



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN
VOCACIÓN POR LA EXCELENCIA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA NATURALEZA
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE EXPEDICIONES Y ECOTURISMO
LOS LEONES

**“Análisis de viabilidad de un modelo operacional de Multifamily´s
para estudiantes en la Región Metropolitana, bajo una visión
sustentable y hotelera”**

Memoria para optar al título de Ingeniero en Gestión de Expediciones y Ecoturismo

Profesor tutor: Mg. Javiera Paz Salazar Zuñiga
Estudiante(s): Manuel Maceiras Johansen
Benjamin Alonso Morales Ocaña
Benjamin Ariel Ortiz Asenjo
Sebastian Daniel Vasquez Briones

© Manuel Maceiras Johansen, Benjamín Alonso Morales Ocaña, Benjamín Ariel Ortiz Asenjo, Sebastián Daniel Vasquez Briones.

Se autoriza la reproducción parcial o total de esta obra con fines académicos, por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

Santiago, Chile
2024

HOJA DE CALIFICACIÓN

En _____, el _____ de _____ de _____ los abajo firmantes
dejan constancia que el (la) estudiante
_____ de la carrera
Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis para optar al Título
de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de _____ .

Docente Guía

Docente Corrector

HOJA DE CALIFICACIÓN

En _____, el _____ de _____ de _____ los abajo firmantes
dejan constancia que el (la) estudiante
_____ de la carrera
Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis para optar al Título
de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de _____ .

Docente Guía

Docente Corrector

HOJA DE CALIFICACIÓN

En _____, el _____ de _____ de _____ los abajo firmantes
dejan constancia que el (la) estudiante
_____ de la carrera
Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis para optar al Título
de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de _____ .

Docente Guía

Docente Corrector

HOJA DE CALIFICACIÓN

En _____, el _____ de _____ de _____ los abajo firmantes
dejan constancia que el (la) estudiante
_____ de la carrera
Ingeniería en Expediciones y Ecoturismo ha aprobado la tesis para optar al Título
de Ingeniero (a) de Expediciones y Ecoturismo con una nota de _____ .

Docente Guía

Docente Corrector

- **ÍNDICE**

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Delimitación del objeto de estudio.....	6
1.2 Planteamiento del problema.....	10
1.3 Exposición de las preguntas de investigación.....	11
1.4 Objetivos.....	13
1.4.1 Objetivo general:.....	13
1.4.2 Objetivos específicos:.....	13
1.5 Marco teórico.....	14
Operadores.....	19
1.6 Fundamentación.....	25
1.6.1 Justificación e importancia de la investigación.....	25
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	29
2.1 Tipo de investigación.....	29
2.2 Etapas y fases de la investigación.....	30
2.2.1 Levantamiento de información.....	30
2.2.2 Examinación de primeras fuentes.....	30
2.2.3 Análisis y retroalimentación:.....	31
2.3 Diseño muestral.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recopilación y obtención de datos.....	33
2.4.1. Primarias:.....	33
2.4.2. Secundarias.....	33
2.5 Alcances.....	34
CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	35
3.1 Resultados.....	35
3.2 Discusión y análisis.....	35
CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN, LIMITACIONES Y SUGERENCIAS.....	43
4.1 Conclusión.....	43
4.2 Recomendaciones.....	45
4.2.1 Limitaciones.....	45
4.2.2 Sugerencias.....	45
CAPÍTULO V: ANEXOS.....	46
5.1 Informe del trabajo de campo.....	46
5.1.2 Planificación del trabajo de campo.....	46
5.2 Entrevista Socio Administrador de Eurocorp, Level.....	62
5.3 Gráficos e imágenes.....	65
CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA.....	70

- **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Clasificación de Multifamilys.....	18
Tabla 2: Residencias Estudiantiles.....	21
Tabla 3: Residencia Universitaria.....	44
Tabla 4: Residencia Fantastic.....	45
Tabla 5: Comparación sustentable de Multifamilys visitados.....	48
Tabla 6: Itinerario trabajo de campo.....	55
Tabla 7: Impacto ambiental del trabajo de campo.....	63
Tabla 8: Escala de valoración del impacto ambiental.....	64
Tabla 9: Gastos trabajo de campo.....	65
Tabla 10: Carta Gantt trabajo de campo.....	67

TABLA DE ABREVIATURAS POR ORDEN ALFABÉTICO

- Asset AGF: Activos/ Administradora General de Fondos
- BDO: Binder Dijker Otte & Co
- BTG Pactual
- CFT: Centro de Formación Técnica
- INE: Instituto Nacional de Estadísticas
- IP: Instituto Profesional
- LEED O&M: Leadership in Energy and Environmental Design/Operations And Maintenance
- NMHC: National Multifamily Housing Council
- SCI PropTech: Property Technology
- SIES: Servicio de Información de Educación Superior
- UANDES: Universidad de los Andes
- Uch: Universidad de Chile
- UF/m²: Unidad de Fomento dividido por metros cuadrados
- UNAB: Universidad Andres Bello

Resumen

El siguiente estudio tiene como fin analizar la viabilidad de un modelo operacional para edificios Multifamily para estudiantes en Chile, con un enfoque sustentable. Se logra identificar un crecimiento en los Multifamily, relevancia en el mercado inmobiliario chileno. Se busca desarrollar un modelo estándar que facilite la gestión y promueve la sustentabilidad dentro de los edificios Multifamily. Se crean preguntas de investigación y objetivos para orientar la búsqueda.

Se levanta información a través de la examinación de fuentes primarias. Se busca evaluar la eficacia de los servicios en las edificaciones, identificar medidas sustentables utilizadas y tener un análisis desde la perspectiva estudiantil. El diseño de la muestra está centrado en estudiantes de otras regiones que estudian en la región Metropolitana. La recolección de datos incluye observación directa, encuestas y entrevistas, respaldadas por documentos que se actualizan constantemente, censos.

Se concluye que la creación de un modelo operacional sustentable orientado a estudiantes, para varias y distintas edificaciones, no es viable. La entrevista con Cristian Retamal, del grupo Level, revela la importancia de la tecnología y estandarización en la gestión del modelo.

Finalmente el análisis logra concluir la inviabilidad de un modelo operacional sustentable orientado en estudiantes. Aunque el mercado sobre los Multifamily crece, implementar un modelo resulta un desafío muy grande, como ubicación, cantidad de unidades y operador.

Abstract

The following study aims to analyze the feasibility of an operational model for Multifamily buildings for students in Chile, with a sustainable focus. A growth in Multifamily units is identified, showing significance in the Chilean real estate market. The goal is to develop a standard model that facilitates management and promotes sustainability within Multifamily buildings. Research questions and objectives are formulated to guide the investigation.

Information is gathered through the examination of primary sources. The study aims to assess the effectiveness of services in the buildings, identify sustainable measures in use, and provide an analysis from the student perspective. The sample design is centered on students from other regions studying in the Metropolitan region. Data collection involves direct observation, surveys, and interviews, supported by regularly updated documents and censuses.

The conclusion is drawn that creating a sustainable operational model tailored to students for various buildings is not feasible. The interview with Cristian Retamal from the Level group reveals the importance of technology and standardization in model management. Ultimately, the analysis concludes the infeasibility of a sustainable operational model oriented towards students. Despite the growing Multifamily market, implementing such a model poses significant challenges, including location, the quantity of units, and the operator.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Delimitación del objeto de estudio.

El proyecto de investigación consiste en analizar la viabilidad que tendría un modelo común de operación de alojamientos Multifamily para estudiantes, con una visión sustentable en Chile. El Modelo de operación en cuestión pretende ser una herramienta que facilite la gestión del funcionamiento diario que tienen estos alojamientos, asegurando la correcta relación entre sus distintos departamentos, e implementando medidas sustentables en cada área de la fase operativa.

Multifamily

Los Multifamily son edificios residenciales que se utilizan exclusivamente para la renta. Estos surgieron hace más de un siglo debido al crecimiento de la población urbana y la necesidad de proporcionar viviendas en áreas urbanas por su aglomeración.

El desarrollo de los Multifamily se debe a distintas causas, entre ellas, las más relevantes pudieran ser el aumento del precio de las viviendas, créditos hipotecarios más limitados, el fenómeno de la inmigración, familias menos enumeradas, entre otras (Acuña, 2020).

Debido a esto hubo una transformación del mercado de viviendas por un cambio de tendencia existente actualmente. Según Exequiel Carrasco, gerente comercial del área Asset & Property Management de MQ Servicios Inmobiliarios, en los últimos 4 años el crecimiento de edificios de renta residencial en Chile ha sido de un 30% (Diario Financiero, 2022).

Este modelo de alquiler está en sus etapas iniciales en Chile, pero ha despertado un gran interés entre los desarrolladores y los fondos de inversión en los últimos

años. Hoy en día el 37% de la oferta de Multifamily está en manos de fondos de inversión, correspondiente a 33 edificios (Diario Financiero, 2022).

Los Multifamily ofrecen varias ventajas financieras, como la generación de ingresos recurrentes y el aumento del valor del activo (Saravia, 2022).

Estos desarrollos se gestionan como una unidad de negocios centralizada, lo que permite satisfacer de manera integral las necesidades de los arrendatarios a través de un producto diseñado específicamente para el alquiler que es considerado tendencia en el mercado de las viviendas como se mencionaba anteriormente por las restricciones bancarias para acceder a una casa propia.

En ciudades con una gran demanda de viviendas, como Santiago, los edificios Multifamily se presentan como una alternativa atractiva para aquellos que buscan algo más que un simple lugar para vivir. Estos edificios no solo ofrecen unidades de vivienda, sino también una amplia gama de servicios y prestaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida como servicios básicos, la instalación de cortinas, iluminación y otros aspectos que facilitan la mudanza a un nuevo departamento y simplifican el día a día de los residentes al incluir estos gastos en el pago mensual, como parte del gasto común.

Se ha observado un aumento considerable en la oferta de rentas residenciales, Desde el 2010 al 2020 se han generado 48 edificios nuevos con 11.758 unidades por esta razón se plantea un modelo que contribuya con una buena estadía y una buena gestión de estos alojamientos que son tendencia.(Acuña, 2020).

En 2013 ocurrió el primer acercamiento de Multifamily en Chile, la empresa Asset Chile que es un fondo de inversión privado compró un edificio ubicado en el centro de Santiago, implementándolo en la modalidad de arriendo. En el año 2014 Asset Chile compra en verde otros dos edificios para renta residencial cuya operación partiría en el año 2016.

Además, estos edificios brindan a los arrendatarios soluciones rápidas en caso de enfrentar problemas habitacionales, como reparaciones de ventanas o fugas de agua. Esto garantiza la tranquilidad de contar con asistencia oportuna y eficiente en caso de cualquier eventualidad que pueda surgir. (Troncoso, 2023).

Otro aspecto destacado es que al ser administrados por un solo propietario, no se requiere organizar asambleas de propietarios, lo que facilita una comunicación más fluida y abierta. Esto permite tomar decisiones rápidas y efectivas frente a situaciones urgentes o necesidades particulares de los residentes.

Las operaciones implican la gestión de diversas áreas y procesos para asegurar un buen nivel de servicio a los clientes y garantizar un eficiente funcionamiento en este caso del Multifamily. Incluyendo la gestión del personal, la administración de arrendatarios, marketing, la limpieza y sección de food and beverage.

Los principales actores del mercado de Multifamily actualmente son 3, estos son el arrendador, dueño y/o inversionista, arrendando el activo en este caso el edificio con tal de obtener una rentabilidad.

El arrendatario es quien hace uso de la propiedad por medio de un pago que se efectúa todos los meses, con el derecho de residir en el edificio con obligaciones de pago como los gastos comunes y el mismo arriendo.

Por último, están las constructoras y/o inmobiliarias las cuales ofrecen viviendas que son construidas de acuerdo a los presupuestos de costos. (Sepulveda, 2018).

Estudiantes

Según el enfoque de este proyecto, el perfil del arrendatario corresponde a estudiantes que provengan mayoritariamente de otras regiones del país, clase media-alta debido al precio de las viviendas, responsables con el entorno y sustentabilidad.

Las personas que deciden estudiar en la Región Metropolitana se centran en arrendar un departamento que le permita tener mayor accesibilidad. Las comunas más elegidas por los estudiantes son Santiago Centro, Providencia, Las Condes, La Florida, entre otras. (SIES, 2023). Todas estas decisiones se basan en más de un indicador, como la cercanía del lugar de estudio, el precio, la accesibilidad, etc.

Debido a la demanda de estudiantes, existen varios tipos de residencias enfocadas a los mismos, que permiten una estadía más cómoda para ellos. Estas residencias estudiantiles pueden estar conectadas a programas de las mismas universidades, como la UCh, UNAB, UANDES; como también residencias particulares, por ejemplo, Housing Chile, Fantastic, Centro Alborada, entre otras.

Existe una variación con respecto a la cantidad de estudiantes que llegan a la Región Metropolitana; entre 2019-2023 de 12,8% y con un 4,5% con respecto al año pasado (SiES, 2023), esto quiere decir que cada año aumenta el número de estudiantes significando un crecimiento en la demanda.

Por este motivo el análisis del modelo en cuestión se enfocará en el gran porcentaje de estudiantes que decidan migrar a la Región Metropolitana para sus fines educativos.

Como se mencionó anteriormente, hoy en día las inversiones en edificios Multifamily son tendencia, estos han afluído con el paso de los años por motivos como los altos costos en la venta de propiedades, los préstamos hipotecarios han disminuido su porcentaje por lo que son más exigentes y limitados, y también la inmigración cada vez más creciente en el país.

El enfoque a los estudiantes es aún mayor, estos edificios son una opción más rentable debido a la relación precio-calidad de vida con un departamento común, ya que cuentan con un público objetivo de estudiantes y adultos jóvenes que generalmente no cuentan con muy buenos recursos ya que o están estudiando o recién están entrando al mundo laboral. (Sepúlveda, 2018).

Sustentabilidad

Las edificaciones se han masificado en el último tiempo, y esto genera un gran impacto ambiental, es por esto que se busca identificar las distintas prácticas y/o tecnologías que se implementen en los distintos edificios Multifamily. De qué manera logran disminuir la huella de carbono, ya sea a través de actividades como la gestión de residuos, si reciclan, reutilizan y/o rehúsan. Si utilizan distintos tipos de energías renovables, de qué manera logran disminuir su impacto.

El ámbito social es otro punto importante, al ser edificaciones grandes, logran crear comunidad y así mismo generar empleos, aún más con el enfoque de este proyecto investigativo, que busca atraer un público estudiantil.

Al lograr identificar las distintas medidas y/o prácticas sostenibles que se realizan en el lugar, esto logra generar un impacto en el ámbito económico, generando ahorros a corto, mediano o largo plazo, si es que existe una percepción de valor en los arrendatarios, son más conscientes al vivir en espacios que se toman medidas sostenibles.

1.2 Planteamiento del problema

Actualmente, a nivel general o común entre los edificios, se cree que no existe un modelo operacional de Multifamily en Chile que tenga un enfoque sustentable y especializado en un público estudiantil, esto quiere decir que cada modelo existente está enfocado en cada edificio por separado. Por lo cual se establece esta investigación, para analizar la viabilidad que tendría un modelo estándar, que pueda funcionar y ser una herramienta utilizada a voluntad por los administradores de Multifamily, para la gestión de uno o varios edificios, y su posible y futura implementación.

Esto podría permitir una facilidad en torno a la gestión de nuevos edificios Multifamily ya sea que estén administrados por operadores como también por los mismos inversionistas.

En relación a los estudiantes que migren a la región Metropolitana, facilitará el proceso ya que sería parte del modelo común implementado e igual para todos, de esta forma acelerar la gestión y permitir que se logre con más eficiencia por ambas partes al ya entender los pasos a seguir.

