

Curso de habilidades interpersonales del CAMT

Guía de estudio

Módulo 1 Bienvenido

- La actitud cuenta: a menudo, las quejas sobre mantenimiento tienen que ver más con la actitud que con la aptitud técnica.
- La apariencia cuenta: presenta una apariencia profesional limpia y bien arreglada diariamente y cumple con el código de vestir si tu empresa tiene uno.
- Considera usar calzado con puntera de acero aún si no es un requisito.
- Porta la insignia de identificación de la empresa cuando estés en el sitio.

Módulo 2 Servicio al cliente

- Prestar buen servicio al cliente es crítico para tu rendimiento.
- El buen servicio al cliente beneficia a todos: se satisfacen las necesidades de los residentes, lo cual redundará en menos quejas y llamadas de servicio, conduce a la renovación de más arrendamientos y a una mayor rentabilidad de la propiedad.
- Recuerda que los residentes son tus clientes. Sé amistoso siempre pero también profesional para que no se te acuse de favoritismo.
- El buen servicio al cliente comienza con una buena comunicación: saber escuchar, hacer preguntas, ser respetuoso y apacible, y proyectar confianza.
- Sigue las reglas de la empresa sobre qué información puedes y no puedes discutir con residentes y visitantes. Estas reglas están diseñadas para proteger la privacidad de los residentes y protegerte a ti y a tu empleador contra demandas judiciales.
- No critiques a tu empleador ni las políticas de la comunidad de apartamentos frente a los clientes. En vez de culpar la política, trata de explicar el porqué de esta.
- Consejos para saber escuchar:
 - haz a un lado las distracciones y enfócate en tu interlocutor;
 - mantén el contacto visual;
 - haz preguntas para aclarar el problema;
 - toma notas si fuera necesario;
 - repite a tu interlocutor lo que has oído para aclarar cualesquier malentendidos.
- Puesto que tú entras en los hogares y espacios de trabajo de los residentes y miembros del equipo, es especialmente importante que lo hagas de manera cuidadosa y cortés.

- No toques las posesiones personales de los residentes ni hagas preguntas personales sobre las posesiones de los residentes.
- Al entrar en el hogar de un residente, asegúrate de tener todo lo necesario, incluidas las herramientas, equipo de protección personal y cubrecalzado desechable. Evita vestir indumentaria distinta para algunos residentes pero no para otros.
- El equipo de protección personal te protege contra peligros conocidos y desconocidos, por lo cual deberías usarlo en todo momento.
- Si se ha programado una cita con un residente y no recibes respuesta al tocar, espera al menos un minuto completo, luego toca nuevamente. Espera otro minuto y toca una tercera vez si fuera necesario. Después de tocar por tercera vez, quita llave a la puerta y ábrela levemente. Anuncia tu llegada en voz alta antes de entrar, en caso de que el residente esté ahí pero no te haya oído tocar. Continúa anunciando tu presencia mientras caminas por el apartamento.
- Una vez hayas determinado que no hay nadie en el hogar, deja una señal en la puerta de entrada que avise que estás trabajando dentro.
- Cuando hayas llevado a cabo el trabajo de mantenimiento, deja una nota en un lugar obvio, visible. Hazle saber al residente que estuviste ahí y qué trabajo hiciste. Puede que esto signifique dejar una copia de la solicitud de servicio.
- Si observas algo ilícito, inseguro o de algún modo denunciabile en el hogar, no trates de abordarlo por tu cuenta. Deja todo como está y alerta al gerente sobre el problema.
- Dos de las razones más comunes para no poder entrar en un hogar donde estés programado para trabajar son las mascotas no restringidas y los menores de edad solos.
- Si el residente no está en casa y los animales no están restringidos, no entres.
- Si llegas a un hogar y hay menores de edad presentes, pero no adultos, no entres. Si la llamada de servicio es urgente o una emergencia, solicita respaldo antes de entrar en un apartamento con menores solos. Únicamente en las circunstancias más extremas, como un incendio o una inundación, es aceptable entrar en un apartamento donde hay menores de edad solos.
- Al comunicarte con una persona molesta: escucha, discúlpate, resuelve el problema y di «Gracias por la oportunidad de servirle».
- Recuerda que los residentes interpretarán tus palabras literalmente.
- Las leyes de vivienda justa gobiernan lo que puedes decir o hacer a residentes y visitantes en tu comunidad de apartamentos. Estas leyes federales previenen la discriminación con base en raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar u origen nacional.

