



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR**
SEDE ESMERALDAS

UNIDAD DE POSTGRADO Y FORMACIÓN CONTINUA

Tema:

“MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO PARA LA COMPRA DE BIENES INMUEBLES CON INTERMEDIACIÓN DE CORREDORES DE BIENES RAÍCES O EMPRESAS INMOBILIARIAS, DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS”

**Tesis de Grado previo a la obtención del título de
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN PLANEACIÓN**

Línea de Investigación: Análisis para mejoramiento de procesos

Autor:

ING. GUSTAVO MEDRANO JÁCOME

Tutora:

MSC. MERCEDES SARRADE PELÁEZ

Esmeraldas - Ecuador

Octubre 2014

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

“Yo, ÁNGEL GUSTAVO MEDRANO JÁCOME portador de la cédula de ciudadanía No.1200900536 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Planeación son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ángel Gustavo Medrano Jácome
Cédula de Identidad. 1200900536

CERTIFICACIÓN

Yo, Mercedes Sarrade Peláez, en calidad de Directora de Tesis del Maestrante Ángel Gustavo Medrano Jácome, cuyo título es **“MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO PARA LA COMPRA DE BIENES INMUEBLES CON INTERMEDIACIÓN DE CORREDORES DE BIENES RAÍCES O EMPRESAS INMOBILIARIAS, DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS”**

Certifico que las sugerencias realizadas por el Tribunal de Sustentación Privada de Tesis, han sido incorporadas al documento final, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de la Tesis.

Msc. Mercedes Sarrade Peláez

DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a nuestro Padre DIOS, a la Virgen de Guadalupe, a quien desde el inicio de los estudios encomendé la guía y protección y a Santo Tomás de Aquino, patrono de los estudiantes, quienes dieron la sabiduría e inspiración a mi espíritu, para que esta tesis de maestría concluya con éxito.

A mi esposa Nancy, quien en todo momento me apoyó y motivó para que continúe con este trabajo de investigación.

A mis hijos, John Paul, Johanna Paola, Verónica Fernanda y Marcos Antonio, quienes fueron el motivo de llegar a la meta propuesta.

Gustavo.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero y profundo agradecimiento a todas las personas que contribuyeron para la realización de esta investigación, MSC. Mercedes Sarrade, Directora de tesis, a los Magísteres María Elena Vélez, Sinay Vera Pinargote y José Luis Vergara, lectores, por el asesoramiento, la guía y supervisión de la misma, y por la permanente motivación entregada.

Un especial reconocimiento a la Pontificia Universidad Católica, Sede Esmeraldas, por haberme abierto las puertas del conocimiento, a través de los maestros que supieron impartir sus sabias enseñanzas para mi superación.

Agradezco al MSC. Dr. Jorge Guadalupe, Consultor en Administración, por sus sabios consejos y constante motivación, de igual manera a José Luis Fajardo, Real Estate Bróker, por permitirme hacer una pasantía en su Corporación inmobiliaria “**F&L FUTURE REALTY LLC**”, oficina ubicada en el Distrito de Queens, del estado de New York.

Hago extensiva mi gratitud a los Gerentes y Oficiales de Crédito de las diferentes instituciones financieras, inmobiliarias y colegas Corredores de Bienes Raíces, de la ciudad de Esmeraldas que fueron entrevistados y encuestados, y a las personas particulares que fueron encuestadas, para recabar la información necesaria de primera fuente requerida en este trabajo investigación.

A todos ustedes gracias.

Gustavo.

PRÓLOGO

En la presente Tesis de Maestría relacionada con un Modelo de Gestión de Crédito, para compra de bienes inmuebles a través de los gestores inmobiliarios sean estos que intervengan como personas naturales o jurídicas, se encontrará la información actualizada sobre la gestión inmobiliaria de intermediación o corretaje de bienes raíces, su estructura organizacional básica, el modelo de gestión propuesto, una guía que le facilitará realizar todos los procesos desde la oferta del inmueble hasta el cierre de la venta de contado o plazos (hipotecas), procesos notariales y de registro, pagos de honorarios e impuestos municipales, para que se efectivice la compra-venta del inmueble al contado(cash) o a plazos (hipotecas) a través de transacciones crediticias de instituciones financieras.

En los primeros capítulos de esta Tesis se encuentra la base legal que sustenta la noble profesión de Corredores de Bienes Raíces, así como la investigación de mercado para interpretarlo y analizarlo. A continuación se encuentra una propuesta para todas las personas que de una u otra manera están ligadas al negocio inmobiliario o pretenden incursionar en esta carrera.

El deseo de quien realizó el presente trabajo, es compartir la investigación y sus experiencias para que quienes lo lean sean fortalecidos en el conocimiento inmobiliario, que puedan los profesionales de esta rama, dar un mejor servicio a sus clientes, y motivar a quienes desean incursionar como un nuevo emprendimiento.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Tesis se formuló con criterios académicos, científicos y prácticos determinados por la experiencia del autor en este campo.

El estudio enfocó la necesidad de crear un modelo de gestión de crédito para la comercialización y arrendamiento de bienes inmuebles, con la intermediación de los actores inmobiliarios que manejen con eficacia y conocimientos esta actividad comercial.

Para el efecto se formuló la estructura orgánico-funcional, el manual de operaciones para aplicar la gestión de crédito en las transacciones de bienes inmuebles, guía para trámites de crédito en instituciones financieras, y estrategias operativas que sin lugar a dudas constituye un valioso aporte tanto para los sectores de la intermediación financiero-inmobiliaria, como para los estudiantes universitarios y maestrantes que deseen investigar nuevos trabajos relacionados con esta actividad.

El estudio realizado contempló dos modalidades de investigación que son:

- a) Investigación bibliográfica, que permitió recopilar información secundaria constantes en normas legales, libros, tesis de grado, revistas informativas, boletines especializados, internet y otros.
- b) Investigación de campo, que permitió efectuar el análisis de los procesos empleados sea por los corredores de bienes raíces como por las instituciones financieras, aplicando las técnicas de la encuesta y la entrevista.

La investigación se realizó en el entorno empresarial del corretaje inmobiliario en la ciudad de Esmeraldas, demostrando que es pertinente desarrollar un modelo de gestión de crédito para la compra de bienes inmuebles con la intermediación de actores inmobiliarios, dado que los procedimientos de trabajo en esta importante actividad aún son empíricos lo que conlleva a una deficiente administración organizacional.

PALABRAS CLAVE

Modelo de Gestión. / Crédito. / Corretaje. / Inmobiliaria. / Intermediación. / Bienes Raíces. / Inmuebles. / Inversionista.

ABSTRACT

This thesis was formulated under academic, scientific and practical criteria determined by the author's experience in this field.

The study focused on the need to create a management model of credit for the real estate transactions, the real estate brokerage actors and knowledge to effectively manage the business.

For this aim the organic-functional structure was formulated, the operations manual to implement credit management in the real estate transactions to guide the credit operations in financial institutions, and operational strategies that undoubtedly is a valuable contribution both for sectors: the financial-real estate brokerage and the university students willing to investigate new jobs related with this activity.

The study is focused in two types of research:

- a) Bibliographic research, which allowed constant collection secondary information on legal standards, books, theses, news magazines, specialized newsletters, internet and others.
- b) Field research, which allowed making the analysis of the processes made by realtors such as financial institutions, applying technical survey and interviews.

The research was conducted in the business environment of the real estate brokerage in Esmeraldas city, showing that it is appropriate to develop a Credit Management Model for real estate transactions estate actors, since the working procedures in this important empirical activity are still in poor organizational management.

KEYWORDS

Management Model. / Credit. /Brokerage. /Real Estate. / Realtors/ Properties. / Investors.

ABREVIATURAS

ACBRE:	Asociación de corredores de bienes raíces de Esmeraldas
AJ:	Asesor jurídico
FENACBRE:	Federación nacional de corredores de bienes raíces del Ecuador
BIESS:	Banco del instituto ecuatoriano de seguridad social
C:	Columnas
CBR:	Corredor de bienes raíces
CFN:	Corporación financiera nacional
F:	Fila
FODA:	Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
GL:	Grado de libertad
IESS:	Instituto ecuatoriano de seguridad social
IFI:	Institución financiera
IFIs:	Instituciones financieras
MKV:	Marketing y ventas
POA:	Plan operativo anual
RMKV:	Responsable de marketing y ventas
R.O:	Registro oficial
UGC:	Unidad de gestión de crédito
RUGC:	Responsable de la unidad gestión de crédito

ÍNDICE

PRELIMINARES

HOJA DE APROBACIÓN	iv
CERTIFICACIÓN	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
PRÓLOGO.....	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
ABSTRACT.....	xii
ABREVIATURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xxii

CAPÍTULOS

CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Antecedentes del estudio.....	1
1.2 Fundamentación teórica	3
1.3 Fundamentación legal	8
CAPÍTULO II.....	13
MATERIAL Y MÉTODOS - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..	13
2.1 Descripción del o los métodos utilizados, sean cuantitativos o cualitativos.....	13
2.1.1 Investigación bibliográfica.....	13
2.1.2 Investigación de campo.....	14
2.2 Fundamentos esenciales para desarrollar el marco teórico.....	16
2.3 Descripción y caracterización del lugar donde se llevó a cabo la investigación .	16
2.4 Descripción de la población de estudio.....	17
2.5 Operacionalización de variables	19
2.5.1 Variable independiente modelo de gestión de crédito	19
2.5.2 Variable dependiente intermediación de corredores de bienes raíces.....	20
2.6. Procedimientos aplicados en el procesamiento y análisis de datos.....	21
2.7 Descripción de cómo se obtuvo la información primaria y secundaria	22

2.8 Reglamentos y normas éticas aplicadas en el estudio.....	23
2.9 Método cuantitativo o cualitativo aplicado en el estudio.....	23
CAPÍTULO III.....	24
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.1 Enunciado de la hipótesis.....	24
3.2 Discusión de la información en relación a la naturaleza de la hipótesis.....	24
3.2.1 Verificación de la hipótesis.....	24
3.2.2 Planteamiento de la hipótesis.....	25
3.2.3 Señalamiento de variables.....	25
3.3 Análisis cuantitativo y cualitativo para la comprobación de la hipótesis.....	25
3.4 Análisis e interpretación de resultados.....	26
3.4.1 Análisis de resultados.....	26
3.4.2 Interpretación de datos.....	26
3.4.3 Encuesta aplicada a clientes potenciales, gestores financieros y gestores inmobiliarios.....	27
3.4.4 Análisis de las entrevistas realizadas.....	69
3.4.5 Selección del nivel de significancia.....	70
3.4.6 Fórmula de la prueba estadística del Chi cuadrado.....	70
3.4.7 Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo.....	70
3.4.8 Recolección de datos y cálculos estadísticos.....	71
3.4.9 Calculo del Chi Cuadrado.....	71
3.4.10 Decisión final.....	72
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	74
CAPÍTULO IV.....	75
PROPUESTA ALTERNATIVA.....	75
4.1 Título de la propuesta.....	75
4.2 Justificación.....	75
4.3 Fundamentación.....	76

4.4	Objetivos	78
4.4.1	Objetivo general	78
4.4.2	Objetivos específicos	78
4.5	Ubicación sectorial.....	79
4.6	Factibilidad técnica, administrativa y financiera	79
4.7	Viabilidad académica.....	81
4.8	Plan de trabajo.....	81
4.8.1	Contenido de la propuesta.....	81
4.8.2	Modelo de gestión.....	82
4.8.2.1	Mapa de proceso	82
4.8.2.2	Indicadores de gestión.....	84
4.8.2.2.1	Eficiencia.....	84
4.8.2.2.2	Eficacia.....	85
4.8.2.2.3	Efectividad	85
4.8.2.2.4	Productividad	85
4.8.2.3	Proceso de ejecución del modelo	86
4.8.2.3.1	Manual de organización de la empresa Medrano Bienes Raíces	91
4.8.2.3.2	Manual de operaciones de la empresa Medrano Bienes Raíces.....	104
4.8.2.3.3	Guía de requisitos y condiciones para obtener un crédito hipotecario.....	116
4.9	Validación de la propuesta.....	118
4.10	Instructivo de funcionamiento del diseño de la propuesta	119
4.10.1	Estrategia operativa	119
4.10.1.1	Estrategia institucional	120
4.10.1.2	Estrategia empresarial	120
4.10.1.3	Estrategia de ventas.....	121
4.10.2	Objetivos empresariales.	121
4.10.3	Resultados	122
4.11	Impactos	123
4.11.1	Impacto social	125
4.11.2	Impacto cultural	127
4.11.3	Impacto económico	129
4.11.4	Impacto ambiental.....	131

4.11.5 Conclusión general de impacto	133
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	135
BIBLIOGRAFÍA.....	137
ANEXOS	139
ANEXO No. 1: Certificado para recabación de información	141
ANEXO No. 2: Formulario de encuestas realizadas.....	142
ANEXO No. 3: Entrevista al gestor financiero.....	145
ANEXO No. 4: Entrevista al gestor inmobiliario	147
ANEXO No. 5: Formulario de visita a cliente vendedor	150
ANEXO No. 6: Formulario de registro de visitantes a inmuebles.....	151
ANEXO No. 7: Formulario de registro de búsqueda de inmuebles.....	152
ANEXO No. 8: Check list para formalizar el contrato de corretaje	153
ANEXO No. 9: Formato de contrato de corretaje y exclusividad	154
ANEXO No. 10: Certificación de expertos.....	157

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Preferencia del sector de residencia	27
Ilustración 1-A: Preferencia del sector de residencia.....	28
Ilustración 1-B: Preferencia del sector de residencia.....	29
Ilustración 2: Determinar el tipo de tenencia de vivienda.....	31
Ilustración 2-A: Determinar el tipo de tenencia de vivienda	32
Ilustración 3: Conocimiento de la actividad inmobiliaria	34
Ilustración 4: Nivel de estudios realizados.....	36
Ilustración 4-A: Nivel de estudios realizados	37
Ilustración 5: Nivel de ingresos para comprar un inmueble	39
Ilustración 6: Necesidad de tener corredores de bienes raíces profesionales.....	41
Ilustración 6-A: Profesionalización de la actividad inmobiliaria.....	42
Ilustración 7: Demanda de créditos para vivienda	44
Ilustración 7-A: Demanda de créditos para vivienda.....	45
Ilustración 8: Venta de la idea de la prestación de servicios inmobiliarios	47
Ilustración 9: Creación del departamento de gestión de crédito	49
Ilustración 9-A: Departamento de gestión de crédito	50
Ilustración 10: Guía estandarizada de requisitos para crédito de vivienda	52
Ilustración 11: Mejorar resultados de la intermediación inmobiliaria	54
Ilustración 12: Capacidad de compra de vivienda	56
Ilustración 12-A: Capacidad de compra de vivienda	57
Ilustración 13: Plazos de pago para créditos de vivienda	59
Ilustración 13-A: Plazos de pago para créditos de vivienda	60
Ilustración 14: Flexibilidad en los créditos de vivienda.....	62
Ilustración 14-A: Flexibilidad en los créditos de vivienda	63
Ilustración 14-B: Flexibilidad en los créditos de vivienda.....	64
Ilustración 15: Aporte de las financieras en el mercado de bienes raíces	66
Ilustración 15-A: Aporte de las financieras en el mercado de bienes raíces.....	67
Ilustración 16: Representación gráfica del Chi Cuadrado.....	72
Ilustración 17: Mapa de Procesos	83
Ilustración 18: Proceso de Modelo.....	86

Ilustración 19: Organigrama estructural propuesto para la empresa inmobiliaria	93
Ilustración 20: Flujograma de gestión de captación de inmuebles	107
Ilustración 21: Flujograma para comercialización de inmuebles.....	109
Ilustración 22: Flujograma para la formalización de la operación.....	111
Ilustración 23: Flujograma para la gestión de crédito hipotecario	113
Ilustración 24: Flujograma para pago de impuestos municipales	115
Ilustración 25: Modelo del sistema de estrategias operativas	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable independiente modelo de gestión de crédito	19
Tabla 2: Variable dependiente intermediación de corredores de bienes raíces	20
Tabla 3: Resultado de la pregunta 1	27
Tabla 3-A: Resultado de la pregunta 1	28
Tabla 3-B: Resultado de la pregunta 1	29
Tabla 4: Resultado de la pregunta 2	31
Tabla 4-A: Resultado de la pregunta 2	32
Tabla 5: Resultado de pregunta No.3	34
Tabla 6: Resultado de pregunta No.4	36
Tabla 6-A: Resultados de la pregunta 4	37
Tabla 7: Resultado de pregunta No.5	39
Tabla 8: Resultado de pregunta No.6	41
Tabla 8-A: Resultados de la pregunta No. 6	42
Tabla 9: Resultado de pregunta No.7	44
Tabla 9-A: Resultados de la pregunta No.7	45
Tabla 10: Resultado de pregunta No.8	47
Tabla 11: Resultado de pregunta No.9	49
Tabla 11-A: Resultados de la pregunta No.9	50
Tabla 12: Resultado de pregunta No.10	52
Tabla 13: Resultado de pregunta No.11	54
Tabla 14: Resultado de pregunta No.12	56
Tabla 14-A: Resultado de pregunta No.12	57
Tabla 15: Resultado de pregunta No.13	59
Tabla 15-A: Resultado de pregunta No.13	60
Tabla 15: Resultado de pregunta No.14	62
Tabla 16-A: Resultado de pregunta No.14	63
Tabla 16-B: Resultado de pregunta No.14	64
Tabla 17: Resultado de pregunta No.15	66
Tabla 17-A: Resultado de pregunta No.15	67
Tabla 17: Frecuencias Observadas	71

Tabla 19: Cálculo del Chi Cuadrado.....	71
Tabla 18: Factibilidad técnica, administrativa y financiera	80
Tabla 21: Impacto social	125
Tabla 22: Impacto cultural	127
Tabla 23: Impacto económico.....	129
Tabla 24: Impacto ambiental.....	131
Tabla 25: Impacto general.....	133

INTRODUCCIÓN

El presente estudio enfoca la necesidad de crear un modelo de gestión de crédito para las transacciones de bienes inmuebles, con la intermediación de los agentes inmobiliarios.

En la actualidad, en la ciudad de Esmeraldas no existe manejo técnico alguno que sustente las operaciones inmobiliarias realizadas por los corredores de bienes raíces, que además se complementen con las transacciones bancarias ejecutadas por los gestores financieros.

El mercado inmobiliario de la ciudad de Esmeraldas es dinámico, cada vez se vuelve más complejo, por lo que es menester que esta actividad se profesionalice toda vez que hoy en día lo ejercen de manera empírica y tradicional personas que por costumbre o herencia lo ejercitan; siendo por tanto, necesario desarrollar un modelo de gestión de crédito para la compra de bienes inmuebles con intermediación de corredores inmobiliarios, que conozcan los procesos legales, notariales, registrales, así como tributación fiscal y municipal, a más de las aplicaciones de herramientas de gestión, operación y procesos fundamentales para atender este tipo de negocio.

Este trabajo se fundamenta en los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias, en el cumplimiento profesional, en las normas legales y en la investigación pedagógica que exige el desarrollo técnico-científico de esta tesis, basada en la aplicación del método ecléctico que acredita y avala la sostenibilidad de los criterios expuestos.

Asimismo, este estudio está sustentado por las investigaciones de campo efectuadas a instituciones financieras como el BIESS, Banco Pichincha, Produbanco, Banco Guayaquil, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Coopad e Inmobiliaria Ayora, y a corredores de bienes raíces de la ciudad Esmeraldas, quienes aportaron a través de las encuestas y entrevistas con los datos y toda la información requerida para el efecto.

Por esta razón, este trabajo pretende aportar con la elaboración de un modelo de gestión de crédito para las transacciones de bienes inmuebles basadas en las disposiciones legales constantes en el ordenamiento jurídico que regula esta actividad.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes del estudio

En el negocio inmobiliario existen cuatro grandes actores que desarrollan esta actividad, a saber: 1. Corredor o Agente Inmobiliario, 2. Inversionista, 3. Urbanizador, 4. Constructor, que se pueden combinar entre una y otra actividad al mismo tiempo.

El presente estudio se profundiza en las gestiones transaccionales de compraventa de inmuebles con intermediación de corredores o empresas inmobiliarias, así como, el estudio socioeconómico de los potenciales compradores, y, el análisis de los diferentes productos ofertados por instituciones bancarias públicas y privadas y cooperativas para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la vivienda.

Debido a la migración del campo a la ciudad y la explosión demográfica que se experimenta en la provincia de Esmeraldas, su crecimiento poblacional se ha desplazado a los lugares periféricos, para el norte, hacia la parroquia Tachina donde se encuentra el aeropuerto internacional.

Debido a este constante crecimiento poblacional, el mercado inmobiliario sigue expandiéndose y tomando auge la intermediación de bienes inmuebles, sean estos urbanos o rurales, a través de inmobiliarias o corredores de bienes raíces, legalmente constituidos o de hecho.

Los corredores de bienes raíces o empresas inmobiliarias que están autorizadas para ejercer sus actividades, son las que pueden intermediar en la compraventa de bienes raíces, o a su vez comercializar por su propia cuenta cuando hayan desarrollado

proyectos inmobiliarios tanto para soluciones habitacionales de vivienda como para inversión turística.

El Estado ha considerado de interés social desarrollar el mercado de bienes raíces, siendo el objetivo fundamental propender al crecimiento de la industria de la construcción y de precautelando los intereses de los individuos que adquieren inmuebles; y de aquellos que legalmente realizan la actividad de corretaje o la intermediación inmobiliaria.

Es importante que los demandantes, oferentes e intermediarios tengan el conocimiento pleno sobre todo tipo de trámite y condiciones para obtener un bien inmueble utilizando el crédito o a su vez cuando realicen la compra de contado.

En la actualidad, no existe segmentación de mercado para los potenciales sujetos de crédito que optarían por invertir en la compra de inmuebles para vivienda, inversión comercial o turística. De igual manera, los corredores o empresas inmobiliarias tienen un deficiente conocimiento de los procedimientos y requisitos crediticios que prestan las instituciones financieras. Además, hay deficiente difusión sobre las líneas de crédito que disponen las instituciones financieras para la adquisición de bienes inmuebles.

La oferta inmobiliaria a través del corretaje de bienes raíces para la compra venta de bienes inmuebles utilizando el mecanismo crediticio existente en el mercado financiero mundial y nacional, configura uno de los rubros más representativos de la industria inmobiliaria que inciden en la economía de un país, al mismo tiempo que mueven ingentes cantidades de dinero, también se cumple con el compromiso y responsabilidad social al otorgar y obtener una vivienda propia para los diferentes estamentos de la sociedad.

A fin de precautelar distorsiones en el negocio inmobiliario que conlleven al abuso de la banca o estafas de inmobiliarias fantasmas, el presidente economista Rafael Correa, tramitó la aprobación de la Ley “Ley orgánica para la regulación de los

créditos para vivienda y vehículos”, publicada en el Registro Oficial 732 del 26 de Junio del 2012, garantiza a las personas el derecho a una vivienda adecuada y digna, por medio de la regulación de las actividades financieras referidas al crédito para vivienda y vehículos.

1.2 Fundamentación teórica

El presente trabajo está enfocado en el conocimiento teórico de los estudios realizados sobre este campo a través de bibliografía, teorías y documentos especializados que respaldan el conocimiento sobre los temas de bienes raíces, la práctica diaria y el método ecléctico.

El eclecticismo es una orientación no rígida a paradigmas ni supuestos, se basa en diversas teorías, estilos, ideas o para obtener información complementaria en una tesis, o emplea muchas teorías en casos particulares, permitiendo romper las contradicciones existentes.

El estudio también se basa en la práctica y en la experiencia metodológica, hermenéutica-dialéctica. El método hermenéutico y dialéctico se ha entendido como método científico que estudia la coherencia interna de las cosas por medio de la investigación y el diálogo, es decir, que tales investigaciones deben ser comprendidas e interpretadas palabra por palabra y el conjunto de ellas.

Sin embargo, la dialéctica tiene su relación con la hermenéutica, al abrir tales interpretaciones al debate, a la diversidad de planteamientos de conceptos limitados y abstractos. Es por eso que, se dice que la dialéctica no produce conocimientos del todo porque esta debe ir ligada a los conceptos hermenéuticos.

En este sentido, las investigaciones de cualquier índole, fundamenta la lógica en procesos cognitivos básicos, como son: análisis, síntesis, descripción, la explicación y comprensión; siendo el investigador quien aborda la realidad del fenómeno de

estudio, construye conceptos, aclara paradigmas, deriva la dialéctica y la hermenéutica para su estudio.

Tobar (2012), hace hincapié en que un modelo de gestión es una forma sistemática y racional para la toma de decisiones propias de la organización.

Un modelo de gestión es una herramienta de decisión por la que la gerencia ordena y dispone el manejo adecuado de los recursos. Esta herramienta constituye una serie de procesos que a través de la aplicación de mecanismos operativos, ejecutan programas y procedimientos establecidos para conseguir los objetivos de la empresa.

Según (Tobar, 2013) la definición de gestión se refiere a la acción y efecto de gestionar o de administrar.

Manera o forma de conducir la organización mediante disposiciones, órdenes de trabajo y otros documentos que canalizan las operaciones normales o rutinarias que ejecuta las respectivas dependencias.

Es dirigir la empresa con criterio profesional respaldado con los conocimientos teóricos y prácticos para alcanzar resultados empresariales.