La implementación de la sustentabilidad tendría un papel importante en la gestión, permitiendo un avance significativo en el medio ambiente, en lo económico y social; ya que existe una gran falta de sostenibilidad en la región Metropolitana.

La siguiente cita está referida a la región metropolitana y explica a grandes rasgos la falta de sostenibilidad en esta zona urbana del país.

“El abordar espacios segregados o reducidos ha producido que el concepto de sostenibilidad se restrinja, ya que no es posible implementarlo en toda su dimensión (esto es, ambiental, social y económica)” (Vargas/Allamand, 2023).

1.3 Exposición de las preguntas de investigación

Para poder darle un mejor enfoque a esta investigación es necesario determinar ciertas problemáticas para obtener una mejor dirección en el proyecto a realizar. Plantear y resolver preguntas es esencial para desarrollar de una manera efectiva, estructurada y específica lo que se abordará. En este caso, las preguntas de investigación se plantearon con el fin de comprender el funcionamiento operacional de los Multifamily, identificar sus clientes objetivo, algunas características de mercado y otros aspectos que se consideraron necesarios para poder analizar la viabilidad del modelo operacional de Multifamily enfocado específicamente en estudiantes. Se efectuarán las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el modelo de negocio de los Multifamily?
- ¿Cómo se opera un Multifamily?
- ¿Cómo actúa la Gestión de alquiler?
- ¿Qué debe considerar un Multifamily?
- ¿Cuál es el target de los diferentes tipos de Multifamily? (A,A+; B; C; D; E)
- ¿Dónde se ubican los principales edificios Multifamily?
- ¿De qué factores depende la operación de este tipo de edificios?
- ¿Cuál es la demanda residencial por parte estudiantes de regiones en la Región Metropolitana?
- ¿Cuál es la demanda de Multifamily en la Región Metropolitana, por parte de estudiantes? y, ¿Cuántos de estos estudiantes provienen de otras regiones?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la falta de implementación de medidas de sustentabilidad en los operadores de Multifamily en Chile?
- ¿Cuáles son las medidas sustentables más comunes implementadas en los Multifamily?
- ¿En términos de sustentabilidad, la ubicación y accesibilidad de los Multifamily son factores que influyen en la decisión de arrendar?
- ¿Los Multifamily actuales de Chile consideran métodos de sustentabilidad? ¿Cuáles son los principales?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general:

El objetivo principal es identificar la viabilidad de un modelo operacional de Multifamily para estudiantes, que incorpore en su gestión una operación eficiente y aplique a grandes rasgos la sustentabilidad. El enfoque que busca entregar este análisis es determinar una alternativa sustentable de alojamiento prolongado y cómodo en la Región Metropolitana para estudiantes.

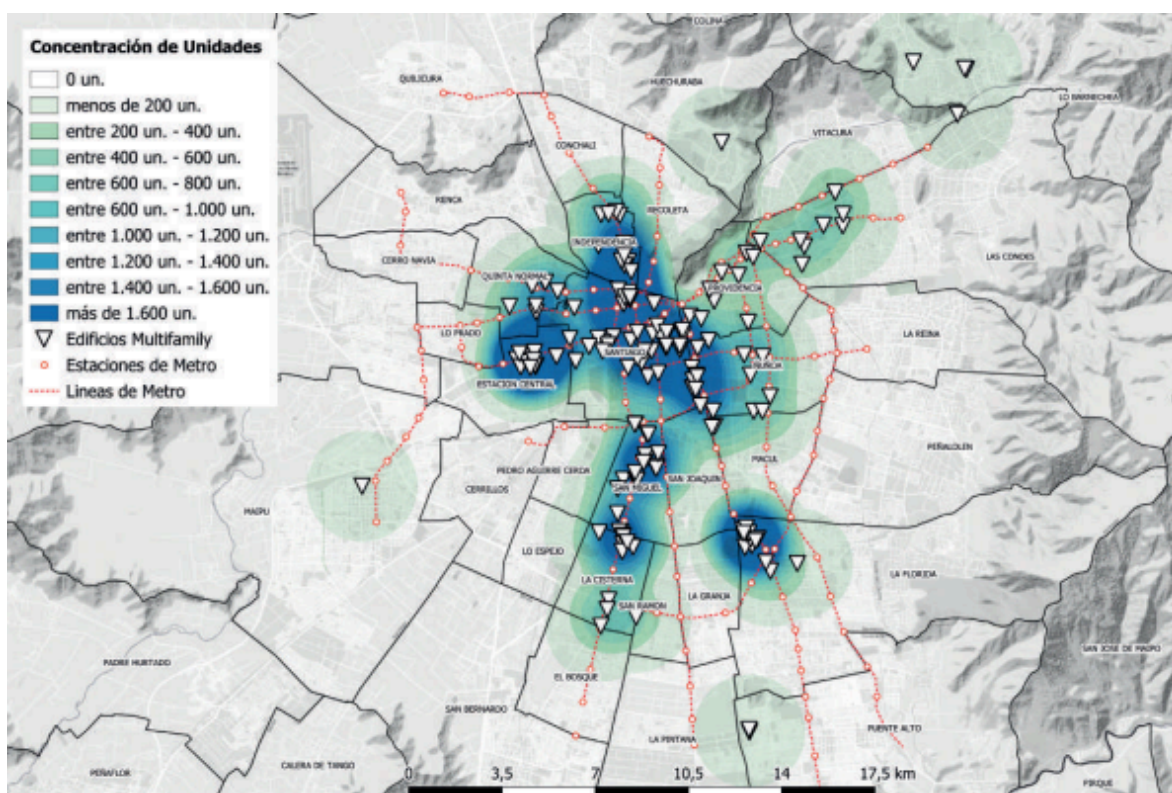
1.4.2 Objetivos específicos:

- Investigar e identificar las diferentes características de un Multifamily, para poder analizar la implementación de un modelo conforme a las expectativas y necesidades del segmento al cual se dirigirá.
- Definir el segmento de mercado al que se enfocara, esto para dirigir los esfuerzos y recursos de manera más efectiva, comprendiendo las necesidades y preferencias del público objetivo.
- Realizar un estudio de mercado, para cuantificar y tipificar la demanda y también para identificar posibles competidores y/o aliados clave.
- Analizar la sustentabilidad aplicada en áreas que conforman los Multifamily, identificando la eficiencia de estos en comparación con un edificio común. Basándonos en certificaciones y normas internacionales como LEED O&M Multifamily.
- Evaluar los diferentes amenities requeridos por nuestro target, a través de encuestas, con la finalidad de enfocar dichos servicios que poseen regularmente los Multifamily a una visión hotelera.

1.5 Marco teórico

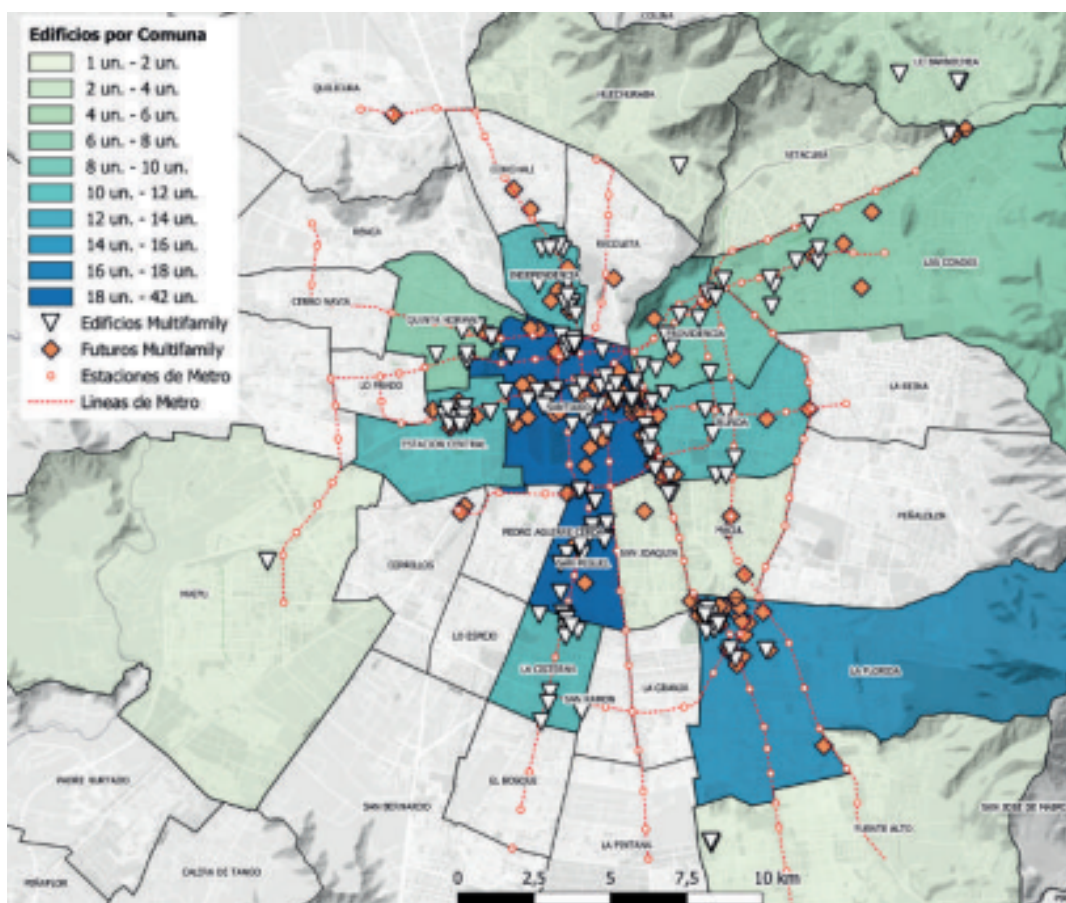
En el mercado de renta residencial Multifamily, actualmente existen 157 edificios destinados a renta residencial con un total de 36.413 unidades distribuidos en las 17 comunas de la Región Metropolitana de Santiago. (BDO, 2024, p.3)

La comuna de Santiago cuenta con la mayo concentración de unidades, con un valor correspondiente al 30.1% del total de unidades de Multifamily. En segundo lugar se posiciona la comuna de Estación Central (12.5%) y en tercer lugar la comuna de San Miguel (9.6%). Cabe destacar que entre estas tres comunas se acumula el 52.2% de las unidades, resultando un total de 19.002. (BDO,2024)



Fuente: Reporte N° 36 BDO | Mercado de renta residencial Multifamily

La anterior imagen podría ser un claro ejemplo de la concentración de unidades Multifamily en la Región Metropolitana, (con unidades refiriéndose a habitaciones disponibles) determinadas por el color de la zona especificada. Mientras más oscuro, existe más abundancia y más unidades de Multifamily.



Fuente: Reporte Nº 36 BDO | Mercado de renta residencial Multifamily

La imagen anterior, da a conocer la cantidad de edificios por comuna en la Región Metropolitana, variando entre 1 a 34 unidades, de las cuales las comunas que mayor cantidad de edificios poseen son las de la zona central como Santiago, Independencia y San Miguel.

En este contexto, la clasificación de los edificios Multifamily es un elemento que sirve para entender la estructura y organización de este tipo de residencia. Además, los residentes orientan sus necesidades y expectativas en base a los tipos de Multifamily que existen.

Las clasificaciones se han ido estableciendo a través del tiempo, por “NMHC” (National Multifamily Housing Council) originaria de Estados Unidos. Así, logrando diferenciar las distintas categorías según su eficiencia en la gestión, diversificación en la oferta, innovación en las tendencias, etc.

Más adelante se presenta un cuadro comparativo de las diferentes clasificaciones que existen, donde se puede apreciar las diferencias que existen entre cada una de ellas.

La clasificación por tipo de edificios Multifamily los agrupa según la altura de pisos, esto por medio de estándares establecidos por el NMHC (National Multifamily Housing Council) de Estados Unidos; esta clasificación está distribuida por Low-rise, Mid-rise y High-rise. (BDO, 2024)

Los Low-rise generalmente son edificios con no más de 5 pisos y pueden o no tener ascensores, Mid-rise son edificios de altura media entre 6 y 10 pisos con ascensor que da servicio a cada piso y por último los High-rise que son los edificios altos que abarcan más de 10 pisos y siempre cuentan con ascensores. En la Región Metropolitana 113 de los edificios existentes pertenecen a la categoría High-rise, representando un 72% de la totalidad de edificios Multifamily, mientras los Mid-rise cuentan con 37 edificios y los Low-rise que son los menos implementados con un total de 7 edificios. (BDO, 2024). A continuación se presenta una imagen que grafica la distribución de edificios multifamily, según su clasificación anteriormente mencionada, en 17 comunas de Santiago.

Tabla 1: Clasificación de Multifamily

Clasificación	Características
Clase A +/-A	Edificios que generalmente son propiedad de inversionistas institucionales, conllevan menores riesgos, tienen precios más altos. Algunas de sus características son las construcciones y terminaciones de una muy buena calidad, contienen áreas comunes atractivas y amenities y generalmente hay menores vacancias en el mercado.
Clase B	Generalmente propiedad de inversionistas privados como inmobiliarias y en poca medida inversionistas institucionales, tienen un riesgo algo mayor que los de clase A, son parecidos a la clase A solo que el valor de arriendo es menor, las áreas comunes y amenities son menos y tiene una construcción de calidad.
Clase C	Son edificios con propiedad de inversores y grupos de inversión privados, poseen mayores riesgos, tasas de ocupación más bajas, construcción y terminaciones irregulares

	como también los amenities más limitados.
Clase D	Se encuentran en barrios más periféricos de la zona urbana, gestión intensiva de mantenciones, generalmente presentan ciertos problemas en las tasas de ocupación e ingresos, no cuentan con amenities, solo con áreas comunes y la construcción es de baja calidad.

Operadores

En la fecha existe alrededor de 24 operadores de edificios Multifamily en Chile, de los cuales solamente 4, cuentan con el 66,4% de la participación del mercado (Diario Inmobiliario, 2023), estos son:

Level by Euro: Empresa inmobiliaria líder de la operación de Multifamily enfocada a la construcción, diseño, venta, corretaje y administración de edificios residenciales, tienen sus servicios en varias comunas de la Región Metropolitana, generalmente en sector centro y oriente.

Blue Home: Operadores de edificios residenciales para la renta en Santiago de Chile. Caracterizados por entregar un servicio de excelencia, con un equipo de profesionales y buenas instalaciones, para entregar calidad de vida a sus residentes.

BTG Pactual: Grupo financiero que cuenta con más de 4.800 colaboradores en ocho países y cuya principal entidad es Banco BTG Pactual S.A. BTG Pactual se ha gestionado bajo un modelo de asociación meritocrática.

Assetplan: Empresa que se dedica al asesoramiento de inversiones, administración de propiedades y evaluación y puesta en marcha de proyectos Multifamily, actualmente cuentan 40.000 departamentos administrados y más de 34 Multifamilys.

Las residencias estudiantiles juegan un rol fundamental en el desarrollo íntegro de los jóvenes estudiantes que viajan desde diferentes regiones del país, a la Región Metropolitana para cursar sus estudios superiores. De la misma manera le ocurre a los estudiantes extranjeros que vienen de intercambio y buscan residencias estudiantiles.

Estas residencias se han popularizado a lo largo de los años por el simple hecho de una migración por parte de los estudiantes a su lugar de estudio, existen cuatro opciones principales al momento de establecerse en un alojamiento por parte de los estudiantes, Arrendar un departamento o casa en la zona, Arriendo de piezas en casa ajena, quedarse en casa de familiares o conocidos y residencias estudiantiles.(Comercial, l. s/f).