Módulo 3 Trabajo en equipo

- Los miembros del equipo deberían tratarse entre sí como clientes internos y brindarse buen servicio al cliente entre sí.
- Hay tres formas de administración de comunidades de apartamentos:
 - administración por el propietario (el propietario administra la propiedad directamente);
 - administración tercerizada (el propietario contrata a una empresa separada para supervisar la propiedad);
 - autoridad de vivienda (la autoridad de vivienda local administra las operaciones).
- Por lo general se clasifica a los propietarios de apartamentos en tres tipos de inversionistas:
 - el propietario a corto plazo (compra una propiedad que necesita mucho trabajo y la vende rápidamente con ganancia);
 - el propietario a mediano plazo (posee una propiedad de 5 a 10 años y la vende cuando el valor de esta aumenta);
 - el propietario a largo plazo (compra para el largo plazo, sin planes de vender).
- Sabe qué tipo de inversionista es dueño de la propiedad, puesto que los distintos tipos de inversionistas tienen prioridades diferentes de presupuesto, reparación y remodelación.
- Consulta con el gerente de la comunidad sobre cualesquier aclaración del trabajo que necesitas realizar y para informar sobre cualesquier problemas que encuentres.
- Lo mejor es siempre hablar con los miembros del equipo en persona y lejos de los residentes, especialmente si la conversación puede pasar a áreas delicadas.
- Recibir información de los demás es importante para saber qué estás haciendo bien, qué estás haciendo mal, y cómo mejorar.

Módulo 4 Gestión del tiempo y de proyectos

- Los factores clave en la gestión eficaz de proyectos incluyen:
 - desarrollo de buenos planes de proyectos;
 - mantenerse al tanto de las comunicaciones del proyecto;
 - cómo trabajar con proveedores y contratistas.
- Sin importar cuánto te esmeres en tus planes, surgirán imprevistos y será necesario que seas lo suficientemente flexible para cambiar tu plan de gestión del tiempo cuando tu situación cambie.

- Consejos para ayudarte a usar el tiempo inteligentemente:
 - planea: desarrolla un plan para el día;
 - prioriza: ordena tu lista de actividades en orden de importancia;
 - anota: lleva contigo una pequeña libreta para anotaciones;
 - elimina: determina qué tareas podrían ser un desperdicio de tiempo innecesario.
- Cinco elementos que considerar al planear un proyecto:
 - metas: ¿qué estás tratando de lograr?
 - recursos: ¿qué necesitas (equipo, materiales, etc.) para lograrlo?
 - tiempo: ¿cuánto tiempo necesitas para hacerlo?
 - dinero: ¿cuánto costará? ¿de dónde vendrá el dinero?
 - alcance: ¿cuáles son los detalles del proyecto?
- Consejos de comunicación en proyectos:
 - Programa reuniones periódicas para mantener a los demás informados sobre el estado de avance.
 - Cuando surjan problemas, notifícalo inmediatamente a las personas apropiadas.
 - Comunica los hechos que sean pertinentes a tu audiencia.
 - Conversa honestamente sobre lo bueno y lo malo.
 - Despliega los permisos apropiados conforme a la ley local y mantén tu documentación en orden.
- El «aumento gradual del alcance» se refiere a la acumulación de pequeños cambios al plan de un proyecto, que aunque no parecen gran cosa, se vuelven un gran problema en conjunto.
- El aumento gradual del alcance puede demorar los proyectos y encarecerlos mucho más de lo previsto. Está preparado para explicar cómo los cambios al plan afectarán el proyecto.
- Los planes del proyecto deberían ser exactos, minuciosos e investigados a fondo. Los planes deberían incluir:
 - una descripción detallada del trabajo a efectuarse;
 - los materiales y el equipo necesario;
 - la ubicación de la obra;
 - el período de tiempo para llevar a cabo la obra;
 - los permisos y licencias necesarias;
 - toda información adicional que un contratista tendría que saber para presentar una oferta para ejecución de la obra.
- Del mismo modo que la oferta de un contratista se basa en el plan del proyecto, gran parte del contrato que rige la obra también provendrá del plan.

