbao	28				1	1										
76	Malaga	21			1												
77	Pontevedra	22	1														
78	Huillinco	18															
79	Vista Mackenna	38	1			1											
80	Arvense	33	1														
84	Torremolinos XV	18	1			1											
85	Torremolinos XI	32		1													
86	Torremolinos XII	31	1			1											
87	Don Roberto	32				1	1										
90	Rodimonia	40				1											
91	Sol Oriente	33				1											
92	Arrayan	22	1	1													
93	Chiavari	20		1													
95	Carrara	42	1			1											
			15	8	4	16	5	0	0	0	0	3	0	0	0	0	51
			29,4%	15,7%	7,8%	31,4%	9,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	

Edificios medianos entre 46 y 150 departamentos.

Número	Nombre edificio	N° dep	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Nueva Libertad	56				1		1									
2	Torre Mar	74	1														
5	Barlovento	72							1								
7	Antígona	67				1											
8	Allegro	85				1											
9	9 Norte	88									1						
11	Parque los Castaños	109		1													
12	Plaza Rioja	106	1		1	1											
19	Vía Bo	122											1				
22	Viña Park 2	127	1														
24	Viana 33	90				1											
25	Barcelona	56				1											
26	Sevilla	56				1											
28	Almería	56	1			1											
35	Toscana	142	1														
37	Nuevo Poniente	62	1											1			
38	Vivaldi	63	1			1	1										
40	5 Norte	76		1		1											
41	Don Santiago	56	1														
42	Marina Casino	94	1			1											
43	Marina Poniente	119													1		
49	El Libertador	49	1	1													
50	Reina Victoria	51	1		1												
51	1 Poniente	117		1													
53	Alto Oriente	116		1													
55	Mirador Rioja	63	1														
57	Portico del Pacífico	110	1			1											
63	Barrio Parque	144		1													
64	Paulonia	144		1		1											
65	Jardín Poniente	56	1														
70	Jardines de Reñaca	68				1											
71	Lomas del Mar	69				1											
72	Ventisquero Hudson	53	1		1												
73	Ventisquero Grey	49				1											
74	Palmas del Mar	136				1											
75	Sol Norte	71		1	1												
81	Reñaca Park	126	1		1	1											
82	Reñaca Park 2	84	1		1	1											
83	Holiday Park	89		1		1											
88	Vista Reñaca	54				1											
94	El Renacimiento	48			1												
			17	9	7	22	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	62
			27,4%	14,5%	11,3%	35,5%	1,6%	1,6%	1,6%	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%	1,6%	1,6%	0,0%	

Edificios grandes entre 151 o más departamentos.

Número	Nombre edificio	N° dep	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
3	Alto Libertad	160		1														
4	Meseta Atlántico	154				1												
6	Sporting	220								1								
14	Miramar 2	209			1		1											
15	Aquamar	220	1	1														
16	Viña Plaza	181			1													
17	Viña Plaza 2	179				1												
18	Miramar	209					1											
20	Sun City	274				1	1											
21	Viña Park	214										1						
23	Condominio Santa María de los Reyes	288				1	1											
27	Bicentenario	402		1		1												
29	Viña club	419	1			1												
30	Viña plaza 4	200		1														
31	Viña plaza 5	228										1						
32	Boulevard Viña Alva	186				1												
33	Viña plaza 3	233				1												
34	Sun city 2	240		1			1											
48	Boulevard Viña del	266		1		1												
59	Terramar	196										1						
67	Blue	189	1	1	1	1												
68	Atlántico	272		1														
69	Mar Indico	308		1														
89	Mare Nostrum	172	1															
			4	9	3	10	5	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	35
			11,4%	25,7%	8,6%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	

Tamaño edificio		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pequeño	30	29,4%	15,7%	7,8%	31,4%	9,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediano	41	27,4%	14,5%	11,3%	35,5%	1,6%	1,6%	1,6%	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%	1,6%	1,6%	0,0%
Grande	24	11,4%	25,7%	8,6%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	95														

N° asociado a un problema	Problemas en comunidades
1	Gastos comunes elevados
2	Elevado nivel de morosos
3	Poca transparencia de los ingresos y egresos de la comunidad
4	Poca participación en las asambleas
5	Deterioro de los espacios comunes
6	Dificultad para cumplir con el quórum
7	No sabe
8	Cobre excesivo agua caliente
9	Mala convivencia en la comunidad
10	Ninguno
11	Mal mantenimiento a las zonas de bombas elevadoras de agua y caldera
12	Problemas con Post-venta
13	Reparaciones de la inmobiliaria, mala gestión de la administración
14	Problemas de seguridad

ANEXO N°17: Entrevistas.