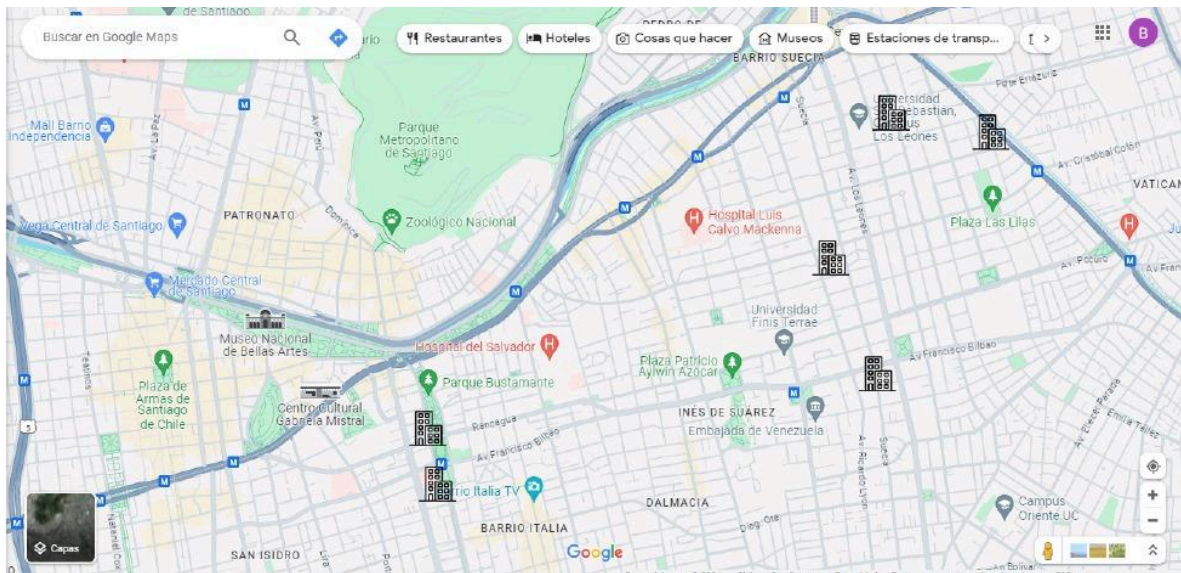
En 2023 hubo una cantidad de 1.341.439 estudiantes matriculados ya sea en pregrado, posgrado y postítulo del cual el 93,1% pertenece a pregrado; el 29,8% de estos viene de regiones y busca algún tipo de alojamiento en la Región Metropolitana.(SiES, 2023).

Muchos centros de estudio ya sea universidades, técnicos IP o CFT cuentan con sus propias residencias estudiantiles, en las cuales ofrecen estadías cómodas y cercanas al centro de estudio, agregando becas por excelencia académica u otros temas, como también existen las residencias particulares enfocadas a recibir estudiantes que puedan llevar un día a día placentero y cómodo.

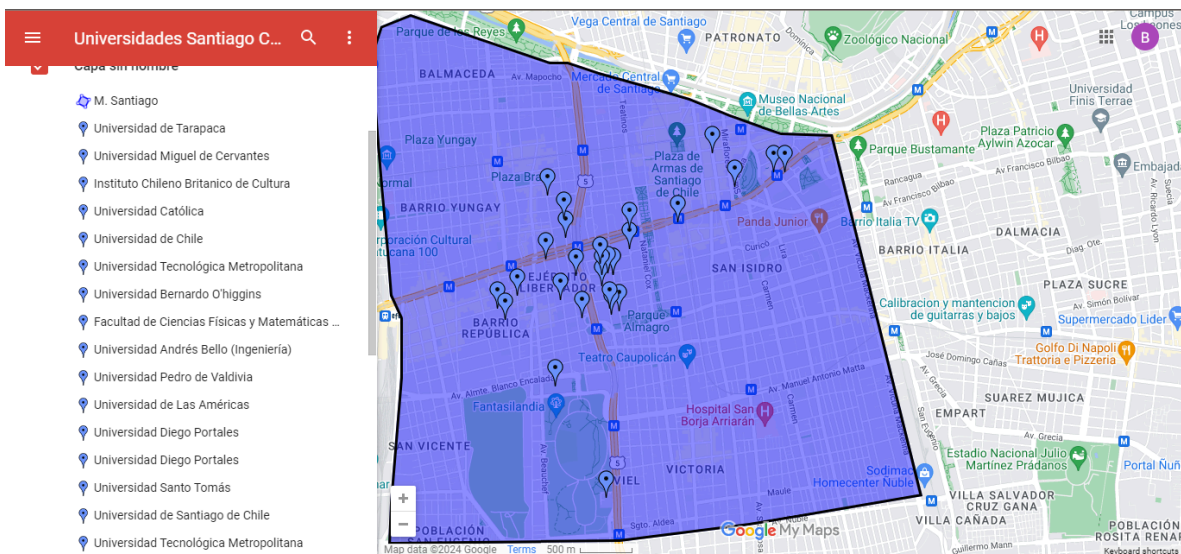
Las siguientes residencias corresponden a algunas de las más conocidas del sector, de las cuales se ubican en la comuna de Santiago, Providencia y Ñuñoa, cabe decir que son residencias particulares y existen muchas más correspondientes a las mismas universidades del país.

Tabla 2: Residencias Estudiantiles

LIVINNX SANTIAGO	Lord Cochrane #166, Santiago.
RESIDENCIAL UNIVERSITARIA	Gorbea #2140, Santiago.
RESIDENCIAL METRO REPÚBLICA	Virginia Opazo N° 33, Barrio República, Santiago.
PENSIÓN ESTUDIANTIL	Claudio Gay #2141, Santiago.
HOUSING IN CHILE	Residencias en Santiago Centro, Providencia y Ñuñoa
RESIDENCIA ESTUDIANTIL FENTASTIC	Joaquín Díaz Garcés #80, Providencia.
RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS HOLANDA	Avenida Holanda #518, Providencia.
RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS AMAPOLAS	Calle Las Amapolas #4184, Ñuñoa
RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS ORQUÍDEAS	Calle Las Orquídeas #892, Providencia
CASA SUECIA	Av. Suecia #1987, Providencia.
RESIDENCIA ARAUCARIA	Ricardo Lyon #1168, Providencia.



Fuente propia



Fuente: Google Maps

Como se puede interpretar en las imágenes anteriores, las residencias de la tabla 2 pertenecientes a la comuna de Providencia se ubican en puntos estratégicos de educación y transporte, al contar con estaciones de metro a su proximidad como también cerca de la mayor cantidad de centros de educación superior.

Como se mencionó con anterioridad, Multifamily son un tipo de edificios residenciales que se utilizan única y exclusivamente para la renta residencial. A diferencia de los otros modelos de edificios residenciales, existen dos características principales que distinguen a los Multifamily:

- Administración central

- Amenities hoteleras

Con el fin de comprender a totalidad la temática, se propone la siguiente conceptualización:

- Multifamily: Como se mencionó, los Multifamily corresponden a un tipo de edificios de uso exclusivo para residencia, o renta residencial, el cual se diferencia de los modelos tradicionales de renta residencial en que posee una administración central, la cual puede ser sociedades o inversionistas privados y en que se complementa el servicio con una serie de comodidades y “amenities” de tipo hotelero para los huéspedes. Dentro de los amenities más comunes en los Multifamily se encuentran zonas de coworking, lavandería, gimnasio, quincho y terraza, piscina, servicio a la habitación, restaurante, entre otros.

- Renta residencial: Renta residencial es otro término utilizado para referirse a los Multifamily. Al referirse al mismo concepto, se aclara que el término que se utilizará a continuación en el informe será Multifamily. (Herrera, 3 agosto 2023)

- Amenities hoteleros: Los Amenities son también conocidos como productos de acogida en la industria hotelera. El término amenities, deriva de Amenity, que en inglés significa comodidad, amenidad, confort, o amabilidad. El término se utiliza generalmente para referirse a los servicios adicionales con los que cuentan los servicios de alojamiento turístico. Un ejemplo de los amenities en hoteles son las piscinas, quinchos, restaurantes, Spa, saunas, etc.

-Administración central: Para los efectos del presente informe, se considera la administración central para referirse a una de las características diferenciadoras de los Multifamily en comparación con el resto de las rentas residenciales. Se hace referencia a un solo dueño, grupo de inversionistas o sociedad, que administra de manera central el Multifamily. Esto le entrega una característica esencial: la administración central otorga estandarización en los precios y servicios para todos los huéspedes.

- Modelo operacional: Se denomina como modelo operativo o modelo operacional, a una representación tanto gráfica como visual, de la manera en que una organización, en este caso la administración de un Multifamily, entrega valor a sus usuarios. Comprendemos que el valor se refiere a una serie de procesos en que se entrega el servicio y en que se le otorga una diferenciación con el fin de satisfacer una serie determinada de necesidades de los usuarios. En ese sentido, el modelo operacional de un Multifamily, considera una representación de los procesos en que se administra y entrega valor al servicio de renta residencial en este caso.

- NMHC: National Multifamily housing council, o en español, Consejo nacional de Multifamily, es un consejo y foro internacional, con sede en los Estados Unidos, en el cual los líderes mundiales de la industria mobiliaria, alinean los estándares y categorizaciones para el desarrollo de los Multifamily.

- Operador hotelero: En la industria de la hotelería se da el caso en que los inversionistas o dueños de hoteles, no deciden administrar de manera directa, si no que contratan un servicio ofrecido por los operadores hoteleros. Básicamente, un operador hotelero es quien decide la manera de funcionar de un hotel.

Fuentes utilizadas: Para la recopilación de información se accedió a diferentes fuentes, mayoritariamente cuadros estadísticos y reportes financieros, también se basó la investigación en un proyecto de tesis enfocado en el crecimiento del modelo Multifamily en Chile:

- BDO, Reporte Multifamily número 22.
- BDO, Reporte Multifamily número 35
- BDO, Reporte Multifamily número 36.
- Tesis: Multifamily, renta residencial profesional, transformación del mercado de la vivienda en Santiago de Chile.
- Cuadros estadísticos del INE sobre el último censo.
- Informes y cuadros estadísticos realizados por NMHC, principalmente: “Future of student housing demand”.

1.6 Fundamentación

1.6.1 Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación tiene como finalidad poder evaluar la viabilidad de generar un modelo operacional para Multifamily estudiantiles, bajo una visión sustentable y hotelera.

Específicamente en Chile, tras la llegada de este modelo residencial se ha evidenciado una gran expansión, como señala un artículo de “Radio pauta” a través de una entrevista acerca de las claves de la actual expansión de los edificios Multifamily, con el manager del área de Multifamily de Colliers, Juan Pablo Amenabar, el cual señala que bajo operación se encuentran alrededor de 150 edificios y que para 2025 se estima un aumento de 25 edificios.(Parro, 2023).

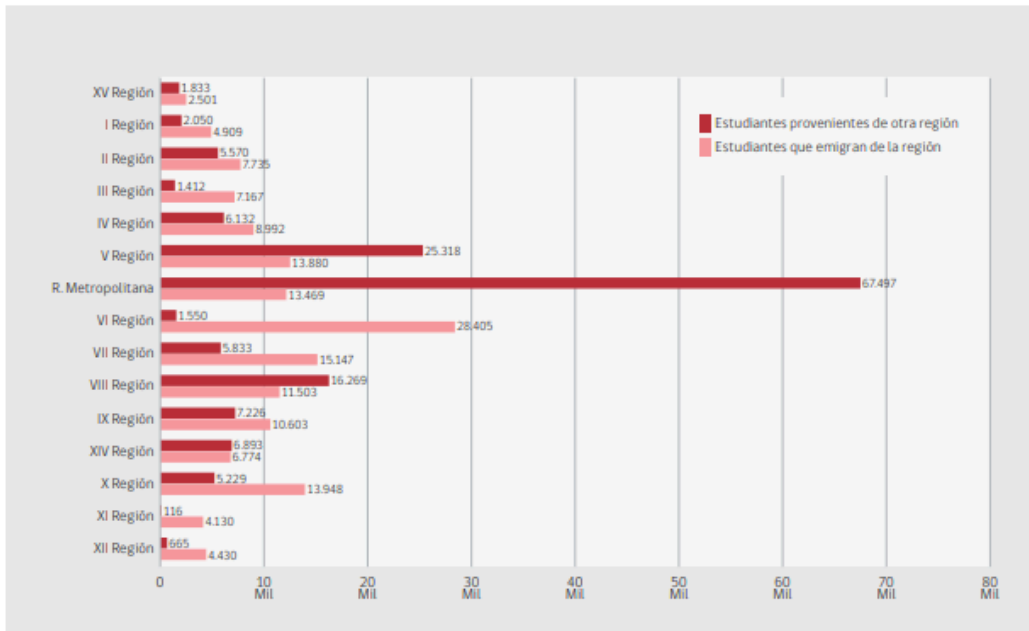
Existen 5 tendencias las cuales se impondrán en el año 2022, en el área inmobiliaria en Chile, dentro de las cuales se encuentran los Multifamily, ya que marcan tendencia en el área de inversiones y tecnología, además menciona que el funcionamiento de los Multifamily y la tecnología que involucran son lo que hacen de este modelo de renta tan atractivo para un segmento, donde destaca a Estudiantes, Recién casados y Solteros. (Embry, 2022).

Además teniendo en cuenta la cantidad de estudiantes que migran desde regiones para poder estudiar, crece consigo la demanda de residencias estudiantiles. Es por esta razón que se decidió plantear esta propuesta, para poder vincular este tipo de alojamiento junto con este de público específico.

La idea de generar este análisis al modelo de operación en este tipo de alojamiento, es incorporarse al mercado con una propuesta que actualmente está en crecimiento, además teniendo en cuenta que la mayor cantidad de matrículas de educación superior es en la Región Metropolitana con aproximadamente el 51% de las matrículas a nivel nacional en el 2023, por ende es indispensable no pensar en ellos, es por esta razón es que se determinó, focalizar esta investigación en ese público objetivo.

Por otro lado, se pretende incorporar a este análisis las medidas sustentables en los alojamientos, basándonos en certificaciones internacionales como LEED, para así determinar posibles ahorros en diferentes etapas, como inversión y operación. Esto con la finalidad de lograr un equilibrio del Triple Resultado (Tripple Bottom Line), es decir, en los ámbitos social, ambiental y económico, y poder tener una diferenciación y mayor competitividad dentro del mercado, ya que hoy en día la sustentabilidad es demandada para la mayoría de las personas.

Gráfico N° 1 – % Estudiantes que emigran y son recibidos por otras regiones



Actualmente existen diferentes certificaciones o normativas en cuanto a la construcción sustentable, como lo es la normativa internacional LEED, y también CES, estas normativas, son un plan regular de cómo un edificio debes ser construido bajo estándares que se consideren sustentables, y los multifamily no se quedan atrás en cuanto a la sustentabilidad, desde la visión de la normativa LEED, para conseguir dicha certificación se consideran una serie de parámetros los cuales ya están previamente expuestos por la misma, como por ejemplo, ubicación y transporte, eficiencia de agua, energía y atmósfera, entre otros apartados que son los que este sistema evalúa al momento de certificar alguna construcción y en especial a lo edificios Multifamily.

Dentro de la certificación, como una vista rápida en lo que consisten estos diferentes parámetros, se puede mencionar que:

Ubicación y transporte: Apela a la construcción en lugares estratégicos, donde el transporte público sea preferido por los consumidores, y logre un beneficio económico al desplazarse en transporte público y así evitar mayor cantidad de aglomeración por transportes privados.

Lugares Adecuados: Se refiere a la elección correcta del terreno para que la construcción tenga el mínimo impacto posible, reduciendo la contaminación del agua y aire.

Eficiencia energética: Hace referencia a reducir el consumo energético en todas las fases, tanto de construcción, y post operación, además de la utilización de fuentes de energía renovables.