- Cuando un contratista haya llevado a cabo una obra, tú has de inspeccionarla antes de que el contratista reciba el pago. Haz esta inspección frente al contratista para que puedas conversar con este sobre todo cambio que sea necesario hacer.
- Después de haberse llevado a cabo la obra, tú y el contratista firmarán una lista de control de alcance y especificaciones cotejada. Estas listas de control son la prueba de que la obra se efectuó como se especificó en el contrato.

Módulo 5 Documentación y papeleo

- Los tipos comunes de papeleo a llenar incluyen:
 - solicitudes de servicio
 - libros y registros requeridos
 - hojas de asistencia
 - órdenes de compra
- Puesto que las solicitudes de servicio constituyen un registro de tu trabajo, han de ser claras y exhaustivas. Anota lo que realmente hiciste, incluido todo detalle pertinente.
- Jamás hagas referencia a una clase protegida en tus solicitudes de servicio. Documenta el problema, no a la persona que lo causó.
- Puede que las normativas de seguridad y medioambientales prescriban que tu comunidad de apartamentos mantenga parte de la documentación siguiente:
 - registros de refrigerantes
 - libros para comunicación de peligros (fichas técnica de seguridad, SDS)
 - registros de mantenimiento preventivo
 - informes anuales de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) sobre accidentes
 - inspecciones de piscinas
- La ley federal precisa que los empleados por hora sean remunerados por todo el tiempo trabajado, incluido el tiempo extra. Asegúrate de informar tus horas de manera exacta y oportuna.
- Las órdenes de compra especifican el tipo, cantidad y precio previsto de los artículos que compres de un proveedor específico. Estas documentan la transacción y proveen un documento útil de tu historial con proveedores.
- Recuerda que todo lo escrito en tu documentación puede ser usado en una demanda judicial.
 - Evita violar las leyes de vivienda justa.
 - Documenta el problema, no a la persona.
 - Nunca hagas referencia a una clase protegida.

- Apégate a los hechos de la situación.
- Provee siempre una descripción detallada del trabajo que hagas. Sin los detalles, la documentación no es útil para probar que el trabajo fue efectuado en situaciones donde dicha prueba sea necesaria.

Módulo 6 Mantenimiento y emergencias

- Las actividades de mantenimiento de rutina son aquellas realizadas periódicamente para mantener la propiedad en buenas condiciones.
- El atractivo exterior es la primera impresión que los demás perciben al visitar o pasar por tu comunidad. Un buen atractivo exterior atrae residentes prospectivos a la puerta y aumenta la posibilidad de que firmen un arrendamiento.
- Las actividades de mantenimiento solicitadas son aquellas de las que te haces cargo porque has recibido una solicitud específica, ya sea de un residente o de otro miembro del equipo.
- Mediante el mantenimiento rutinario y preventivo, complementado por un mantenimiento de habilitación minucioso, puedes reducir la cantidad de tiempo que dedicas a las solicitudes de mantenimiento.
- Por lo general, las solicitudes de servicio son atendidas en el orden en que fueron recibidas, pero las emergencias siempre tienen la prioridad más alta.
- Si realizas trabajo adicional mientras llevas a cabo una solicitud de servicio, asegúrate de documentarlo en la solicitud de servicio antes de irte.
- Las actividades de mantenimiento preventivo se refieren a servicio y reparaciones efectuadas para prolongar la vida útil de la propiedad y el equipo, reducir problemas inesperados y evitar que pequeños problemas se vuelvan graves.
- El mantenimiento de habilitación se refiere al mantenimiento que realizas para preparar un apartamento vacante para un nuevo residente. Es necesario hacerlo lo más rápido posible, sin sacrificar la calidad del trabajo.
- El trabajo de reemplazo programado conlleva el reemplazo planificado de alguna parte de la comunidad de apartamentos. Hay dos tipos: reemplazo importante y renovación.
- Reemplazo importante se refiere al reemplazo proyectado de elementos grandes o caros, como un techo o un estacionamiento nuevo.
- Renovación se refiere al reemplazo proyectado de equipo obsoleto o ineficiente con equipo más moderno y eficiente.
- Asegúrate de saber la política de emergencias después de las horas hábiles para poder responder apropiadamente cuando los residentes llamen a dichas horas.