1. Carlos Ramos Caroca

Ex administrador de edificios

40 años de experiencia

Durante sus años de experiencia ¿Cómo hacía para que la comunidad fuera participativa en las asambleas?

Lo más importante es que la asamblea sea dirigida, clara, concisa y que se abarquen solo los temas a tratar en la tabla de la reunión.

Es muy importante cuidar el prestigio de la asamblea para que sea atrayente y así la gente no sienta que es una pérdida de tiempo.

Es importante hacer respetar el tiempo de los demás copropietarios.

¿Qué cantidad de departamentos debe tener un edificio para clasificarlo como pequeño, mediano y grande?

Bueno, que yo sepa no existe una clasificación de edificios, yo creo que podrían clasificarse por el número de departamentos que tenga, por ejemplo uno pequeño puede ir desde los 4 hasta los 50 departamentos, uno mediano puede estar entre los 50 y 130 departamentos, y uno grande puede ser de más de 130.

2. Sergio Calvo Urzúa

Ex administrador de edificio y ex miembro de comités de administración.

¿Qué cantidad de departamentos debe tener un edificio para clasificarlo como pequeño, mediano y grande?

Si bien no existe una clasificación de edificio grande o pequeño, yo pienso que un edificio pequeño debe ser considerado entre 2 a 40 departamentos, uno mediano entre 41 a 150 departamentos y uno grande entre 151 o más.

3. Jorge Aguilera Riquelme

Gerente técnico inmobiliaria Bezanilla, Constructor civil Universidad de Valparaíso.

¿Qué cantidad de departamentos debe tener un edificio para clasificarlo como pequeño, mediano y grande?

Viéndolo desde el punto de vista de la construcción no existe una clasificación de los edificios por número de departamentos ni por metros cuadrados, eso queda a criterio del interesado, la ley de copropiedad que es la que regula el régimen de convivencia de los edificios, tampoco indica nada sobre este tema.

4. Francisco Cerda Vásquez

Cargo: Coordinador de aseguramiento de calidad

Licenciado en gestión de calidad UTFSM

¿Qué es una norma ISO?

Las normas ISO 9000 son normas de calidad establecidas por la Organización internacional para la estandarización. Ellas tienen estándares y guías relacionadas con los sistemas de gestión aplicables a las organizaciones.

¿Cualquier empresa sin importar su rubro puede acogerse a una norma ISO?

Si cualquiera, la ISO 9001 al menos está pensada para la parte documental, sólo necesitas tener un sistema de gestión y luego cumplir con los puntos que establece la norma y adaptarlos a tu empresa.

¿Quién es finalmente quién certifica y hace el proceso para acogerte a una ISO?

Existen varias casas certificadoras, por ejemplo Berauveritas o SFI, ellas están registradas en el INN para poder certificar que tu empresa cumple con los requisitos de las normas.

¿Qué ventaja tiene una empresa que se rige por una norma ISO frente a otra que no está certificada?

Existen varios beneficios que las empresas perciben, por ejemplo, el aumento en la productividad debido a los estándares de calidad que se someten, reducción de problemas e incidencias en la producción de un producto o la prestación del servicio, hay una mejora continua de los procesos, mayor credibilidad de la calidad de servicio frente a otras empresa, entre otros.

ANEXO N°18: Carta Gantt de la propuesta del modelo de administración de edificios.

