

## Edificación sostenible: cadena de responsabilidad en la posventa en Lima

Susan I. Dávila F.

susanairedavila@gmail.com

### Material suplementario

**Tabla suplementaria 1.** Encuesta de requisitos de la calidad de una vivienda.

REQUISITOS DE CALIDAD DE UNA VIVIENDA				CALIFICACIÓN: de 0 a 20		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel imp. (de 1 a 5)	Nivel 3	Nivel 3 (de 0 a 20)	Nivel 2 (prom. P.)	Nivel 1 (prom.)
RESPECTO A LA CIUDAD	RESPECTO AL TRABAJO	5	Distancia al centro de trabajo			
			Accesibilidad a medios de transporte			
	RESPECTO A OTRAS ACTIVIDADES	3	Distancias a otros lugares que frecuenta			
			Accesibilidad a medios de transporte			
RESPECTO AL BARRIO	CONDICIONES URBANAS	3	Cercanía a centros de salud, educación y recreación			
			Acceso a servicios públicos (agua, luz, internet, etc.)			
			Disponibilidad de espacios para actividades de socialización			
			Señalización de calles, facilidad de ubicación y acceso			
			Seguridad ante la delincuencia			
			Existencia de áreas verdes en la zona			
			Estética urbana de la zona			
			Revaloración de la zona			
RESPECTO A LA EDIFICACIÓN	SEGURIDAD ANTE EL FUEGO	3	Dispositivos de extinción y alumbrado de emergencia			
			Facilidad de escape y seguridad en caso de incendio			
	SALUBRIDAD	2	Impedimento al ingreso de insectos y roedores			
			Evacuación de aguas de lluvia			
	FUNCIONALIDAD	5	Pisos y elementos que permiten su fácil limpieza			
			Independencia de uso y buena distribución de ambientes			
			Disponibilidad de estacionamientos privados y de visitas			
			Funcionamiento adecuado de puertas y ventanas			
			Funcionamiento adecuado de las instalaciones sanitarias			
			Funcionamiento adecuado de las instalaciones eléctricas			
			Funcionamiento adecuado del amoblamiento y equipamiento			
	Privacidad ante el registro visual					
ESTÉTICA	2	Conformidad con la forma de la fachada e ingreso principal				
		Conformidad con los colores, texturas y enchapes				
SEGURIDAD EN EL USO	3	Sensación de seguridad de la estructura de la edificación				
		Seguridad durante el uso de rampas, escaleras y barandas				
SEGURIDAD PATRIMONIAL	5	Diseño que provee seguridad ante los robos				
		Dispositivos disuasivos y de seguridad				
CONFORT TÉRMICO, ACÚSTICO, LUMÍNICO Y ERGONÓMICO	5	Confort térmico ante el calor o el frío				
		Adecuada ventilación de los ambientes				
		Aislamiento del ruido interno y externo				
		Iluminación natural o artificial				



RESPECTO A LA EDIFICACIÓN	DURABILIDAD	4	Durabilidad de los materiales y componentes	
			Durabilidad ante la acción de la humedad	
	IMPERMEABILIDAD	3	Impermeabilidad en zonas de jardines	
			Impermeabilidad en baños, cocinas y lavanderías	
	IMPACTO AL MEDIOAMBIENTE	1	Existencia de áreas verdes en el interior de la edificación	
			Facilidad de espacios para biohuertos en la vivienda	
			Infraestructura que promueve ingresos económicos adicionales	
			Sistema de recojo clasificado de desperdicios	
	ACOMPaña-MIENTO POSVENTA	1	Capacitación para el buen uso de la vivienda	
			Acompañamiento social	
			Prestación de garantías	
			Atención de reclamos	

PERCEPCIÓN DE VALOR TENIENDO EN CUENTA EL PRECIO PAGADO

¿VALOR AGREGADO? SÍ... NO... DESCRIPCIÓN:

NÚMERO DE LOTE:

**Tabla suplementaria 2.** Estructura de la encuesta de los costos de posventa.

---

**LA ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA ESTUVO CONFORMADA POR PREGUNTAS CERRADAS Y ABIERTAS Y SE REALIZÓ CONTANDO CON LA PARTICIPACIÓN DE GERENTES: GENERALES, DE PROYECTOS, DE OPERACIONES, DE EDIFICACIONES, DEL ÁREA LEGAL, COMERCIAL, ASÍ COMO DE LOS GESTORES DE POSVENTA.**

---

1. Dentro del presupuesto de obra o de la empresa, ¿consideran una partida de posventa?

Sí  No

---

2. Si la respuesta es afirmativa, ¿cómo estiman los costos?

a. ¿Como un porcentaje del costo directo?

b. ¿Como un porcentaje de ventas?

c. ¿De otra forma?

---

3. ¿Qué tiempo de posventa consideran para cada proyecto?

---

4. ¿Qué porcentaje se asigna aproximadamente a la posventa?

---

5. ¿Cree que es importante considerar la posventa?

---

6. ¿Con qué tipo de estructura cuenta y a quién reporta la posventa?

---

7. ¿Los proyectos donde aplican la posventa son edificaciones multifamiliares, de qué número de unidades y de qué nivel socioeconómico?

---

8. De ser constructora e inmobiliaria, ¿en cuál de los presupuestos considera el porcentaje de posventa?

---



**Tabla suplementaria 3.** Encuesta para la evaluación de las necesidades y las expectativas de la Residencial 1.

Residencia

**MZ** **LT**

## I. Datos demográficos

1. Usted es:

1	Hombre	2	Mujer
---	--------	---	-------

2. ¿Es usted propietaria/o de la vivienda?

1	Sí	2	No
---	----	---	----

Edad: \_\_\_ años

3. ¿En qué departamento nació?

\_\_\_\_\_

4. Último nivel educativo cursado:

1	Primaria incompleta
2	Primaria completa
3	Secundaria incompleta
4	Secundaria completa
5	Superior técnica incompleta
6	Superior técnica completa
7	Superior universitaria incompleta
8	Superior universitaria completa
9	Posgrado
10	Otro:

5. ¿Actualmente usted a qué se dedica?

\_\_\_\_\_

6. Datos de los habitantes de la vivienda:

	RELACIÓN CON EL PROPIETARIO	EDAD	MARCAR SI ASISTE A COLEGIO CERCANO
1			
2			
3			
4			
5			
6			

7. Antes de mudarse, ¿en qué distrito vivía?

\_\_\_\_\_

8. La unidad inmobiliaria donde vivía era:

1	Propia
2	Propia (aún pagando)
3	Alquilada
4	De familiar
5	Compartida
6	Otro:

9. Su anterior unidad inmobiliaria tenía puerta a:

1	La calle
2	En edificio
3	Solar
4	Quinta
5	Conjunto habitacional
6	Residencial/Condominio
7	Otro:

10. En su anterior unidad inmobiliaria, ¿compartía espacios comunes con otros vecinos?

1	Sí	2	No
---	----	---	----

11. Su unidad inmobiliaria anterior era:

1	Más grande
2	De igual tamaño
3	Más pequeña
99	NS

12. ¿Cuál fue la principal motivación para mudarse?

1	La vivienda era alquilada
2	Vivía con familiares
3	La vivienda no era suficientemente grande para la familia
4	Zona muy ruidosa
5	Zona insegura
6	La vida era costosa
7	Otro:

13. En una escala del 1 al 5, donde 1 es peor y 5 es mejor, ¿cómo consideraría su unidad inmobiliaria anterior frente a la adquirida en la Residencial 1?