(González, 2011). “Gestión inmobiliaria es el conjunto de acciones y diligencias que realizan los clientes compradores potenciales para adquirir propiedades a los clientes propietarios dentro de un plan de promoción y venta de bienes inmuebles”.

Proceso inmobiliario que va desde la captación de un inmueble, cierre de la venta y servicio de pos-venta, que constituyen una gama de acciones definidas en sus respectivas etapas.

La gestión inmobiliaria ha creado grandes cambios en los mercados debido a la aparición del internet y nuevas tecnologías que han evolucionado los procesos de intermediación inmobiliaria en el mundo.

(Gestión de inmobiliaria, 2013). “Lo que se necesita para gestionar en una inmobiliaria. Principal actividad de la gestión inmobiliaria, es contar con una buena cartera de clientes para lograr mantener a la empresa en el mercado de competencia”.

La empresa inmobiliaria debe ser eficaz y eficiente en el manejo financiero, creando mecanismos de control que sirvan para depurar las cuentas de los clientes reales y potenciales a fin de realizar una adecuada gestión.

La empresa inmobiliaria precisa establecer una amplia relación coordinativa con las entidades financieras y constructoras para que brinden un eficaz servicio a sus clientes.

Definición de Modelo de Gestión

Según (Figueroa, 2012), “El término modelo proviene del concepto italiano modello. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Si se aplica al campo de las ciencias sociales, hace referencia al prototipo que por sus características idóneas es susceptible de imitación o reproducción”.

El concepto de gestión, por su parte proviene del latín gesio y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata de un conjunto de diligencias que conducen al éxito de un negocio o de cualquier otra actividad que ejecuten los administradores de las empresas en desarrollo.

Crédito

De acuerdo con lo manifestado por (Sevillano, 2012), “el término crédito proviene del latín creditum, de credere, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El Crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza”.

(Mill, 2008) manifiesta, “que el crédito es como el permiso para usar el capital de otro en los negocios”.

“La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”. (Rodríguez, 2013).

El fundamento del crédito es para la existencia y desarrollo de las empresas, como resultado, éste genera un incremento en los volúmenes de venta, lo que a su vez permite disminuir los costos unitarios, suscitando de esta forma que determinados sectores de la población, de escasa capacidad de compra en efectivo, integrase al mercado consumidor.

Según (Rallo, 2014), el derecho al crédito se indica que una parte acreedora cambiará una riqueza presente por una futura a otra parte, la cual desde el momento del cambio pasará a ser la parte deudora.

Créditos hipotecarios de vivienda

Según lo citado en el año 2011 por la página City Crédito, los créditos hipotecarios son aquellos que se conceden para la adquisición de vivienda, terreno, construcción o ampliación de vivienda a cambio de una hipoteca sobre el bien que se está adquiriendo, en algunos casos se puede incorporar otra propiedad para reforzar la garantía cuando el monto solicitado supere la capacidad de pago demostrada por el cliente.

Modelo de gestión de crédito

Se puede sintetizar el concepto de modelo de gestión de crédito como un marco de referencia de un conjunto de trámites que lleva a cabo la administración de una empresa, sea esta, natural o jurídica, para atender y resolver un mercado insatisfecho.

En el caso que compete, se puede puntualizar, que el mercado insatisfecho, es producto del déficit de viviendas reflejado en la población esmeraldeña y que cada día, debido a su crecimiento poblacional, este es más exigente.

Bienes raíces

Son aquellos inmuebles, fincas o bienes raíces que no pueden transportarse, como las tierras, minas, y los que están adheridos a ellas, como las edificaciones y los árboles, a estos también se les denomina predios o fundos. (Salgado, 2011).

Contrato de compraventa

Documento con el cual el vendedor transfiere los derechos al comprador, fijándose algunas cláusulas dentro de la negociación efectuada.

Corredor de bienes raíces

El corredor de bienes raíces es la persona autorizada de acuerdo a la ley, para intermediar en el negocio inmobiliario, ya sea representando al comprador o al vendedor del inmueble a cambio de una comisión. La mayoría de los corredores de bienes raíces también tienen agentes o ejecutivos de ventas que trabajan para ellos, quienes perciben por su gestión, una comisión por las ventas realizadas. (López, 2013).

Corredor de bienes raíces cooperador

Es el corredor inmobiliario que realiza contacto con un comprador para vender una propiedad promocionada por otro agente inmobiliario.

Corredor de comprador

Es el corredor de bienes raíces que representa los intereses del comprador, cuya comisión es pagada por aquel, y no por el vendedor.

Corredor hipotecario

Es el corredor o empresa que junta a los gestores financieros con los posibles prestatarios que reúnen los requisitos establecidos por los primeros, por cuya actividad concretada recibe el pago de parte del prestamista.

Corredor inmobiliario del vendedor

Es el corredor inmobiliario que representa los intereses del vendedor.

Correduría

Es el acto de presentar a dos o más partes a cambio de una comisión u honorario.

1.3 Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador 2008

Sección sexta

Hábitat y vivienda

La Constitución de la República del Ecuador en sus Arts. 30 y 31 señala que toda persona tiene derecho, a una vivienda adecuada y digna, y al derecho, disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural...

Ley Orgánica para la Regulación de los Créditos para Vivienda y Vehículos

Registro Oficial 732 del 26 de Junio del 2012

La Ley orgánica para la regulación de los créditos para vivienda y vehículos, en sus artículos 1 y 2, dispone a las instituciones financieras e inmobiliarias, la regulación de los préstamos de vivienda que se otorgan a las personas naturales, garantizando el derecho a las personas a una vivienda adecuada y digna.

Ley de los corredores de bienes raíces del Ecuador

Registro Oficial No. 790, del 19 de julio de 1984

La Ley de los corredores de bienes raíces del Ecuador, en sus artículos 1 y 2, indican que son corredores de bienes raíces las personas naturales o jurídicas, que cumplen con los requisitos legales y reglamentarios para el ejercicio del corretaje profesional, siendo éstos, también denominados como agentes inmobiliarios, que mediante un contrato escrito se les otorga el mandato para realizar la intermediación inmobiliaria, en la compraventa de bienes inmuebles.

Codificación de la ley general de instituciones del sistema financiero

Registro Oficial No. 50, del 23 enero del 2001. Reformas: Ley No. 55, ley de seguridad social, registro oficial No. 465, del 30 noviembre del 2012; ley de reordenamiento en materia económica en el área tributario-financiero, registro oficial No. 659, del 12 marzo del 2012.

La codificación de la ley general de instituciones del sistema financiero y reformas realizadas con la ley 55 y ley de reordenamiento en materia económica, en su artículo 2, inciso segundo, dispone que las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda son instituciones cuya actividad principal es la captación de recursos del

público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus asociados...

En el artículo 51 de la Ley antes señalada, indica que los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la Ley:

f) Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como...

u) Emitir obligaciones con respaldo de la cartera de crédito hipotecario o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.

Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

Registro Oficial No. 444, del 10 de mayo del 2011

La presente Ley en su artículo 21 indica que las cooperativas de vivienda deben tener por objeto la adquisición o construcción de viviendas u oficinas o ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con estas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en asamblea general, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción y se constituirán en patrimonio familiar...

Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Asamblea Nacional Constituyente, del 06 de abril del 2009

Según el artículo 4 de la Ley antes señalada, dispone que para el cumplimiento de su objetivo, el banco podrá realizar operaciones de banca de inversión y las

determinadas en la presente ley, de conformidad con lo dispuesto en la reglamentación emitida para el efecto.

En la misma ley en el artículo 4 numeral 2 indica que las IFIs podrán prestar los siguientes servicios financieros:

Conceder préstamos hipotecarios, prendarios y quirografarios y otros servicios financieros a favor de los afiliados y jubilados del IESS, mediante operaciones directas o través del sistema financiero nacional.

Ley de Propiedad Horizontal

Codificación 13, Registro oficial No. 119, del 06 de octubre 2005, Última modificación: 27 de septiembre del 2011, Estado: Vigente

Esta Ley dispone en su artículo 5 que todo inmueble declarado en propiedad horizontal destinado a vivienda o para comercio, afín de proceder con la liquidación y pago de expensas, tendrán el tratamiento como bienes comunes generales, o como bienes comunes individuales...

Ley de Inquilinato

Codificación 1 Registro Oficial No. 196, del 01 de noviembre de 2000 Estado: Vigente

El artículo 14 de la presente Ley, indica sobre la sanción por falta de inscripción del inmueble en forma oportuna en las oficinas de Registro de Arrendamientos de las municipalidades, sin perjuicio de lo que establece el artículo 12, disponiendo que quien posee un inmueble destinado a vivienda, o vivienda y comercio, o vivienda y taller, deberá obligatoriamente inscribirlo, caso contrario el Juez de inquilinato le impondrá una multa de seis meses de canon de arrendamiento, dicho valor le corresponde 50% al inquilino y el otro cincuenta por ciento al Estado.

**Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización,
COOTAD**

Registro Oficial No. 303, del 10 de octubre 2010

De conformidad con el Artículo 491 del presente Código, a continuación se señala las clases de impuestos municipales que se deben considerar en las gestiones que se realizan para la intermediación inmobiliaria, siendo los siguientes:

- a) El impuesto sobre la propiedad urbana;
- b) El impuesto sobre la propiedad rural;
- c) El impuesto de alcabalas;
- e) El impuesto de matrículas y patentes;
- g) El impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos;
- i) El impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales”.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Descripción del o los métodos utilizados, sean cuantitativos o cualitativos

La presente investigación se basó en el paradigma crítico – propositivo, fundamentado en las siguientes razones:

En la actualidad todas las organizaciones procuran tener una filosofía corporativa, que integre los principios fundamentales de dirección y gerencia incluyendo la gestión administrativa y operacional de la organización.

No obstante de aquello para implantar un modelo de gestión de crédito en el sector inmobiliario, es necesario que los corredores de bienes raíces y gestores financieros tengan el conocimiento pleno para desarrollar ideas y una visión de futuro, para una mejor aplicación de los métodos, sistemas, técnicas operativas en el flujo de trabajo, decisión y gestión empresarial.

La fundamentación filosófica planteada en el presente trabajo se basó en la práctica y en la experiencia metodológica, hermenéutica-dialéctica propuesta en la investigación.

El estudio realizado contempló dos modalidades de investigación que son:

2.1.1 Investigación bibliográfica

Este tipo de investigación permitió recopilar información secundaria constantes en Normas legales, libros, tesis de grado, revistas informativas, boletines especializados,

internet y otros. Además, el apoyo bibliográfico facilitó analizar detenidamente el tema en todas las fases del desarrollo investigativo.

2.1.2 Investigación de campo

Se realizó a través de la observación directa, la que permitió efectuar el análisis de los procesos empleados sea por los corredores de bienes raíces como por las instituciones financieras.

La técnica de la encuesta se realizó a los, gestores inmobiliarios, gestores financieros y clientes potenciales porque son los referentes del tema investigado.

La técnica de la entrevista se aplicó a los gestores inmobiliarios y financieros, lo que facilitó visualizar la problemática que deberá solucionarse con procesos acordes con la realidad actual en el mercado de los bienes raíces.

La técnica de la observación directa, es aquella que facilitó conocer con profundidad las labores que ejecutan las personas que trabajan en este entorno, permitió observar también las expectativas y necesidades que se requieren en el estudio para formular las posteriores resoluciones.

Se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

a. Investigación exploratoria

Este tipo de investigación permitió la obtención de información más precisa sobre el tema de investigación, tendente al mejoramiento de la gestión administrativa y operativa de los corredores de bienes raíces, en la actividad inmobiliaria realizada en la ciudad de Esmeraldas.

b. Investigación descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva para el presente caso permitió desarrollar y describir el modelo de gestión inmobiliaria que conduzca a establecer los procesos técnicos y operativos que deben ser ejecutados por los gestores inmobiliarios.

c. Asociación o interrelación de variables

El proceso de interrelación de la variable independiente “Modelo de Gestión de Crédito con la variable dependiente Intermediación de corredores de bienes raíces o empresas inmobiliarias”

Este método permite la interrelación de variables para demostrar estadísticamente la posibilidad de establecer una armonía entre el modelo de gestión de crédito para la compra de bienes inmuebles con intermediación de gestores inmobiliarios y financieros.

Para que esta interrelación funcione se utilizó la herramienta denominada Chi Cuadrado, que permitió comprobar la hipótesis planteada.

En igual forma se emplearon otros métodos de investigación como:

El método inductivo

Que es un proceso analítico-sintético, por el cual se parte de lo particular a lo general, este método permitió el estudio de los casos, hechos o fenómenos que se realizan dentro de las actividades cotidianas de los gestores inmobiliarios.

El método deductivo

Es un proceso sintético-analítico, que parte de lo general a lo particular, este método permitió obtener conclusiones particulares basado de afirmaciones de diferentes

autores de libros, profesionales en el ejercicio, y estudiosos de la rama inmobiliaria, los mismos que han contribuido para fundamentar los principios, normas y leyes que rigen las actividades del corretaje inmobiliario.

2.2 Fundamentos esenciales para desarrollar el marco teórico

El presente tema de investigación, dentro del análisis realizado ha recopilado información sobre los componentes que involucran al “modelo de gestión de crédito para compra de bienes inmuebles a través de corredores de bienes raíces o empresas inmobiliarias en la ciudad de Esmeraldas”, en el estudio y la revisión de la limitada bibliografía existente, las teorías de autores y agentes inmobiliarios dedicados a este tema; la fundamentación teórica que es producto de la experiencia y las leyes, reglamentos y normas reguladoras que rigen el mercado inmobiliario en el país.

Bajo estos postulados, este estudio servirá como aporte para la consulta de estudiantes y profesionales que se encuentren inmersos en esta actividad, y requieran de conocimientos profundos para ejercer la intermediación inmobiliaria en la ciudad de Esmeraldas como en el contexto nacional.

2.3 Descripción y caracterización del lugar donde se llevó a cabo la investigación

La presente investigación se llevó a cabo en la ciudad de Esmeraldas, en la parroquia Esmeraldas, en las oficinas de corredores de bienes raíces y gestores de crédito de instituciones financieras, que son factores complementarios de la industria inmobiliaria; clientes potenciales y Departamento de Avalúos y Catastro Municipal.

2.4 Descripción de la población de estudio

Población y muestra

La presente investigación, se realizó de acuerdo con la muestra estadística y técnica aconsejada para este tipo de estudios, con la población finita aleatoria de 123 personas correspondientes a: 103 potenciales clientes, 10 agentes inmobiliarios, y 10 gestores financieros, inmersos en el conocimiento del negocio de la compra y/o venta de bienes inmuebles con la intermediación de corredores de bienes raíces.

Aplicando la fórmula para determinar el tamaño de la muestra tendríamos:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{Ne^2 + Z^2 p * q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = margen de confiabilidad (para este caso: 95% de confiabilidad, Z=1,96)

p = Probabilidad a favor 0.50.

q = Probabilidad en contra 0.5.

e = error de estimación de la media de la muestra respecto a la población (se espera que no sea superior a 5% de la población encuestada (4).

N = tamaño de la población (N = 103 clientes potenciales)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(1-0.50)(140)}{(139)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(1-0.50)} = 103 \text{ Potenciales clientes}$$

Los gestores financieros están conformados por los bancos y cooperativas de ahorro y crédito de la localidad.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(1-0.50)(10)}{(9)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(1-0.50)} = 10 \text{ gestores financieros}$$

Los gestores inmobiliarios están conformados por los corredores de bienes raíces e inmobiliarias.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(1-0.50)(10)}{(9)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(1-0.50)} = 10 \text{ gestores inmobiliarios}$$

2.5 Operacionalización de variables

2.5.1 Variable independiente modelo de gestión de crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
<p style="text-align: center;">MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO</p> <p>Es la técnica instrumental que mediante el empleo de herramientas operativas, gestuales, tecnológicas y humanas orienta la dirección empresarial con eficacia en los procesos financieros y crediticios para satisfacer la demanda de los clientes</p>	Herramientas	Políticas, Reglamentos, Manuales	¿Qué tipo de políticas crediticias se debería aplicar para alcanzar mayores rendimientos financieros?	Cuestionario Encuesta Entrevista
	Empresarial	Operaciones financieras Operaciones crediticias Tasas de interés	¿Sería aconsejable mantener las líneas de crédito para la compra de bienes inmuebles bajo las mismas tasas de interés?	Cuestionario Encuesta Entrevista
	Procesos	Administrativo Operativo Tecnológicos Jurídicos	¿Sería necesario que permanentemente se actualicen los mecanismos de gestión para dinamizar los procedimientos de trabajo?	Cuestionario Encuesta Entrevista

Tabla 1: Variable independiente modelo de gestión de crédito

Autor: Ing. Gustavo Medrano (2013)

2.5.2 Variable dependiente intermediación de corredores de bienes raíces

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
<p style="text-align: center;">INTERMEDIACIÓN DE CORREDORES DE BIENES RAÍCES</p> <p>Trabajo profesional especializado en ventas por el que se realiza la negociación entre un comprador y un vendedor de un bien inmueble</p>	Profesional	Corredor de Bienes Raíces, Gerencia inmobiliaria, Instrumentos legales	¿Qué tipo de profesional debería intervenir para alcanzar mayores rendimientos en la actividad inmobiliaria?	Cuestionario Encuesta Entrevista
	Negociación	Marketing inmobiliario Técnica de ventas Medios publicitarios	¿Sería aconsejable aplicar técnicas de marketing y ventas para optimizar la intermediación inmobiliaria?	Cuestionario Encuesta, Entrevista
	Bien inmueble	Vivienda Registro Notariales Impuestos municipales	¿Sería procedente que permanentemente se actualicen las disposiciones legales que norman la compra-venta de inmuebles?	Cuestionario Encuesta Entrevista

Tabla 2: Variable dependiente Intermediación de corredores de bienes raíces

Autor: Ing. Gustavo Medrano (2013)

2.6. Procedimientos aplicados en el procesamiento y análisis de datos

Para efectos de realizar el presente estudio se siguió el procedimiento siguiente:

1. Exploración de documentos, que permitió conocer la situación del problema objeto de estudio.
2. Aportación teórica y de conocimientos sobre conceptos, teorías, ideas que sustentan esta investigación.
3. Aplicación de cuestionarios utilizados para realizar las encuestas aplicadas a los estamentos involucrados en este estudio.
4. Análisis e interpretación del relevamiento de la información obtenida, que fue tabulada con la que se obtuvo los resultados esperados.
5. Conclusiones y recomendaciones, para conocer y atender las necesidades que requiere el tema investigado.

Toda la información y datos obtenidos fueron procesados mediante la aplicación de programa de computación, como son Word y Excel.

El análisis se efectuó mediante la elaboración de cuadros, gráficos, tablas y técnicas estadísticas.

2.7 Descripción de cómo se obtuvo la información primaria y secundaria

Para realizar la presente tesis se recurrió a fuentes experimentales y bibliográficas, que han aportado con sus experiencias y conocimientos para asegurar la confiabilidad y validez del estudio.

Fuentes primarias

- ✚ Jefes comerciales y oficiales de crédito de instituciones financieras de Esmeraldas.

- ✚ Agentes corredores de bienes raíces de Esmeraldas.

- ✚ Personal directivo de Avalúos y Catastros, y Rentas del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Muisne.

- ✚ Potenciales clientes.

Fuentes secundarias

- ✚ Leyes, estatutos, reglamentos.

- ✚ Normativa interna.

- ✚ Libros, revistas especializadas, folletos.

- ✚ Internet.

2.8 Reglamentos y normas éticas aplicadas en el estudio

La presente investigación se basó en la normativa jurídica vigente, relacionada con la intermediación inmobiliaria y técnicas de operación aplicadas en los procesos de trabajo que respaldan las normas éticas utilizadas en la gestión operativa de los gestores inmobiliarios.

2.9 Método cuantitativo o cualitativo aplicado en el estudio

Con la finalidad de comprobar la validez teórica, científica y práctica de esta tesis se han examinado la correlación de variables, que aportaron significativamente con resultados reales y confiables para aplicar la fórmula del Chi Cuadrado, y ratificar la validez del estudio y la propuesta.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enunciado de la hipótesis

La aplicación de un modelo de gestión de crédito para la compra de bienes inmuebles servirá para el mejoramiento de la actividad de intermediación inmobiliaria en la ciudad de Esmeraldas.

3.2 Discusión de la información en relación a la naturaleza de la hipótesis

3.2.1 Verificación de la hipótesis

A fin de determinar la pertinencia para verificar la hipótesis planteada a través de las respuestas obtenidas en las preguntas 7, 8, 9 y 10 se conjetura la necesidad o no de implantar un modelo de gestión de crédito, que permitirá direccionar en mejor forma las actividades desarrolladas en la intermediación inmobiliaria, para atender a los clientes potenciales y alcanzar mejores niveles de rendimiento dentro del campo del corretaje inmobiliario.

3.2.2 Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula

Ho. Con la aplicación de un modelo de gestión de crédito para la compra de bienes inmuebles *no* se contribuye para el mejoramiento de la intermediación inmobiliaria en la ciudad de Esmeraldas.

Hipótesis alternativa

Ha. Con la aplicación de un modelo de gestión de crédito para la compra de bienes inmuebles *si* se contribuye para el mejoramiento de la intermediación inmobiliaria en la ciudad de Esmeraldas.

3.2.3 Señalamiento de variables

Variable independiente Modelo de Gestión de Crédito

Variable dependiente Intermediación de Corredores de Bienes Raíces

3.3 Análisis cuantitativo y cualitativo para la comprobación de la hipótesis

Dentro del desarrollo de esta investigación, se ha empleado el análisis cuantitativo a través de la recolección y el análisis de datos al contestar preguntas que han servido para formular y probar la hipótesis que más adelante se expone, así mismo, se ha utilizado el enfoque cualitativo para descubrir y refinar preguntas de investigación, mediante la recolección de datos sin medición numérica.

3.4 Análisis e interpretación de resultados

3.4.1 Análisis de resultados

El resultado obtenido de la encuesta realizada se determina que es fundamental implantar un modelo de gestión de crédito para la compra de bienes inmuebles con intermediación de corredores de bienes raíces o empresas inmobiliarias, instrumento que permitirá optimizar las transacciones de compra venta de inmuebles (viviendas) y al mismo tiempo socializar las disposiciones legales en las que los gestores tanto financieros (gerentes, jefes comerciales y oficiales de crédito), como gestores inmobiliarios (corredores de bienes raíces) trabajen sinérgicamente para ofertar los inmuebles a los demandantes y así cubrir el déficit de viviendas en la población esmeraldeña.

3.4.2 Interpretación de datos

Esta investigación, ha permitido conocer e interpretar en forma porcentual los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a una población finita la misma que se encuentra segmentada en tres elementos fundamentales que operan en este negocio inmobiliario y cuyo objetivo es procurar satisfacer la demanda de vivienda.

Esta encuesta fue aplicada en la ciudad de Esmeraldas a los gestores financieros e inmobiliarios y potenciales demandantes de vivienda.

3.4.3 Encuesta aplicada a clientes potenciales, gestores financieros y gestores inmobiliarios.

1.- ¿En qué sector de la ciudad de Esmeraldas prefiere vivir?