- Asegúrate de que tu equipo tenga una lista de contactos de emergencia que incluya socorristas, así como las compañías de servicio público y la jerarquía de mando de tu propia empresa.
- Tu plan de acción en emergencias debería describir las responsabilidades de cada miembro del equipo y cómo la información será comunicada durante una emergencia, junto con procedimientos de evacuación.

Módulo 7 La seguridad primero

- Las prácticas por utilizarse para evitar riesgos en el lugar de trabajo incluyen:
 - usar equipo de protección personal (PPE);
 - obedecer las señales y símbolos de seguridad;
 - utilizar bloqueos y etiquetas en todas las fuentes de energía (agua, gas, electricidad, gasóleo).
- El equipo de seguridad está identificado por colores para comunicar los mensajes de seguridad. Por ejemplo, el rojo comunica peligro y se utiliza para marcar equipo de protección contra incendios, latas de seguridad y barras de parada de emergencia. Se utiliza el amarillo para comunicar precaución y marcar riesgos físicos.
- Las señales de peligro son utilizadas para riesgos inmediatos y usualmente son de color rojo, negro y blanco.
- Las señales de precaución son utilizadas para advertir sobre riesgos potenciales y usualmente son de color amarillo y negro.
- Las señales de instrucciones de seguridad proveen información y usualmente son de color verde y blanco.
- El símbolo de la calavera y los huesos cruzados advierte que algo es venenoso.
- El símbolo de la llama advierte que algo es inflamable.
- El símbolo de una línea diagonal a través de un cigarrillo advierte que no se debe fumar en el área inmediata.
- El bloqueo y etiquetado es una norma de seguridad especial pertinente al trabajar con fuentes de energía o fuerza. Los bloqueos y etiquetas te protegen a ti y a otros contra lesiones accidentales al trabajar con estas fuentes de energía.
- Para garantizar la seguridad, los bloqueos y etiquetas deberían ser retirados únicamente por la persona que los colocó ahí para comenzar.
- El proceso de bloqueo y etiquetado consta de cuatro pasos:
 - Desconectar o cortar la fuente de energía.
 - Instalar un dispositivo de bloqueo; luego, bloquearla y etiquetarla.