Áreas	0	0,5	1	1,5	2	2,5	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Área de contabilidad y finanzas																		
Planificación																		
Auditoría externa																		
Contar con fondo reserva min 40%																		
Análisis del gasto común																		
Tener al día los pagos																		
Organización																		
Dirección																		
Control																		
Auditoría externa																		
Contar con fondo reserva min 40%																		
Análisis del gasto común																		
Tener al día los pagos																		
Área de administración																		
Planificación																		
Contar con el reglamento interno																		
Contar con 3 medios de pago para GC																		
Disminuir el nivel de morosos																		
Organización																		
Dirección																		
Control																		
Contar con el reglamento interno																		
Contar con 3 medios de pago para GC																		
Disminuir el nivel de morosos																		
Área de recursos humanos																		
Planificación																		
Contar con personal capacitado																		
Reducir GC en horas extras																		
Contar con personal con uniforme																		
Contar con un personal a gusto y comprometido																		
Organización																		
Dirección																		
Control																		
Contar con personal capacitado																		
Reducir GC en horas extras																		
Contar con personal con uniforme																		
Contar con un personal a gusto y comprometido																		
Área de mantención																		
Planificación																		
Contar con un inventario inicial de muebles																		
Detectar y solucionar fallas en el menor tiempo posible																		
Adquisiciones con presupuestos																		
Organización																		
Dirección																		
Control																		
Contar con un inventario inicial de muebles																		
Detectar y solucionar fallas en el menor tiempo posible																		
Adquisiciones con presupuestos																		

ANEXO N°19: Valor inversión en mejoras que conlleva la propuesta de administración de edificios habitacionales.

Valor de la inversión en el modelo de administración de edificios habitacionales.				
Área	Detalle	Prop 1	Prop 2	Tiempo aprox
Contab y Fin.	Auditoría externa	\$ 720.000	\$ 660.000	2 meses
Administración	Red compra	\$ 22.011	\$ 22.011	2 semanas
Recursos humanos	Uniformes	\$ 80.040	\$ 67.930	10 días
	Curso O.S.10	\$ 90.000	\$ 85.000	2 semanas
	Curso Calderas	\$ 184.000	\$ 95.000	15 días
	Curso de perfeccionamiento O.S.10	\$ 60.000	\$ 60.000	5 días
	Sub total RRHH	\$ 680.160	\$ 611.720	
Seguridad	Charla de seguridad	\$ 1.374.456	\$ 2.724.456	2 horas y med
Software Online	miconserje.cl	\$ 66.765	\$ 53.559	2 meses
	Inscripción Soft	\$ 24.456	\$ 24.456	
Total		\$ 2.887.848	\$ 4.096.202	
	Prorrateo	\$ 32.087	\$ 45.513	

Auditoría externa:

Presupuesto solicitado por edificios Emerald Nuñoa.

Honorarios por servicio auditoría:

Costo total de la asesoría: \$2.609 por unidad, total: \$600.000.- impuesto incluido. Más \$15.000 por cada reunión de trabajo sobre la materia o jornada de recopilación de información. Con un tope de 4 sesiones en el mes. Este pago es mensual. Pretende cubrir los gastos de traslado y alimentación de jornadas de trabajo en Ñuñoa.

Forma de pago: tres cuotas de \$200.000.- cada una.

Al inicio de la auditoría. La segunda contra el primer informe. La última, a la entrega final del documento.

Nota:

Si se opta por auditar período más breve de tiempo, el valor de los honorarios bajará hasta un 30%. Esta modalidad no es recomendable por cuanto se debe analizar los movimientos contables desde que la empresa PLATT entregó la administración al Sr. Miranda.

Atte.

Juan Fernando Alvarado Soto

Administrador Público.

Administrador de Condominio.

Socio Colegio Inmobiliario de Chile AGN N° 122.-

Red Compra:

El sistema de débito denominado **Redcompra**, es la opción de pago al contado que a través de las tarjetas emitidas por los bancos para acceso a los cajeros automáticos, permite pagar compras en todos los comercios e instituciones identificadas con la marca **Redcompra**.

¿Cómo Funciona?



- 1** El Cliente le entrega su tarjeta de cajero automático, y usted desliza la tarjeta por el terminal e ingresa el monto de la compra.
- 2** Su Cliente debe aprobar el monto presionando la tecla Enter.
- 3** El Cliente Ingresa su clave secreta de cajero automático y presiona Enter nuevamente.
- 4** El terminal emitirá un comprobante de venta, uno para usted y otro para el cliente.

Ventajas para el comercio

- Reduce la cantidad de efectivo en caja minimizando la posibilidad de robo.
- Mejora el servicio al cliente, dado que se le brinda un beneficio adicional, lo que se traduce en mayor lealtad.
- Potencial aumento de ventas, considerando que “el vuelto solicitado” está relacionado directamente con una venta en el comercio.