Recursos y materiales: Este apartado trata sobre los materiales a utilizar , la gestión de residuos, la compensación, entre otros.

Estos son algunos de los apartados que evalúa LEED, para certificar edificios multifamily, por lo que al momento de pensar en la implementación de un modelo como el planteado en relación a este tipo de residencias, es indiscutible, no incluir la sustentabilidad.

Incluyendo lo anterior con respecto a sustentabilidad, es importante mencionar que es un paso para lograr que el público objetivo en cuestión, se sienta cómodo, teniendo en cuenta que es un público más bien joven, que valoran el medio que los rodea, por lo cual es un factor clave pensar en sustentabilidad si a estudiantes no referimos, por eso mismo, se alinea con brindar a los estudiantes un tipo de alojamiento accesible, con servicios de excelencia, con estándares superiores en comparación a otras residencias estudiantiles, ya que es el público que valora y le importa la sustentabilidad como tal.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

La investigación a tratar es definida como una investigación exploratoria, esto quiere decir que es el primer acercamiento a un problema. Es abordado cuando aún no se ha acercado o estudiado con respecto a un tema, en este caso es un análisis de viabilidad de un modelo operacional de Multifamily, dedicado a estudiantes, incorporando la sustentabilidad

El enfoque cuantitativo buscará un análisis de datos específicos y básicos de sus características, como el tamaño del mercado, la cantidad de empresas enfocadas a la operación de Multifamily en Chile, modelos operacionales existentes respecto al tema planteado, preferencias del usuario al que irá enfocado y Cantidad de estudiantes que vienen a estudiar a la Región Metropolitana.

El enfoque cualitativo generará ideas por medio de investigación, con textos más bien lingüísticos, encuestas explicando la opinión de la muestra con el fin de analizarlos y generar retroalimentaciones, que medidas sustentables implementarían a la operación de estos, etc.

2.2 Etapas y fases de la investigación

Esta investigación se dividirá en 3 etapas:

2.2.1 Levantamiento de información

Objetivo: Este consiste en una investigación global respecto al tema elegido, acompañado de documentos, estadísticas de segunda fuente con tal de profundizar completamente en lo que conlleva al análisis antes planteado.

Metodología:

- Buscar información confiable que nos entregue datos necesarios sobre oferta, demanda, público objetivo (estudiantes), modelo de negocios de los Multifamily y modelos operacionales.
- Entrevistas y visitas a operadores de Multifamily.
- Investigar acerca de las medidas sustentables más frecuentes en Multifamily

2.2.2 Examinación de primeras fuentes

Objetivo: Esta etapa estará enfocado al trabajo de campo que se efectuará con tal de analizar e adquirir conocimientos de una fuente primaria, entrevistas a los colaboradores de empresas de operación de edificios, como también a los encargados de administrar Multifamily en Chile, comprobar la distribución de estos, la eficiencia de resultados dependiendo la situación y las posibles situaciones complicadas o problemas a los que se enfrentan como empresa y como mercado.

Metodología:

- Visitar distintos Multifamily que operan en la Región Metropolitana.
- Crear cuestionarios para entrevistas.
- Entrevistar a colaboradores y encargados de operar los Multifamily.
- Realizar encuestas al público objetivo

2.2.3 Análisis y retroalimentación:

Objetivo: Por medio del paso anterior de examinación de primera fuente, se realizará un análisis global y una comparación de las fuentes a las que se acudió, con tal de reafirmar el enfoque inicial, el cual puede variar dependiendo el levantamiento total de información, como puede complementarse y así realizar una retroalimentación para generar la idea de emprendimiento acompañado de varios fundamentos confiables.

Metodología:

- Categorizar y organizar la información para facilitar el análisis.
- Identificar tendencias.
- Comparación de la información.
- Reflexión del análisis para la implementación de mejoras.

2.3 Diseño muestral

Se realizará una muestra en la Región Metropolitana no probabilística. La muestra se seleccionará de manera planificada y considerando los objetivos de investigación.

- 1.- Población objetiva: Estudiantes de otras regiones que residen en la Región Metropolitana
- 2.- Marco muestral: Se involucra a distintos edificios Multifamily al igual que a estudiantes provenientes de otras regiones del país ya sea que residan en Multifamily o en otra residencia.
- 3.- Tamaño de muestra: El proyecto de investigación se enfocará en los principales operadores de Multifamily en la región Metropolitana y en un número de 40 estudiantes.
- 4.- Método de muestreo: Se utilizará un enfoque de muestreo por conveniencia e intencional, lo que implica seleccionar información disponible que cumpla con las características necesarias para la investigación.
- 5.- Selección de muestras: Contacto con los operadores de Multifamily como también vía encuesta el público de estudiantes.

2.4 Técnicas e instrumentos de recopilación y obtención de datos.

En cuanto a la obtención de datos, para un correcto desempeño y análisis, se deberá considerar primero, técnicas de recolección;

2.4.1. Primarias:

- a. Observación directa: En primera instancia este tipo de recolección será útil para poder identificar qué tan efectivos son los servicios que los Multifamily ofrecen y cómo los ofrecen en esta parte de la recolección, es netamente desde una visión externa, sin interferir de mayor manera en el funcionamiento de dichos servicios.
- b. Encuestas: A través de encuestas online semi estructuradas se obtendrán datos más específicos, según necesidades y estudio del público específico. Con el de poder generar una base de datos.
- c. Entrevistas: Será necesaria y utilizada, para poder generar encuentros con personas que gestionen o administren Multifamily, para determinar puntos débiles o difíciles en la gestión para incrementar esfuerzo y lograr mejorarlos desde la génesis del modelo operacional.
- d. Fotografías: Esto para evidenciar ciertas cosas puntuales y de interés de mejoramiento en cuanto a la sustentabilidad.
- e.

2.4.2. Secundarias

- a. Documentos Online: Esta herramienta es indispensable, ya que la gran parte de la información está en la web y además son más accesibles, la utilización de documentos de carácter investigativo, estadístico serán de gran utilidad para poder obtener buenos datos.
- b. Censos: Útil para obtener datos segregados y específicos, esto para generar tablas informativas.

- c. Sitios web: Para identificar información útil en relación al proyecto investigativo.
- d. Legislación: Base legal sobre este tipo de alojamiento, sobre sustentabilidad y otros puntos a tratar en este proyecto, donde se guiará bajo una visión a nivel país.

2.5 Alcances

Como se menciona anteriormente se realizará una investigación exploratoria, en base a la información encontrada sobre los Multifamily en general, además agregando un enfoque hacia la sustentabilidad, se decidió complementar la investigación con un análisis de las distintas buenas prácticas en base al cuidado del medioambiente, que se rigen actualmente en distintos modelos operacionales.

El análisis sobre la sustentabilidad, orientado a los Multifamily es algo que hoy en día es fundamental para todo tipo de edificación, por el hecho de generar un beneficio al medioambiente y al cuidado de este mismo.

Las distintas estrategias para abarcar la investigación son las distintas alternativas que tendremos para diferentes problemas que puedan surgir, por ejemplo, realizaremos entrevistas, análisis de documentos estadísticos y encuestas.

A medida que avanza la investigación se buscará identificar distintos sesgos o limitaciones que puedan surgir en esta, así evaluando los métodos y resultados obtenidos, en base a este análisis se podrán reconocer distintas problemáticas para preguntas de investigación a futuro.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Resultados

El análisis propuesto determinó que es **viable** crear un modelo operacional de Multifamily estudiantil con una visión sustentable y hotelera que pueda ser utilizado de forma común en varias edificaciones, siempre y cuando estas edificaciones y sus administraciones cumplan o consideren una serie de factores clave, que a grandes rasgos, serían: sustentabilidad, accesibilidad, movilidad y que posean servicios o amenities.

3.2 Discusión y análisis

El resultado final de la presente investigación, fue formulado por el equipo de estudiantes en base a la discusión y análisis de 6 fuentes de información levantadas en el proceso investigativo. En un principio, la entrevista realizada por parte del equipo de estudiantes a Cristian Retamal, Socio de Level, empresa que administra edificios Multifamily. Por otro lado, se realizó también una discusión y análisis sobre una encuesta digital diseñada por los estudiantes, la que se difundió por la red social Instagram, y contó con un total de 34 respuestas. También, la visita al edificio Multifamily Somma plaza Ñuñoa, una visita a residencia universitaria Fantastic en Providencia y por último las fuentes digitales que se investigaron para la realización del informe. A continuación se presenta el análisis respectivo:

Entrevista Socio Level

La entrevista (Adjunta en Anexos) fue realizada a Cristián Retamal, socio de Level, empresa administradora de Multifamilys que es parte de Eurocorp. Esta tenía la función de lograr obtener información fidedigna y actualizada sobre los principales factores que se deben considerar a la hora de administrar un edificio Multifamily en la Región Metropolitana, y en ese sentido, ser una herramienta informativa clave para la finalidad del actual caso.

Cristian Retamal es un Ingeniero Civil Industrial que tiene más de 30 años de experiencia en diferentes rubros, pero principalmente se ha desempeñado en el rubro inmobiliario. Durante aproximadamente 2 años se desempeñó como Gerente General de Eurocorp, una importante empresa del rubro inmobiliario con más de 30 años en funcionamiento. Eurocorp se enfoca en el desarrollo inmobiliario sustentable, y tiene una fuerte orientación hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Por otro lado, Cristian Retamal, en su experiencia como Gerente General de Eurocorp, se enfocó en el desarrollo sostenible de activos inmobiliarios, siempre pensando en lograr mejoras en la calidad de vida de las personas y su relación con los entornos. (Retamal, 2024)

Con previo aviso y coordinación con Cristian, el edificio Multifamily que se visitó está ubicado en Vicuña Mackenna 1421, en la comuna de Ñuñoa, el día Martes 10 de Octubre de 2023, a las 10:30 hrs. Como bien se mencionó con anterioridad, la función de esta entrevista era determinar cuáles son los principales factores que se deben considerar en la gestión de las operaciones de un edificio Multifamily, según Cristián Retamal, el entrevistado. De acuerdo a la experticia con la que cuenta Cristián, se le consideró como un entrevistado más que óptimo para lograr el cometido de la entrevista.

La entrevista contó con un total de 8 preguntas que fueron realizadas en modo de conversación con Cristián a medida que se recorrieron las diferentes instalaciones del edificio Multifamily. En el recorrido, se visitaron 2 departamentos, uno de la clase 1D1B y 2D2B, los quinchos, se visitaron también dos gimnasios, estacionamiento, una sala de juegos para niños, salas de reuniones y coworking, la zona de calderas y medidores de consumo energético y el hall de ingreso al edificio. Esta visita fue esencial para conocer de primera mano las instalaciones, terminaciones y los amenities que se incluyen en los edificios de Eurocorp.

Dentro de las 8 preguntas que fueron realizadas a Cristián, 1 de ellas se enfoca en los amenities e instalaciones con los que cuentan sus edificios y su valoración por parte de sus huéspedes, 2 están enfocada en el rol que cumple la tecnología en la gestión de los Multifamily e indicadores de sustentabilidad. 2 de ellas están enfocadas en el público objetivo de Level y su relación con sus clientes, 1 enfocada en el rol que cumple Level dentro de Eurocorp, 1 pregunta sobre su modelo operativo y por último una pregunta sobre los obstáculos del día a día en la administración de un edificio Multifamily. A continuación, un análisis de las preguntas de la entrevista:

Amenities e Instalaciones

La pregunta sobre amenities e instalaciones (Pregunta 2) era clave para orientarse en cuanto a los desafíos que significa la gestión y administración de los Multifamily. Así mismo, el hecho de que esta haya sido complementada con apoyo visual de las diferentes instalaciones (Fotos en Anexos), facilitó el reconocimiento y comprendimiento de la función de cada instalación. Los principales amenities con los que cuenta Level en sus edificios, son una respuesta a la valoración que sus clientes le otorgan a los mismos, y están diseñados en función de la satisfacción de éstos.

Rol de la tecnología e indicadores de sustentabilidad

La pregunta sobre el rol de la tecnología en la gestión de los Multifamily (pregunta 3) fue considerada como una de las preguntas clave para el desarrollo de la investigación. Se pretendía que brindara información sobre tecnologías más relacionadas con el control de acceso, softwares de administración y seguridad, y resultó que la tecnología que se utiliza en los edificios Multifamily de Level tiene también una estricta relación con la gestión sustentable de los edificios. Dentro de los elementos mencionados se encuentra el control de acceso con huella digital, sistema de calderas de condensación en cascada, estandarización de todos los sistemas y softwares de administración por parte de Eurocorp, los transformadores energéticos de cliente libre, entre otros.

De la respuesta a la pregunta 3, se pueden extraer las siguientes conclusiones que, asimismo, sirven de orientación para la finalidad del presente proyecto. En un principio, el rol de la tecnología en los multifamily está estrictamente relacionado a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, y también a la gestión sustentable de los Multifamily. En ese mismo sentido, los clientes de level valoran la tecnología utilizada en función de mejorar la seguridad en los edificios, y también valoran la tecnología que está enfocada en mejorar la calidad de su estadía en los edificios. Por otro lados, todos los sistemas y softwares, instalaciones y terminaciones, amenities y servicios, como también todas las medidas de gestión sustentable de los edificios por parte de Level, son estandarizados por Eurocorp, lo que significa que se utilizan los mismos en todos los edificios Multifamily administrados de Eurocorp administrados por Level.

En cuanto a los indicadores de sustentabilidad, se concluye que están estrictamente relacionados con la tecnología utilizada, específicamente con el sistema de calderas de condensación en cascada y los transformadores energéticos de cliente libre.

Público objetivo de Level, y la relación que Level mantiene con éstos.

Las preguntas 6 y 8 estaban enfocadas en determinar si los estudiantes forman parte del público objetivo de Level, y también estaban enfocadas en identificar si es que level realizaba acciones para generar un sentido de comunidad entre sus huéspedes. En ese sentido, se puede aseverar que Level si realiza acciones para generar comunidad entre sus huéspedes. Por otro lado, la respuesta sobre su público objetivo fue reveladora en el sentido de que los estudiantes no son considerados como parte esencial de sus huéspedes. El público objetivo de Level es más bien un perfil familiar o de amigos que arriendan juntos para disminuir costos.

Rol de Level dentro de Eurocorp.

El rol de Level dentro de Eurocorp era conocido por los integrantes del grupo. Aun así, sirvió para reafirmar que Level no administra tan solo edificios Multifamily, si no también de renta tradicional.

Modelo Operativo

La pregunta 5 se considera la pregunta principal dentro de la entrevista. Esta fue diseñada para orientar sobre la viabilidad de diseñar un modelo operacional que fuera estándar para diferentes Multifamily. La respuesta que se entregó fue clave para orientar la conclusión final del presente proyecto. En base a lo que respondió Cristián, se fue determinando que la viabilidad del modelo operacional se veía cuestionada. En el caso de Level, es Eurocorp quien diseña, planifica y gestiona la

construcción de los edificios, y por ende, quien determina las medidas sustentables que se utilizaran, los amenities y zonas de uso común con las que contará cada edificio, las terminaciones de cada departamento, los softwares de administración, y otras medidas que fueron consideradas por el equipo de estudiantes, como aquellos factores clave para el diseño de un posible modelo operacional para multifamily enfocado en estudiantes.

Problemas del día a día.

La pregunta 7 entregó resultados esenciales para identificar factores clave en la gestión diaria de los Multifamily. Aspectos como el mantenimiento, la limpieza y el funcionamiento general de las instalaciones y tecnologías son elementos que debieran ser considerados en el diseño de un modelo operacional para edificios Multifamily.

Encuesta a estudiantes

La finalidad de la encuesta fue obtener información de estudiantes de regiones primordialmente, y las necesidades primordiales. como también las básicas que son tomadas en cuenta a la hora de buscar un lugar para arrendar, todo esto a nivel macro.