Encuesta aplicada a clientes potenciales:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Norte	28	27%
b)	Sur	55	53%
c)	Este	13	13%
d)	Oeste	7	7%
TOTAL		103	100%

Tabla 3: Resultado de la pregunta 1

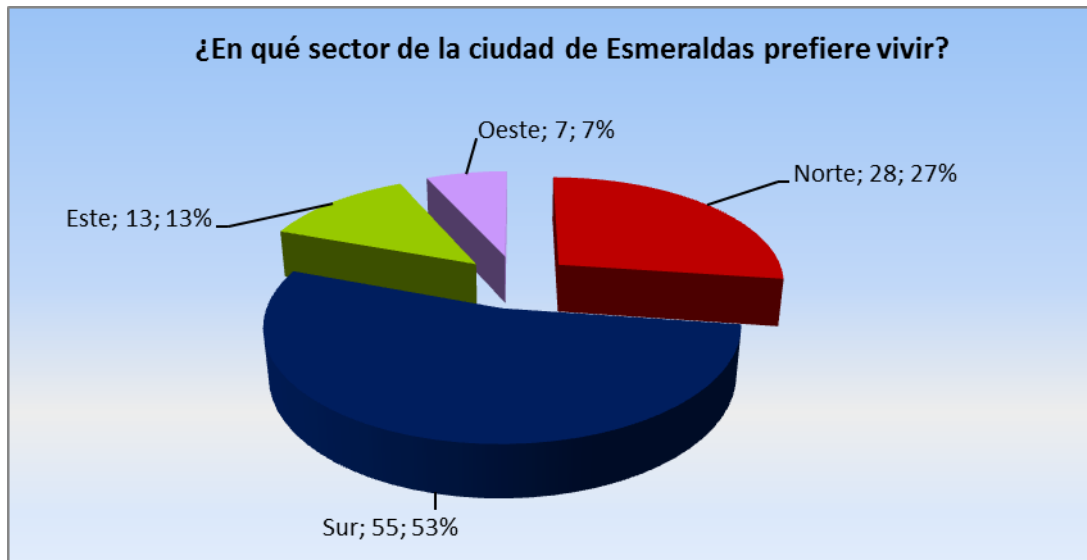


Ilustración 1: Preferencia del sector de residencia

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Encuesta aplicada a gestores financieros:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Norte	3	30%
b)	Sur	5	50%
c)	Este	1	10%
d)	Oeste	1	10%
TOTAL		10	100%

Tabla 3-A: Resultado de la pregunta 1

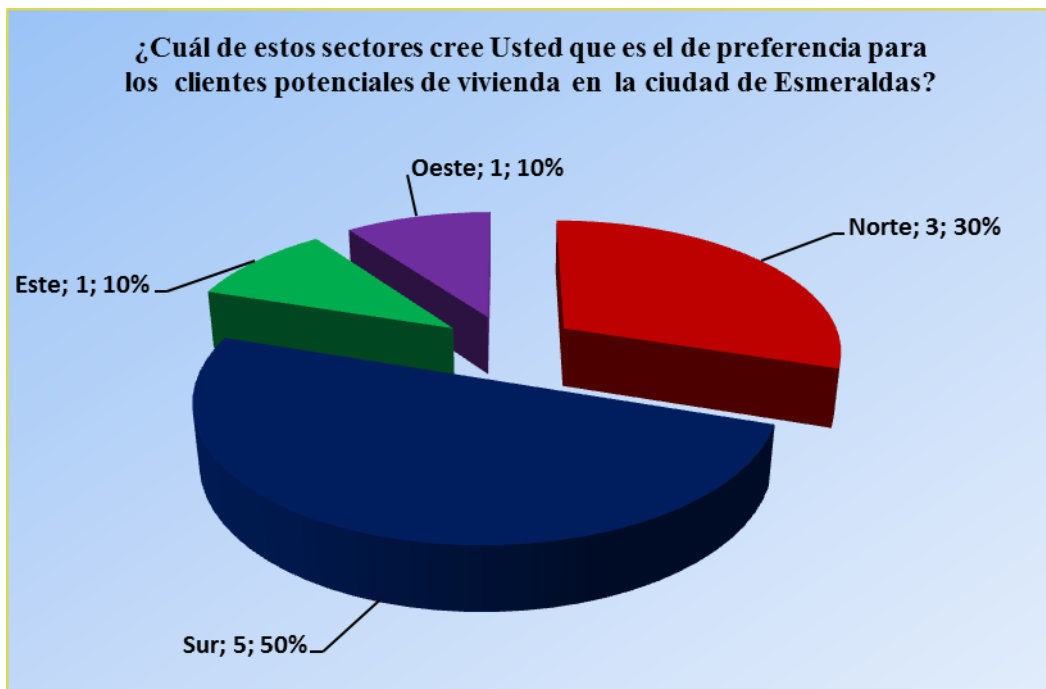


Ilustración 1-A: Preferencia del sector de residencia

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Encuesta aplicada a gestores inmobiliarios:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Norte	4	40%
b)	Sur	6	60%
TOTAL		10	100%

Tabla 3-B: Resultado de la pregunta 1

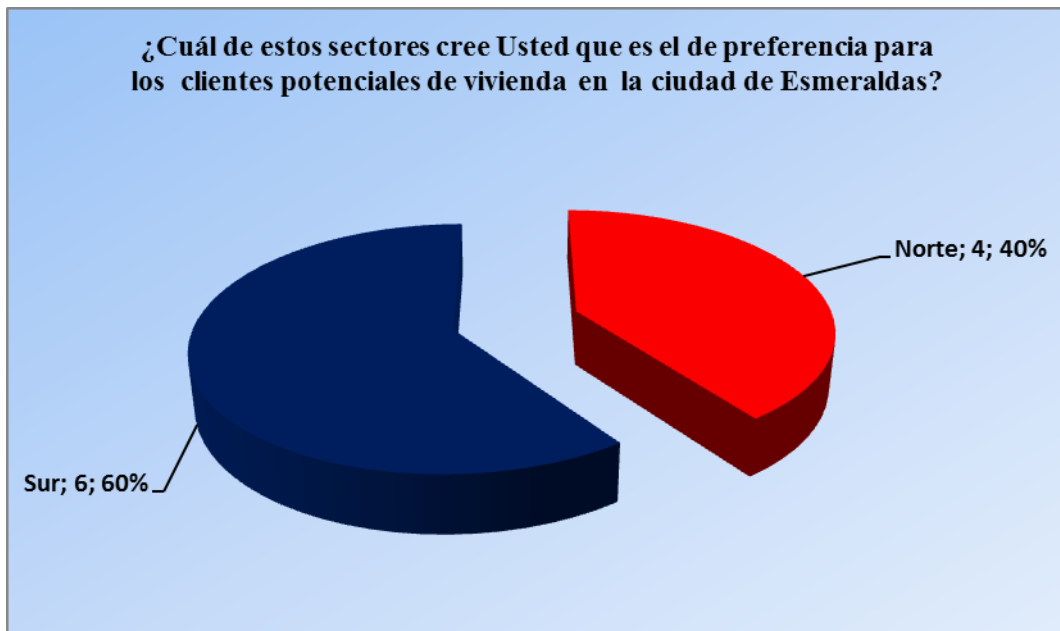


Ilustración 1-B: Preferencia del sector de residencia

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta aplicada a los clientes potenciales un 53% tienen preferencia por vivir en el sector sur, hacia las vías de Atacames y/o Vuelta Larga, un 27% en el sector norte, hacia la Parroquia Tachina, un 13% en la zona Este, hacia la vía a San Mateo-Quinindé y un 7% hacia el sector Oeste (las Palmas).

De la encuesta tomada a los gestores financieros un 50% manifiesta la preferencia que tienen los clientes potenciales de vivir en la zona Sur, un 30% la zona norte, un 10% hacia las zonas, Este (vía San Mateo-Quinindé) y otro porcentaje igual, hacia el Oeste (sector Las Palmas).

De los gestores inmobiliarios un 60% a través de la encuesta manifiestan que los clientes prefieren vivir en la zona Sur, y un 40% en la zona Norte.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta se desprende que un 53% de los clientes potenciales les gustaría vivir en la zona Sur, de igual forma los gestores financieros opinan que los clientes potenciales en un porcentaje que representa un 50% manifiestan la preferencia de vivir en ese mismo sector. Por otro lado, los gestores inmobiliarios han percibido que un porcentaje del 60% de los clientes potenciales prefieren vivir, también en la zona Sur.

Por lo expuesto se hace evidente que la preferencia de vivienda se orienta hacia la zona sur por ello los planes de vivienda deberían tener la prioridad por parte de los inversionistas privados y públicos para fomentar proyectos inmobiliarios hacia ese sector de la ciudad.

2.- ¿Cuál es el régimen de tenencia de la vivienda?

Encuesta aplicada a clientes potenciales:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Propia	54	52%
b)	Arrendada	39	38%
c)	En anticresis	3	3%
d)	Otros	7	7%
TOTAL		103	100%

Tabla 4: Resultado de la pregunta 2

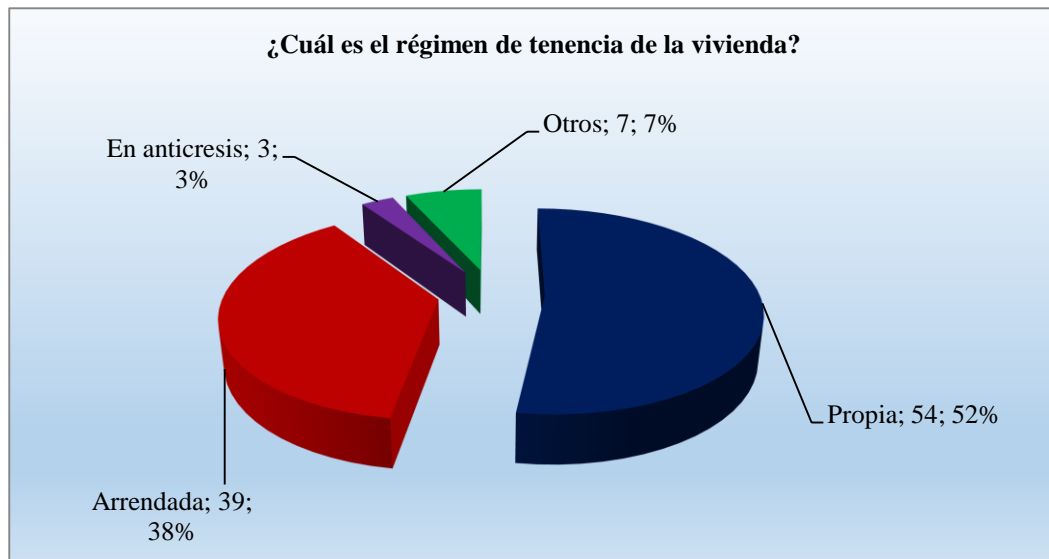


Ilustración 2: Determinar el tipo de tenencia de vivienda

Autor: Ing. Gustavo Medrano

¿Cuál cree usted que es la tendencia en el régimen de tenencia de vivienda de los clientes potenciales?

Encuesta aplicada a gestores financieros y gestores inmobiliarios:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Propia	11	55%
b)	Arrendada	6	30%
d)	Otros	3	15%
TOTAL		20	100%

Tabla 4-A: Resultado de la pregunta 2

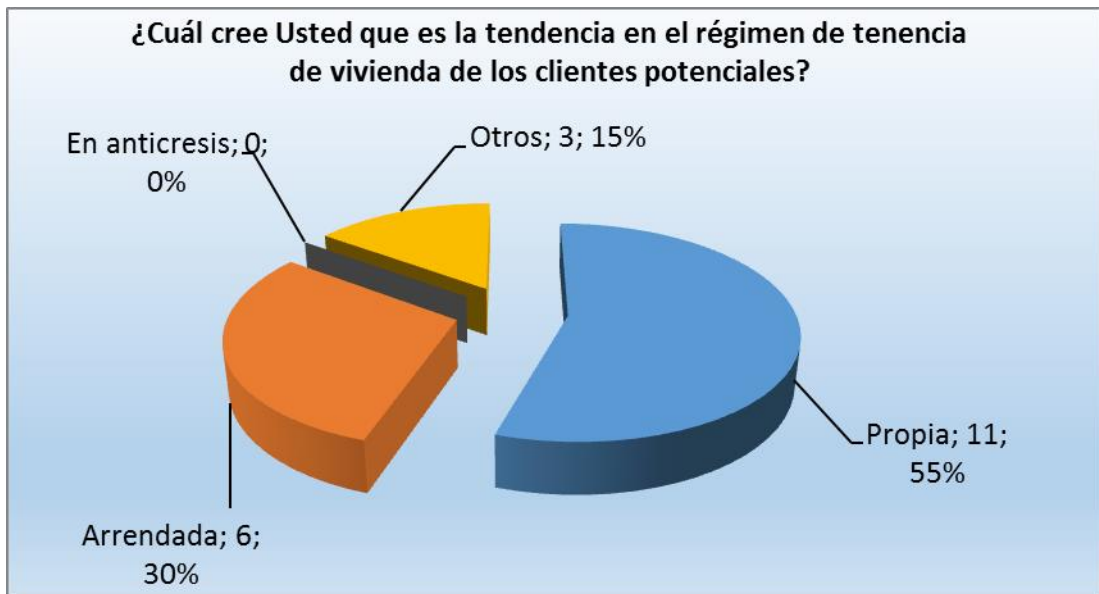


Ilustración 2-A: Determinar el tipo de tenencia de vivienda

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta aplicada a los clientes potenciales se desprende que un 52% manifiesta tener vivienda propia, el 38% dice vivir en vivienda rentada, un 3% indica vivir en vivienda en anticresis y un 7% tienen otra forma de residencia, es decir viven en casa de familia o cuidándola.

De la encuesta tomada a los gestores financieros y gestores inmobiliarios se evidencia que 55% de los clientes potenciales viven en casa propia, el 30% en casa arrendada y un 15% indica vivir en otro tipo de tenencia.

Análisis

De acuerdo a los resultados de las encuestas antes indicadas se demuestra que un 54% de los clientes potenciales vive en casa propia, un 33% afirma vivir en casa arrendada, un 12% reside en casa de familia o cuidándola, y un 1% vive con la modalidad de anticresis.

De las afirmaciones resultantes se establece que existe la oportunidad de negocios en la actividad del corretaje inmobiliario, ya que un 45% manifestó que vive en vivienda arrendada y otros, para los gestores inmobiliarios esto representa una oportunidad ya que ellos tienen como función ser nexo entre los clientes potenciales y los gestores financieros.

3.- ¿Conoce usted lo que es un corredor de bienes raíces y una empresa inmobiliaria?

Encuesta aplicada a clientes potenciales

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	55	53%
b)	No	31	30%
c)	Tal vez/puede ser	17	17%
TOTAL		103	100%

Tabla 5: Resultado de pregunta No.3

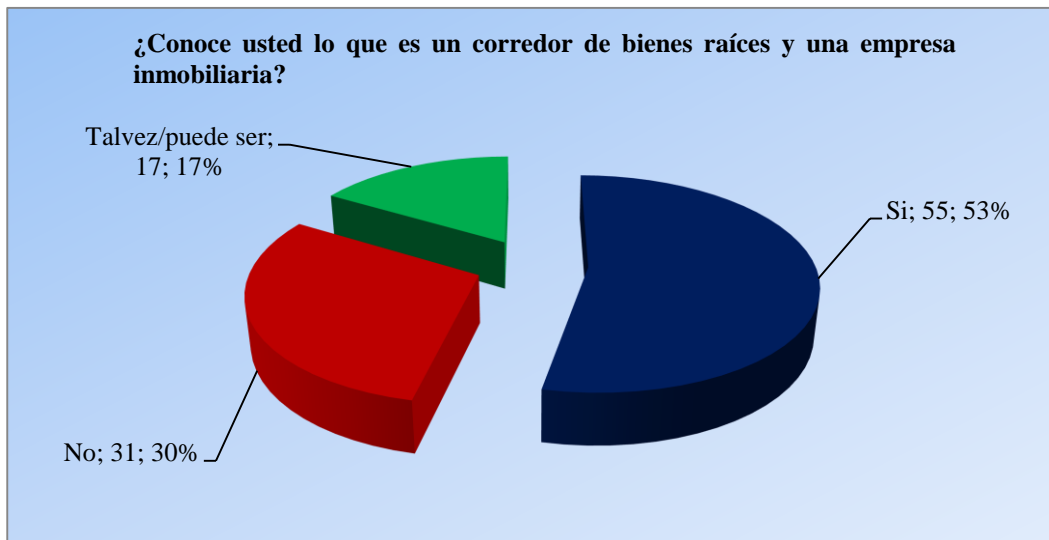


Ilustración 3: Conocimiento de la actividad inmobiliaria

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta aplicada a los clientes un 53% dice saber lo que es una empresa inmobiliaria; el 30% afirma no conocer, el 17% indican confusión en el conocimiento de lo que es una empresa inmobiliaria.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta se desprende que un 53% de los clientes potenciales conocen lo que es un corredor de bienes raíces y lo que es una empresa inmobiliaria, sin embargo todavía un 47% desconoce la función que desempeñan los gestores inmobiliarios, es decir este segmento de mercado debe ser socializado haciéndole conocer la importancia que representa la intervención directa de corredor de bienes raíces ya que esto le garantizará una negociación efectiva en la compra o venta de una propiedad.

4.- ¿Qué nivel de educación tiene usted?

Encuesta aplicada a clientes potenciales

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Primaria	13	13%
b)	Secundaria	56	54%
c)	Universitaria	21	20%
d)	Posgrado	13	13%
TOTAL		103	100%

Tabla 6: Resultado de pregunta No.4

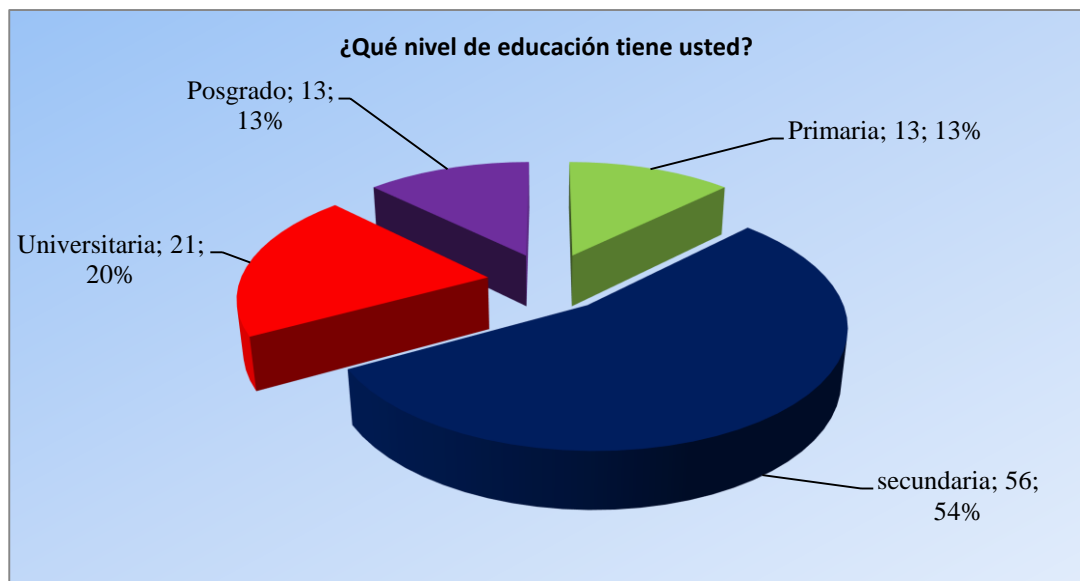


Ilustración 4: Nivel de estudios realizados

Autor: Ing. Gustavo Medrano

¿Qué nivel de educación tiene usted?

Encuesta aplicada a gestores financieros e inmobiliarios

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
b)	secundaria	5	25%
c)	Universitaria	13	65%
d)	Posgrado	2	10%
TOTAL		20	100%

Tabla 6-A: Resultados de la pregunta 4

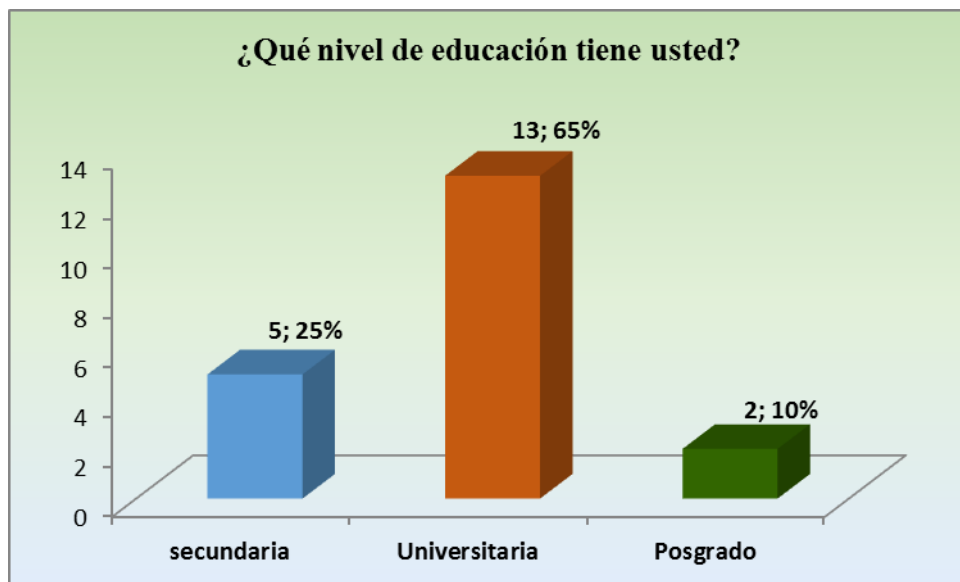


Ilustración 4-A: Nivel de estudios realizados

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta aplicada a los clientes potenciales un 54% tienen el nivel de educación secundaria, un 20% tienen un nivel de educación universitaria, un 13% tiene un nivel de educación primaria y otro porcentaje similar de los encuestados tienen nivel de educación de posgrado.

La encuesta efectuada a los gestores financieros e inmobiliarios reveló que un 65% tiene educación universitaria, el 25% manifiesta tener educación secundaria y otro 10% educación superior de posgrado.

Análisis

De acuerdo a los resultados consolidados de la encuesta se desprende que un 50% tienen un nivel superior universitario, un 35% tienen un nivel de educación secundaria, un 11% tienen un nivel de educación superior de posgrado y un 4% de los encuestados todavía mantienen un nivel de educación primaria.

Los resultados indican que el nivel educación predominante en la ciudad de Esmeraldas es el nivel universitario y en segundo lugar el nivel de educación secundaria, lo que demuestra que hay un considerable porcentaje que requieren de estudios profesionales para aprovechar las oportunidades y mejorar la calidad de vida de la sociedad esmeraldeña.

5.- ¿Considera usted que con sus ingresos mensuales podría financiar una vivienda?

Encuesta aplicada a clientes potenciales

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	69	67%
b)	No	24	23%
c)	Tal vez/puede ser	10	10%
TOTAL		103	100%

Tabla 7: Resultado de pregunta No.5

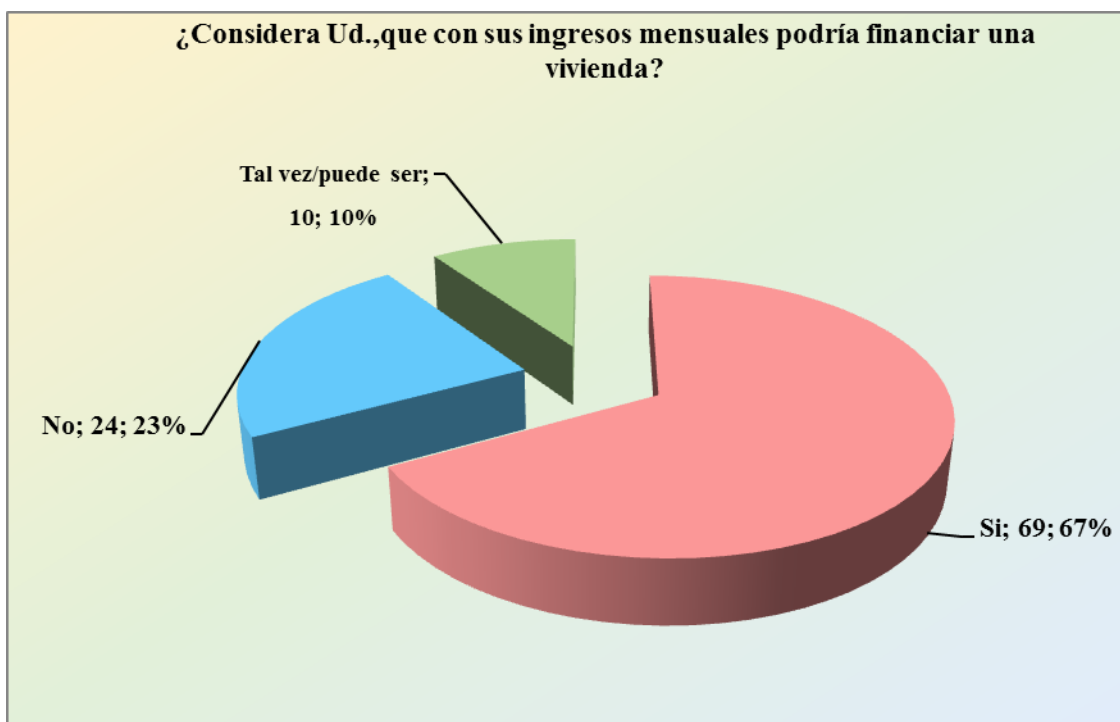


Ilustración 5: Nivel de ingresos para comprar un inmueble
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta aplicada a los clientes potenciales, un 67 % manifiestan que sí podrían financiar la compra de una vivienda con sus ingresos, un 23 % indican que no podrían hacerlo y un 10% no está seguro de poder financiarse una vivienda.

Análisis

Los resultados demuestran que un gran porcentaje de la población encuestada disponen de la suficiente capacidad de compra, y un considerable porcentaje manifiestan no poder hacerlo o no están seguros, sin embargo, esto demuestra que el segmento de mercado inmobiliario, se encuentra en un buen momento, esto ratifica a los inversionistas a incursionar en nuevos planes de vivienda.

6. ¿Creería usted que es necesario tener en la ciudad de Esmeraldas, corredores de bienes raíces profesionales, especializados en la compra-venta de bienes inmuebles?