Ventajas para los clientes

- Puede obtener sencillo para sus gastos menores sin cambiar de lugar.
- Recibe un mejor servicio por parte del comercio al brindarle una facilidad que otros no se la otorgan

La duda que muchos tienen es **que requisitos debe cumplir un local para tener un POS de Redcompra** para pago con **tarjeta de débito** y **tarjeta de crédito**, aquí los enumeramos:

Necesita presentar los siguientes documentos:

- Fotocopia Legalización de la Sociedad (o escritura o publicación en el diario oficial).
- Fotocopia C.I. por ambos lados, del representante legal.
- Si el comercio lleva más de 3 meses operando, Boleta o Factura timbrada y emitida.
- Fotocopia último IVA
- Fotocopia patente comercial
- Fotocopia encabezado cartola cuenta corriente (donde se depositarán los fondos).

Además el local debe cumplir con los siguientes requerimientos técnicos:

- Línea análoga, con salida a línea 600 y sin llamado en espera.
- 2 enchufes hembra de 3 patas con conexión a tierra a máxima 1 1/2 mts. del **POS**.
- Caja de conexión telefónica a máximo 1 1/2 mts. del **POS**.
- Equipo (**POS**) debe estar en un mueble de 40 cm. x 40 cm. mínimo.

Además, para los comercios, estos deben considerar un costo fijo de UF 0,9 + IVA mensual, las comisiones por venta con Tarjeta de Crédito son de 2,95% + IVA, las comisiones por venta con tarjeta de débito son de 2,5% + IVA.

Los abonos para ventas con tarjeta de débito serán en 24 hrs. hábiles bancarias, los abonos para ventas con con tarjetá de crédito serán en 48 hrs. hábiles desde el 4 mes de implementado el sistema, los 3 primeros meses serán el día 8 del siguiente mes (toda lo facturado en el mes anterior).

Esperamos que esta información sea de utilidad para ustedes, si necesitan solicitar un representante comercial lláme a **Transbank** al teléfono 600 638 63 80 o desde celulares 02-661 27 00 o al fax 02-661 27 27.

Uniformes:

Estimados Señores:					
Conforme a lo solicitado por Uds., tenemos el agrado de cotizar lo siguiente:					
Art.	Descripción	Tallas	Cant.	Valor Unit.	Total
3413	PANTALON confección propia , casimir Hitega 65% poliester 35 % rayon, diseño clásico de vestir con pinzas, finas terminaciones, con cinturón. Variedad de colores.	42-52	1	\$ 17.500	\$ 17.500
4002-2	POLERA pique manga larga importada, mujer, 230 grs. 80% algodón 20% poliester, cuello camisero abotonado, botamanga , corte tajalí, 50 UPF. Variedad de colores.	S-XL	1	\$ 7.990	\$ 7.990
2645	CASACA Casimir Hitega 65% poliester 35% rayon, sin forro, diseño cuello sport, cierre delantero a la vista, bolsillos tipo canguro, con ajuste de broches en pretina. Color azul.	S-XL	1	\$ 17.990	\$ 17.990
3014	CAMISA Oxford manga larga importada, marca "SKYWAY", composición 40% poliester 60% algodón, botón en cuello. Colores : celeste, amarillo, blanco, verde y gris.	S-XXL	2	\$ 6.290	\$ 12.580
3168	POLERON MICROPOLAR hombre importado , cuello inverné, cierre central completo delantero a la vista hasta el mentón, manga larga, puños elasticados y ruedo pretina con ajuste de tancas. Variedad de colores	S-XL	1	\$ 8.990	\$ 8.990
2035	BOTIN de seguridad modelo Rocky, aparado cuero capellada estampada, puntera de acero templado, altura de caña 9,5 cm , planta PVC-PU. Color negro	34-46	1	\$ 10.990	\$ 10.990
1009	BORDADO texto "CONDOMINIO COSTA MIRADOR " en frente delantero, en disposición y colorido a elección. Valor unitario adicional por prenda.		4	\$ 1.000	\$ 4.000
VALOR NETO NO				Total Neto:	\$ 80.040