- Liberar o agotar toda energía residual en las tuberías, circuitos o equipo.
 - Probar para asegurarse de que la energía esté apagada y agotada en tuberías, circuitos o equipo.
- El siguiente equipo de protección personal (PPE) debería ser usado en todo momento al trabajar en un apartamento donde se pueda entrar en contacto con líquidos corporales:
 - Protección ocular
 - Pantalla facial
 - Guantes
- Los Centros para Control y Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) informan que la mejor manera para evitar el contagio de enfermedades y reducirlas es lavarse las manos.
- Al trabajar con electricidad:
 - usa equipo de protección personal apropiado;
 - desconecta la alimentación eléctrica antes de efectuar reparaciones eléctricas;
 - bloquea y etiqueta el equipo antes de efectuar pruebas y reparaciones;
 - inspecciona las herramientas periódicamente para verificar la integridad del aislamiento;
 - mantente alejado de las líneas de energía eléctrica;
 - ten sumo cuidado en torno a materiales inflamables;
 - no efectúes reparaciones eléctricas para las cuales no estés capacitado;
 - jamás repares un cordón de alimentación envolviéndolo con cinta aislante;
 - jamás alteres el enchufe de un cordón de alimentación.
- Protégete contra patógenos de transmisión hemática mediante la observancia de estas reglas:
 - trata toda sangre como si fuese infecciosa;
 - practica higiene apropiada;
 - ten cuidado al limpiar objetos cortantes y derrames, o manipular agujas;
 - usa equipo de protección personal apropiado.
- Las fichas técnicas de seguridad (Safety Data Sheets, SDS) proveen los conocimientos necesarios para manipular sustancias químicas de manera segura y para responder en caso de exposición o derrames accidentales.
- Usa estos tipos de equipo de protección personal para protegerte contra exposición a sustancias químicas:
 - gafas protectoras resistentes a sustancias químicas
 - pantallas faciales o máscaras para vaporización
 - guantes resistentes a sustancias químicas
 - delantales de caucho

- camisas manga larga y pantalones de trabajo
 - zapatos o botas robustas de trabajo
- El moho crece dondequiera que haya humedad, por lo que las inspecciones periódicas de la propiedad para detectar daños por agua son clave para la prevención de contaminación por moho.
- Sigue estos pasos para limpiar y quitar moho:
 - determina la magnitud del problema y qué materiales han sido afectados;
 - elabora un plan de acción;
 - obtén equipo de protección personal apropiado que usar;
 - corrige el problema de humedad;
 - descarta los elementos mohosos que no se pueda limpiar;
 - seca los artículos no mohosos en 24 horas a más tardar;
 - comprueba si hay alguna reparación de humedad;
 - usa una aspiradora con filtro absoluto para la limpieza final;
 - reevalúa el plan si se encuentra más moho.
- Si el área afectada es mayor de 100 pies cuadrados (10 pies por 10 pies), consulta con profesionales de remediación o reducción de moho.
- Los cilindros de gas comprimido almacenan gases a presiones muy altas. Mantén los cilindros de gas comprimido en posición vertical y arriostados (o amarrados) para evitar que se los tire de un lugar a otro o se los derribe.
- Mantén los tanques de oxígeno alejados de los productos derivados de petróleo, puesto que el riesgo de explosión es alto.
- El plomo, el asbesto y los refrigerantes están regulados por la Agencia de Protección Ambiental (EPA).
- El manejo inapropiado de refrigerantes puede resultar en multas cuantiosas y otras sanciones.
- La mayoría de los accidentes en el trabajo son causados por descuido. Lo mejor que puedes hacer para evitar lesiones accidentales es adoptar las precauciones adecuadas.
- Reglas básicas para la seguridad de las herramientas y el equipo:
 - mantén las herramientas y el equipo en buenas condiciones;
 - examina las herramientas y el equipo, antes de usarlos, para determinar si están dañados;
 - usa la herramienta correcta para el trabajo;
 - sigue las instrucciones de operación del fabricante;
 - obtén capacitación apropiada para las herramientas que así lo precisen;
 - usa el equipo de protección personal correcto para el equipo.

- Un plan de acción de emergencia debería incluir tareas para cada miembro del equipo, una lista de los números de contacto de emergencia, planes y rutas de evacuación, y toda otra información necesaria para limitar las lesiones y los daños a la propiedad.

