

POLICY BRIEF #2

**Desafíos para la administración en condominios en
conjuntos habitacionales del Programa de
Integración Social y Territorial DS19**



Febrero 2024

Andrés Ossandón

Director de Incidencia y Estudios Urbanos

Tomás Lagos

Director Ejecutivo Equidad Urbana



DESAFÍOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CONDOMINIOS EN CONJUNTOS HABITACIONALES DEL PROGRAMA DE INTEGRACIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL DS19

Equidad Urbana Consultora¹
Febrero 2024.

RESUMEN

A continuación se presenta un análisis de Equidad Urbana Consultora frente a las problemáticas entre administradores y comunidades que surgen al interior de condominios del Programa de Integración Social y Territorial (DS19). Lo anterior, en base a una investigación encargada a practicantes de sociología de la Pontificia Universidad Católica (PUC). Este [estudio](#) detecta que existirían problemáticas asociadas a: expectativas erróneas; mal manejo comunicacional, escasez general de recursos, entre otras. Por esta razón, se advierte la necesidad de trabajar de forma más efectiva con los vecinos respecto a los roles y responsabilidades de los administradores. Asimismo, los administradores deben buscar formarse en habilidades comunicacionales y asociativas.

POR QUÉ INVESTIGAR SOBRE ADMINISTRACIÓN DE CONDOMINIOS DS19

Luego de varios años de trabajo en proyectos del Programa de Integración Social y Territorial (DS19), desde Equidad Urbana, detectamos que un aspecto que incide en la satisfacción y sensación de bienestar de los beneficiarios de este programa, se relaciona con el vínculo que desarrollan con el administrador de su conjunto. En reiterados casos apreciamos una mala opinión acerca de estos actores, generándose un sentimiento de frustración e irritación que deteriora la participación y la convivencia. Esto nos hizo preguntarnos: ¿cuáles son los principales aspectos que inciden en la opinión de los vecinos de proyectos DS19 sobre los

¹ Cómo citar: Godoy-Ossandón, A. y Lagos-Marín, T. (2024). *Desafíos para la administración de condominios en conjuntos habitacionales del Programa de Integración Social y Territorial DS19*. Equidad Urbana Consultora



administradores de sus condominios? Interrogante que se encomendó de responder a estudiantes del Instituto de Sociología de la PUC.

MÉTODOS

La investigación fue realizada durante agosto y diciembre del 2023, a través de un enfoque cualitativo, en el cual se aplicaron 15 entrevistas en profundidad a diferentes actores, especificados en el cuadro N°1. Posteriormente, estas conversaciones fueron examinadas a través de un análisis temático, permitiendo obtener los resultados que se presentan en el siguiente apartado.

Actor	N° de entrevistas
Administradores de condominios D.S° 19	4
Administrador de condominios no insertos en D.S. ° 19	2
Futuros residentes de condominios D.S. ° 19	3
Actuales residentes de condominios	6
Total de entrevistas	15

Tabla N°1: Listado de actores entrevistados. Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS

Aspectos que aportan a una percepción negativa:

1. ***Falsas expectativas:*** existe por parte de los residentes una serie de presunciones frente al rol del administrador que no hacen relación con lo que exige su cargo, según la Ley de Copropiedad Inmobiliaria. Algunos de estos son: mejorar las instalaciones del condominio y resolver conflictos vecinales.
2. ***Diferencias de percepción:*** el punto anterior, conlleva que exista malestar por parte de los propietarios que pagan gastos comunes, ya que entienden que su esfuerzo



no se retribuye en una buena administración. A su vez, los administradores consideran que con los recursos que cuentan si realizan un buen trabajo. Esto produce una diferencia de percepción que tensiona las relaciones entre ambos actores.