Encuesta aplicada a clientes potenciales

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	69	67%
b)	No	6	6%
c)	Tal vez/puede ser	28	27%
TOTAL		103	100%

Tabla 8: Resultado de pregunta No.6



Ilustración 6: Necesidad de tener corredores de bienes raíces profesionales

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Encuesta aplicada a gestores financieros

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	7	70%
c)	Tal vez/puede ser	3	30%
TOTAL		10	100%

Tabla 8-A: Resultados de la pregunta No. 6

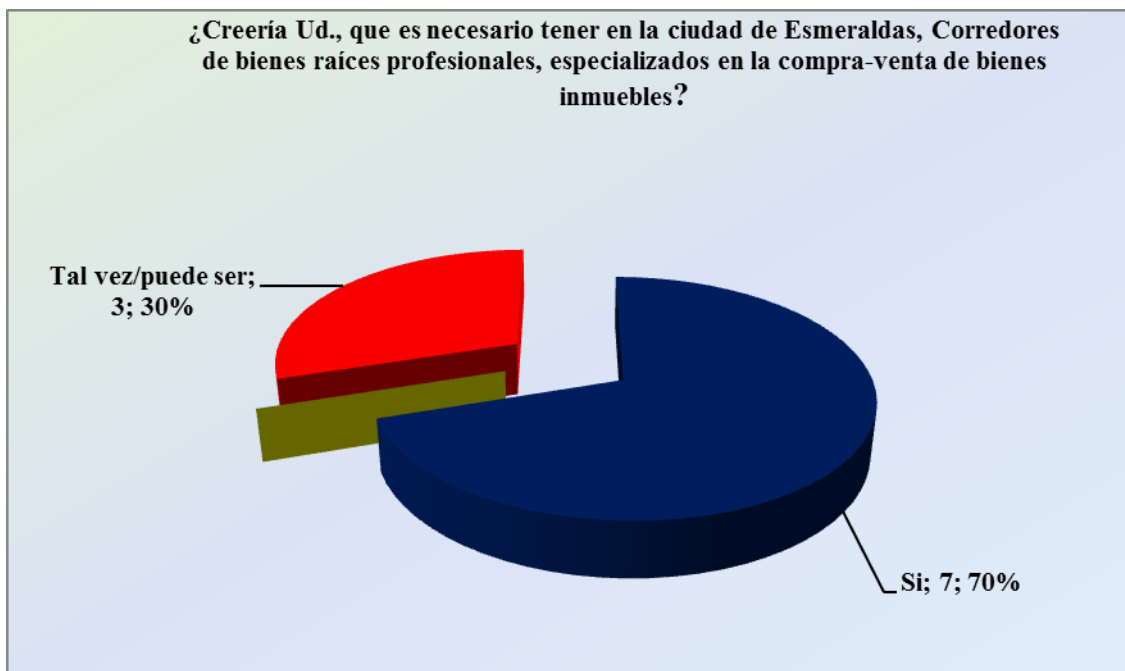


Ilustración 6-A: Profesionalización de la actividad inmobiliaria
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta efectuada a los clientes potenciales, un 67% dice que si es necesario tener corredores de bienes raíces profesionales especializados en la compra-venta de inmuebles; el 27% manifiestan no estar seguros y el 6% indican que no es necesario la profesionalidad.

De la encuesta aplicada a los gestores financieros, el 70% indican que si es necesario tener corredores de bienes raíces profesionales especializados en el área inmobiliaria, mientras que el 30% manifiestan que tal vez o puede ser.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta y consolidando la información, un 68% señalan la necesidad de que los corredores de bienes raíces deben ser profesionales especializados en el área inmobiliaria, mientras que el 29% señalan que tal vez o puede ser, y un 3% manifiestan que no.

Este resultado demuestra y se ratifica que los corredores de bienes raíces deben ser profesionales en la rama inmobiliaria, para garantizar que los procesos de compra y venta de inmuebles, se efectúen con el asesoramiento profesional y con el debido sustento legal.

7.- ¿Considera usted que con la intervención de corredores de bienes raíces o empresas inmobiliarias, aumentaría la demanda de créditos para la vivienda?

Encuesta aplicada a clientes potenciales

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	72	70%
b)	No	13	13%
c)	Tal vez/puede ser	18	17%
TOTAL		103	100%

Tabla 9: Resultado de pregunta No.7

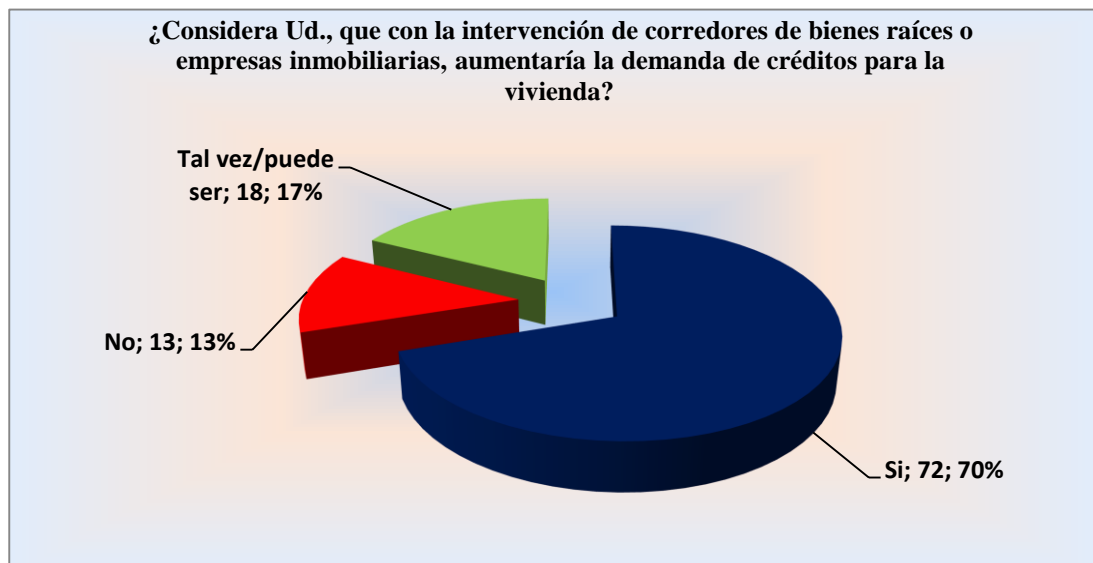


Ilustración 7: Demanda de créditos para vivienda

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Encuesta aplicada a gestores financieros

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	7	70%
b)	No	1	10%
c)	Tal vez/puede ser	2	20%
TOTAL		10	100%

Tabla 9-A: Resultados de la pregunta No.7

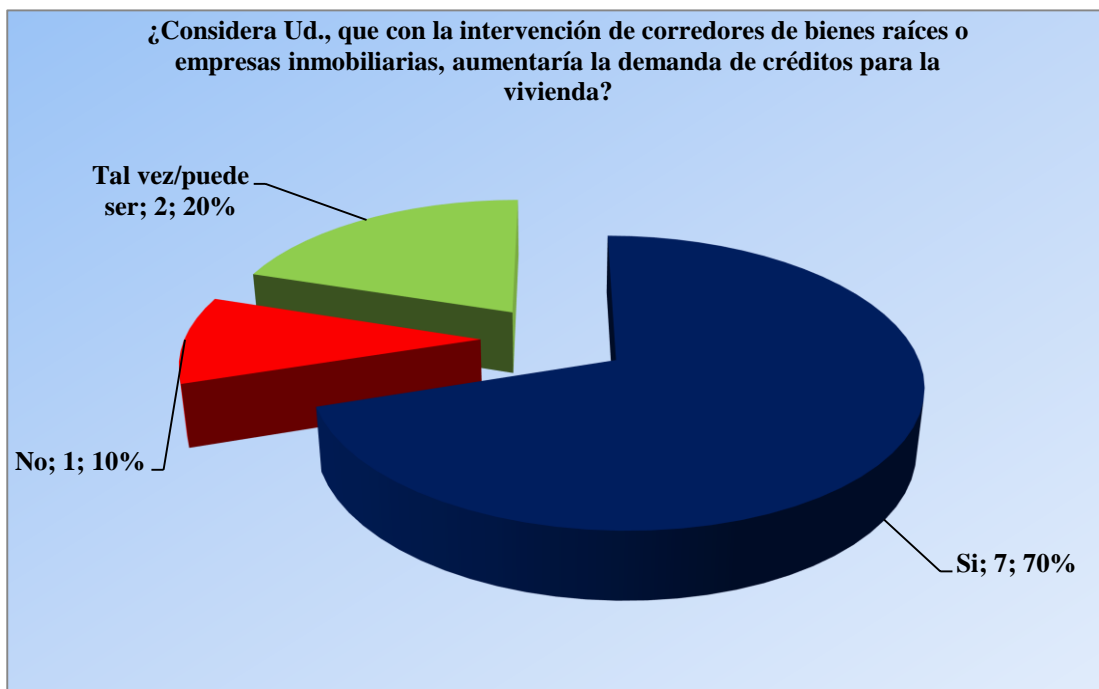


Ilustración 7-A: Demanda de créditos para vivienda
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta efectuada a los clientes potenciales, un 70% dice que la intervención de corredores de bienes raíces aumentaría la demanda de crédito para vivienda, el 13% afirma que no, y un 17% indican que tal vez o puede ser, que aumente esta demanda crediticia.

De la encuesta realizada a los gestores financieros, un 70% afirma que con la intervención de los corredores de bienes raíces si se aumentaría la demanda de crédito para la vivienda, mientras que un 20% manifiestan que tal vez o puede ser, y otro 10% dicen que no.

Análisis

De acuerdo a los resultados consolidados se desprende que un 70% de los encuestados afirman que con la intervención de los corredores de bienes raíces se incrementaría la demanda de crédito destinado a la compra de vivienda, un 19% manifiestan que tal vez o puede ser, y un 11% dicen que no.

Este resultado es positivo para las instituciones financieras puesto que se incrementaría su cartera de crédito con respaldo hipotecario, dinamizando de esta manera el negocio inmobiliario en beneficio la sociedad esmeraldeña.

8.- ¿Estima usted que los gestores de crédito de las instituciones financieras y los corredores de bienes raíces y empresas inmobiliarias han logrado vender la idea de este tipo de prestación de servicio a los clientes y con ello posicionar esta actividad?

Encuesta aplicada a clientes potenciales

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	41	40%
b)	No	52	50%
c)	Tal vez/puede ser	10	10%
TOTAL		103	100%

Tabla 10: Resultado de pregunta No.8

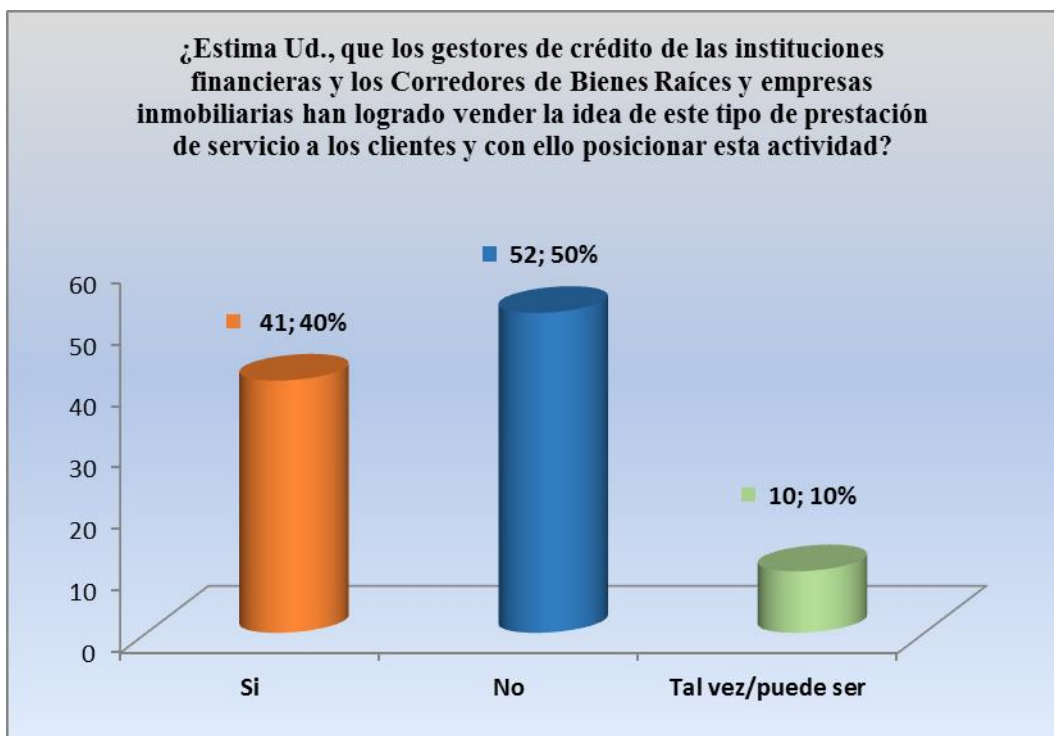


Ilustración 8: Venta de la idea de la prestación de servicios inmobiliarios
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta aplicada a los clientes potenciales, un 50% manifiesta que tanto los gestores financieros como gestores inmobiliarios no han logrado vender la idea de este tipo de prestación de servicios a sus clientes para posicionar la actividad inmobiliaria, mientras que un 40% de encuestados dicen que si, y un 10% de los mismos afirman que tal vez o puede ser.

Análisis

Los resultados de la encuesta demuestran que el 50% de la población encuestada, afirman que los gestores inmobiliarios como financieros no han vendido la idea de la prestación del servicio inmobiliario, un 40% si lo afirma y otro 10% no sabe si es efectiva o no esta participación.

Este resultado nos demuestra que es imprescindible que estos dos grupos tanto gestores financieros como gestores inmobiliarios implementen estrategias para cautivar a los demandantes de los productos inmobiliarios, además de fortalecer la hipótesis planteada en esta trabajo de investigación.

9.- ¿Cree usted que es útil y necesario que los gestores inmobiliarios, utilicen un modelo de gestión de crédito que involucre una unidad de gestión de crédito que facilite la obtención de crédito de vivienda?

Encuesta aplicada a clientes potenciales

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	85	83%
c)	Tal vez/puede ser	18	17%
TOTAL		103	100%

Tabla 11: Resultado de pregunta No.9

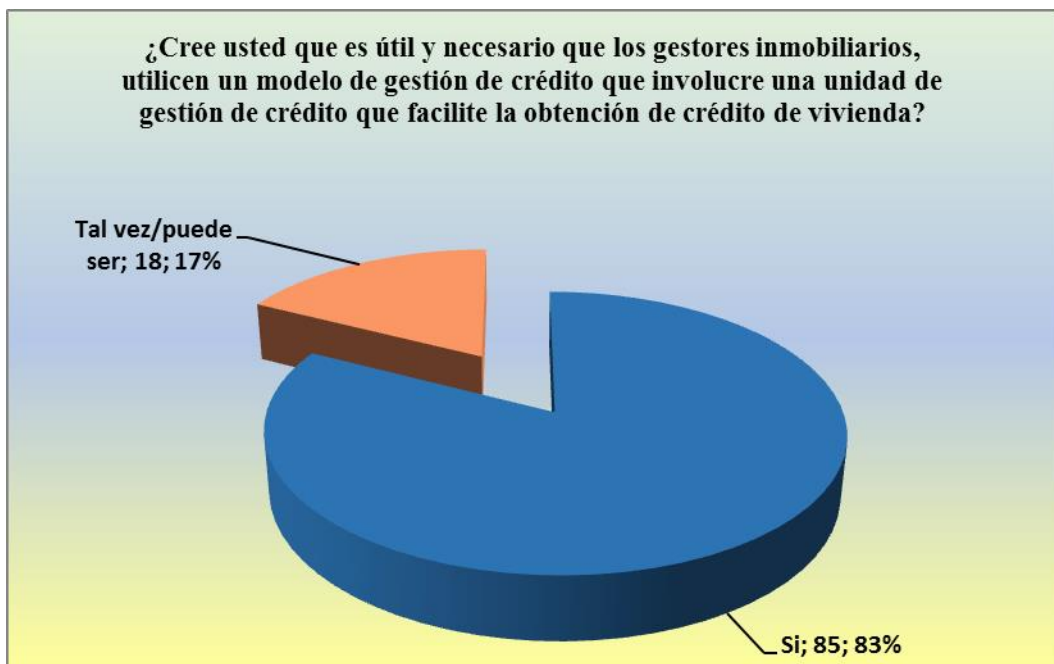


Ilustración 9: Creación del departamento de gestión de crédito
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Encuesta aplicada a gestores financieros

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	8	80%
c)	Tal vez/puede ser	2	20%
TOTAL		10	100%

Tabla 11-A: Resultados de la pregunta No.9

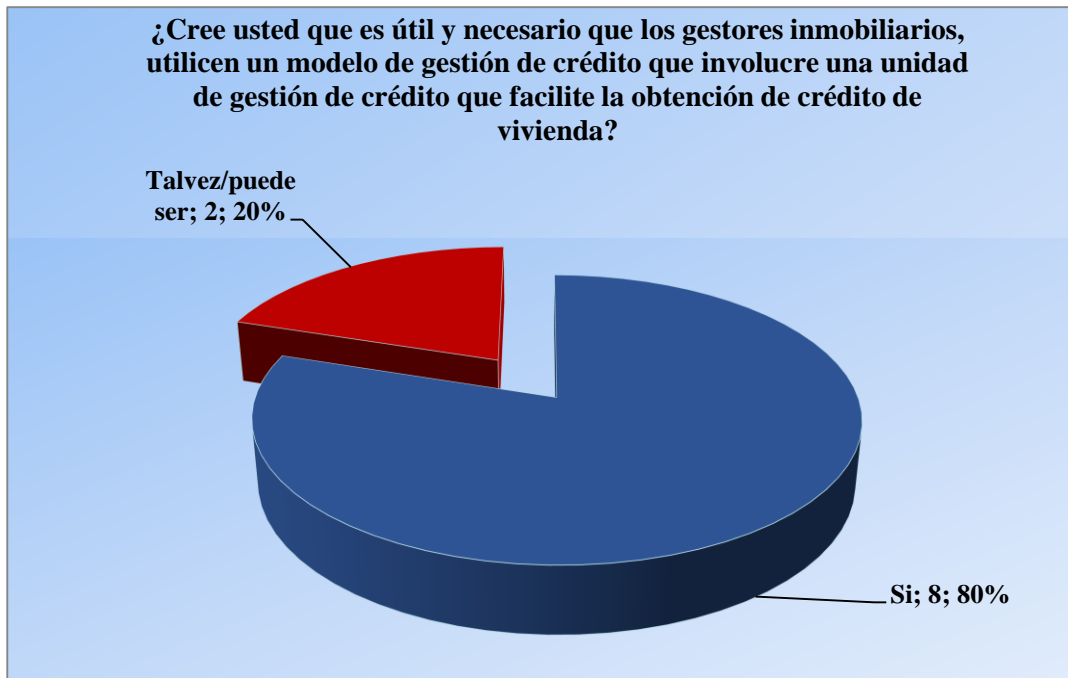


Ilustración 9-A: Departamento de gestión de crédito

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta aplicada a los clientes potenciales, un 83% manifiesta que si creen que los gestores inmobiliarios deben implantar un modelo de gestión de crédito y estructurar en sus oficinas el dpto., o unidad de gestión de crédito para facilitar la obtención de crédito para vivienda, y el 17% afirman tal vez o puede ser, no habiendo encuestados que digan lo contrario.

De la encuesta aplicada a los gestores financieros, un 80% dicen que si es necesario que los gestores inmobiliarios implanten el modelo de gestión de crédito y a la vez estructuren en sus oficinas un dpto., o unidad de gestión de crédito para facilitar la obtención de crédito para vivienda, y el 20% indican que tal vez o puede ser, así mismo dentro de este grupo no hay encuestados que manifieste lo contrario.

Análisis

Los resultados consolidados de la encuesta arrojan las siguientes cifras porcentuales, el 82%, afirman la necesidad de implantar en todas las oficinas de los gestores inmobiliarios un modelo de gestión de crédito así como la estructuración de la unidad de gestión de crédito para facilitar la obtención de créditos de vivienda, y el 18% manifiestan que tal vez o puede ser.

Este resultado nos demuestra que los corredores de bienes raíces o inmobiliarias deben implantar y crear en sus oficinas la unidad de gestión de crédito y a la vez crear los procesos que faciliten la actividad inmobiliaria en beneficio de los clientes potenciales.

10.- ¿Considera necesario la elaboración y aplicación de un manual operativo para la gestión de trámite de crédito en cada empresa inmobiliaria, que racionalice las condiciones y requisitos para otorgar los préstamos a los clientes que soliciten un crédito de vivienda?

Encuesta aplicada a clientes potenciales:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	93	90%
b)	No	10	10%
TOTAL		103	100%

Tabla 12: Resultado de pregunta No.10

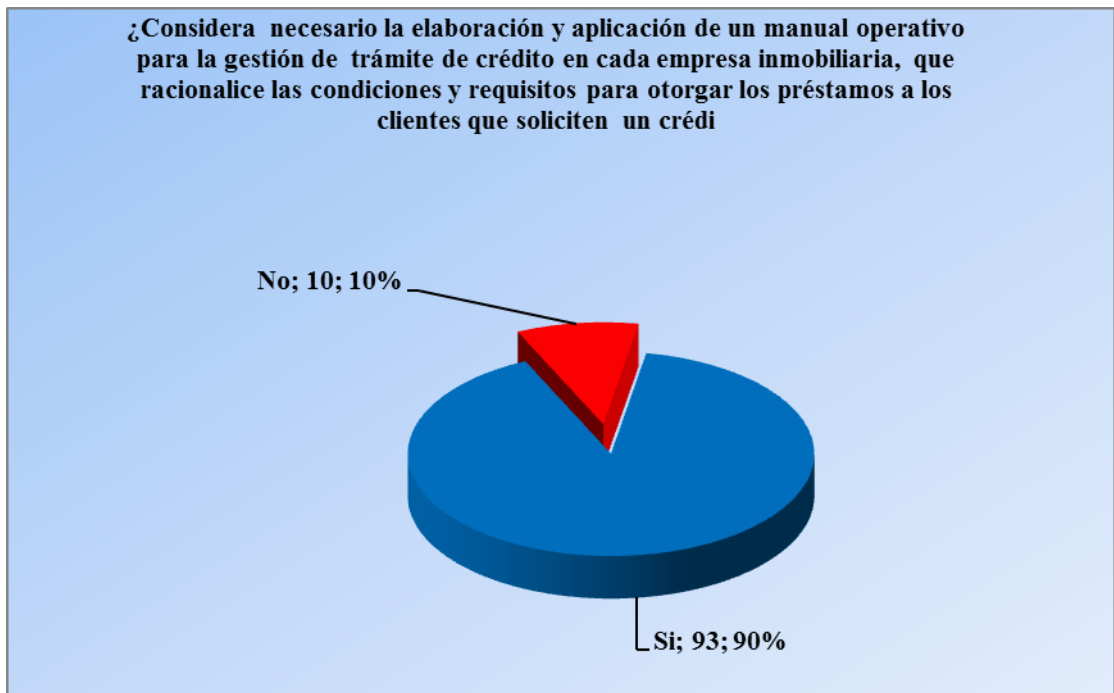


Ilustración 10: Guía estandarizada de requisitos para crédito de vivienda

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta efectuada a los clientes potenciales, un 90% consideran que es necesario la elaboración y aplicación de un manual para trámite de crédito, un 10% de la población encuestada considera que no.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta se desprende que un 90% de los encuestados afirman que es necesario implementar un manual operativo para la gestión del trámite de crédito en cada oficina de los gestores inmobiliarios, mientras que un 10% sostienen que no es necesario.

Este resultado demuestra la necesidad de elaborar un manual que racionalice las operaciones y facilite los trámites de acuerdo a las políticas de cada institución financiera.

11.- ¿Considera usted, que la relación entre corredores de bienes raíces e inmobiliarias-gestor de crédito y/o gerente de la financiera, serviría para trabajar con mejores resultados en la intermediación de bienes inmuebles?

Encuesta aplicada a clientes potenciales:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	94	91%
c)	Tal vez/puede ser	9	9%
TOTAL		103	100%

Tabla 13: Resultado de pregunta No.11

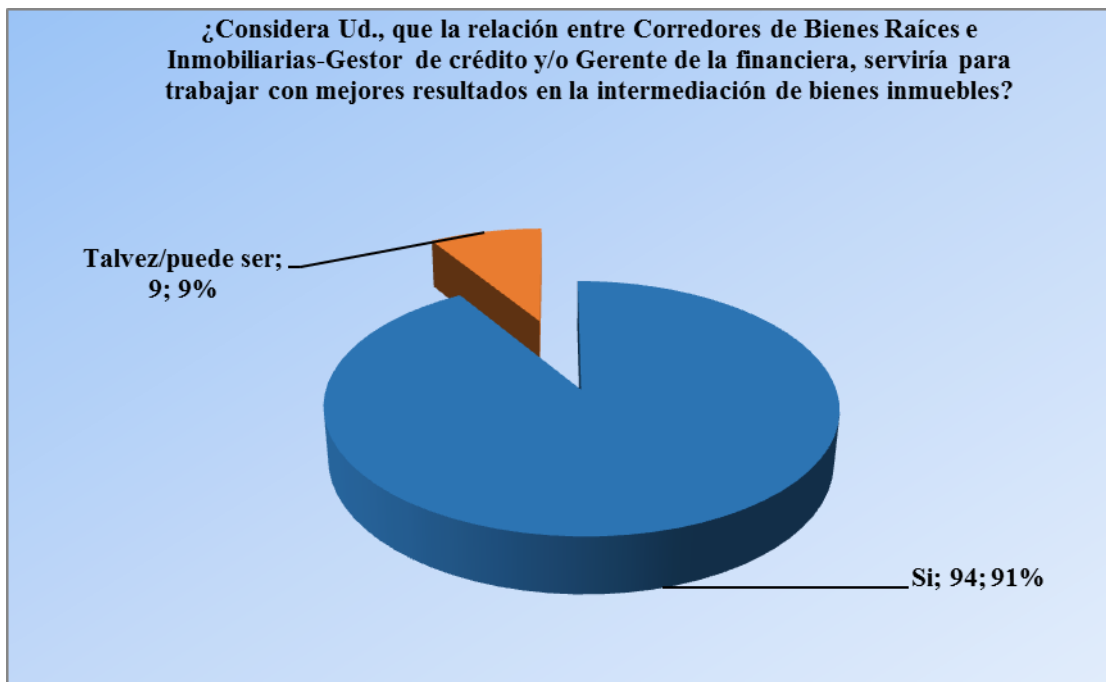


Ilustración 11: Mejorar resultados de la intermediación inmobiliaria

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta aplicada a los clientes potenciales, el 91% consideran que si mejoraría los resultados si se mantiene buenas relaciones entre corredores de bienes raíces e instituciones financieras, y un 9% manifiestan estar indecisos.