Esta encuesta tuvo una cantidad de 34 respuestas de estudiantes, con la finalidad de entender cuál es la opinión y como se está desarrollando en torno a hospedaje el público al que nos dirigimos con esta investigación, esto para comprender cuál es su posición frente al mercado, especialmente a la oferta de este.

Lo que se logró obtener a través de esta encuesta fue que en promedio gran parte de los entrevistados son de regiones externas a la Metropolitana, arriendan departamentos de 2d, 1b y 2d, 2b. En promedio, las comunas más solicitadas para arrendar son Providencia y Santiago Centro, y en cuanto a sustentabilidad que se emplea en los edificios en los que viven los encuestados cuentan con distintas formas de aplicar la sustentabilidad, aunque bastante simples las medidas, las más utilizadas son Reciclaje e iluminación con sensores de movimiento.

Otro aspecto relevante destacado en la encuesta, es aquellos servicios complementarios que fueron señalados por los encuestados como los más relevantes a la hora de tomar una decisión entre una residencia u otra. La pregunta número 6 de la encuesta, hace referencia a aquellos servicios que los encuestados, en su condición de estudiantes, consideran útiles o necesarios para incluir en una residencia con el fin de que su estadía sea más confortable. Dentro de los servicios más destacados, Piscina, quíncho, cowork y gimnasio son aquellos servicios que fueron más votados por los encuestados, junto con seguridad y control de ingreso.

Visita Multifamily Somma

Al igual que la visita al Multifamily Level y la entrevista que se llevó a cabo a uno de sus socios, Cristian Retamal, la finalidad de la visita que se realizó por el equipo al multifamily Somma, fue poder identificar qué factores son aquellos que tienen una mayor influencia en las operaciones de un edificio de renta residencial como lo son los multifamily, y también identificar los factores que tienen una mayor influencia sobre la calidad de los servicios o amenidades, y la percepción de estos por parte de los usuarios/residentes.

A diferencia de la visita al Multifamily Level, en esta instancia no se realizó una entrevista con preguntas específicas, y la persona encargada de llevar a cabo la visita fue Javiera Pereira, ejecutiva de Somma.

Durante ésta, se recorrieron las diferentes áreas comunes del Multifamily, además de los estacionamientos, bodegas, zona de calderas, bicicletteros, entre otros. También se visitaron los departamentos de tipología 1B + 1D, y 2B +2D.

La relevancia de este recorrido radica en que se hizo énfasis en identificar aquellos amenities que son mayormente utilizados por los usuarios en el Multifamily. De acuerdo a lo conversado con Javiera, aquellos amenities con mayor frecuencia de uso por parte de los usuarios eran la lavandería, quinchos, gimnasio y piscina en época de verano. Las zonas de cowork, a su vez, también eran altamente utilizadas por los usuarios.

Otro aspecto relevante rescatado de esta visita, es que se logró identificar algunas diferencias en la manera de administrar el área operativa de este multifamily, en comparación con Level. Entre ellas, se evidencio que en el Multifamily Level, se cobraba una tarifa de reserva, arriendo e incluso en algunos casos, una tarifa de garantía, para el arriendo de ciertas áreas comunes del Multifamily (Quinchos, salas de reuniones, gimnasio). Por otro lado, en el Multifamily Somma, tanto el gimnasio como los quinchos y las salas de reuniones tenían una tarifa de arriendo cero, siempre y cuando las personas que usarán los servicios fueran residentes.

Visitas residencias estudiantiles

El propósito de las visitas a las residencias estudiantiles Fantastic y Gorbea fue comprender el funcionamiento de este tipo de alojamiento y poder analizar aspectos operativos. Estas visitas forman parte de un estudio más amplio en el marco de la investigación en relación con las visitas a los edificios Multifamily.

El objetivo principal de estas visitas fue recopilar información detallada sobre prácticas y servicios ofrecidos por las residencias estudiantiles, con el fin de identificar áreas de mejora y buenas prácticas que pudieran ser implementadas. Se buscó comprender cómo estas residencias gestionan sus operaciones diarias, qué servicios ofrecen a los estudiantes y cómo abordan aspectos de sustentabilidad y satisfacción del huésped.

Realizando una comparación entre las residencias estudiantiles y los edificios multifamily, se puede observar una diferencia entre los servicios y áreas comunes que hay, por ejemplo en los edificios multifamiliares visitados, ambos presentan gimnasio, piscina, ingreso seguro, ya sea con huella o tarjeta, a diferencia de las residencias visitadas, que no presentan una tecnología desarrollada, no presenta gimnasio, piscina. La misma infraestructura es muy diferente, las residencias estudiantiles visitadas son casonas antiguas reacondicionadas, a diferencia de los edificios multifamily que son edificios diseñados para ser multifamily, incorporando nuevas tecnologías.

Cabe destacar que la sostenibilidad en este tipo de residencias es muy escasa, esto se debe a la infraestructura antigua en la que se establecen, los Multifamily a su vez aunque varios están situados en casonas antiguas, la sustentabilidad es un factor primordial para el funcionamiento operacional de estos al complementarse con los servicios ofrecidos.

A continuación, se disponen 2 tablas de datos extraídos en las visitas a ambas residencias Universitarias. Cada una de estas tablas fue completada durante y después de las entrevistas y visitas a las residencias respectivas:

Tabla 3: Residencia Universitaria Gorbea

Nombre Residencia: Residencia Universitaria				
Localización: Gorbea 2132				
Entrevistado: Doris Toledo			Correo: -	
INFORMACIÓN				
Tasa de Ocupación(%)		100%	Cantidad de Habitaciones	11
Alimentación:		No	Tipología de habitaciones	Individuales
Áreas comunes	SI (X)	NO	Precio por hab (D-M-A?)	(Por mes) \$250.000-\$280.000
Cuales	Baño(3) -Cocina-		Promedio hab M2	4-5 m2

	Lavanderia				
Año de construcción	Casona Antigua				
HUÉSPEDES					
Sexo dominante	Masculino (3M- 8H)	Edad Promedio	17-22	Solitario o Pareja	Solitario
Regiones o Metropolitana	Regiones				
SUSTENTABILIDAD					
RECICLAJE	NO				
Eficiencia energética	NO				
Sistema de aguas renovables	NO				
Tipo de calefacción	Caldera Eléctrica				
Sensores de iluminación	Sensores de movimiento, en escaleras				
Sistema de ventilación	Extractores en baños- Ventilador de techo				
Notas: - No se pide certificado que acredite que los huéspedes sean estudiantes. - Contratos de arriendo de 10 meses, de marzo a diciembre.					

Tabla 4: Residencia Fentastic

Nombre Residencia: Residencia Estudiantil Fentastic			
Localización: Joaquín Díaz Garcés #80, Providencia.			
Entrevistado: Genesis Morales		Correo: Contacto@fentastic.cl	
INFORMACIÓN			
Tasa de Ocupación(%)	80%	Cantidad de Habitaciones	37
Alimentación:	No	Tipología de habitaciones	Individuales

Áreas comunes	SI(X)	NO	Precio por hab (D-M-A?)		<\$300.000
Cuales	Zona fumadores, Lavandería, Cocina, Sala de estudios, Comedor, Baño(12).		Promedio hab M2		3 m2
Año de construcción		Casona antigua			
HUÉSPEDES					
Sexo dominante	-	Edad Promedio	18-24	Solitario o Pareja	Solitario
Regiones o Metropolitana	Regiones				
SUSTENTABILIDAD					
RECICLAJE	SI				
Eficiencia energética	NO				
Sistema de aguas renovables	NO				
Tipo de calefacción	Calefacción controlada en todas las habitaciones.				
Sensores de iluminación	NO				
Sistema de ventilación	NO				
Notas: No se incluyen personas que no sean estudiantes, Arriendo de habitaciones por noche a familiares, La residencia lleva funcionando 7 años.					

Por medio de un análisis global referente a todas las fuentes investigadas del proyecto, se llevó a cabo una serie de factores principales que se necesitan para la creación de un modelo operacional que pueda funcionar en distintos edificios.

Factores de análisis para un modelo operacional

En cuanto a los factores vinculados al análisis de viabilidad podemos destacar los siguientes: sustentabilidad, accesibilidad y movilidad, servicios y amenities.

A raíz de estos factores podremos determinar qué tan viable es la implementación de este modelo en edificios Multifamily, con el propósito de que sean una base para dicha implementación.

Sustentabilidad: En cuanto a este ítem, podemos destacar como factores base el reciclaje y gestión de residuos, eficiencia energética, gestión del recurso hídrico y ciertos elementos que fueron considerados como factor social dentro de la sustentabilidad. En cuantos a la eficiencia energética, lograr incorporar el modelo en edificios que cumplan con estándares que involucren esto, que cuenten con sensores de movimiento para así evitar en gran medida el gasto energético que involucra la luz en constante funcionamiento, luces led, igualmente para disminuir los gastos , y también mencionar la implementación de paneles solares, para tener una fuente de energía renovable. Sobre el reciclaje y gestión de los residuos, es necesario disponer como mínimo de contenedores generales para la disposición y separación de los residuos, así como también contar con un sistema de recolección de estos. En cuanto a la gestión eficiente del recurso hídrico, que cuenten con un sistema de calderas en altura, y dependiendo del edificio, si cuenta con áreas verdes, que tenga un sistema de reutilización del agua. Acerca del factor social, se cree indispensable contar con instancias y actividades que generen comunidad entre usuarios.

Movilidad/Accesibilidad: Este factor hace referencia a la cercanía a medios de transporte públicos, de manera que la localización conste de una buena accesibilidad por parte de los arrendatarios, ciclovías cercanas como también bicicleteros y estacionamientos dentro del recinto aportando más seguridad como gestión del edificio, esto con el fin de simplificar el desplazamiento por parte de los estudiantes que son los principales consumidores.

Servicios y amenities:

Este factor entrega mayor comodidad para los usuarios, siendo los más importantes zona de trabajo o estudio que incluya wi-fi y comodidad para trabajar, gimnasio, sector de lavandería, sistema de acceso con tarjeta, código o huella, personal disponible 24 horas, sistema de cámaras. E instalación de piscina, libre o cubierta según ubicación.

Tabla 5: Comparación sustentable de Multifamilys visitados

	Energía	Agua	Residuos	Salud/Bienestar	Manejo/Operación
Multifamily Level	-Transformadores energéticos de cliente libre. -Equipamiento full electric.	-Calderas de condensación en cascada y sistema ablandador de aguas.	-Sistema de reciclaje.	-Realización de actividades en comunidad como ferias y actividades en días festivos.	-Control de ingreso por huella digital. -Estandarización de sistemas de Eurocorp.
Multifamily Somma	-Sensores de movimientos.	-Sistema de calderas en cascada.	-Sistema de reciclaje básico (cartón, vidrio y plástico)	-Realización de ferias y actividades para la comunidad	-Control de ingreso con tarjeta residencial.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN, LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

4.1 Conclusión

Como se pudo evidenciar, el negocio de los Multifamily está posicionándose fuertemente en el mercado inmobiliario en Chile, y tanto la oferta como la demanda de Multifamily ha incrementado sus cifras de manera significativa. El enfoque del presente proyecto fue delimitar los parámetros y el contexto actual en Santiago de Chile, con el fin de determinar la posibilidad de establecer un nuevo modelo operacional para Multifamily enfocado en estudiantes, que sea atractivo y beneficioso para ellos, donde se les pueda entregar diferentes servicios hoteleros.

Esta idea de modelo pudiera ser una opción atractiva para los inversionistas, ya que, visto desde la sustentabilidad, la operación del edificio pretende generar ahorros significativos, tanto en eficiencia energética como hídrica, a través de la implementación de distintas estrategias.

Como bien observamos, los Multifamily son edificios residenciales que buscan complementar la renta con amenities hoteleros que resultan atractivos para los huéspedes. En general, los huéspedes que se alojan en Multifamily lo realizan por largas estadías, es por esto que los Multifamily incluyen en sus servicios amenities o servicios complementarios.

En base al levantamiento de información realizado y su posterior análisis, se evidencio que resultaría provechoso hoy en día un modelo operacional de Multifamily que esté enfocado al público estudiantil y pueda implementarse en varios edificios. Aun así, se cree que esto sería provechoso y factible siempre y cuando las edificaciones y sus administraciones consideren e implementen en sus operaciones, los denominados factores de análisis mencionados anteriormente. Por lo general, y según lo evidenciado por el equipo en las diferentes visitas y

entrevistas a las que acudieron, los multifamily incluyen en sus operaciones, prácticas sustentables como las mencionadas, y también incluyen en sus áreas comunes, servicios que le agregan valor a la estadía de sus usuarios. Comparando esto con la entrevista realizada a estudiantes de regiones que viven y estudian en la Región Metropolitana, y con las visitas a residencias universitarias efectuadas por el equipo, se pudo evidenciar una concordancia entre los factores que los estudiantes perciben como un valor agregado dentro de sus estadías, y los diferentes servicios y prácticas con las que generalmente cuentan los Multifamily.

Dentro de estos factores destacamos la sustentabilidad (eficiencia energética tanto en recursos hídricos como lumínicos), la movilidad y accesibilidad (que incorpora la cercanía de metros y paraderos, además de ciclovías) y por último, los servicios y amenities (que posean como base servicios como coworking, gym, bicicletas, lavandería, entre otros). Al tener estas características, el análisis de este modelo proporciona una base realista y funcional de cómo implementar una operación ideal para este tipo de residencias.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Limitaciones

-Debido a que este proyecto corresponde a una investigación exploratoria, existen varias limitaciones con respecto a la información verídica o confiable de la cual se investiga, esto quiere decir que existen informes, proyectos e información de los Multifamily como para realizar un estudio de mercado completo pero una limitada información con respecto a los procesos de operación de estos edificios.

-El requerir entrevistas con los distintos cargos de la operación de Multifamilys, esto porque generalmente sus intereses no es el explicar el modelo operacional que ocupan y divulgarlo, aparte de que en su mayoría los operadores de estos edificios son empresas grandes por lo que explicar un modelo de operación no es simple, se ha dificultado contactar con ellos ya sea por no haber respuesta o por tiempo de los mismos, limitando la nuestra propuesta en un principio del proyecto.

4.2.2 Sugerencias

-Contactar a los colaboradores ya sea desde conserjes hasta gerentes o administradores pertenecientes a este tipo de edificio y residentes de Multifamily con anticipación, ya que no existe mucha información vía web sobre el proyecto investigado.

-Buscar información de fuentes lo más confiables posible por ejemplo informes y proyectos que no están muy desfasados de la actualidad, ya que existe información variada por el poco conocimiento del tema.

CAPÍTULO V: ANEXOS

5.1 Informe del trabajo de campo

5.1.2 Planificación del trabajo de campo

➤ Resumen ejecutivo.

Esta planificación tiene como propósito, ser una guía o un modo de actuar en relación a cómo se llevará a cabo el trabajo de campo. Todo esto con la finalidad de elaborar un estudio detallado de primera fuente, y así poder obtener una base de datos fidedigna. En cuanto a lo que se hará en este trabajo de campo a grandes rasgos es visitar edificios Multifamily y Residencias estudiantiles, con el fin de coordinar entrevistas y encuestas con sus administradores o personal de las instalaciones, todo esto para obtener información real y de una fuente directa. La idea es poder conocer cómo es el funcionamiento de los diferentes Multifamily junto con el estudio del público objetivo, específicamente en encuestas. A raíz de las entrevistas y encuestas, se pretende obtener información de carácter vital para la realización del análisis operacional, y conocer de manera específica cuales son las diferentes aristas que los administradores de Multifamily deben considerar en su estrategia operacional para el correcto funcionamiento de los edificios, y la satisfacción de las necesidades de sus clientes y huéspedes.