Peor	1	2	3	4	5	Mejor
------	---	---	---	---	---	-------

14. Ahora, refiriéndonos a su unidad inmobiliaria en la Residencial 1, ¿algún familiar vive...?

- 1 En la misma residencial
- 2 Cerca de la residencial
- 3 Ninguna de las anteriores

15. Ahora, refiriéndonos a su unidad inmobiliaria en la Residencial 1, ¿algún amigo vive...?

- 1 En la misma residencial
- 2 Cerca de la residencial
- 3 Ninguna de las anteriores

16. ¿Hace cuánto tiempo adquirió la unidad inmobiliaria?

Año \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_

17. ¿Hace cuánto tiempo se mudó a esta unidad inmobiliaria?

Mes \_\_\_\_\_

18. ¿Ha pensado en qué institución educativa van a estudiar sus hijos el próximo año?

- |   |    |   |    |
|---|----|---|----|
| 1 | Sí | 2 | No |
|---|----|---|----|

19. ¿La institución educativa en la que ha pensado es...?

- |   |         |   |         |
|---|---------|---|---------|
| 1 | Pública | 2 | Privada |
|---|---------|---|---------|

20. Si se encuentra con un problema de salud, ¿adónde acude?

- 1 Hospital
- 2 Clínica
- 3 Posta de salud
- 4 Consultorio privado
- 5 Otro:

## II. Motivación por la compra

21. ¿Podría mencionar cuáles son las empresas inmobiliarias que conoce? (No leer opciones)

- 1 Los Portales
- 2 Urbana Perú
- 3 Graña y Montero
- 4 Paz Centenario
- 5 Otro:

22. ¿Qué cualidades cree usted que tiene la empresa A que hizo que usted le compre?

- 1 Sólida
- 2 Confiable
- 3 Innovadora
- 4 Segura
- 5 Sentido de comunidad
- Otro:

23. ¿Que hizo que usted opte por la empresa A y no por otra empresa? (Marque hasta dos opciones)

- 1 Precio adecuado
- 2 Ubicación
- 3 Seguridad
- 4 Sentido de comunidad
- 5 Diseño de las viviendas
- 6 Otro:

24. Con sus propias palabras podría decirnos:

A. ¿Qué significa vivir en una urbanización?

---



---

B. ¿Qué significa vivir en una residencial?

---



---

## III. Necesidades y expectativas hacia lo ofrecido por la empresa

25. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho se siente de su compra?

Nada satisfecho 1 2 3 4 5 Muy satisfecho

26. Ahora que ya vive en la Residencial 1, ¿volvería a realizar la compra?

- |   |    |   |    |
|---|----|---|----|
| 1 | Sí | 2 | No |
|---|----|---|----|

27. ¿Recomendaría a algún familiar o amigo comprar una unidad inmobiliaria en la Residencial 1?

- |   |    |   |    |
|---|----|---|----|
| 1 | Sí | 2 | No |
|---|----|---|----|

¿Por qué?

---



---



28. ¿Cree que la inmobiliaria le ha dado todo lo ofrecido?

1	Sí	2	No
---	----	---	----

A. ¿Qué sí le ha dado?

---



---



---

B. ¿Qué no le ha dado la inmobiliaria?

---



---



---

29. De la siguiente lista, indique qué elementos cree que se deben mejorar. (Marcar todos los que se indiquen)

1	Seguridad
2	Limpieza
3	Comunicación con la empresa
4	Acabados de los condominios
5	Otros:
9	NS/NO

30. ¿Tiene conocimiento sobre las quejas que tienen los propietarios con la empresa?

1	Sí	2	No
---	----	---	----

31. ¿A qué cree que se deben? ¿Cuál cree que es la raíz del problema?

1	Incumplimiento del contrato por parte de la empresa
2	Desinformación por parte de los vendedores
3	Falta de comunicación con la empresa
4	Inadecuados acabados de los condominios
5	Otros:
9	NS/NO

32. De la siguiente lista, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la labor de...?

	La empresa	Los propietarios	Ambos	NS/NR	
1	La construcción del cerco	1	2	3	9
2	El mantenimiento de los jardines	1	2	3	9
3	Las personas encargadas de seguridad	1	2	3	9
4	Transporte al paradero	1	2	3	9

5	Desperfectos en los acabados de las casas	1	2	3	9
6	Limpieza/Basura	1	2	3	9
7	Ruido de los vecinos	1	2	3	9
8	Normas de convivencia	1	2	3	9
9	Otro 1	1	2	3	9
10	Otro 2	1	2	3	9
99	NS/NR	1	2	3	9

33. En su opinión, de la siguiente lista, ¿de qué cosas se tiene que encargar la empresa y de qué cosas los mismos propietarios...?