Módulo 8 Cumplimiento

- Las leyes federales de vivienda justa estipulan que es ilegal discriminar contra cualquier persona con base en estas siete características:
 1. raza (etnicidad)
 2. color (color de piel)
 3. religión (toda creencia religiosa)
 4. sexo (varón o hembra)
 5. discapacidad (menoscabo mental o físico)
 6. estado familiar (presencia de niños)
 7. origen nacional (país o lugar donde tú o tus antepasados nacieron)
- Puede que hayan otras clases protegidas localmente, incluidas orientación sexual, estado de militar, estado de estudiante y clientes de vivienda pública.
- Las leyes de vivienda justa son aplicables a visitantes y residentes prospectivos así como a los residentes actuales.
- Las leyes federales de vivienda justa prohíben todo intento de influenciar la elección de vivienda de una persona; esto es denominado prácticas incitativas.
- La ley es pertinente sin importar la intención; no es necesario intentar discriminar contra alguien para ser culpable de violar la ley.
- Los propietarios y personal de apartamentos no tienen permitido legalmente incitar a personas con discapacidades hacia apartamentos particulares y no pueden rehusar efectuar adaptaciones razonables que les posibilite vivir ahí.
- Los edificios con al menos cuatro apartamentos y un elevador que hayan sido construidos después del 31 de marzo de 1991 han de tener:
 - áreas públicas y comunes accesibles
 - puertas, pasillos, cocinas y baños accesibles en silla de ruedas
 - rutas accesibles hacia y a través de los apartamentos
 - interruptores, tomacorrientes y termostatos accesibles
 - paredes de baño reforzadas para permitir la instalación de barras de sujeción
- Asegúrate de que ninguna de tus acciones o palabras puedan ser interpretadas como acoso sexual. Hay dos tipos de acoso sexual: contrapartida y entorno hostil.

- El uso y disposición de sustancias que podrían causar daños al medio ambiente están sujetos a regulación. Las sustancias que demandan el mayor grado de atención son el plomo, los asbestos y los refrigerantes.
- Las dos entidades federales a cargo de hacer cumplir la normativa ambiental son la Agencia de Protección Ambiental (EPA) y la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA).

Módulo 9 Asuntos de dinero

- Los ingresos potenciales brutos son el monto total de alquiler que podría ser cobrado si todos los apartamentos estuvieran arrendados al valor más alto del mercado.
- Las pérdidas por arrendamientos existentes es la cantidad que se pierde debido al hecho de que los arrendamientos existentes de los residentes actuales probablemente no estén generando tanto en alquiler como podrían generar si fuesen arrendados a nuevos residentes hoy.
- Los ingresos de arrendabilidad netos son el alquiler cobrable más alto de la propiedad.
- La pérdida por unidades vacantes es el dinero perdido por tener apartamentos vacantes (incluidos los apartamentos modelo).
- Otros ingresos se refieren al dinero cobrado por cuotas, máquinas expendedoras, espacios de estacionamiento, alquiler y todo ingreso que no sea clasificado como alquiler de apartamentos.
- Los ingresos cobrables netos representan la cantidad de dinero que la propiedad debería cobrar.
- Los gastos de operación son todos los costos para dar mantenimiento a la propiedad, incluidos el pago de planillas, impuestos, seguro, mantenimiento y contratos para servicios como control de plagas y jardinería paisajista.
- Los ingresos netos de operación son una «tarjeta de notas» importante que indica qué tan bien le va al equipo del sitio con la gestión administrativa del presupuesto.
- Los ingresos netos de operación son utilizados para determinar el valor de la propiedad.
- Los ingresos netos de operación son los ingresos de operación total de la comunidad de apartamentos, menos sus gastos de operación.
- El servicio de la deuda son los costos de amortización de la propiedad, incluidos los pagos de capital e intereses.
- Las inversiones de capital representan reparaciones, reemplazos y proyectos de actualización grandes.

- Las reservas para reparaciones y reemplazos son una cantidad fija de dinero que el banco hipotecario puede exigir que la propiedad tenga en reserva para proyectos de reemplazo y reparación importantes.
- El flujo de fondos representa lo que queda después de haber contabilizado todo lo demás.
- El catálogo de cuentas enumera todas las distintas categorías de suministros y gastos en el presupuesto. Se ha de saber qué categoría usar para cualquier compra.
- Se denomina presupuesto de operación al plan financiero de la comunidad de apartamentos; este es un resumen de los ingresos y gastos previstos para el año.
- Una varianza presupuestaria es la diferencia entre un número de ingresos o gastos presupuestados y el número real de ingresos o gastos.