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta se desprende que un 91% de los clientes potenciales ratifican que si se obtendrá buenos logros al existir una relación directa entre gestores inmobiliarios y gestores financieros, dentro de la intermediación inmobiliaria, para la realización de las operaciones de compra venta de bienes inmuebles, un 9% de los encuestados están indecisos.

Esto nos demuestra que los gestores tanto financieros como inmobiliarios deben mantener una interrelación coordinada e intrínseca que permita obtener la información pertinente para que se agilicen las actividades cotidianas realizadas en materia de bienes raíces.

12. ¿Según su experiencia, cuál es el valor más frecuente que está al alcance de las personas para la compra de vivienda?

Encuesta aplicada a gestores inmobiliarios

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	\$25.000 a \$35.000	4	40%
b)	\$35.001 a \$45.000	3	30%
c)	\$45.001 a \$65.000	2	20%
d)	+ de \$ 65.000	1	10%
TOTAL		10	100%

Tabla 14: Resultado de pregunta No.12

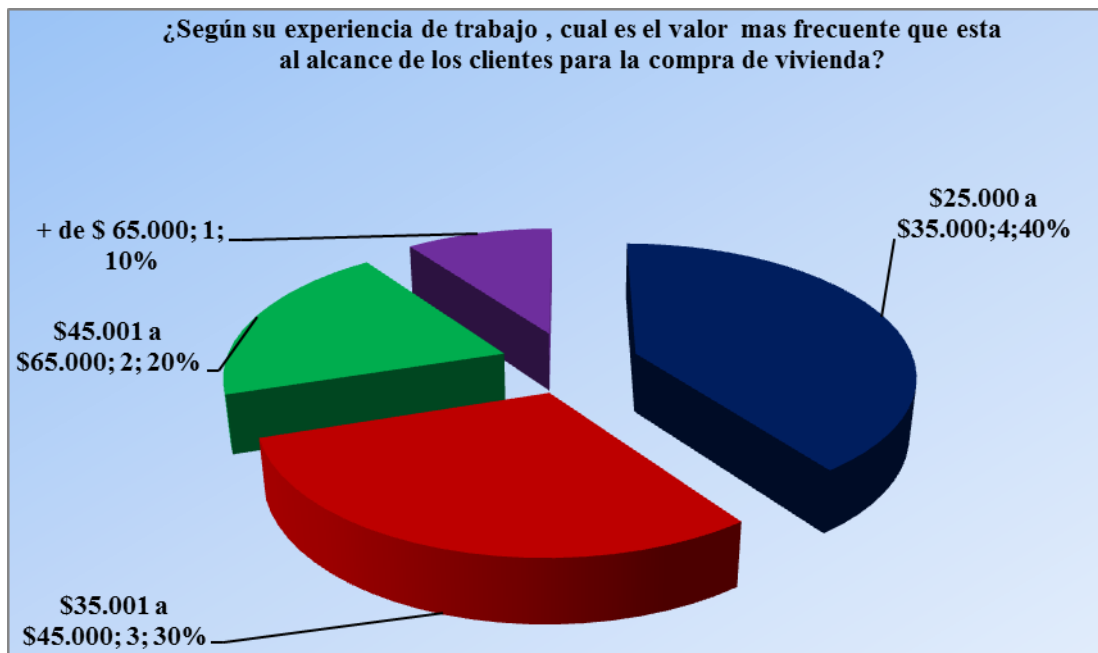


Ilustración 12: Capacidad de compra de vivienda
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Encuesta aplicada a gestores financieros:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	\$25.000 a \$35.000	2	20%
b)	\$35.001 a \$45.000	4	40%
c)	\$45.001 a \$65.000	3	30%
d)	+ de \$ 65.000	1	10%
TOTAL		10	100%

Tabla 14-A: Resultado de pregunta No.12

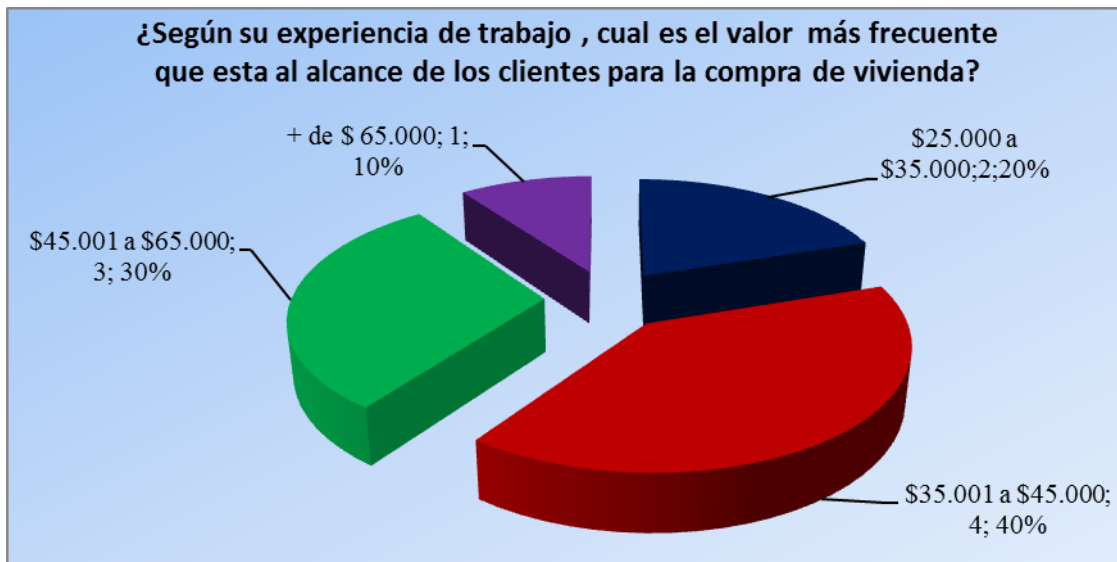


Ilustración 12-A: Capacidad de compra de vivienda
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta realizada a los gestores inmobiliarios, un 40% manifiestan que optarían por viviendas valoradas entre 25 a 35 mil dólares; el 30% por viviendas valoradas entre 35 mil un dólares a 45 mil dólares, el 20% por viviendas valoradas entre 45 mil un dólares a 65 mil dólares, y el 10%, manifestaron por viviendas valoradas más de 65 mil dólares.

De la encuesta aplicada a los gestores financieros, un 20% dicen optar por viviendas valoradas entre 25 a 35 mil dólares; el 40% se inclinan por viviendas valoradas entre 35 mil un dolares a 45 mil dólares; un 30% afirman inclinarse por viviendas valoradas entre 45 mil un dólares a 65 mil dólares; y un 10% optan por viviendas valoradas en mas de 65 mil dólares,

Análisis

De acuerdo a los resultados consolidados de la encuesta se desprende que un 30% afirman que los valores mas frecuentes oscilan entre 25 y 35 mil dólares, un 35% han optado por viviendas de entre 35 mil un dólares a 45 mil dólares; un 25% por vivienda de entre 45 mil un dólares y 65 mil dolares, y un 10% por viviendas valoradas mas de 65 mil dólares.

Los resultados finales indican que con mayor frecuencia las personas adquieren viviendas valoradas entre 35 mil un dólares y 45 mil dólares, debido a los niveles remunerativos que en su mayoría son de la clase media-media. En segundo lugar, se determina que existe otro grupo social que está en posibilidad de adquirir vivienda con montos ubicados entre 25 mil y 35 mil dólares.

Los planes de vivienda que se realicen deben considerar estos presupuestos, a fin de atender la demanda existente de vivienda.

13.- ¿A qué plazo considera usted que las entidades financieras deben otorgar los préstamos para la compra de un bien inmueble?

Encuesta aplicada a clientes potenciales:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Corto Plazo	0	0%
b)	Mediano Plazo	38	37%
c)	Largo Plazo	52	50%
d)	Otros	13	13%
TOTAL		103	100%

Tabla 15: Resultado de pregunta No.13

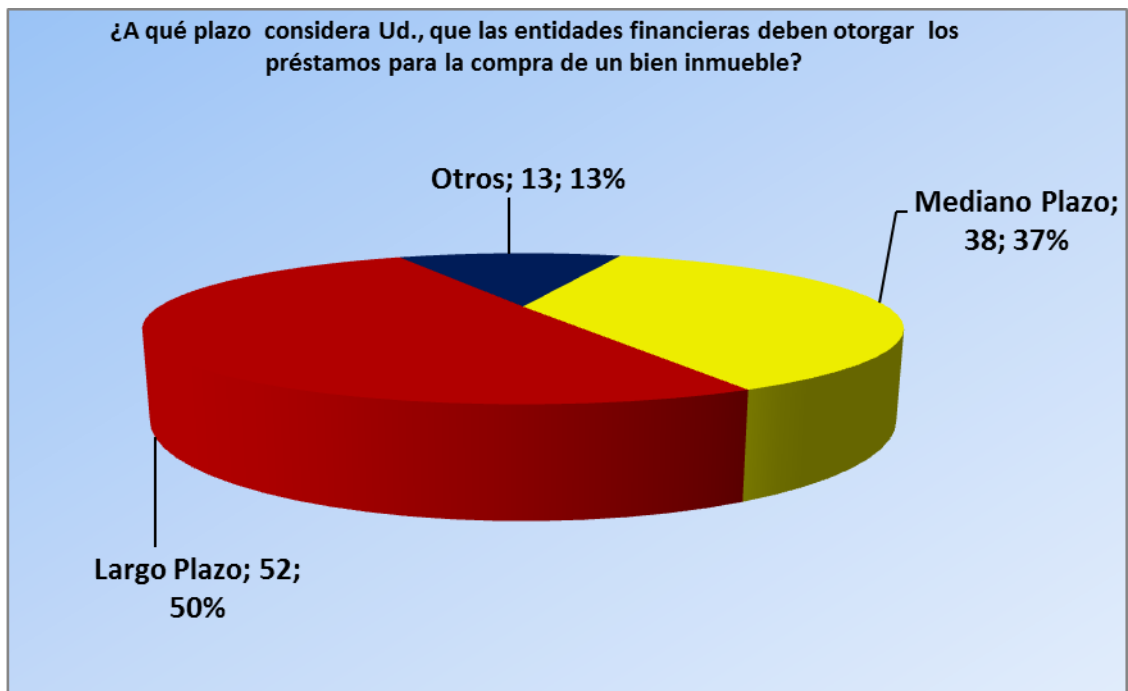


Ilustración 13: Plazos de pago para créditos de vivienda
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Encuesta aplicada a gestores inmobiliarios

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Corto Plazo	0	0%
b)	Mediano Plazo	4	40%
c)	Largo Plazo	5	50%
d)	Otros	1	10%
TOTAL		10	100%

Tabla 15-A: Resultado de pregunta No.13

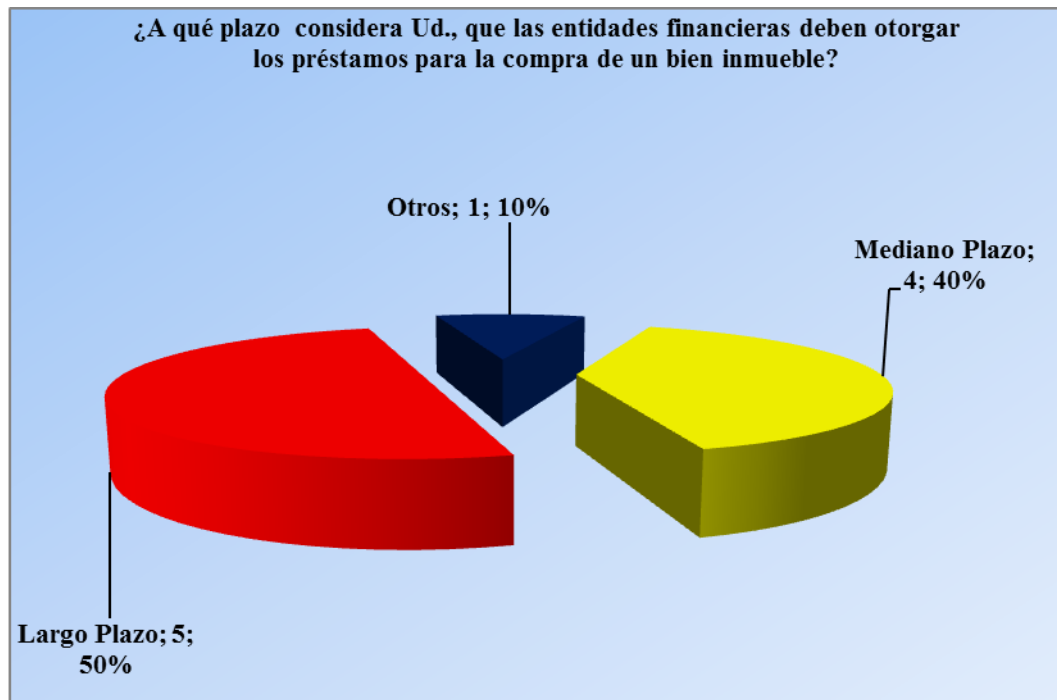


Ilustración 13-A: Plazos de pago para créditos de vivienda

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta realizada a los clientes potenciales, un 50% dice que la concesión de los créditos de vivienda debe ser a largo plazo; un 38% manifiestan a mediano plazo y un 13% indican otros plazos.

De la encuesta aplicada a los gestores inmobiliarios, un 50% manifiestan que la concesión de los créditos de vivienda deben ser a largo plazo; un 40% a mediano plazo, y un 10% indican otros plazos.

Análisis

De acuerdo a los resultados consolidados de la encuesta se desprende que un 50% dicen que la concesión de créditos para vivienda debe ser a largo plazo; un 38% manifiestan a mediano plazo, y un 12% indican otros plazos.

Un gran porcentaje de los encuestados consideran que el plazo del pago de préstamos para vivienda debe ser a largo plazo, en consideración a la capacidad de pago de los beneficiarios del crédito.

Este tipo de crédito no genera un rendimiento financiero óptimo a las instituciones crediticias, por su baja tasa de interés, sin embargo se puede colegir que genera un rendimiento social considerando la ejecución del Plan Nacional del Buen Vivir que el gobierno nacional promueve en cumplimiento de la Constitución actual.

14.- ¿Cree usted que las instituciones financieras estarían en capacidad de brindar productos crediticios razonables para vivienda, a los clientes que utilizan los servicios de corredores de bienes raíces o empresas inmobiliarias?

Encuesta aplicada a clientes potenciales:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	65	63%
b)	No	0	0%
c)	Tal vez/puede ser	38	37%
TOTAL		103	100%

Tabla 15: Resultado de pregunta No.14



Ilustración 14: Flexibilidad en los créditos de vivienda
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Encuesta aplicada a gestores financieros

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	6	60%
b)	No	0	0%
c)	Tal vez/puede ser	4	40%
TOTAL		10	100%

Tabla 16-A: Resultado de pregunta No.14

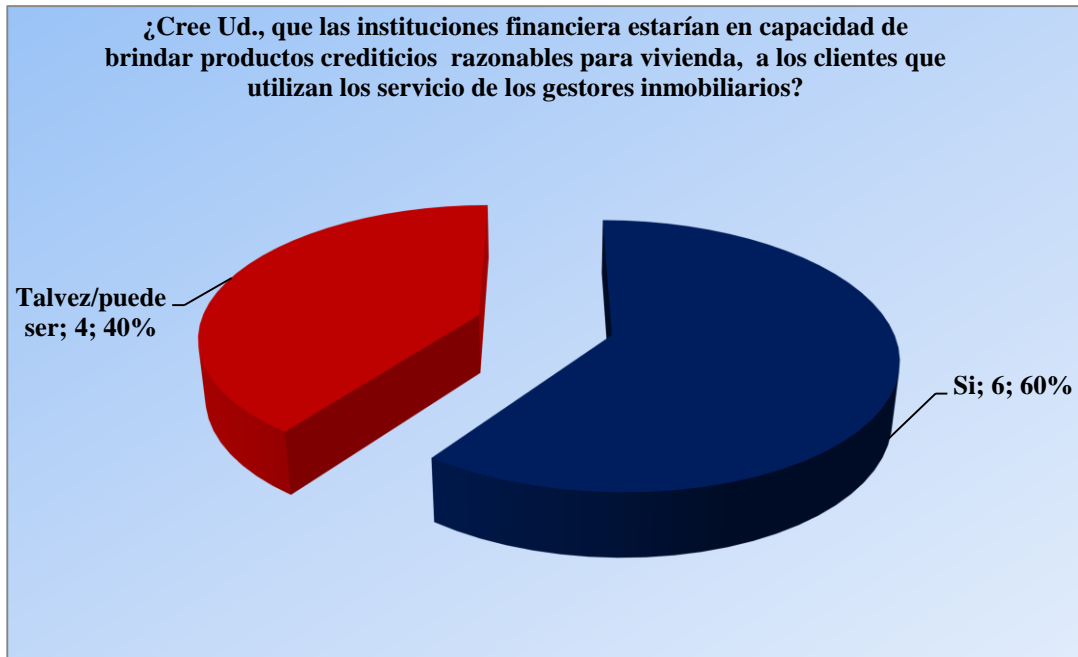


Ilustración 14-A: Flexibilidad en los créditos de vivienda
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Encuesta aplicada a gestores inmobiliarios

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	6	60%
b)	No	2	20%
c)	Tal vez/puede ser	2	20%
TOTAL		10	100%

Tabla 16-B: Resultado de pregunta No.14



Ilustración 14-B: Flexibilidad en los créditos de vivienda
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta aplicada a los clientes potenciales, un 63% dice que si estarían las instituciones financieras en capacidad de brindar productos crediticios razonables para vivienda a clientes que utilizan los servicios de corredores de bienes raíces; 37% manifiestan que tal vez o puede ser.

De la encuesta realizada a los gestores financieros, un 60% indican que si creen que las IFIs estarían en capacidad de brindar productos crediticios razonables para vivienda a clientes que utilizan los servicios de los corredores de bienes raíces; un 40% afirman que tal vez o puede ser.

De la encuesta realizada a los gestores inmobiliarios, el 60% afirman que si las IFIs estaría en capacidad de brindar productos crediticios razonables para vivienda a clientes que utilizan los servicios de corredores de bienes raíces; un 20% dice que no y otro 20% afirman que tal vez o puede ser.

Análisis

De acuerdo a los resultados consolidados de la encuesta se desprende que un 61% afirma que si las IFIs, estarían en capacidad de brindar productos crediticios razonables para vivienda a clientes que utilizan los servicios de corredores de bienes raíces; un 32% indican tal vez o puede ser, y un 7% manifiestan que no.

Estos resultados reflejan que los gestores financieros encuestados tienen la predisposición de mantener una interrelación con los gestores inmobiliarios para garantizar las transacciones que realicen los clientes compradores y vendedores de inmuebles.

15. ¿Considera usted que el aporte institucional de las financieras en el mercado de bienes raíces ha sido positivo?

Encuesta aplicada a clientes potenciales:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	69	67%
b)	No	13	13%
c)	Tal vez/puede ser	21	20%
TOTAL		103	100%

Tabla 17: Resultado de pregunta No.15

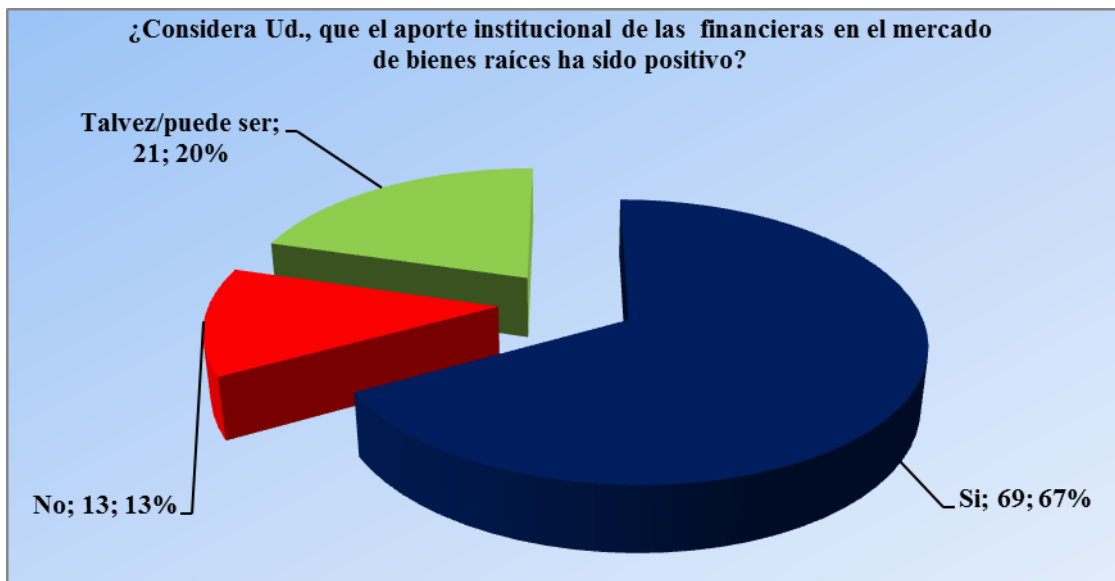


Ilustración 15: Aporte de las financieras en el mercado de bienes raíces
Autor: Ing. Gustavo Medrano

Encuesta aplicada a gestores inmobiliarios:

Tabulación

#	Opción	Frecuencia	%
a)	Si	7	70%
b)	No	1	10%
c)	Tal vez/puede ser	2	20%
TOTAL		10	100%

Tabla 17-A: Resultado de pregunta No.15

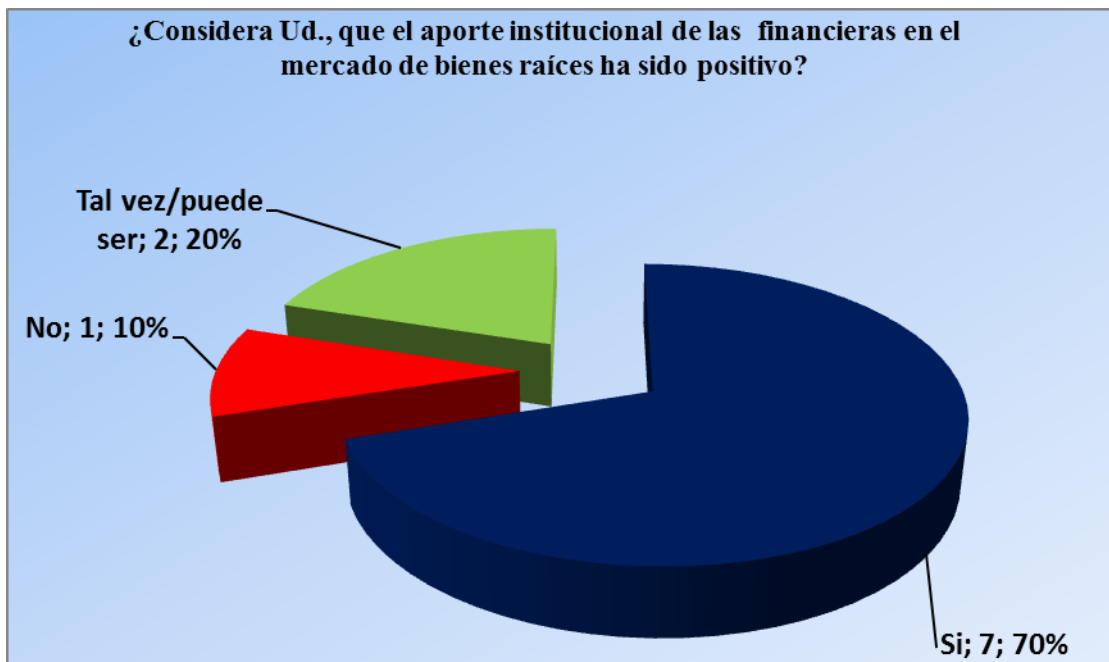


Ilustración 15-A: Aporte de las financieras en el mercado de bienes raíces

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Interpretación

De la encuesta efectuada a los clientes potenciales, un 67% manifiestan que si ha sido positivo el aporte de las IFIs en el mercado inmobiliario, en tanto que el 13% indica que no, y un 20% dicen que tal vez o puede ser.

De la encuesta aplicada a los gestores_inmobiliarios, un 70% afirma que si ha sido positiva el aporte de las IFIs en el mercado inmobiliario, el 10% de los encuestados dicen que no, y un 20% indican que tal vez o puede ser.

Análisis

De acuerdo a los resultados consolidados de la encuesta, un 70% afirman que si es positivo el aporte de las IFIs al mercado inmobiliario, un 20% indica que tal vez o puede ser, mientras que un 10% manifiestan que no.

Existe un porcentaje considerable que responden no o ambiguamente, los mismos que requieren ser inducidos con estrategias promocionales para que conozcan y utilicen los servicios de la banca para la obtención de créditos de vivienda con la intermediación de los gestores inmobiliario.