	Satisfecho	Algo satisfecho	Insatisfecho	NS/NR	
1	Posventa	1	2	3	9
2	Ventas	1	2	3	9
3	Altos cargos en la empresa	1	2	3	9

#### IV. Canales de comunicación con la empresa

34. Para usted, ¿qué área o persona es quien representa a la empresa? (No leer alternativas)

1	Posventa
2	Vendedores
3	Altos cargos en la empresa
5	Otro:
6	NS/NO

35. ¿Cuál es el principal medio por el que se comunica con el área de posventa?

1	Correo electrónico
2	Hablando directamente con el encargado
3	Llamadas a centro telefónico
4	Periódico mural
5	Otro:
6	NS/NO (No leer/Especificar)

36. ¿Obtiene una respuesta rápida?

1	Sí	2	No
---	----	---	----

37. ¿Cree que es un buen método de comunicación?

1	Sí	2	No
---	----	---	----

38. De las siguientes opciones, ¿cuál cree que sería el mejor mecanismo para mantenerse comunicados? (Si no está de acuerdo con alguna de las opciones, mencionar otra)

- 1 Correo electrónico
- 2 Hablando directamente con el encargado de posventa
- 3 Llamadas a centro telefónico
- 4 Periódico mural
- 5 Otro:
- 6 NS/NO

39. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría el desempeño de área de posventa?

Nada bueno 1 2 3 4 5 Muy bueno

## V. Organización de propietarios

40. Responda las siguientes preguntas:

	Sí	No	NS
a. ¿Considera que conoce al resto de sus vecinos?	1	2	3
b. ¿Conoce a la actual junta de propietarios?	1	2	3
c. ¿Usted participó en su elección?	1	2	3
d. ¿Sabe cada cuánto se reúne la junta?	1	2	3
e. ¿Ha asistido a alguna reunión?	1	2	3
f. ¿Considera que es útil tener una junta directiva?	1	2	3
g. ¿Le gustaría participar en algún momento de la junta directiva?	1	2	3
h. ¿Sabe cuáles han sido las normas aprobadas?	1	2	3
i. ¿Sabe qué está haciendo la junta directiva actual?	1	2	3

A. ¿Qué cosas?

---



---



---

41. ¿Por qué cree que se cambió la anterior junta directiva?

---



---



---

42. ¿Se siente representado por la junta de propietarios?

1	Sí	2	No
---	----	---	----

A. ¿Por qué?

---



---



---

43. ¿Qué características debe tener una junta directiva de vecinos ideal? (No leer alternativas y marcar todas las mencionadas)

- 1 Tener plan de trabajo
- 2 Convocar a reuniones periódicas
- 3 Informar las decisiones
- 4 Tener las cuentas claras
- 5 Ver el bien común
- 6 Buscar el diálogo
- 7 Ser elegida de forma democrática
- 8 Buscar la participación de todos
- 9 Organizar actividades profundas
- 10 Organizar actividades de integración
- 11 Otro:

44. Mensualmente, ¿cuánto podrían pagar por la administración de la Residencial 1?

S/ \_\_\_\_\_

45. ¿Cree usted que posventa y la junta de propietarios trabajan unidos?

1	Sí	2	No
---	----	---	----

A. ¿Por qué?

---



---



---

46. Usted cree necesario:

	Sí	No	NS
a. Tener reuniones de vecinos donde participe la empresa	1	2	9
b. Tener reuniones entre vecinos y empresa	1	2	9

