

2ª JORNADAS DE PROPIEDAD HORIZONTAL · 2026

DE LO INVISIBLE A LO VISIBLE

CLAVES PARA TANGIBILIZAR LA GESTIÓN

MIGUEL MADRID ITURRIAGA
CHILE



UNA HISTORIA MUY CONOCIDA

JUAN YA ESTABA EN PIJAMA.

ENTONCES SONÓ EL TELÉFONO.





VIERNES • 00:17 HORAS

EL PORTÓN NO CERRABA.

LA SEGURIDAD NO PODÍA
ESPERAR HASTA EL LUNES.

TRES HORAS DESPUÉS

03:06 horas

PROBLEMA RESUELTO.
COMUNIDAD SEGURA.



EL ANTICLÍMAX

**NADIE
DIJO
NADA.**

SOLO RECLAMARON POR
UN PAPEL MAL PEGADO.

LA PREGUNTA

¿POR QUÉ NADIE VALORA NUESTRO TRABAJO?

LA PREGUNTA QUE RESUME NUESTRA PROFESIÓN.

LA PARADOJA

**CUANTO MEJOR FUNCIONA TODO,
MENOS PARECE NECESARIO
QUIEN LO SOSTIENE.**

EXCELENCIA SILENCIOSA = VALOR SUBESTIMADO

SESGO DE NEGATIVIDAD

UNA FALLA PESA MÁS QUE CEMANAS DE NORMALIDAD.

EL FRACASO LLEGA CON
RELATO INCORPORADO.



EXCELENCIA SILENCIOSA

**CUANDO TODO FUNCIONA,
PARECE QUE
NADIE HIZO NADA.**

LA NORMALIDAD OCULTA EL TRABAJO QUE LA HIZO POSIBLE.

LA PREGUNTA PELIGROSA

¿QUÉ HACE EL ADMINISTRADOR TODO EL DÍA?

DESDE AFUERA, LA NORMALIDAD PARECE ESPONTÁNEA.

SEGÚN ALGUNOS...

NADA.



LO QUE NO SE VE

LO VISIBLE ES SOLO LA PUNTA.

EL TRABAJO REAL OCURRE
DEBAJO DE LA NORMALIDAD.



CAMBIO DE PERSPECTIVA

**NO ADMINISTRAMOS EDIFICIOS.
GESTIONAMOS EXPERIENCIAS.**

CONTINUIDAD · CLARIDAD · CONFIANZA

MARCA PROFESIONAL

**TU MARCA SIEMPRE GENERA
UNA EXPERIENCIA.**

MÁS VALE QUE SEA BUENA.

LA OBJECCIÓN

**¿Y DE DÓNDE SACO
TIEMPO PARA TODO ESTO?**

YA TENGO SUFICIENTES PROBLEMAS VISIBLES.

UNA LECCIÓN SOBRE LA ESPERA

LA INFORMACIÓN NO ACELERA EL TREN.

PERO CAMBIA
COMPLETAMENTE
LA ESPERA.



PRINCIPIO DE PARETO 80/20 APLICADO

NO NECESITAMOS HACER TODO VISIBLE.

NECESITAMOS ENCONTRAR EL 20% QUE
CAMBIA LA LECTURA DEL SERVICIO.

LA BÚSQUEDA

¿DÓNDE ESTÁ ESE 20%?



BIENVENIDA · URGENCIA · CAMBIO · CIERRE

CAMBIEMOS LA NARRATIVA

LA MISMA GESTIÓN PUEDE CONTARSE DE OTRA MANERA.

OBLIGACIÓN



OPORTUNIDAD

GASTO



INVERSIÓN

RESPUESTA



EXPERIENCIA

TAREA



RESULTADO

ACTIVIDAD NO ES VALOR

**UNA LISTA DE TAREAS
DEMUESTRA MOVIMIENTO.**



NO DEMUESTRA TRANSFORMACIÓN.

LA PREGUNTA CORRECTA

¿QUÉ CAMBIÓ PARA LA COMUNIDAD?

EL ESFUERZO IMPORTA MENOS QUE LA CONSECUENCIA.

EL MÉTODO

CINCO PREGUNTAS HACEN TANGIBLE LA GESTIÓN.

01

¿QUÉ PASÓ?

02

¿QUÉ GUIÓ?

03

¿QUÉ
HICIMOS?

04

¿QUÉ
CAMBIÓ?

05

¿QUÉ SIGUE?

EL RETORNO A JUAN

LA MISMA NOCHE. OTRA HISTORIA.

QUÉ PASÓ	Portón dañado y acceso abierto.
----------	---------------------------------

QUÉ GUIÓ	Seguridad y continuidad.
----------	--------------------------

QUÉ HICIMOS	Técnico alternativo coordinado.
-------------	---------------------------------

QUÉ CAMBIÓ	Acceso operativo a las 03:06 AM.
------------	----------------------------------

QUÉ SIGUE	Revisión y cierre documentado.
-----------	--------------------------------

EL DESAFÍO

80 · 100 · 120



TRES FORMAS DE CUMPLIR.

IDEA FINAL

**SER VISIBLE ES
CONSTRUIR CONFIANZA.**

NO PARA BUSCAR APLAUSOS.
PARA QUE LA NORMALIDAD NO PAREZCA CASUALIDAD.