Cabe destacar que uno de los principales factores a evaluar en las entrevistas es el factor sustentabilidad, en función del enfoque sustentable que se pretende dar al modelo operacional a realizar. En base a eso, elementos como satisfacción de huéspedes y percepción de los mismos de la sustentabilidad, así como las principales medidas que utilizan los diferentes edificios y sus administradores a modo de reducir, mitigar y compensación su impacto ambiental

➤ Ruta e Itinerario:

-Itinerarios y rutas alternativas.

Ruta: En relación al proyecto que se está trabajando, no posee una ruta como tal, más bien está ligado con los diferentes operadores de Multifamily con lo que se trabajaran, por lo cual la ruta depende de cómo logremos conseguir la información necesaria para este análisis. En caso de visitar algún alojamiento o en caso de contactar vía online con algún administrativo del edificio.

A grandes rasgos se puede decir que el trabajo de campo se realizará en Santiago y en las comunas que lo componen, con mayor relevancia en comunas que presenten edificios residenciales Multifamily.

Tabla 6: Itinerario trabajo de campo

Duración:	OCTUBRE 2023 - ABRIL 2024					
Nombre de la actividad	Descripción - Procedimiento	Producto/Resultado	Indicador de logro	Recursos necesarios	Limitantes	
Visita a Multifamily en Ñuñoa. Operador: Level. Entrevistar y Encuestar	Visitar un edificio Multifamily, para poder entrevistar a algún administrativo u operador, además de conocer las instalaciones y tener un acercamiento directo con la operación.	El resultado que se pretende desprender de esta actividad es comprender y entender cómo es el funcionamiento, junto con conocer las medidas que se toman en cuanto a sustentabilidad, la idea de esta actividad también es poder conocer el tipo de público que recibe el edificio o en más bien el operador.	Lograr visitar un edificio	Transporte ,Almuerzo, Grabadora de voz (Puede ser celular)	La única limitante en este tipo de actividad sería la disposición de los administradores de los Multifamily.	

Entrevistas Online	Llevar a cabo entrevistas online, dependiendo de la disponibilidad de los operadores y/o administrativos	Tiene como finalidad conocer sobre la operación, sobre la relación con los huéspedes o arrendatarios, de la estabilidad, al fin y al cabo se pretende lo mismo del punto anterior, a excepción de las visitas, todo esto ya que es difícil conseguir visitas a estos edificios si no existe un interés en arrendar.	Lograr obtener una entrevista.	Computador y buena conexión a internet	Disponibilidad de los operadores.
Encuestas a Estudiantes	Diseñar una encuesta y difundirla vía online, en relación al respectivo estudio del estudio del público objetivo.	La idea de esta encuesta es poder determinar el grado de aceptación del público objetivo al fin de este análisis, además recopilar una serie de datos útiles para un estudio más completo del target.	Tener al menos 30 respuestas en la encuesta.	Computador y buena conexión a internet	Llegar a la cantidad estimada de respuestas.
Visita Multifamily Somma de GreyStar	Visitar un edificio Multifamily, para poder entrevistar a algún	Lograr obtener información sobre la	Identificar cuáles son los	Medio de transport	Personal de la residencia apto para

	administrativo u operador, además de conocer las instalaciones y tener un acercamiento directo con la operación.	infraestructura del edificio, prácticas de sustentabilidad, servicios que entregan y aspectos destacados.	factores que pueden determinar la viabilidad de la creación del modelo operacional.	e para llegar al lugar, celular para fotos y notas	responder nuestras preguntas.
Visita Residencia Universitaria Gorbea	Visita para la obtención de datos, relacionado con los huéspedes, infraestructura y sustentabilidad.	Obtener datos relacionados con los huéspedes y la sustentabilidad, para hacer un análisis de la información recolectada.	Acceder a la información requerida	Disponibilidad del entrevistado, planilla de entrevista.	Personas a entrevistar, con limitación de dar respuestas, por políticas de la empresa.
Visita Residencia Fantastic	Llevar a cabo una visita a la residencia estudiantil Fantastic con tal de conocer el recinto y como funciona la gestión del mismo.	Obtener datos de la gestión y el funcionamiento del recinto como también la sustentabilidad empleada.	Acceder a la información requerida	Disponibilidad del entrevistado, planilla de entrevista.	Disponibilidad de administradora

➤ Autorizaciones y marco legal:

a.- Autorizaciones requeridas para la realización de la expedición.

El trabajo de campo a realizarse consiste en entrevistas presenciales con diferentes personas o administradores de los Multifamily que visitaremos. En su mayoría, las entrevistas serán realizadas en las dependencias de los respectivos Multifamily a visitar, y en ese mismo sentido, la principal autorización que se necesitará para llevar a cabo este trabajo de campo, son las de ingreso a los edificios para realizar las actividades planificadas, los cuales se obtendrán a través del contacto directo con las empresas a visitar, mediante correo electrónico, conversaciones por whatsapp u otro medio en el cual se pueda dejar un respaldo de la solicitud y la respectiva autorización para ingresar a los edificios. Esto se hará con cada uno de los lugares de índole privada que se visitaran.

Otra autorización necesaria será de parte de la escuela o de la universidad, para tener un respaldo que acredite que los miembros involucrados están en el respectivo trabajo de campo.

b.- Conductos y estrategias para la obtención de autorizaciones.

Los conductos que se utilizarán para la obtención de las diferentes autorizaciones, serán en su mayoría medios de comunicación digitales. Lo primordial es establecer una comunicación con las diferentes administraciones de Multifamily. Para esto, la estrategia a utilizar será en un principio acercarse de manera presencial a los edificios e intentar interactuar personalmente con algún encargado o representante de la administración. La finalidad de esto es introducir formalmente el proyecto y la finalidad, para luego solicitar un medio de contacto digital por el cual se pueda dejar un respaldo de la solicitud para tener una entrevista presencial.

En caso de no poder acercarse personalmente a los edificios Multifamily, se pretende contactar con las diferentes administraciones mediante un correo electrónico, u otro medio por el cual se pueda establecer comunicaciones. En este caso el correo electrónico suele ser la opción a utilizar, y es primordial que se deje respaldo de las autorizaciones y las solicitudes realizadas.

En cuanto a autorización por parte de la universidad, también por vías digitales y/o directamente en la oficina de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo.

➤ Plan de Gestión del Riesgo:

a.- Identificación y evaluación detallada de los riesgos.

Cuando se habla de incidente, *“Es un suceso no esperado ni deseado que no ha producido pérdidas, pero que bajo circunstancias ligeramente diferentes, podría haber dado lugar a un accidente”*. (Reyes & Bertranou, 2019).

Los accidentes son eventos no planificados que resultan en daño, son más graves que los incidentes ya que implican daño físico como también material o emocional. *“Consecuencia no deseada del funcionamiento del sistema que está vinculada con la integridad corporal del elemento humano del sistema”*. (Reyes & Bertranou, 2019).

El trabajo de campo de este proyecto se llevará a cabo en ciertas comunas, aún por definir, de la Región Metropolitana, las cuales los integrantes del grupo se desplazarán por medio de transporte público(metro-micro) a oficinas, edificios Multifamily, entre otros.

Alguno de los posibles **incidentes** que se puedan presentar durante el proyecto son los siguientes:

- Atraso, este se puede deber a distintas causas ya sea retraso del transporte público por fallas técnicas, congestión de personas en el transporte, algún problema personal de un integrante del grupo, etc.
- Colisiones leves del vehículo de transporte o entre 2 o más vehículos.
- Pueden haber hurtos o robos perjudiciales, ya sea de teléfonos, billeteras y/o hasta computadores que tengan información importante del proyecto.
- Alguna emergencia médica ya sea de algún integrante del grupo o algún pasajero del transporte.

Los posibles **accidentes** pueden variar en su gravedad y alcance, algunos ejemplos de ello:

- Choques vehiculares, pueden ocasionar lesiones en los pasajeros como también daños materiales significativos.
- Las caídas o tropezones pueden ocurrir caminando en la calle, en las instalaciones que se visitaran o en el transporte público, y pueden deberse a un error humano como también maniobras bruscas del chofer y/o superficies mal construidas y resbaladizas.
- Los atropellos pueden generarse por las aglomeraciones de vehículos en la ciudad, no respetando un cruce peatonal o desviación hacia la vereda.
- Posible incendio en instalaciones que se visitaran.
- Se pueden ocasionar accidentes en las escaleras mecánicas por caídas o mal funcionamiento de las mismas, como también un fallo en el ascensor dejando atrapadas a las personas dentro.
- Asaltos, involucrando daños a la persona que fue víctima.

b.- Medidas de prevención y mitigación.

PREVENCIÓN

- Conocer horarios de transporte público y de servicios de alimentación para prevenir una larga espera en zonas poco seguras.
- Elegir rutas seguras, optar por paradas de transporte público transitadas y en buen estado.
- Mantenerse atento y alerta a las situaciones que puedan pasar alrededor tuyo, para así prevenir un posible robo o situación peligrosa.
- Usar estas zonas, ya sea en zona pública como también dentro de edificaciones, para prevenir algún tipo de lesión y caída.
- Tener algún contacto con el cual puedas comunicarte de forma rápida en caso de una emergencia.
- Informarse de las reglas y protocolos con los que cuenta el edificio al que se visitará, para así prevenir situaciones no deseadas

MITIGACIÓN

- Optar por viajar en horarios menos congestionados con tal de evitar retrasos, posibilidad de accidentes y aglomeraciones.
- Ubicar las salidas de emergencias ya sea del edificio a que se visitará, y de los transportes públicos utilizados.
- Conoce rutas alternativas en caso de interrupciones en el servicio utilizado.

c.- Plan de respuesta inmediata ante emergencias.

- Informar a encargados de seguridad sobre cualquier incidente para contribuir a la seguridad de los presentes.

- Seguir instrucciones de los operadores y personal de seguridad en caso de emergencias o situaciones inusuales.

- Evacuar ordenadamente en caso de evacuar el edificio o transporte, hacerlo de manera ordenada y calmada siguiendo las indicaciones del personal y utilizando las zonas designadas para esto.

- Pedir ayuda en caso de una emergencia por lesión, buscar ayuda inmediatamente para tener la asistencia médica adecuada para la situación, así mismo, contar siempre con el contacto de emergencia designado.

- Robo o asalto, en este caso no poner en riesgo tu vida para cuidar algo material, sigue las indicaciones que te dan, ya que si lo contradices puede generar una situación aún más peligrosa.

➤ Impacto Ambiental:

a.- Principales emisiones, descargas y residuos.

Antes de todo, para comenzar con las medidas de prevención y mitigación, se debe considerar primero los posibles impactos ambientales que generará este proyecto, entiéndase como impacto ambiental, según la ley 19.300 como :*”La alteración del medio ambiente, provocada directa o indirectamente por un proyecto o actividad en un área determinada”*, teniendo en cuenta ese concepto, se puede comenzar con la identificación de los posibles impactos que generará el proyecto y trabajo en terreno.

b.- Impactos asociados a la actividad / matriz de impactos.

En la siguiente tabla, se especifica el impacto que las actividades a llevar a cabo pudieran provocar sobre una serie de criterios y aspectos tanto de la geografía como de la cultura propia de cada una de las comunas que se visitarán:

Tabla 7: Impacto ambiental del trabajo de campo

Actividad/Acción	Patrimonio cultural	Patrimonio arquitectónico	Nivel ruido	Contaminación Visual	Aire y huella de carbono	Comunidad local
Visita a Multifamily en Ñuñoa. Operador: Level. Entrevistar y Encuestar	No aplica: No será un recurso utilizado en las salidas de campo	Bajo: No se interviene el patrimonio arquitectónico	Alto: Los medios de transporte contribuyen a la contaminación acústica de las comunas que visitaremos	Alto: Los medios de transporte contribuyen a la contaminación visual de las comunas que visitaremos	Alto: El transporte contribuye a la contaminación del aire y a la emanación de gases contaminantes	Bajo: No se afecta de manera negativa a las comunidades locales
Entrevistas Online	No aplica: No será un recurso utilizado en las salidas de campo	Bajo: No se interviene el patrimonio arquitectónico	Bajo: El nivel de contaminación acústica será de mínimo impacto.	No Aplica	Bajo	Bajo: No se afecta de manera negativa a las comunidades locales

Actividad/Acción	Patrimonio cultural	Patrimonio arquitectónico	Nivel ruido	Contaminación Visual	Aire y huella de carbono	Comunidad local
Visita a Multifamily Somma plaza Ñuñoa	No aplica: No será un recurso utilizado en las salidas de campo	Bajo: No se interviene el patrimonio arquitectónico	Alto: Los medios de transporte contribuyen a la contaminación acústica de las comunas que visitaremos	Alto: Los medios de transporte contribuyen a la contaminación visual de las comunas que visitaremos	Alto: El transporte contribuye a la contaminación del aire y a la emisión de gases contaminantes	Bajo: No se afecta de manera negativa a las comunidades locales

Tabla 8: Escala de valoración del impacto ambiental

Escala de valoración del impacto ambiental
Alto
Medio
Medio bajo
Bajo
No aplica

De la tabla se puede desprender la conclusión de que el mayor impacto que se generará en las actividades del trabajo de campo es el transporte. Los medios de transporte afectan a la contaminación acústica, contaminación visual y ambiental de las comunas que visitaremos.

c.- Acciones de prevención y mitigación.

En función de que la principal causa del impacto que generará la salida a terreno fue identificada como el uso de medios de transporte para el traslado del personal del equipo, la principal medida de mitigación que se propone es el uso de transporte público por cada uno de los integrantes del equipo.

➤ Presupuesto:

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE GASTOS

Tabla 9: Gastos trabajo de campo

Gastos/mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Transporte	\$4.000	\$4.000	\$4.000	\$12.000

La tabla correspondiente a la estimación de gastos que se generarán durante el transcurso del trabajo de campo. Los gastos son únicamente relacionados al uso de transporte público, resultando un total de \$12.000 por todos los integrantes del grupo.

➤ Organización Roles y funciones.

La organización posee cuatro integrantes, los cuales son:

Evaluador y finanzas: Evaluará los resultados obtenidos en el trabajo de campo y además gestionará los recursos para poder llevar a cabo las visitas a los Multifamily.

Investigador de recursos y seguridad: Busca establecer conexiones, explorando oportunidades y se encarga de la seguridad durante la actividad.

Impulsor e implementador: Crea y lidera planes para la investigación.

Coordinador y finanzas: Gestor de reuniones y presupuesto necesario para realizar la actividad.

➤ Plan de acción:

a.- Programa de actividades, principal y alternativo.

En cuanto las acciones y actividades a realizar, se llevarán a cabo entrevistas, encuestas y visitas, las cuales principalmente son para recopilar información más específica sobre la operación de diferentes edificios Multifamily. De manera más específica, la información que se pretende obtener con las encuestas, visitas y entrevistas, varía dependiendo de a quién están orientadas.

En cuanto a las visitas y entrevistas, que deben ser realizadas al personal administrativo idealmente, se hacen con la finalidad de acceder a datos de difícil acceso, y más detallados, sobre el funcionamiento interno de los Multifamily, esperando poder conocer de manera minuciosa los diferentes factores a considerar a la hora de administrar edificios con características como lo son las de los Multifamily, factores tales como la tecnología y métodos de seguridad y acceso

que se utilizan, gestión de los recursos hídricos y energético, medidas de eficiencia energética, entre otros. Las encuestas están principalmente orientadas a los residentes, para saber desde su perspectiva como es el área administrativa de los edificios, y en general el nivel de satisfacción que sienten sobre los Multifamily y cuales son los aspectos que valoran más de los Multifamily, cuales son las motivaciones de los residentes al optar por un Multifamily.

En general todas las acciones y actividades, están vinculadas a la recopilación de información para lograr efectuar de mejor manera este trabajo investigativo, de una manera más completa y específica.

b.- Carta(s) Gantt.