3. **No pago de los gastos comunes:** el aumento constante del valor de los gastos comunes, como las propias condiciones económicas de un porcentaje de hogares, también problematiza la percepción y relación frente a la administración. Por un lado, el no pago impacta en el servicio ofrecido por el administrador, quien debe manejar un monto inferior al presupuesto requerido para la mantención del condominio. Por otra parte, el valor exigido, se vuelve muy superior al prometido por las salas de venta en instancias iniciales. En consecuencia, existen residentes que pagan sus gastos comunes y no observan un resultado óptimo y, por otro lado, comienzan a aumentar los vecinos que no pagan, ya sea por imposibilidad o por un sentimiento de engaño. Esta situación deriva en un círculo vicioso cada vez más negativo para la comunidad.

Aspecto que aportan a una percepción positiva.

1. **Orden y transparencia:** el traspaso de información clara y ordenada es de los aspectos que más valoran las comunidades a la hora de formar una opinión frente a los administradores. El sentir que se encuentran frente a un profesional honrado puede incluso prevalecer frente a la sensación de insatisfacción derivada de los puntos anteriores. Por lo tanto, el orden contable de los gastos e ingresos de los condominios, así como su comunicación efectiva, se vuelven fundamentales.
2. **Capacidad de gestión, manejo de crisis y habilidades blandas:** se reconoce como una cualidad relevante en los administradores el hecho que demuestren una alta capacidad de gestión frente a los diferentes proyectos que se desarrollen al interior de los condominios. Igualmente se identifica como positivo la capacidad de manejar crisis, ya sea por emergencias, por el impago de los gastos comunes, u otros. No obstante, la cualidad personal que más se aprecia está en que estos



cuenten con habilidades blandas; en especial respecto a la recepción de quejas, comentarios y opiniones.

ANÁLISIS Y SUGERENCIAS DESDE EQUIDAD URBANA

Del estudio de González y Herrera (2024), se destacan varios insumos que aportan al objetivo de Equidad Urbana por desarrollar un mejor relacionamiento entre residentes de condominios DS 19 y sus administradores.

En primer lugar, reconocer que hay expectativas que van más allá de las competencias formales para las cuales existe un administrador, permite comprender por qué hay ciertos niveles de irritación frente a estos funcionarios. Pareciera que por desconocimiento se espera que se efectúen más labores que las que les competen, por tanto, estos no logran cumplir con lo esperado, iniciando un primer ciclo de conflictos. Por el lado de las administraciones, no logran ser efectivos a la hora de comunicar los resultados de su trabajo y las funciones para las cuales son contratados, no siendo capaces de resolver esta brecha de percepción. Asimismo, estos actores no estarían demasiado dispuestos a escuchar críticas y recomendaciones por parte de los residentes, lo que también deteriora la relación

En este sentido, se propone como indispensable avanzar en dos líneas. La primera, consiste en fortalecer los procesos de capacitación a beneficiarios, en cuanto a la Ley de Copropiedad Inmobiliaria, destinando sesiones específicas a trabajar respecto al rol del administrador y, dentro de lo posible, hacerlo en conjunto a quién será el administrador de su condominio durante los primeros meses. En segundo lugar, se recomienda ofrecer espacios de formación a los administradores de condominios, para que adquieran técnicas de comunicación efectiva y habilidades orales y escritas que permitan a estos dar cuenta de sus labores y verdaderas responsabilidades. Además, se recomienda que estos agentes se capaciten de mejor forma respecto a las condiciones de los proyectos DS19 y las características de los grupos con los que dialogarán, para así evitar la formación de prejuicios y caricaturas a la hora de interactuar con los propietarios.



Por último, una problemática que creemos se debe abordar a nivel de política pública, hace relación con el valor de los gastos comunes. Es evidente que el monto a cobrar siempre irá en aumento, dada la inflación anual del costo de la vida y que la mayor parte del gasto es destinado a personal de mantención y conserjería (en algunos casos). Es fundamental que el Estado cuente con un sistema de apoyo, nacional, regional o municipal, que ayude a lograr el cumplimiento del pago de estos cobros por parte de vecinos con menores ingresos. De lo contrario, siempre existirá un porcentaje de hogares que no esté en condiciones de cubrir este costo. En consecuencia, los administradores siempre tendrán recursos muy limitados para cumplir sus funciones y se mantendrá esta relación en tensión constante el tiempo.