3.4.4 Análisis de las entrevistas realizadas

Entrevista realizada al ingeniero José Valarezo, gerente de agencia del Banco del Pichincha sucursal Esmeraldas, sobre la actividad inmobiliaria en la ciudad de Esmeraldas

De la entrevista realizada al Ingeniero José Valarezo, Gerente de Agencia del Banco del Pichincha Sucursal Esmeraldas, sobre la actividad inmobiliaria en la ciudad de Esmeraldas, se concluye lo siguiente: que la banca privada atiende con normalidad los créditos hipotecarios para viviendas, en la ciudad de Esmeraldas se mantiene una demanda insatisfecha de viviendas, lo que genera una oportunidad para el negocio del sector inmobiliario, manifestando además que es necesario mantener una coordinación entre los gestores inmobiliarios y las instituciones financieras, para facilitar las operaciones de crédito en beneficio de los demandantes de viviendas; corroborando que las oficinas inmobiliarias que están dedicadas al corretaje deben contar con la unidad de gestión de crédito en su estructura orgánica.

Entrevista realizada a la Cbr. Ing. Nancy Bernal sobre la actividad inmobiliaria en la ciudad de Esmeraldas

En la entrevista realizada a la Ing. Nancy Colorado, corredora de bienes raíces, nos indica que uno de los factores más importantes para el desarrollo del mercado inmobiliario de esta ciudad a considerar es el poder adquisitivo de los clientes potenciales; además manifiesta que pese a existir inversionistas en proyectos inmobiliarios, éstos siguen siendo insuficientes frente a la alta demanda de los interesados en obtener un inmueble. De la misma manera la Ing. Colorado sostiene que es necesario que en las oficinas de los corredores de bienes raíces o inmobiliarias se implemente la unidad de gestión de crédito, para facilitar la obtención de créditos de vivienda en las instituciones financieras.

3.4.5 Selección del nivel de significancia

Se utilizó el nivel de significación de $\alpha=0,05$ (correspondiente al 95%)

3.4.6 Fórmula de la prueba estadística del Chi cuadrado

Elección de la prueba estadística del Chi Cuadrado

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

X^2 = Chi cuadrado

\sum = Sumatoria

O= Datos observados

E= Datos esperados

3.4.7 Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo

Para decidir las regiones primero determinamos los grados de libertad, conociendo que el cuadro está formado por 4 filas y 3 columnas.

FILAS: f

COLUMNAS: c

gl= grados de libertad

$$gl = (f-1)(c-1)$$

$$gl = (4-1)(3-1)$$

$$gl = 3 \times 2 = \mathbf{6}$$

Con seis grados de libertad y un nivel de significancia $\alpha=0,05$ tenemos en la tabla del Chi Cuadrado calculado que se encuentra hasta 12,592. Por tanto se aceptará la hipótesis nula para todo valor del Chi Cuadrado calculado que se encuentra hasta 12,592 y se rechazará la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores a 12,592.

3.4.8 Recolección de datos y cálculos estadísticos

PREGUNTA	FRECUENCIAS OBSERVADAS			
	CATEGORÍAS			SUBTOTAL
	SI	NO	TALVEZ/PUEDA SER	
PREGUNTA 7	79	14	20	113
PREGUNTA 8	41	52	10	103
PREGUNTA 9	93	0	20	113
PREGUNTA 10	93	10	0	103
SUBTOTALES	306	76	50	432
			Promedio	108

Tabla 17: Frecuencias Observadas

FÓRMULA DESARROLLADA

$$79 \cdot 108 / 432 = 76,5$$

$$22 \cdot 108 / 432 = 19$$

$$13 \cdot 108 / 432 = 12,5$$

Todos los valores se van a repetir por el número de columnas tres

3.4.9 Calculo del Chi Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
79	76,5	2,5	6,25	0,0817
14	19	-5	25	1,3158
20	12,5	7,5	56,25	4,5000
41	76,5	-35,5	1260,25	16,4739
52	19	33	1089	57,3158
10	12,5	-2,5	6,25	0,5000
93	76,5	16,5	272,25	3,5588
0	19	-19	361	19,0000
20	12,5	7,5	56,25	4,5000
93	76,5	16,5	272,25	3,5588
10	19	-9	81	4,2632
0	12,5	-12,5	156,25	12,5000
TOTAL				127,5679

Tabla 19: Cálculo del Chi Cuadrado

3.4.10 Decisión final

Para seis grados de libertad y un nivel de significancia de $\alpha=0,05$ se obtiene en la tabla del Chi Cuadrado 12,592, y como el valor del Chi cuadrado calculado en la fórmula es de 127,5679, se encuentra fuera de la región de aceptación entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se acepta que el modelo de gestión de crédito es el más recomendable como alternativa de elección.

Representación gráfica del Chi cuadrado

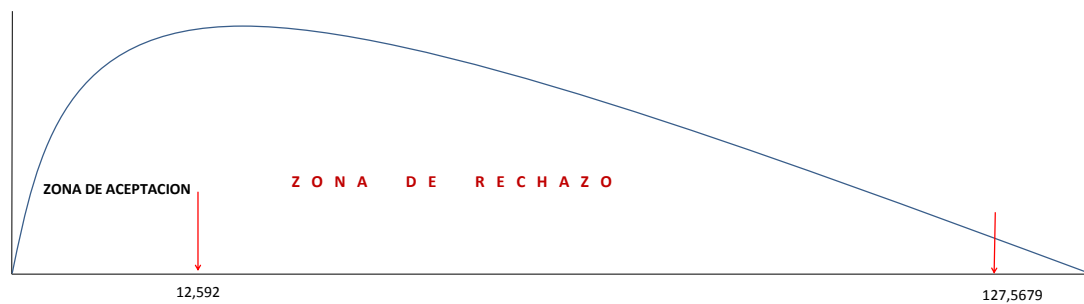


Ilustración 16: Representación gráfica del Chi Cuadrado
Autor: Ing. Gustavo Medrano

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. La investigación evidencia que las empresas de intermediación de bienes raíces en la ciudad de Esmeraldas presentan una estructura organizacional con debilidades, haciéndose necesario implementar un modelo de gestión de crédito inmobiliario.
2. La gestión de comercialización de los corredores de bienes raíces de Esmeraldas se ve limitada en su crecimiento por la ausencia de una unidad dentro de la empresa que se encargue de la gestión de crédito, que dirija las acciones operativas que agilicen y faciliten a las instituciones financieras la concesión de créditos de vivienda a los potenciales clientes, dicha situación disminuye el crecimiento y segmentación del negocio de las inmobiliarias.
3. El déficit de vivienda en la provincia de Esmeraldas es creciente, lo que evidencia que el sector de corredores de bienes raíces tiene un segmento de mercado por captar, haciéndose necesario la definición de estrategias administrativas, financieras, operativas y tecnológicas, que permitan un mejor desenvolvimiento de sus funciones.
4. Los corredores de bienes raíces de Esmeraldas presentan debilidad en los procesos, lo que dificulta el normal desenvolvimiento de las actividades cotidianas que exige esta actividad empresarial.
5. Las empresas inmobiliarias o corredores de bienes raíces presentan debilidades en su estructura organizacional por la ausencia de un sistema de estrategias operativas y comunicacionales, limitando así el grado de posicionamiento en el mercado.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se sujetan al desarrollo coherente de las conclusiones, para luego formular los objetivos constantes en la propuesta del modelo de gestión.

1. Recomendar la creación de la Unidad de Gestión de Crédito que se encargue de los trámites operativos y de gestión que faciliten la atención y comprensión del desarrollo de la actividad inmobiliaria por parte de los clientes.
2. Establecer estrategias administrativas y financieras en los procesos de compra-venta, a fin de que a los clientes se les facilite el desenvolvimiento en las operaciones inmobiliarias y crediticias.
3. Crear la normativa interna con sus respectivos procesos de trabajo, para lograr el funcionamiento de la unidad de gestión de crédito, con lo cual se lograría eficacia, eficiencia y economía en beneficio de los clientes y la institución
4. Establecer un sistema de estrategias operacionales para alcanzar el posicionamiento de la organización en el mercado inmobiliario y crediticio.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA ALTERNATIVA

4.1 Título de la propuesta

IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO PARA LA COMPRA DE BIENES INMUEBLES CON INTERMEDIACIÓN DE CORREDORES DE BIENES RAICES O EMPRESAS INMOBILIARIA EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS

4.2 Justificación

El presente trabajo de investigación aporta hacia el contexto del empresariado inmobiliario que está compuesto por personas naturales y jurídicas o a quienes demanden de un bien inmueble para la compra a crédito o de contado, los procesos de trabajo y demás trámites que demanda esta actividad económica en las negociaciones que se realicen.

Para su desarrollo se aplican diversas herramientas instrumentales que permiten direccionar la marcha administrativa, operativa y financiera del negocio del corretaje; se utilizan técnicas administrativas clásicas: la planificación, organización, dirección, ejecución y control que aportan a la configuración del modelo de gestión de crédito para la compra de bienes inmuebles a través de la intermediación inmobiliaria, que propone este estudio.

En esta propuesta se da énfasis a la organización interna de la empresa que permite ejecutar las actividades y transacciones inmobiliarias en tiempos razonables, que satisfagan al demandante en sus requerimientos. Se ha desarrollado mediante consultas en internet, revistas, folletos, apoyado en una bibliografía especializada, entre otros, así como la base en el estudio y enseñanzas obtenida en las aulas

universitarias y la experiencia adquirida en la práctica diaria de corredor de bienes raíces y como ex gerente de instituciones financieras.

4.3 Fundamentación

La tendencia actual en las organizaciones del sector público como privado es la aplicación de modelos de gestión que sirvan como guías e instrumentos eficaces en los procesos operativos de la empresa, para mejorar los productos y servicios que ofertan.

Los modelos más difundidos tienen que ver con la calidad total de las empresas, y estos son:

El modelo Deming, que apareció en 1951, el modelo Malcolm Baldrige nació en 1987 y el Modelo Europeo de Gestión de Calidad, EFQM., en 1992.

El modelo desarrollado por Shewhart y perfeccionado por Deming y aplicado en el Japón, produjo un radical cambio de la economía japonesa, alcanzando importantes logros en la calidad del producto y el servicio. Se estructura en cuatro elementos:

P.-PLAN (PLANEAR): Crear los planes

D.-DO (HACER): Ejecutar los planes

C.-CHECK (VERIFICAR): Verificar lo planeado,

A.-ACT (ACTUAR): Actuar para corregir y prever las inconsistencias.

El modelo Malcolm Baldrige, se fundamenta en 11 ejes:

1. Calidad basada en el cliente.
2. Liderazgo.
3. Mejora y aprendizaje organizativo.
4. Participación y desarrollo del personal.
5. Rapidez en la respuesta.
6. Calidad en el diseño y en la prevención.

7. Visión a largo plazo del futuro.
8. Gestión basada en datos y hechos.
9. Desarrollo de la asociación entre implicados.
10. Responsabilidad social.
11. Orientación a los resultados.

El modelo europeo de excelencia EFQM surge en la década de los 80, para contrarrestar los embates comerciales tanto de EEUU y Japón, el modelo procura que los productos y servicios tengan una mayor calidad, a fin de garantizar la supervivencia ante la competencia de otras potencias económicas mundiales, se caracteriza porque un equipo está al frente liderando y actuando sobre agentes facilitadores para suscitar algunos procesos y los resultados obtenidos se reflejarán en los clientes internos y externos y en la sociedad en general.

El modelo europeo EFQM ha experimentado una serie de modificaciones y hoy utiliza un esquema lógico llamado REDER (RADAR en inglés) para los procesos de mejora continua organizacional fundamentados en los agentes facilitadores que son: Enfoque (planificar), Despliegue (hacer), Evaluación (verificar) y Revisión (actuar).

La línea de pensamiento de la fundamentación teórica de este trabajo se sustenta en el enfoque crítico-propositivo que esta tesis expone para alcanzar los resultados deseados, puesto que el desarrollo del método ecléctico abarca a objetivos, variables y técnicas que justifican y respaldan la necesidad de implantar un modelo de gestión de crédito inmobiliario a ser aplicado en empresas naturales o jurídica de intermediación de bienes raíces en la ciudad de Esmeraldas.

El modelo de gestión a aplicarse tiene una característica fundamental que consiste en el permanente enfoque de las estrategias operativas en los procesos administrativos y operacionales implantados en la organización a fin de lograr la consecución de los objetivos propuestos como resultado de la eficiencia y eficacia empresarial. La orientación del modelo estructura las responsabilidades y actividades que debe realizar el talento humano de la empresa de bienes raíces, los procesos que derivan la

gestión del crédito para comprar inmuebles con la intermediación de los gestores inmobiliarios en las instituciones financieras y el sistema de estrategias para buscar el posicionamiento y liderazgo del negocio inmobiliario.

La aplicación del modelo busca establecer niveles adecuados de crecimiento para mantener la perdurabilidad y sostenibilidad de la empresa en el tiempo y el espacio.

4.4 Objetivos

4.4.1 Objetivo general

Implementar el modelo de gestión de crédito para la compraventa de bienes inmuebles a través de la intermediación inmobiliaria aplicando técnicas y herramientas operativas que consoliden el ejercicio de esta actividad profesional.

4.4.2 Objetivos específicos

- ✚ Elaborar el manual orgánico funcional básico para las oficinas de los corredores de bienes raíces o inmobiliarias en el cual se crea la unidad de gestión de crédito.

- ✚ Elaborar el manual operativo del sistema de gestión de crédito para la compra de inmuebles con intermediación de gestores inmobiliarios.

- ✚ Elaborar una guía que estandarice las condiciones y requisitos que exigen las instituciones financieras para la concesión de créditos hipotecarios.

- ✚ Elaborar un modelo del sistema de estrategias operativas.

4.5 Ubicación sectorial

Institución Ejecutora: La empresa inmobiliaria Medrano Bienes Raíces

Beneficiarios: Corredores de bienes raíces, empresas inmobiliarias, y sociedad esmeraldeña.

Ubicación: Calle Olmedo 1525 y Vicente Rocafuerte

4.6 Factibilidad técnica, administrativa y financiera

La matriz de factibilidad técnica, administrativa y financiera contempla la formulación del modelo de gestión de crédito, a ser aplicado en empresas de intermediación de bienes raíces en la ciudad de Esmeraldas; por tanto este estudio, ha propuesto la implementación de la empresa Medrano Bienes Raíces, determinando tiempo y actividades de ejecución, responsables de operar y controlar las acciones a desarrollarse y la obtención de resultados con indicadores de gestión que racionalizan los procesos establecidos en el modelo.

El proyecto ha sido diseñado para ser ejecutado en un tiempo de doce meses con un mínimo de recursos de seis mil dólares, a fin de aplicar correctamente el indicador de eficiencia.

La programación a desarrollarse del modelo de gestión de crédito comprende varios aspectos organizacionales reflejados en el indicador de eficacia, aplicando adecuados mecanismos de control que sean capaces de lograr un alto grado de satisfacción de los clientes y de la organización en general.

Factibilidad técnica, administrativa y financiera

Tiempo Actividades	Responsable	Operación	Tiempo				Resultado
			1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	
1. Formulación de un modelo de gestión de crédito inmobiliario a ser aplicado en empresas de intermediación de bienes raíces en la ciudad de Esmeraldas.	Gerente o corredor de bienes raíces	Técnica-administrativa	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	Propuesta del Modelo a aplicarse
2. Factibilidad Técnica	Gerente o corredor de bienes raíces	Procesos técnicos-tecnológicos		xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx		Equipos tecnológicos y sitio web
3. Factibilidad Administrativa			xxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	Empoderamiento Organizacional
3.1 Estructura, Manual de Organización,	Gerente o corredor de bienes raíces	Estructura Orgánica-funcional	xxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxx		Técnicas operativas
3.2 Técnicas operativas e instrumentales	Gerente o corredor de bienes raíces	Procedimientos Operativos		xxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	Normativa de trabajo, cultura organizacional.
4. Factibilidad Financiera	Contador	Procedimiento contable	xxxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxx	Registro y control contable
4.1 Presupuesto anual	Gerente o corredor de BR/Contador	Cálculo presupuestario	xxx				Presupuesto Institucional
5. Implantación y ejecución del Modelo	Empresas inmobiliarias naturales o jurídicas de Esmeraldas	Operatividad del Modelo				xxxx	Aplicación del Modelo de Gestión de Crédito en empresas inmobiliarias.
Presupuesto estimado: \$6.000,00 Ejecución del proyecto 12 meses							

Tabla 18: Factibilidad técnica, administrativa y financiera

4.7 Viabilidad académica

La presente tesis, en concomitancia con la fundamentación filosófica, expuesta en este estudio, utiliza el método eclético, que analiza a través del método inductivo lo que acontece en una empresa de intermediación inmobiliaria, frente a lo que se desenvuelve dentro del contexto empresarial inmobiliario

Además, se analiza el método deductivo del entorno general de las empresas inmobiliarias, para tener respaldo del modelo propuesto recomendado, que obviamente va a servir para implantar en la empresa Medrano Bienes Raíces

El estudio aplica la praxis a través de la investigación científica constante en la bibliografía existente en libros, tesis, revistas especializadas, periódicos y la experiencia del autor en esta actividad.

4.8 Plan de trabajo

4.8.1 Contenido de la propuesta

El presente estudio se enmarca bajo el criterio profesional de lo que expone la propuesta para diseñar un modelo de gestión de crédito inmobiliario a ser aplicado en empresas de intermediación de bienes raíces, de acuerdo con las técnicas instrumentales y procedimentales que comprenden la intermediación inmobiliaria; y, el otorgamiento de créditos que demanda la población insatisfecha de bienes inmuebles destinados a la vivienda, industria, comercio y al turismo, entre otras finalidades.

El modelo de gestión de crédito inmobiliario, recopila también los datos obtenidos en la investigación efectuada a bancos, cooperativas y financieras que otorgan créditos con la intermediación de los gestores inmobiliarios.

El estudio justifica la necesidad de implantar un modelo adecuado y ágil, que racionalice el proceso para la obtención directa, por parte del cliente, del crédito inmobiliario, desde el inicio de la presentación de la solicitud, calificación, viabilidad, aprobación, hasta la concesión del crédito, a través de la empresa de bienes raíces y/o instituciones financieras.

Asimismo, la propuesta recomienda que las políticas de crédito se sujeten a las Leyes y normas legales establecidas en el Ecuador, que involucran la transferencia de dominio del bien inmueble tramitados por los gestores inmobiliarios en forma directa o a través de instituciones financieras.

De igual manera, la propuesta exige que los gestores inmobiliarios sean empresas naturales o jurídicas, que tengan conocimientos sobre leyes, normas, trámites y documentos intervinientes en todo el proceso operativo-financiero-legal, hasta la transferencia de dominio del bien inmueble que realiza el vendedor al comprador, que puede ser la venta de contado o a crédito con garantía hipotecaria.

4.8.2 Modelo de gestión

4.8.2.1 Mapa de proceso

El modelo de gestión a formular permitirá realizar un análisis estructural y funcional de la empresa a cargo de los gestores inmobiliarios en todas sus fases operativas, el mismo que se expresa en el siguiente mapa de procesos.

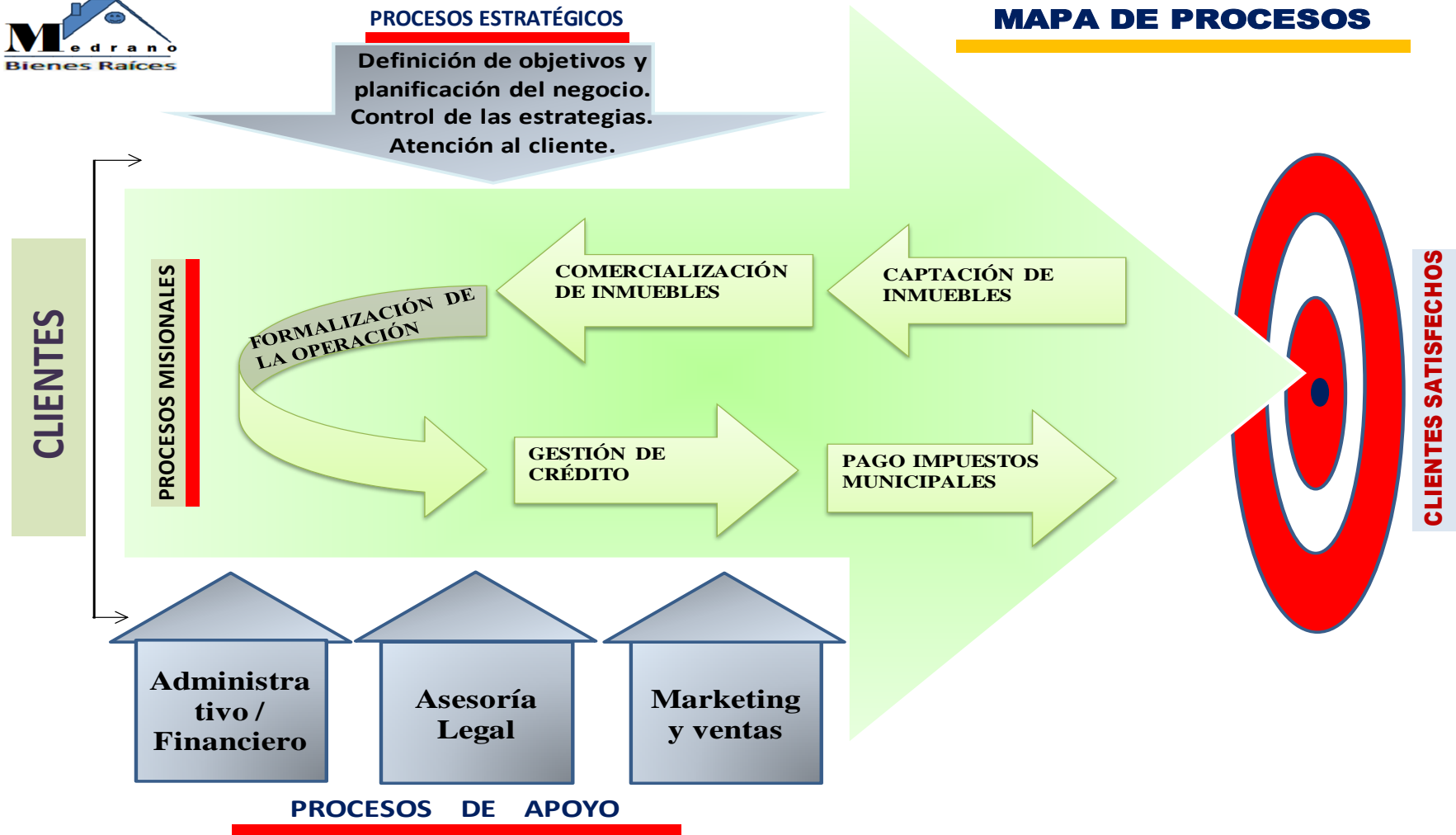


Ilustración 17: Mapa de Procesos
Autor: Ing. Gustavo Medrano

4.8.2.2 Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son los referentes que marcan el punto de partida para observar, medir y tomar decisiones de los resultados obtenidos en las metas previstas, para la empresa Medrano Bienes Raíces se considera los siguientes indicadores.

4.8.2.2.1 Eficiencia

Está relacionado con aspectos internos; es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se programó utilizar.

$$\text{Eficiencia} = \frac{RU}{RP}$$

$$\text{Cartera de inmuebles} = \frac{\text{Monto de inmuebles captados por semana} \cdot 100}{\text{Monto de inmuebles presupuestados por semana}}$$

Periodicidad: **Semanal**; Rango de gestión: **Bueno** de 99% a 96%; **aceptable** de 95% a 91%; **Deficiente** menor a 90%.

$$\text{Captación de clientes} = \frac{\text{Clientes nuevos captados por semana} \cdot 100}{\text{Clientes presupuestados por semana}}$$

Periodicidad: **Semanal**; Rango de gestión: **Bueno** de 99% a 96%; **aceptable** de 95% a 91%; **Deficiente** menor a 90%.

$$\text{Gestión de llamadas} = \frac{\text{Llamadas realizadas por semana} \cdot 100}{\text{Llamadas programadas por semana}}$$

Periodicidad: **Semanal**; Rango de gestión: **Bueno** de 99% a 96%; **aceptable** de 95% a 91%; **Deficiente** menor a 90%.

$$\text{Gestión de correos} = \frac{\text{Correos electrónicos enviados por semana} \cdot 100}{\text{Correos electrónicos programados por semana}}$$

Periodicidad: **Semanal**; Rango de gestión: **Bueno** de 99% a 96%; **aceptable** de 95% a 91%; **Deficiente** menor a 90%.

4.8.2.2.2 Eficacia

Está relacionado con aspectos externos (clientes), mide la gestión del impacto cuantitativamente o cualitativamente. Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir los resultados alcanzados con relación a los resultados esperados.

$$\text{Eficacia} = \frac{RA}{RE}$$

$$\text{Ventas} = \frac{\text{Monto de inmuebles vendidos} * 100}{\text{Visitas realizadas por semana}}$$

Periodicidad: **Semanal**; Rango de gestión: **Bueno** de 99% a 96%; **aceptable** de 95% a 91%; **Deficiente** menor a 90%.

$$\text{Ventas} = \frac{\text{Número de inmuebles vendidos} * 100}{\text{Visitas realizadas por semana}}$$

Periodicidad: **Semanal**; Rango de gestión: **Bueno** de 99% a 96%; **aceptable** de 95% a 91%; **Deficiente** menor a 90%.