Tabla 10: Carta Gantt trabajo de campo

1	2	3	2023					2024						
			OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	ENERO	MARZO	ABRIL				
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	GESTIÓN VISITA MULTIFAMILY CON PROFESORA GUÍA													
2	VISITA MULTIFAMILY CON GERENTE DE OPERADOR LEVEL													
3	ENTREVISTA VIA MAIL CON MULTIFAMILY													
4	REUNION PRESENCIAL DEL GRUPO DE TRABAJO													
5	ELABORACIÓN DE ENCUESTA A ESTUDIANTES													
6	RESULTADO DE ENCUESTA													
7	CORRECCIONES FINALES CON PROFESORA GUÍA													
8	VISITA MULTIFAMILY SOMMA PLAZA ÑUÑO													
9	VISITA RESIDENCIA UNIVERSITARIA GORBEA													
10	VISITA RESIDENCIA FENTASTIC													
11	ENTREGA DE INFORME PARA CORRECCIÓN PROFE GUÍA													

5.2 Entrevista Socio Administrador de Eurocorp, Level

Transcripción entrevista realizada por estudiantes de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo, hacia Cristián Retamal, socio administrador de Eurocorp, Level.

-Pregunta 1: ¿Level es una rama de Eurocorp que se dedica exclusivamente a administrar edificios Multifamily?

-R: No, level administra tanto edificios para arriendo de renta residencial (Multifamily) o renta tradicional

-Pregunta 2: Muchos Multifamily cuentan con amenities, ¿cuales son los que más aprecian sus residentes?

-R: Los amenities que nosotros escogimos en base a la aceptación y valoración por parte de nuestros residentes son la sala de juegos, salas de uso común, quinchos, lavanderías y gimnasios.

-Pregunta 3: ¿Qué rol juega la tecnología en la administración de sus edificios? ¿En qué áreas de la administración es más relevante el uso de tecnologías?

-R: Los aspectos en que más se valora la tecnología son en la seguridad y en las terminaciones. Algunas de las introducciones tecnológicas más relevantes para nuestros residentes son:

- Control de ingreso por huella digital: El control de ingreso con huella digital es una medida de seguridad que se utiliza para el ingreso al edificio, a los estacionamientos y a las zonas de uso común.

- Las zonas como gimnasios y quinchos tienen un acceso limitado en base al pago de cuotas, es decir, si tienes morosidad de más de 5 días, el acceso está restringido.

- Calderas de condensación en cascada y sistema ablandador de aguas. Este factor es clave en el tema de reducción de costos. El sistema de caldera central evita el consumo excesivo e innecesario de gas y agua caliente.

-Estandarización de sistemas de Eurocorp. Todos los softwares de administración de level son estandarizados por Eurocorp, es decir, todos los edificios de renta residencial administrados por Level cuentan con los mismos softwares y sistemas de administración central

-Transformadores energéticos de cliente libre. Básicamente, la energía llega a los transformadores generales del edificio, y se distribuye a los transformadores de cliente libre con los que cuenta cada departamento, en función de su consumo. En otras palabras, cada usuario paga lo que le corresponde a su consumo energético.

-Zona de lavandería con pago digital. Muy valorado por los usuarios. Si bien, cada departamento cuenta con una zona en la que se puede instalar una lavadora, existen casos en que a los residentes les sale más a cuenta pagar los 1700 pesos para lavar ropa una vez a la semana en vez de comprar una lavadora.

-Equipamiento full electric. No hay gas en los departamentos. Esto también ayuda a disminuir los costos operativos de los multifamily.

-Marcos pvc y termopanel para el aislamiento, y terminaciones de alto estándar, agregan un plus estético y de confort a los departamentos.

-Pregunta 4: ¿Cuáles son sus principales KPI's de sustentabilidad?

-R: Nuestros principales indicadores son el consumo de agua caliente y la iluminación. Hemos logrado disminuir en un 20% el consumo energético en nuestros edificios.

-Pregunta 5: Actualmente, ¿cuentan con un sistema operacional que ocupen en todos sus edificios o cada edificio opera de distinta manera?

-R: Eurocorp construye todos sus edificios desde cero, siempre enfocados y pensados para el arriendo. Level administra los edificios. El modelo de negocios y operacional es el mismo para todos los edificios. El sistema de administración central, la estandarización de los sistemas de Eurocorp, los softwares administrativos son siempre los mismos. Ahora bien, en cuanto al sistema

operacional, depende del equipamiento de cada edificio la manera en que se administra. Influyen muchos factores como plan de mantenimiento preventivo, ley de ductos, empresas de mantenimiento etc.

-Pregunta 6: ¿Realizan actividades para generar comunidad entre sus residentes?

-R: Si, tenemos diferentes actividades que se realizan durante el año. Existe el mercadito level, también realizamos diferentes cursos, como por ejemplo el curso de manejo de extintores. Realizamos celebraciones de halloween y navidad y también cumpleaños de nuestros trabajadores.

-Pregunta 7: ¿Cuáles son los principales obstáculos del día a día en la administración de un Multifamily?

-R: Los principales obstáculos del día a día en la administración son el mantenimiento, la limpieza y el funcionamiento general.

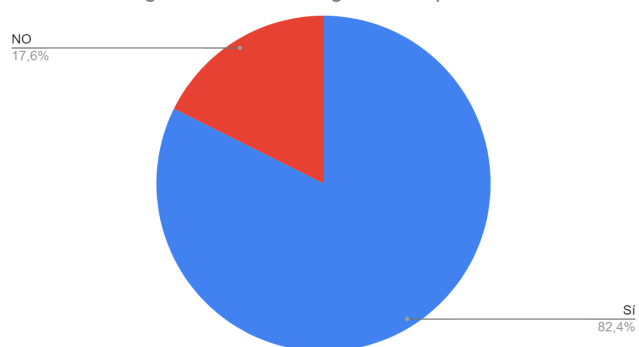
-Pregunta 8: ¿Cuál es su público objetivo?

-R: Por lo general, en las comunas de Santiago centro, Ñuñoa e Independencia son extranjeros. Tiende a ser un perfil familiar, es decir, una pareja con 1-3 hijos. También hay amigos, compañeros y estudiantes que arriendan juntos.

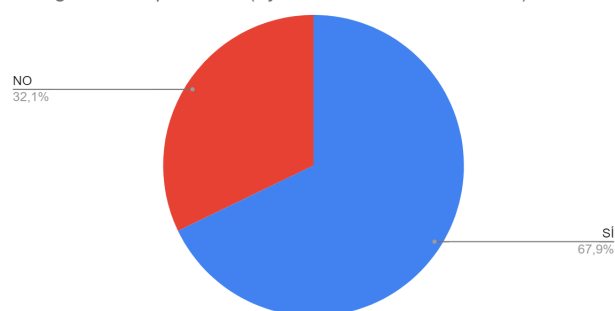
5.3 Gráficos e imágenes

Los siguientes gráficos pertenecen al resultado que se determinó en la encuesta hacia los estudiantes que migran a la Región Metropolitana, basándose en 13 preguntas y cada gráfico con datos y porcentajes de cada una

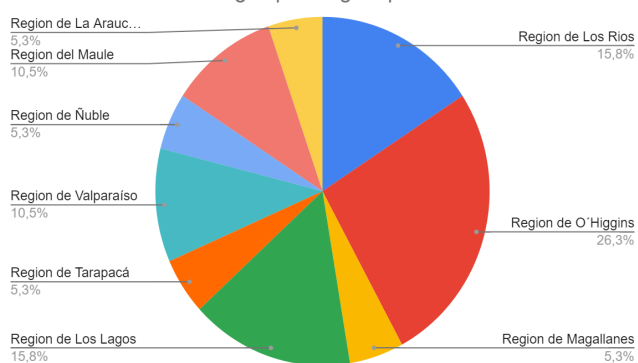
Recuento de ¿Estudias en la Región Metropolitana?



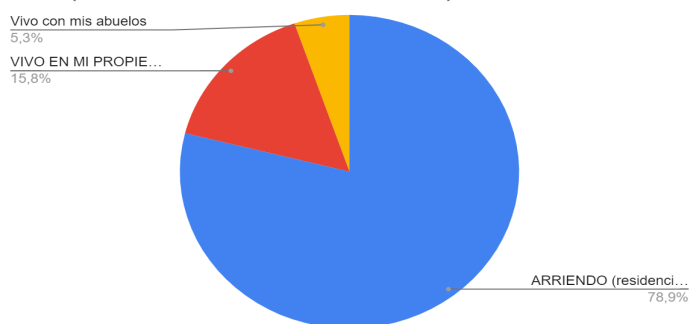
Recuento de ¿Es usted originario de alguna región que no sea la región Metropolitana? (Ej. Los Ríos o La Araucanía)



Recuento de Si es así ¿A que Región pertenece?



Recuento de Si eres de Región y estudias en la Región Metropolitana, selecciona la manera en que resides en la RM



Comuna	Porcentaje
SANTIAGO	25,0%
LAS CONDES	12,5%
SAN MIGUEL	12,5%
PROVIDENCIA	25,0%
NO ARRIENDO	6,3%
LO ESPEJO	6,3%
ÑUÑOA	6,3%
INDEPENDENCIA	6,3%

[illegible]

Category	Percentage
PISCINA, CO-WORK,...	6.7%
PISCINA, GYMNASIO,...	6.7%
AREAS VERDES, RE...	6.7%
PISCINA, GYMNASIO,...	6.7%
LAVANDERIA, AREAS...	6.7%
NO CUENTA CON ES...	6.7%
PISCINA, GYMNASIO,...	6.7%
PISCINA, CO-WORK,...	6.7%
AREAS VERDES, SIS...	6.7%
SISTEMAS DE CONT...	6.7%
REPARACIONES E IN...	6.7%
PISCINA, CO-WORK,...	6.7%
PISCINA, GYMNASIO,...	6.7%

Workspace Type	Percentage
PISCINA, CO-WORK,...	6,3%
CO-WORK, GIMNASI...	6,3%
PISCINA, CO-WORK,...	6,3%
LAVANDERIA, INTER...	6,3%
LAVANDERIA, AREAS...	6,3%
QUINCHO, SALAS DE...	6,3%
GIMNASIO, LAVANDE...	6,3%
PISCINA, QUINCHO,...	6,3%
PISCINA, CO-WORK,...	6,3%
QUINCHO, GIMNASI...	6,3%
PISCINA, CO-WORK,...	6,3%
GIMNASIO, LAVANDE...	6,3%

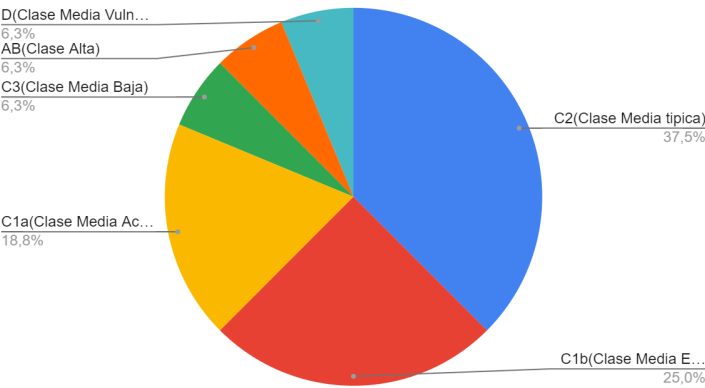


A bar chart with a vertical y-axis ranging from 0 to 20 in increments of 5. The horizontal x-axis has two categories: 'Si' and 'No'. The bar for 'Si' is blue and has the number '8' written inside it. The bar for 'No' is red and also has the number '8' written inside it.

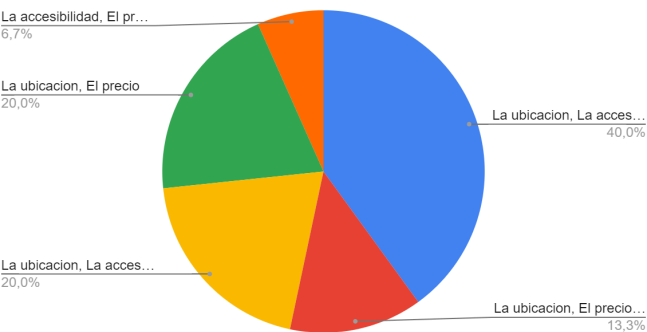
Categoria	Valore
Si	8
No	8

Residuo	Porcentaje
Reciclaje	25,0%
Solo reciclaje de residuo orgánico	12,5%
RECICLAJE, CARGA	12,5%
puntos de reciclaje	12,5%
reciclaje	12,5%
Habian luces con sensores	12,5%
Sector de reciclajes, a...	12,5%

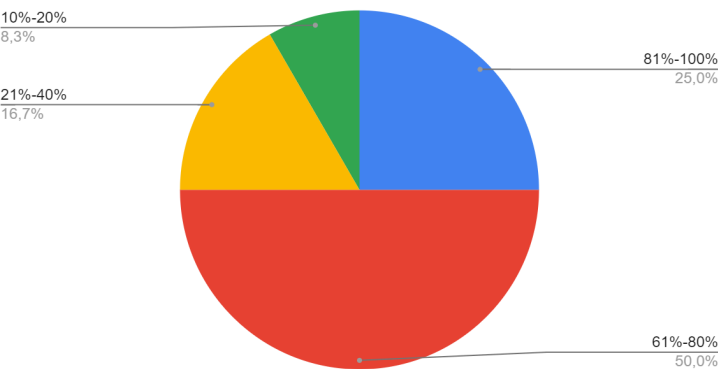
Recuento de ¿A que grupo socioeconómico pertenece?



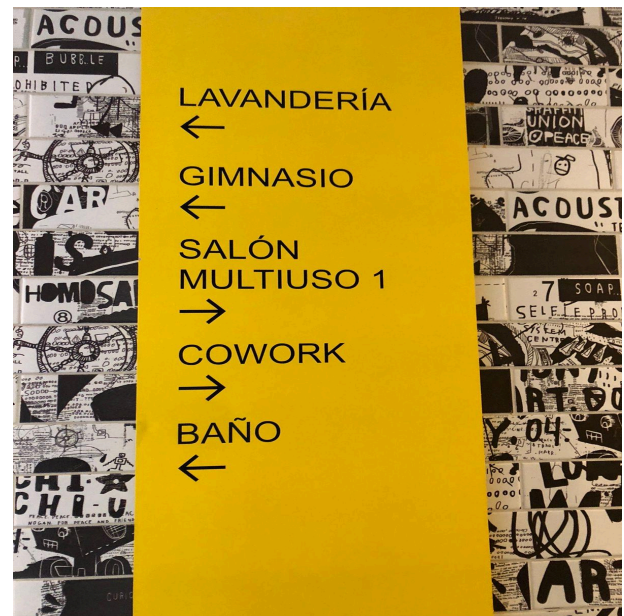
Recuento de ¿A la hora de arrendar que es lo que usted considera como un factor clave?

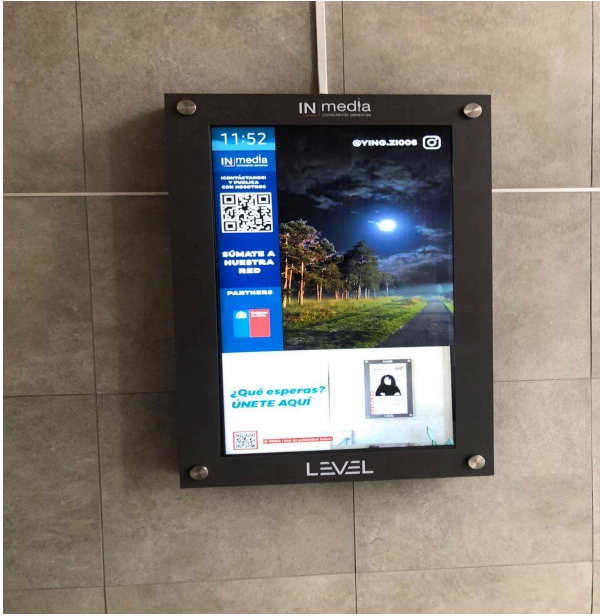


Recuento de Teniendo en cuenta la definicion de Multifamily, ¿En que rango usted estaria dispuesto a residir e un edificio...