Art.	Descripción	Tallas	Cant.	Valor Unit.	Total
3099	PANTALON Gabardina Importado, 8 onzas, modelo dockers, composición 65% poliester 35% algodón	42-56	1	\$ 8.990	\$ 8.990
4002-1	POLERA pique manga corta importada, mujer, 230 grs. 80% algodón 20% poliester, cuello camisero abotonado	S-XL	1	\$ 6.990	\$ 6.990
2645	CASACA Casimir Hitega 65% poliester 35% rayon, sin forro, diseño cuello	S-XL	1	\$ 17.990	\$ 17.990
5011	CAMISA Popelina manga corta importada, marca "SKYWAY", composición 65% poliester 35% algodón	38-44	2	\$ 4.990	\$ 9.980
3168	POLERON MICROPOLAR hombre importado , cuello inverné, cierre central	S-XL	1	\$ 8.990	\$ 8.990
2035	BOTIN de seguridad modelo Rocky, aparado cuero capellada estampada, puntas de acero templado	34-46	1	\$ 10.990	\$ 10.990
1009	BORDADO texto "CONDOMINIO COSTA MIRADOR " en frente		4	\$ 1.000	\$ 4.000
		VALOR		Total Neto:	\$ 67.930

YESSICA ELTIT I,
Gestión Comercial
gestion@skyway.cl

Aida Veliz Contreras

para mí ▾

Estimado, los valores son los siguientes:

Chaqueta con logo: \$17.900.-

Chaleco (geólogo): \$9.500.- si es otro tipo de chaleco que necesita, me lo comunica.

Camisa con logo :\$7.500.-

Pantalón: \$9.550.-

Son valores por unidad y están sin IVA.

Atento a su respuesta!!.

Saludos cordiales!!

El 27 de noviembre de 2014, 16:07, Juan Manuel Riquelme Guerra <juanmanuel.rrq@gmail.com> escribió:

...

 Haz clic aquí si quieres Responder o Denegar el mensaje

Curso O.S.10, curso calderas y curso perfeccionamiento O.S.10:

	Caleu	Asistesur	OTC
Curso O.S.10	\$ 85.000	\$ 90.000	
Curso Calderas	\$ 95.000		\$ 184.000
Curso de perfeccionamiento		\$ 60.000	
	Caleu	Asistesur	OTC
Curso O.S.10	\$ 85.000	\$ 90.000	
Curso Calderas	\$ 95.000		46 horas
Curso de perfeccionamiento		\$ 60.000	
http://otc.cl/PDF/Curso-Operador_de_Calderas_y_Autoclave.pdf			

Charlas de seguridad:

1. Ignacio Balkenhl

Estudiante Universitario UTFSM

Ingeniería en ejecución en prevención de riesgos

¿Cuál es el valor de realizar una charla de seguridad comunitaria en un edificio habitacional?

El valor es de 1 UF la hora y \$15.000 por persona.

2. Tamara Veas

Ingeniera en ejecución en prevención de riesgos UTFSM

¿Cuál es el valor de realizar una charla de seguridad comunitaria en un edificio habitacional?

El valor es de 1 UF la hora y \$30.000 por persona. Una charla puede durar 2 horas y medias con 15 minutos de coffee break.

Software Online:



Servicios Inmobiliarios y de Internet Miconserje S.A.

Santiago, 17 de Noviembre del 2014

Señor
Juan Riquelme Guerra
Presente

De nuestra consideración:

De acuerdo a lo conversado tenemos el agrado de cotizar a Usted el servicio Miconserje, la mejor herramienta web de apoyo a la gestión administrativa.

Costos del Servicio

Número Unidades Copropiedad	Valor mensual para la comunidad U.F.	Valor mensual con 20% de descuento para la comunidad U.F. para contratos del mes de Noviembre
90	UF 2.73	UF 2.19

- La inscripción e implementación tiene un costo de UF 1.0. Carga de Información Inicial creación Organización e ingreso de unidades porcentajes y nombres de copropietarios

Sin costo:

- Capacitación inicial.
- Ejecutiva Mantención Cliente permanente.

La presente cotización tiene una validez de 10 días.

Saluda atentamente,

Jeanette Andrade V.
Miconserje.cl
Tel.: +56(2) 28646779 / 28646782
j.andrade@miconserje.cl
www.miconserje.cl