4.8.2.2.3 Efectividad

Involucra la eficiencia y la eficacia, es decir el logro de los resultados programados en el menor tiempo y con los costos más razonables.

$$\text{Efectividad} = \frac{\frac{RU}{RP} + \frac{RA}{RE}}{2}$$

4.8.2.2.4 Productividad

Es la relación entre los productos totales obtenidos y los recursos totales consumidos. Es buscar el ahorro.

$$\text{Productividad} = \frac{PO}{RC}$$

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Comisiones por venta de inmuebles} \times 100}{\text{Costos operativos}}$$

Periodicidad: **Mensual**; Rango de gestión: **Bueno** de 99% a 96%; **aceptable** de 95% a 91%; **Deficiente** menor a 90%.

$$\text{Crecimiento} = \frac{\text{Monto cartera de inmuebles actual} \times 100}{\text{Monto cartera inmuebles mes anterior}}$$

Periodicidad: **Mensual**; Rango de gestión: **Bueno** de 99% a 96%; **aceptable** de 95% a 91%; **Deficiente** menor a 90%.

4.8.2.3 Proceso de ejecución del modelo

Para la formulación del modelo de gestión de crédito en la compra de bienes inmuebles con intermediación de corredores de bienes raíces o empresas inmobiliarias se tiene en cuenta cuatro (4) pasos importantes, a saber:

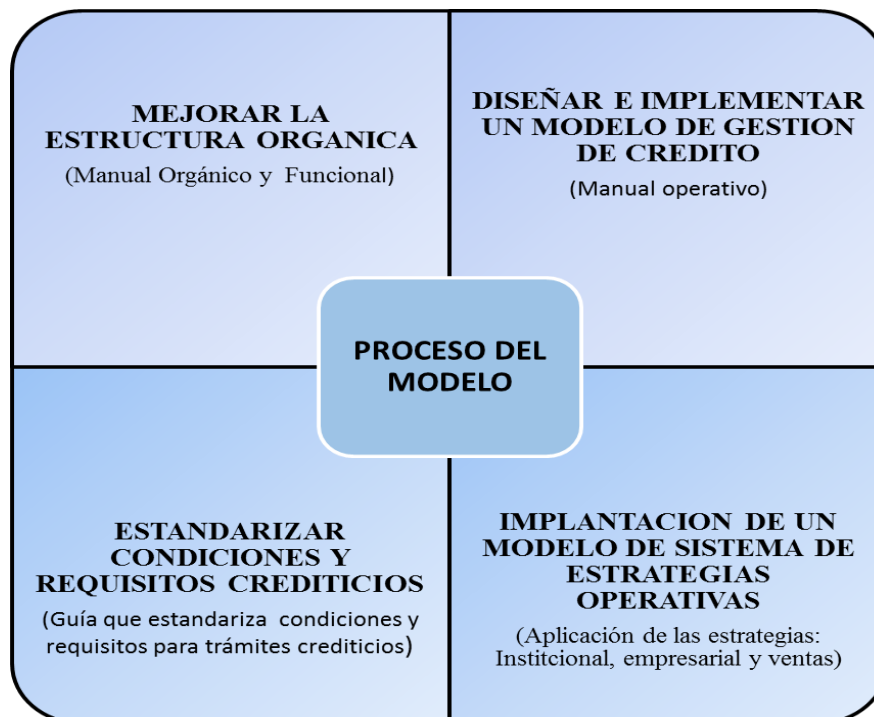


Ilustración 18: Proceso de Modelo

Autor: Ing. Gustavo Medrano

Paso 1: Aspectos a mejorar la estructuración orgánica

A partir del diagnóstico realizado al interior de las oficinas de los gestores inmobiliarios, se ha elaborado el manual orgánico y funcional básico para que oriente y determine las responsabilidades y actividades a realizarse.

En este manual se crea la unidad o departamento de gestión de crédito que tendrá a cargo la gestión de los trámites crediticios en las oficinas de los gestores inmobiliarios, financieros y otras dependencias públicas que se requiere para la obtención del préstamo hipotecario.

Paso 2: Diseño e implementación del modelo de gestión de crédito

El modelo de gestión de crédito enfoca una visión general orientada al interior de la organización, e instituciones financieras, así como de las dependencias públicas que intervienen o están intrínsecamente ligadas a los trámites operativos que generan los préstamos hipotecarios, consiguiendo sistematizar los procesos y actividades que intervienen en cada una de las fases operativas.

El modelo de gestión de crédito contempla cinco fases:

- ✚ Fase 1. Gestión para captación de propiedades.
- ✚ Fase 2. Gestión para comercialización de propiedades.
- ✚ Fase 3. Gestión para formalización de la operación.
- ✚ Fase 4. Gestión para tramitar los créditos hipotecarios.
- ✚ Fase 5. Gestión de pagos de impuestos municipales, gastos notariales y del registro de la propiedad.

Paso 3: Elaboración de una guía que estandariza las condiciones y requisitos para tramites crediticios en instituciones financieras

Con esta guía se pretende estandarizar las condiciones y requisitos exigidos por las diferentes instituciones financieras dentro del trámite para la concesión de los préstamos hipotecarios.

Paso 4: Implantación de un modelo de sistema de estrategias operativas

Una vez estructurada la organización y establecido los procesos operativos para la implementación del modelo de gestión, se establecen dentro del plan de mejoras, estrategias operativas que fortalecen la confianza y lealtad de la clientela, la reputación institucional, el mejoramiento de las finanzas, la sostenibilidad organizacional, el incremento de valor de mercado, de la productividad y reducción de costos operativos que sintetizan los objetivos empresariales, que contribuye al mejoramiento de los niveles de crecimiento organizacional y su posicionamiento en el mercado.

Este sistema de estrategias contempla tres (3) aspectos fundamentales:

1. Estrategia institucional, que abarca la imagen, responsabilidad y valor agregado de mercado.
2. Estrategia empresarial contempla el análisis del entorno y el análisis potencial de la empresa, aplicando las estrategias comparativas del POA y FODA.
3. Estrategia de ventas considera las políticas de publicidad, suscripción de convenios, plan de mercadeo, creación de una base de datos y comercialización de inmuebles.

Como producto de la investigación realizada, nace la empresa de hecho, Medrano Bienes Raíces, en la cual se aplicarán los objetivos específicos determinados en el resultado del informe final del presente trabajo.



MANUAL

DE

ORGANIZACIÓN

**EMPRESA
MEDRANO BIENES RAICES**

Esmeraldas - Ecuador

4.8.2.3.1 Manual de organización de la empresa Medrano Bienes Raíces

El Manual de organización elaborado para la empresa Medrano Bienes Raíces tiene fundamental importancia, porque permite ordenar la estructura orgánica-funcional de la misma, que determina la autoridad, responsabilidad, jerarquías, niveles y funciones, con el objetivo fundamental de racionalizar el cumplimiento de las operaciones técnicas y administrativas del talento humano al servicio de la empresa:

Además, este manual constituye la herramienta de gestión que regula el presupuesto institucional, porque especifica funciones, trabajos y procesos que deben cumplirse en tiempos normales de trabajo, para que se apliquen las competencias que deben asumir las personas en sus puestos de trabajo.

En el presente manual se determina que el talento humano asuma las responsabilidades en los puestos de trabajo y el nivel jerárquico que se asigna, para cumplir con eficacia y eficiencia las actividades y funciones encomendadas.

Objetivos empresariales

Ofrecer servicios inmobiliarios a personas o empresas que requieran vender, comprar, arrendar o avaluar un bien inmueble en la ciudad de Esmeraldas.

Misión

Promueve la venta y arrendamiento de propiedades urbanas y rurales, con servicios complementarios de avalúos, asesoramiento inmobiliario, y gestión de financiamiento.

Visión

Ser líder en el campo de la intermediación inmobiliaria dentro del contexto local y nacional.

Código de ética

Es actuar de buena fe con las partes contratantes, para lo cual debe mantenerse informado de todos los factores que afecten la propiedad, ya sea en materia de ventas, contratos, zonificación, financiamiento y cualquier otro asunto relacionado con la actividad de bienes raíces.

Jerarquía

Clientes

Empleados

Responsabilidad social

Accionistas



Organigrama estructural propuesto para la empresa inmobiliaria

Medrano Bienes Raíces

(Propuesta-2014)



Ilustración 19: Organigrama estructural propuesto para la empresa inmobiliaria

Autor: Ing. Gustavo Medrano

**Organigrama estructural de la empresa inmobiliaria
Medrano Bienes Raíces**

DEPENDENCIA	CÓDIGO	PÁGS
NIVEL LEGISLATIVO		
Junta Directiva	20	01
NIVEL DIRECTIVO		
Presidencia	21	02
NIVEL EJECUTIVO		
Gerencia General	22	03
Secretaria Ejecutiva	22.1	04
NIVEL ASESOR		
Asesor Jurídico	23	05
NIVEL AUXILIAR		
Contabilidad	24	06
Auxiliar de contabilidad	24.1	07
Unidad de Gestión de Crédito	24	08
Marketing y Ventas	24	09



Aprobaciones	Identificación del cargo
_____ Gerente General _____ Responsable de talento humano	Código: 20-01 Área: Legislativa Cargo: Junta de Accionistas Reporta: Accionistas Supervisa: Presidencia Fecha de aprobación: 2013-12-01

Función Principal:
 Proteger y controlar las inversiones de los accionistas de cualquier tipo de riesgo, mediante la aplicación de las leyes y normas reguladoras que rigen al sector inmobiliario.
 · Supervisar las utilidades y rendimientos de los intereses generados por la actividad de la empresa.
 · Crear condiciones de seguridad y estabilidad a los clientes internos y externos de la empresa, a fin de mantener la confianza institucional.

Actividades esenciales:

- Aprobar las estrategias empresariales diseñadas para emplear en los procesos de trabajo.
- Aprobar el presupuesto de la empresa,
- Examinar los informes contables y financieros,
- Aprobar y/o modificar el Estatutos de la empresa
- Designar el equipo directivo y de gerencia
- Crear políticas que regulen las actividades de los directivos.

Competencias:

Capacidades	Destrezas	Conocimientos	Procesos
Legislación de normativa interna	Gestión empresarial	Gestión inmobiliaria	Legales, Administrativos

Perfil:
 Tener conocimiento y experiencia en la actividad inmobiliaria

Requisitos básicos	Valoración del cargo:
Educación: Bachillerato Unificado o profesional Experiencia: Dos años en funciones similares	

Revisado _____	Departamento de personal:
_____	_____



Aprobaciones		Identificación del cargo	
_____ Gerente General _____ Responsable de talento humano		Código: 21-02 Área: Directivo Cargo: Presidente Reporta: Junta de accionistas Supervisa: Gerencia Fecha de aprobación: 2013-12-01	
Función Principal:			
Dirigir, organizar y controlar el desenvolvimiento de las funciones y operaciones que desarrollan las diversas dependencias de la empresa; legalizar reglamentos, manuales y demás normas que regulan el funcionamiento de la organización.			
Actividades esenciales:			
Representar y actuar en el nombre del directorio. Nombrar al personal directivo de la empresa. Aprobar la estructura orgánica de la empresa.			
Competencias:			
Capacidades	Destrezas	Conocimientos	Procesos
Liderazgo	Habilidad y confianza	Bienes raíces	Toma de decisiones
Perfil:			
Tener conocimiento y experiencia en la actividad inmobiliaria			
Requisitos básicos		Valoración del cargo:	
Educación: Deseable superior			
Experiencia: Tres años en el área inmobiliaria			
Revisado _____	Departamento de personal:		



Aprobaciones		Identificación del cargo	
_____ Gerente General _____ Responsable de talento humano		Código: 22.1-04 Área: Administrativa/Financiera Cargo: Secretaria ejecutiva Reporta: Gerencia Supervisa: Ninguna área Fecha de aprobación: 2013-12-01	
Función Principal:			
Recibir a las personas que visitan la oficina, orientar a los clientes sobre los servicios, atender llamadas telefónicas y tomar mensajes.			
Actividades esenciales:			
Opera los teléfonos de la oficina, toma los mensajes y entrega a su inmediato superior. Recibe a los clientes que visitan la oficina e informa sobre los servicios ofertados y los direcciona sobre el responsable en atender sus requerimientos Digita y entrega los documentos de trabajo encargados para su elaboración Recibe y despacha la correspondencia			
Competencias:			
Capacidades	Destrezas	Conocimientos	Procesos
Análisis de la información	Selección de la información	Oficina y archivo de correspondencia	Tramitación de documentos
Perceptiva discrecional	Organización de la información	Técnicas operativas	Despacho de documentos
Expresión oral	Comunicación proactiva	Relaciones públicas	Orientación de servicios
atención personalizada	Relaciones humanas	Manejo de dispositivos tecnológicos	Comunicacionales
Perfil:			
Capacidad para aprender destrezas y desarrollar actividades en un ambiente de oficina, que requieren de un conocimiento básico de reglas, procedimientos e instrucciones claramente definidas. Manejo de relaciones humanas ligadas al cumplimiento de las funciones asignadas al puesto de trabajo. Facilidad de comunicación oral y escrita para resolver situaciones imprevistas del cargo.			
Requisitos básicos		Valoración del cargo:	
Educación: Bachiller en secretariado bilingue			
Experiencia: Tres años en el area inmobiliaria			
Revisado _____	Departamento de personal:		



Aprobaciones		Identificación del cargo	
_____ Gerente General _____ Responsable de talento humano		Código: 23-05 Área: Jurídica Cargo: Asesor Jurídico Reporta: Gerencia Supervisa: Ninguna área Fecha de aprobación: 2013-12-01	
Función Principal:			
Responsabilidad sobre las acciones y trámites que se realizan dentro del marco legal vigente, que debe analizar y proponer soluciones sobre casos puntuales de documentos jurídicos que se le presenten en la rutina normal de trabajo.			
Actividades esenciales:			
Asesorar para la toma de decisiones de las autoridades de la empresa de conformidad con el marco legal vigente. Emitir informes y criterios jurídicos solicitados por la presidencia y gerencia. Participar en la elaboración de documentos de carácter legal de la empresa. Asesorar al personal de la empresa respecto a consultas sobre temas vinculados a bienes raíces. Mantener un registro actualizado sobre leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y resoluciones que rijan las actividades de bienes raíces. Patrocinar a la empresa como actor o demandado en los procesos legales que intervenga, velando por sus derechos e intereses.			
Competencias:			
Capacidades	Destrezas	Conocimientos	Procesos
Conocimientos	Redacción de minutas e informes	Legislación civil, mercantil, tributaria y societaria	Jurídicos, técnicos y administrativos
Trabajo en equipo	Comunicación verbal y escrita	Gestión notarial, registral y municipal	Orientación y asesoramiento
Perfil:			
Es un puesto con conocimiento de nivel alto para estar en capacidad de desarrollar destreza y actividades en un ambiente de oficina, que requieren saber de leyes, normas, códigos, resoluciones, ordenanzas, procedimientos e instrucciones claramente definidas.			
Requisitos básicos		Valoración del cargo:	
Educación: Abogado o doctor en jurisprudencia Experiencia: Tres años en el area inmobiliaria			
Revisado _____	Departamento de personal:		



Aprobaciones		Identificación del cargo	
_____ Gerente General _____ Responsable de talento humano		Código: 24-06 Área: Administrativa/financiera Cargo: Contador Reporta: Gerencia Supervisa: Asistente de contabilidad Fecha de aprobación: 2013-12-01	
Función Principal: Atiende las operaciones administrativas y financieras necesarias para el buen desarrollo de las actividades de la empresa, participa en la presentación de informes financieros y la presentación de propuesta de ingresos y egresos anuales de la empresa. Debe tener conocimiento sobre técnicas contables y buenas relaciones humanas que le permita dirigir adecuadamente el talento humano que tiene a su cargo. Debe conocer además trámites para permisos, vacaciones, prestaciones salariales, afiliación al IESS, incentivos, multas, capacitación al personal, facturación y liquidación de impuestos del SRI.			
Actividades esenciales: Trabaja en función del desarrollo de las actividades administrativas y financieras necesarias para lograr el cumplimiento de objetivos de la empresa. Presenta informes financieros. Presenta propuesta de ingresos y egresos. Elabora roles de pago y controla la nómina de los trabajadores Realiza la facturación, las retenciones y liquidaciones de impuestos para el SRI. Reclutamiento, selección y capacitación de personal			
Competencias:			
Capacidades	Destrezas	Conocimientos	Procesos
Realiza la contabilidad	Aplica métodos contables	Contables y tributarios	Sistemas contables en operaciones
Habilidades humanas	Atender pedidos reales	Delegación de responsabilidades	Documentación habilitante
Recopilación de información	Veracidad, confiabilidad	Documentos contables, registros	Supervisar documentación
Crecimiento empresarial	Cumplir órdenes	Capacitación permanente	Aportar nuevos conocimientos
Perfil: Capacidad para aprender destrezas y desarrollar actividades en un ambiente de oficina y de campo, que requiere de conocimientos contables que aseguren el trabajo profesional desarrollado que garantice que la información sea verdadera, confiable, oportuna y veraz.			
Requisitos básicos Educación: Ingeniero/a en contabilidad y auditoría Experiencia: Tres años en el área inmobiliaria		Valoración del cargo:	
Revisado _____	Departamento de personal:		



Aprobaciones		Identificación del cargo	
_____ Gerente General _____ Responsable de talento humano		Código: 24.1-07 Área: Administrativa/financiera Cargo: Asistente de Contabilidad Reporta: Contador Supervisa: ninguno Fecha de aprobación: 2013-12-01	
Función Principal:			
<p>Participa en la recopilación y elaboración de borradores para la presentación de informes financieros y la propuesta de ingresos y egresos anuales de la empresa.</p> <p>Debe saber el manejo contable, tener aptitudes técnicas, humanas y conceptuales que le permitan comunicarse adecuadamente con el talento humano de la empresa, además debe tener conocimientos de las prestaciones salariales, afiliaciones al IESS, incentivos, multas y capacitación de personal.</p>			
Actividades esenciales:			
Recopila información financiera Elabora los registros contables Controla la nómina del personal. Reclutamiento y selección de personal			
Competencias:			
Capacidades	Destrezas	Conocimientos	Procesos
Conocimientos contables	Recopilar información	Contables, tributarios	Llevar registros, comprobantes
Análisis de documentación	Encontrar novedades	Tipos de documentos contables	Archivo documentos contables
Recopilación de información	Investigación de campo	Leyes y reglamentos vigentes	estudio de la normativa de la empresa
Perfil:			
Conocimientos sobre el proceso contable y desarrollo de técnicas operativas que faciliten la operación del sistema, mediante la manipulación de registros, facturas, proformas, notas de venta, roles de pago y otros documentos habilitantes que justifiquen las acciones contables realizadas.			
Requisitos básicos		Valoración del cargo:	
Educación: bachiller en contabilidad. Experiencia: 1 año en el área de contabilidad			
Revisado _____	Departamento de personal:		



Aprobaciones		Identificación del cargo	
_____ Gerente General _____ Responsable de talento humano		Código: 24-08 Área: Operativa Cargo: Resp. Unid.Gest. de crédito Reporta: Gerente Supervisa: Resp. MK y Ventas Fecha de aprobación: 2013-12-01	
Función Principal:			
Atender en las ventas, compras y/o arriendos de los bienes inmuebles requeridos por los clientes. Asistir a los clientes en los trámites internos y externos de intermediación financiera en las diversas instituciones prestatarias públicas o privadas. Efectuar la gestión de cobro de los servicios de la empresa			
Actividades esenciales:			
Administrar las funciones del departamento de gestión de crédito Supervisar y coordinar la gestión de servicio de intermediación financiera e inmobiliaria al cliente. Tramitar las respuestas del crédito solicitado por los clientes a las financieras con base a las solicitudes presentadas.			
Competencias:			
Capacidades	Destrezas	Conocimientos	Procesos
Conocimientos del área	Habilidad con los clientes	Finanzas, administración	Desarrollo de programas
Discrecionalidad ejecutiva	Ser ingenioso	Normativas bancarias y leyes vigentes	Promoción de la empresa
Toma de decisiones	Asumir riesgos	Bienes raíces	Innovación de propaganda
Buen talante	Habil e integrador	Marketing	Venta de ideas a gerencia
Trabajo por objetivos	Planes de trabajo	Técnicas de negociación	Programas y políticas de trabajo
Perfil:			
Capacidad de aprender destrezas y desarrollar actividades en un ambiente de oficina y de campo, que requieren de conocimientos específicos sobre el trabajo que realiza. Las relaciones humanas están ligadas al éxito en el cumplimiento de las funciones asignadas al puesto de trabajo.			
Requisitos básicos		Valoración del cargo:	
Educación: Ing. Comercial/Marketing Experiencia: Tres años en el área bancaria, bienes raíces y marketing			
Revisado _____	Departamento de personal:		
INDICADORES DE GESTION:			



Aprobaciones		Identificación del cargo	
_____ Gerente General _____ Responsable de talento humano		Código: 24.1-09 Área: Operativa Cargo: Responsable de MK y ventas Reporta: Resp. de UGC Supervisa: Ejecutivos de venta Fecha de aprobación: 2013-12-01	
Función Principal:			
Formular programas de marketing para promover las ventas y alquiler de los bienes inmuebles en los diferentes medios de comunicación. Alcanzar el cumplimiento de objetivos de ventas fijados en la empresa por los programas de marketing, aplicando estrategias de ventas que impacten en el mercado inmobiliario.			
Actividades esenciales:			
Colaborar en el diseño de la página web a fin de mantenerla actualizada con los bienes y servicios que se ofertan Ayuda al diseño de campañas publicitarias para ofrecer a la comunidad los bienes inmuebles Capacidad de respuesta a la demanda del cliente Actitudes positivas en las relaciones entre clientes Trabajo bajo presión y por objetivos			
Competencias:			
Capacidades	Destrezas	Conocimientos	Procesos
Conocimiento del trabajo	Aplicar técnicas de marketing	Filmadoras, cámaras digitales, laptops y tablets	Aportar con trabajo efectivo
Creatividad	Ordenar información	Páginas web, redacción de publicidad	Creación de nuevos estándares
Responsabilidad	Diseñar nueva información	Bienes raíces	Trabajar con oportunidad
Expresión oral	Comunicación fluida	Marketing empresarial	Comunicación permanente
Trabajo basado en objetivos	Plan de trabajo	Ventas	Cumplimiento de objetivos
Perfil:			
Aprender destrezas y desarrollar actividades en un ambiente de oficina y de campo, que requieren de un conocimiento específico sobre el trabajo que desempeña y que está sujeto a reglas, procedimientos e instrucciones claramente definidas, en donde tiene la responsabilidad de aportar a la consecución de los objetivos de la empresa.			
Requisitos básicos		Valoración del cargo:	
Tercer año de estudios en MK y ventas Experiencia: 2 años en MK y ventas			
Revisado _____	Departamento de personal:		