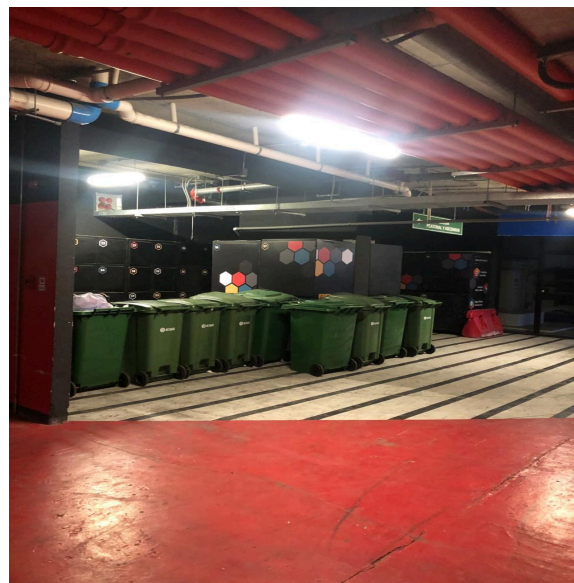
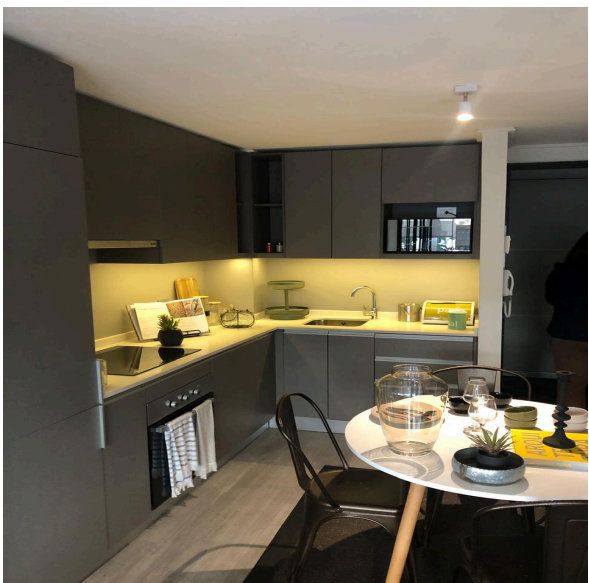
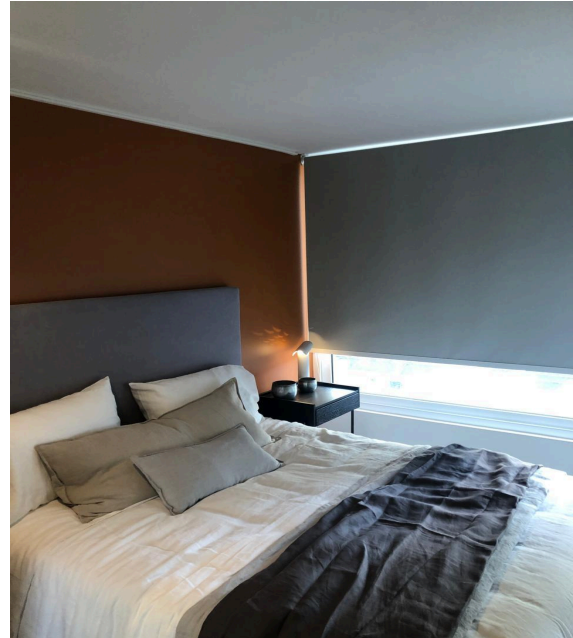


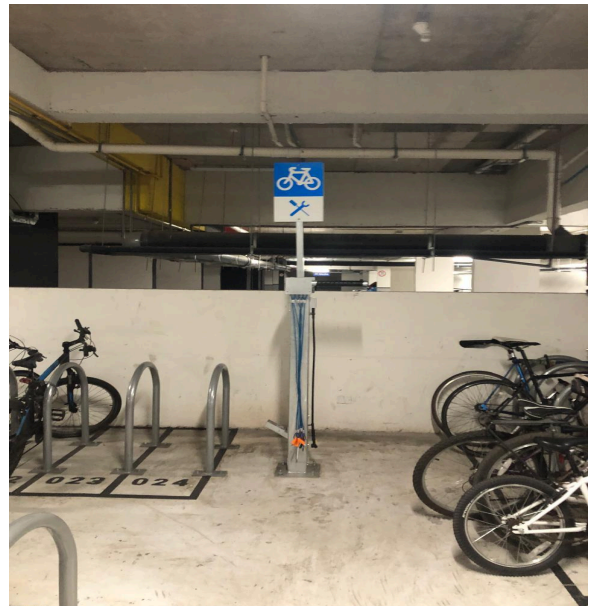
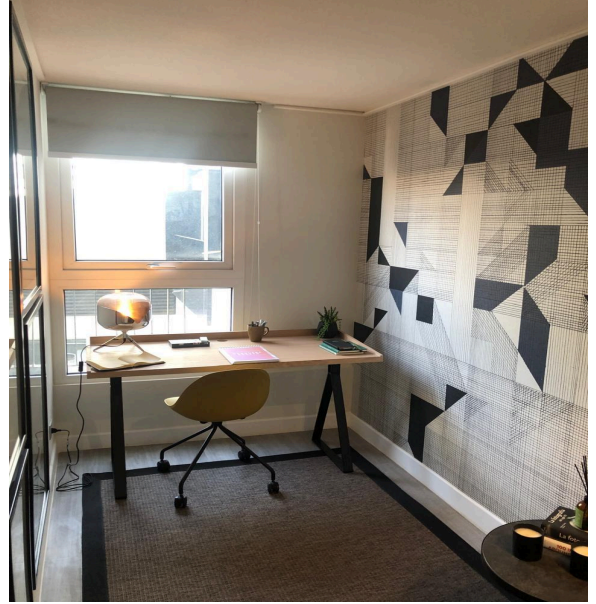
Visita Multifamily (Vicuña Mackenna 1432 Eurocorp) 03/10/2023

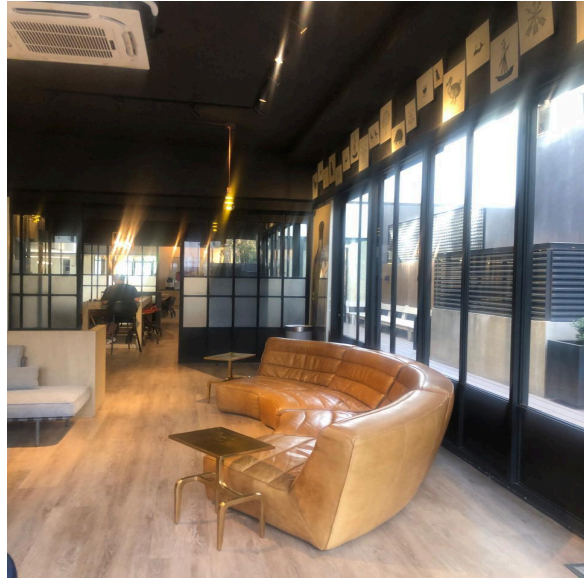


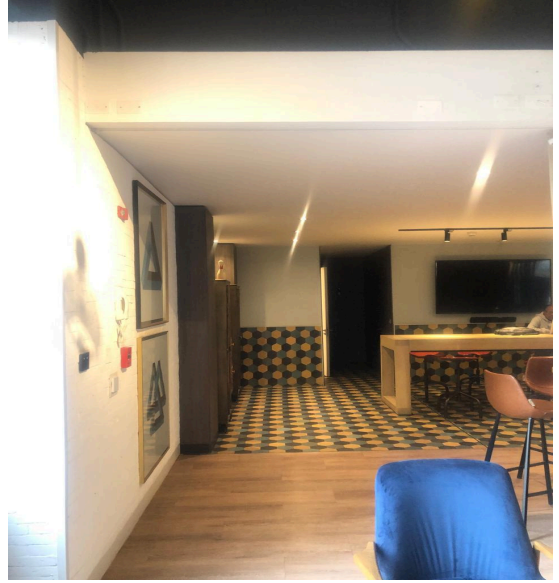
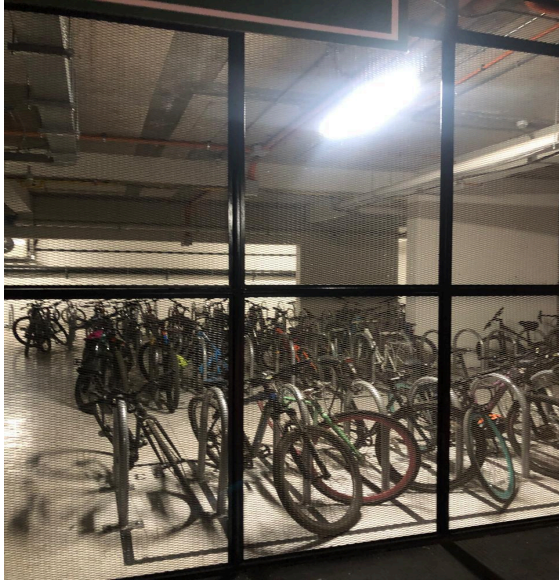


Visita Multifamily (Irrarrazaval 2899 Somma de GreyStar) 02/04/2024

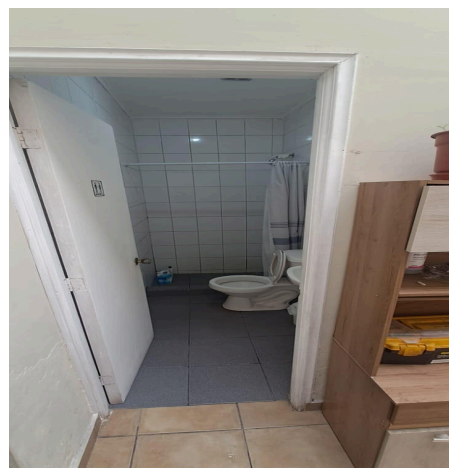
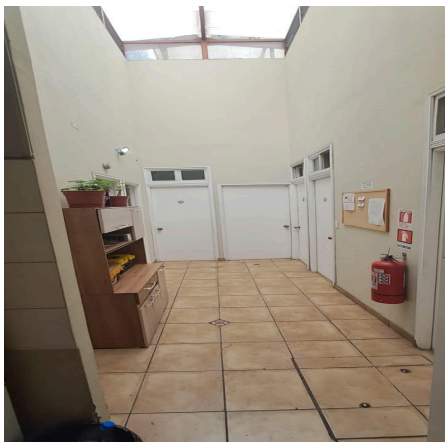
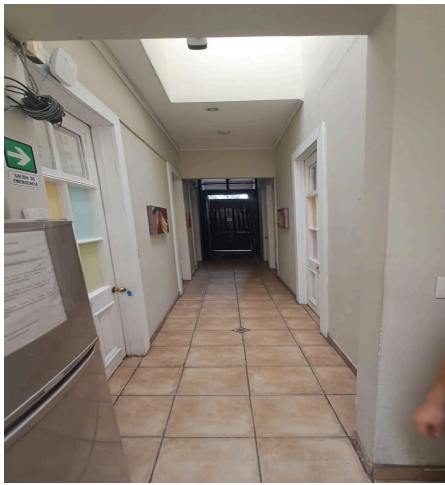








Visita Residencia Universitaria Gorbea



Visita Residencia Fantastic





CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, E. C. (s/f). *MULTIFAMILY, RENTA RESIDENCIAL “PROFESIONAL” TRANSFORMACIÓN DEL MERCADO DE LA VIVIENDA SANTIAGO DE CHILE*. Upc.edu. Recuperado el 12 de enero de 2024, de https://cpsv.upc.edu/ca/shared/tesis/tmbarch20presentacio_acuna.pdf
- Bravo, C. S. (s/f). *MULTIFAMILY: UNA OPORTUNIDAD DE INVERSIÓN PARA COMPAÑÍAS DE SEGUROS*. Uchile.cl. Recuperado el 12 de enero de 2024, de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/170515/multifamily.pdf>
- De, C., Públicas, P., Julio, Vargas, A., & Allamand, N. (s/f). *Áreas verdes urbanas y sostenibilidad: un desafío pendiente*. Politicaspublicas.uc.cl. Recuperado el 12 de enero de 2024, de <https://politicaspublicas.uc.cl/content/uploads/2023/08/Temas-Agenda-164-1.pdf>
- *Edificios multifamily calidad de vida en ciudad en Mercado Libre Chile*. (s/f). Portalinmobiliario.com. Recuperado el 12 de enero de 2024, de <https://www.portalinmobiliario.com/h/blog/edificios-multifamily-calidad-de-vida-en-ciudad>
- *El buen momento que vive el segmento Multifamily*. (s/f). ..Mq.cl. Recuperado el 12 de enero de 2024, de <https://mq.cl/noticias/el-buen-momento-que-vive-el-segmento-multifamily/>
- *Home*. (s/f). Nmhc.org. Recuperado el 12 de enero de 2024, de <https://www.nmhc.org>
- *MERCADO LOCAL ATRAE NUEVOS CAPITALLES Y MUESTRA SEÑALES DE MADUREZ – Tinsa Chile*. (s/f). Tinsa.cl. Recuperado el 12 de enero de 2024, de <https://www.tinsa.cl/sala-de-prensa/35481/>
- Reyes, J. I. T. (2023, abril 17). Todo sobre Edificios Multifamily [2023]. *Popestate.com*. <https://blog.popestate.com/edificios-multifamily>

- Sanchez, K. (2023, agosto 3). *¿Quiénes son los actuales operadores de multifamily en Chile?* El Diario Inmobiliario. <https://eldiarioinmobiliario.cl/tendencias/quienes-son-los-actuales-operadores-de-multifamily-en-chile/>
- (S/f-a). Wwww.df.cl. Recuperado el 12 de enero de 2024, de <https://www.df.cl/empresas/construccion/percepcion-de-riesgo-entre-los-inversionistas-inmobiliarios-alcanza-su>
- (S/f-b). Mifuturo.cl. Recuperado el 12 de enero de 2024, de https://www.mifuturo.cl/wp-content/uploads/2023/07/Matricula-_en_Educacion_Superior_2023_SIES.pdf
- Parro, S. (2023, mayo 24). *La expansión de los edificios multifamily: un único dueño, pero donde viven diversas familias*. Radio Pauta 100.5. <https://www.pauta.cl/economia/2023/05/24/las-claves-de-la-actual-expansion-de-los-edificios-multifamily.html>
- *Tendencias inmobiliarias para el 2022*. (2022, enero 14). Edificio Fray110. <https://www.fray110.cl/tendencias-inmobiliarias-para-el-2022>
- Retamal, C. (2024). Director Eurocorp. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/in/cristianretamalmandujano/>
- <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1516MiNnUHqqstndjUOVSwJh1GalhKMBqzzJHJKQD34/edit?usp=sharing> (Excel respuestas).
- Comercial, I. (s/f). *Plan de negocios*. Uchile.cl. Recuperado el 1 de abril de 2024, de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129694/Plan%20de%20negocios%20%20residencial%20universitaria%20en%20Santiago.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (S/f-b). Ucentral.cl. Recuperado el 7 de abril de 2024, de https://www.ucentral.cl/ucentral/site/docs/20230810/20230810172840/guia_de_residencias_y_hospedaje_2023.pdf