MODELO DE

GESTIÓN DE CRÉDITO

PARA COMPRA DE

BIENES INMUEBLES

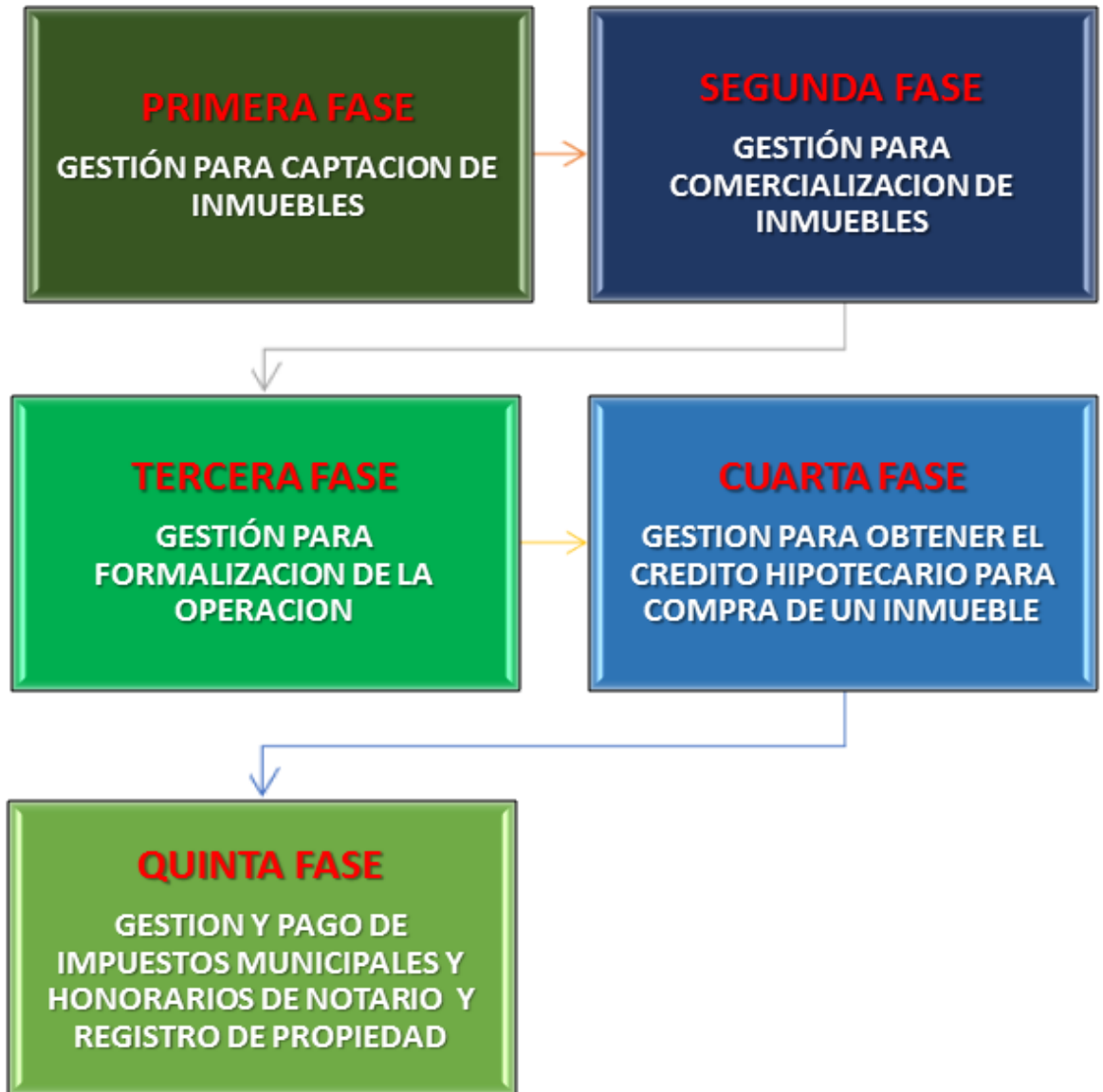
MANUAL DE OPERACIONES

EMPRESA
MEDRANO
BIENES RAICES

Esmeraldas - Ecuador

4.8.2.3.2 Manual de operaciones de la empresa Medrano Bienes Raíces

Fases de la gestión de crédito en la intermediación inmobiliaria



Simbología: Flujo de Procesos

INICIO / FIN

PROCESO

DATOS

MULTIDOCU
MENTO

DECISIO
N

DOCUMENTO

PROCESO
PREDEFINIDO



LINEAS DE FLUJO



MODELO DE GESTIÓN PARA INTERMEDIAR EN LA COMPRA-VENTA DE BIENES INMUEBLES

MANUAL DE OPERACIONES

FECHA:
30/12/2013

ELABORADO POR:
GERENCIA

FASES	PASOS	RESPONSABILIDAD	OPERACIÓN	DOCUMENTOS HABILITANTES
GESTIÓN PARA CAPTACION DE INMUEBLES				
P R I M E R A F A S E	1	GERENTE/CBR; MKV	Buscar contactos y atra vez de ellos encontrar interesados en vender o alquilar inmuebles	
	2	GERENTE / CBR	Obtenido un interesado en vender o alquilar, se realiza la tasación del inmueble para estimar su valor considerando a) el trabajo técnico de tasar, y b) como un valor agregado	Informe de avalúo
	3	GERENTE / CBR; MKV	Realizar el seguimiento para analizar el estado de la decisión del propietario, presentarnos nuevamente ante él, sugerirle nuevas alternativas, clasificar las tasaciones o avalúos realizados, para buscar la posibilidad de que se transforme en autorizaciones	
	4	GERENTE / CBR	Obtenido la aceptación del cliente, se negocia el valor que se ofrecerá la propiedad en el mercado y el monto de la comisión que el propietario pagará por el corretaje	
	5	GERENTE / CBR; CLIENTE VENDEDOR	El propietario decide conceder la autorización para ofrecer su propiedad en venta o alquiler, y este acto se formaliza con la suscripción de un contrato de exclusividad o no exclusividad de venta del inmueble	contrato de exclusividad o no de venta del inmueble
	6	ASESOR JURÍDICO; GERENTE / CBR ; CLIENTE VENDEDOR	Elabora el contrato de exclusividad o no exclusividad en el cual constará las condiciones que se han pactado, valor del inmueble, comisiones, plazo, cláusula penal en caso de incumplir el contrato	
	7	SECRETARIA	Finalmente se hace un expediente con la siguiente información: Copia de cédulas y certificado de votación, informe de avalúo, contrato suscrito para la venta o alquiler, copia del, título de propiedad, planillas de servicios básicos, certificado de registro de la propiedad, pagos de impuesto predial del último año, avisos publicados, facturas de pagos realizados hasta la venta realizada, y otra información del cliente e inmueble a vender	Certificado actualizado de Gravamen del Registro de la Propiedad, Pago del Impuesto Predial, Certificado de no adeudar al Municipio. Archiva documentación hasta concluir con la venta del bien. Luego, envía documentación al archivo pasivo.

FLUJOGRAMA DE GESTIÓN PARA CAPTACIÓN DE INMUEBLES

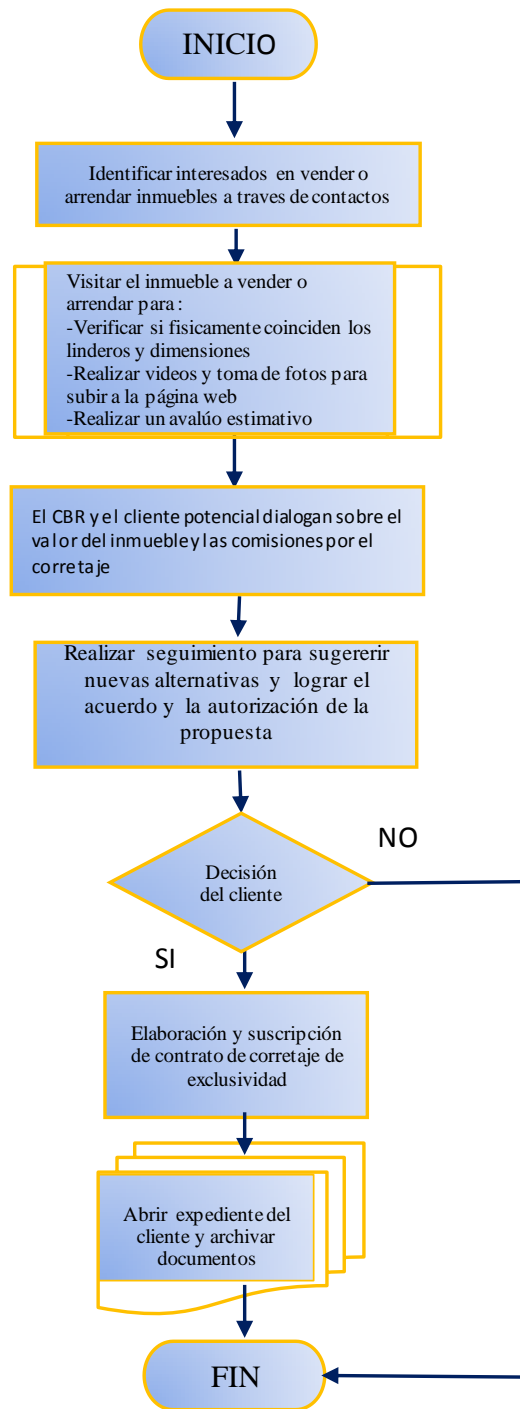


Ilustración 20: Flujograma de gestión de captación de inmuebles
Autor: Ing. Gustavo Medrano



MODELO DE GESTIÓN PARA INTERMEDIAR EN LA COMPRA-VENTA DE BIENES INMUEBLES

MANUAL DE OPERACIONES

FECHA:
30/12/2013

ELABORADO POR:
GERENCIA

FASES	PASOS	RESPONSABILIDAD	OPERACIÓN	DOCUMENTOS HABILITANTES
		GESTIÓN PARA COMERCIALIZACION DE INMUEBLES		
S E G U N D A F A S E	1	RESPONSABLE MARKETING Y VENTAS (RMKV)	<p>Luego de haberse convenido los términos de la venta con el cliente se procede a:</p> <p>Publicación de la oferta, para la venta o alquiler del inmueble</p> <p>Publicidad que no incrementa costos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> Publicación en la web y redes sociales Colocación de carteles Publicidad en la vidriera de la oficina Contactarse con interesados que buscan un inmueble similar <p>Publicidad que incrementa costos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> Publicación de avisos clasificados Contratar una persona (guardia) para que esté en el inmueble enseñándolo 	Fotos, videos, escrituras.
	2	GERENTE / CBR. O GUARDIA	<p>Mostrar el inmueble, el gerente va a enseñar el inmueble al interesado, o dispone que la persona encargada de enseñar (guardia) esté presente para indicar al interesado</p> <p>Para estos menesteres se lleva el siguiente control:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planilla de registro de visitantes Formulario de solicitud de búsqueda para venta, compra, tasación o arriendo Recibos de reservas o anticipos de la compra o arriendo del inmueble 	
	3	GERENTE / CBR; RMKV O RUGC	<p>Seguimiento, negociación, esta actividad apunta a tomar contacto con aquellas personas que mostraron interés en el inmueble, del registro de visitantes, se toman los nombres y los numeros de los telefonos para hablar de contraofertas en caso de que se encuentre dentro de un rango aceptable de precio.</p>	
	4	GERENTE / CBR Y COMPRADOR	<p>Reserva, o anticipo, para formalizar la negociación, este valor entrega el interesado a la empresa, luego de que el propietario del inmueble acepte, se formaliza la negociación y el trámite de adquisición del inmueble continua hasta la transferencia de dominio</p>	Promesa de compra - venta

FLUJOGRAMA PARA COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES

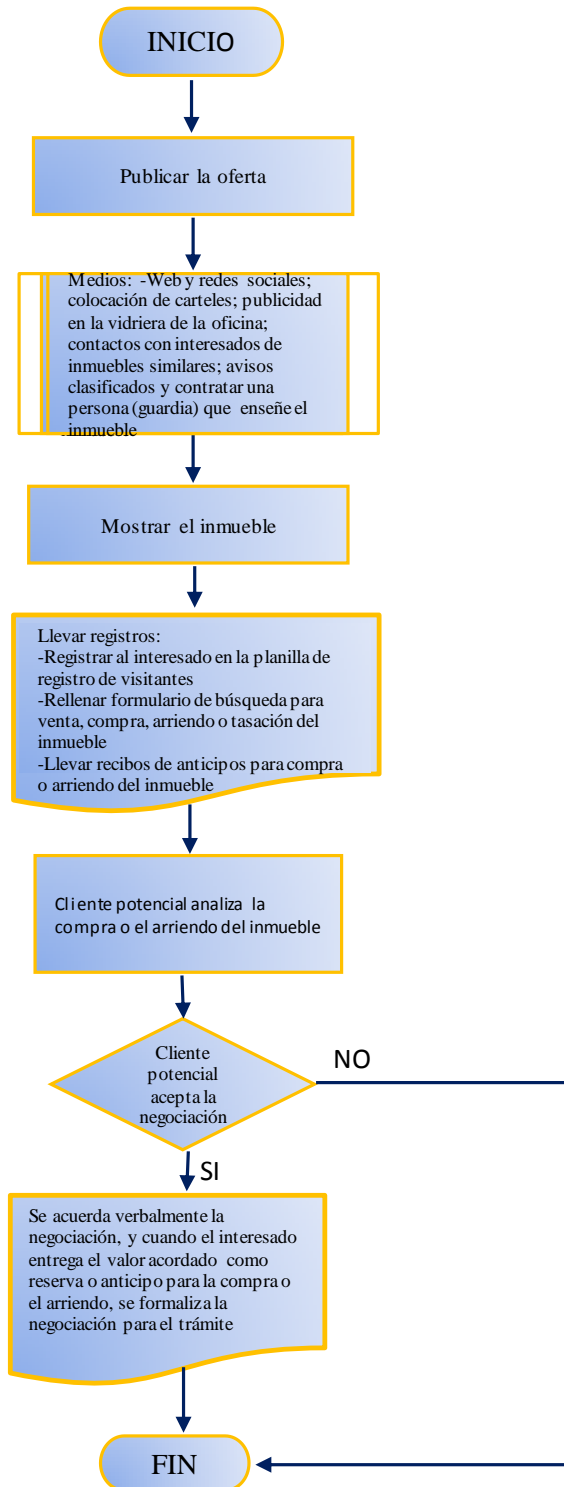


Ilustración 21: Flujoograma para comercialización de inmuebles
Autor: Ing. Gustavo Medrano



MODELO DE GESTIÓN PARA INTERMEDIAR EN LA COMPRA-VENTA DE BIENES INMUEBLES

MANUAL DE OPERACIONES

FECHA:
30/12/2013

ELABORADO POR:
GERENCIA

FASES	PASOS	RESPONSABILIDAD	OPERACIÓN	DOCUMENTOS HABILITANTES
			GESTIÓN PARA FORMALIZACIÓN DE LA OPERACIÓN	
T E R C E R A F A S E	1	GERENTE / CBR O ASESOR JURIDICO	<p>Análisis de la documentación</p> <p>Del inmueble en venta: Se solicita copia de la escritura; certificado de gravámen del registro de la propiedad, pago de impuestos prediales y servicios básicos</p> <p>Del arrendatario: Revisar la capacidad de pago de los interesados; Análisis de la garantía</p>	<p>Títulos de propiedad, certificado de gravámen, pago de impuestos municipales y servicios básicos</p> <p>Roles de pago, declaraciones al SRI, documentos de garantía</p>
	2	GERENTE / CBR.; CLIENTE COMPRADOR Y CLIENTE VENDEDOR	<p>Buscar el acuerdo entre el propietario del inmueble y comprador o arrendatario</p> <p>El cliente interesado en la compra o arriendo, entrega un valor como anticipo para reservar el bien que se va a adquirir o arrendar, de esta forma se da formalidad en el trámite de la negociación</p>	<p>Recibos del anticipo dado por el comprador</p>
	3	ASESOR JURIDICO; CONTADOR; COMPRADOR; VENDEDOR	<p>Firma del contrato de promesa de compraventa</p> <p>El cliente comprador y vendedor suscriben un contrato de promesa de compraventa con las cláusulas respectivas en el cual se indica la reserva o anticipo dado y las penalidades en caso de incumplimiento del contrato, mientras dure todo el proceso para legalizar la compra del inmueble</p> <p>En caso de alquiler, se suscribe el contrato de arriendo</p> <p>En esta etapa se liquidan las comisiones u honorarios finalizando la intervención del corredor de bienes raíces en este trámite</p> <p>Liquidación de comisiones y retenciones para el SRI</p>	<p>Contrato de promesa de compraventa</p> <p>Liquidación de comisiones e impuestos</p>
	4	NOTARIA; COMPRADOR Y VENDEDOR	<p>Firma de la escritura</p> <p>Firmada la escritura y registrada en el Registro de la propiedad, se transfiere el dominio de la propiedad al comprador</p> <p>En el caso de alquiler luego de firmado el contrato de arriendo se inscribe en el juzgado de inquilinato o cualquiera de los otros juzgados civiles, hasta que los municipios asuman esta responsabilidad de acuerdo a la Ley</p>	<p>Minutas y escrituras del inmueble</p>
	5	GERENTE / CBR Y MK Y VENTAS	<p>Postventa</p> <p>Esta actividad consiste en continuar con el esfuerzo inicial de ventas, para asegurarse que el cliente esté satisfecho por completo con la compra o arriendo que realizó, ya que un cliente satisfecho es la mejor fuente a través de sus recomendaciones, para tener acceso a nuevos clientes potenciales</p>	

FLUJOGRAMA PARA FORMALIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

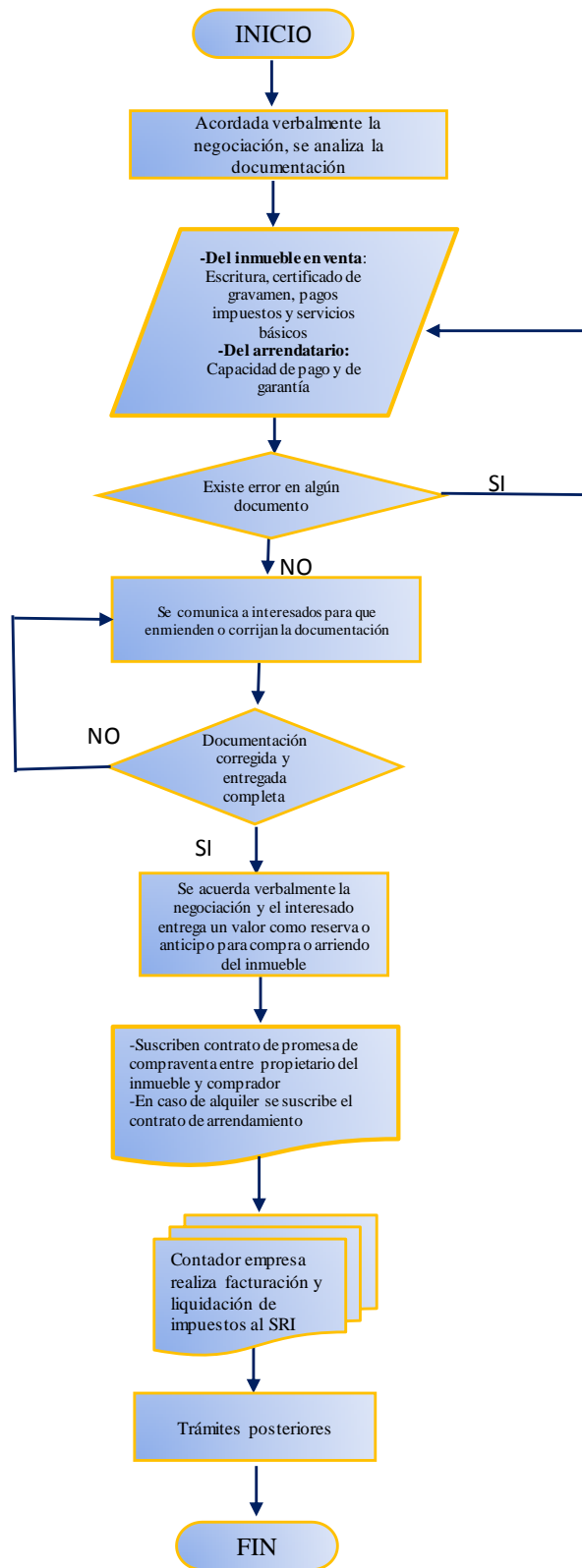


Ilustración 22: Flujograma para la formalización de la operación

Autor: Ing. Gustavo Medrano



MODELO DE GESTIÓN PARA INTERMEDIAR EN LA COMPRA-VENTA DE BIENES INMUEBLES

MANUAL DE OPERACIONES

FECHA:
30/12/2013

ELABORADO POR:
GERENCIA

FASES	PASOS	RESPONSABILIDAD	OPERACIÓN	DOCUMENTOS HABILITANTES
GESTIÓN PARA OBTENER EL CRÉDITO HIPOTECARIO PARA LA COMPRA DE UN INMUEBLE				
C U A R T A F A S E	1	RESPONSABLE GESTIÓN CRÉDITO	Visita institución financiera (Pública o privada) y solicita requisitos para obtención de crédito hipotecario para compra de inmuebles para atender a su clientela	
	2	INSTITUCIÓN FINANCIERA	Entrega requisitos para trámite y aprobación de crédito hipotecario.	Solicitud de crédito para tramitación
	3	RESPONSABLE GESTIÓN CRÉDITO	Se comunica con cliente-comprador para indicarle los documentos y requisitos que debe traer para gestionar el crédito.	Ver requisitos y documentos en cuadros
	4	CLIENTE-COMPRADOR	Entrega requisitos y documentación al Corredor de B.R. o Inmobiliaria	Requisitos y documentos bancarios
	5	RESPONSABLE GESTIÓN CRÉDITO	Conjuntamente con el cliente-comprador visita institución financiera y entrega documentación para trámite	Documentos habilitantes para otorgamiento del crédito
	6	INSTITUCIÓN FINANCIERA	Decide precalificar o no la información entrega, si precalifica solicita documentación para trámite final.	
	7	CLIENTE-COMPRADOR	Entrega documentación solicitada para el proceso de aprobación del crédito.	
	8	CORREDOR DE B.R. O INMOBILIARIA	Realiza seguimiento de los trámites en proceso hasta la aprobación del crédito en la institución financiera	
	9	INSTITUCIÓN FINANCIERA	Analiza, aprueba o niega la concesión de crédito a) Crédito negado b) Crédito aprobado	Fin del trámite Continua proceso
	10	RESPONSABLE GESTIÓN CRÉDITO	Notifica a cliente- comprador la aprobación de la solicitud de crédito para la liquidación y contabilización del crédito, previo al trámite municipal, notarial y registral	Acta o resolución de aprobación del crédito

FLUJOGRAMA PARA GESTIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO

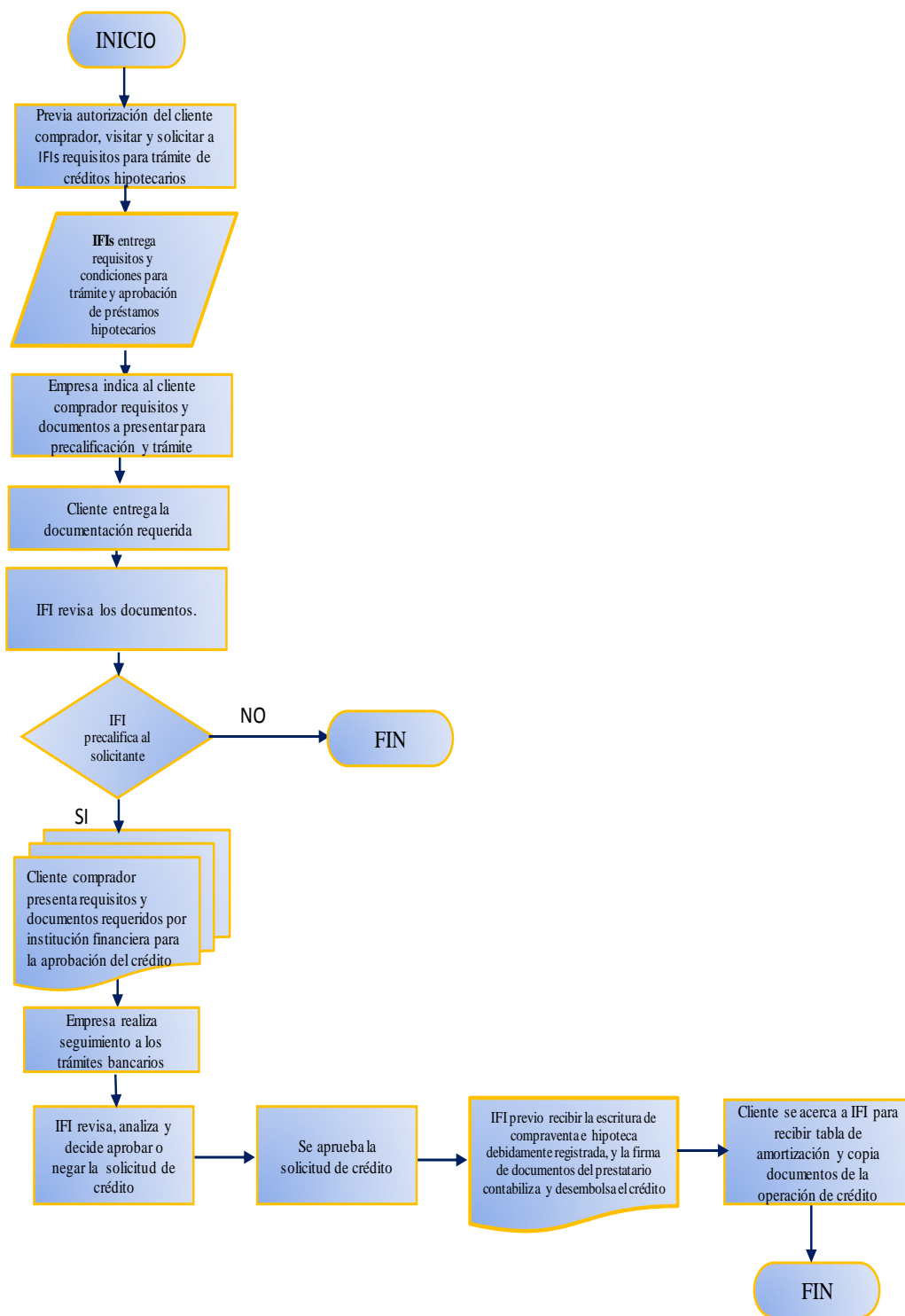


Ilustración 23: Flujograma para la gestión de crédito hipotecario
Autor: Ing. Gustavo Medrano



MODELO DE GESTIÓN PARA INTERMEDIAR EN LA COMPRA-VENTA DE BIENES INMUEBLES

MANUAL DE OPERACIONES

FECHA:
30/12/2013

ELABORADO POR:
GERENCIA

FASES	PASOS	RESPONSABILIDAD	OPERACIÓN	DOCUMENTOS HABILITANTES
		GESTION Y PAGO DE IMPUESTOS MUNICIPALES Y HONORARIOS DE NOTARIO Y REGISTRO PROPIEDAD		
Q U I N T A F A S E	1	RUGC; MUNICIPIO	<p>Gestión y pago impuestos municipales Previa autorización del cliente, RUGC solicita liquidación de impuestos municipales (prediales, a la utilidad y alcabalas); se cancela los valores señalados, los recibos entregados por el municipio se entregan al asesor jurídico y sirven de habilitantes para la legalización de la escritura</p>	Recibo del pago de impuestos
	2	RUGC O ASESOR JURIDICO; IFI; NOTARIO PÚBLICO	<p>Gestión y pago de honorarios notariales Asesor jurídico de la IFI o inmobiliaria, recibe habilitantes para proseguir con el trámite (según sea el caso) El Asesor juríco de la IFI o inmobiliaria elabora minuta de escritura y lleva a Notaría Pública. El Notario previo pago de honorarios, la minuta recibida conjuntamente con los habilitantes hace firmar a los compradores y vendedores del inmueble, para luego elevar a escritura pública, protocolizada la escritura, emite tres ejemplares originales y entrega al comprador (una para el comprador, otra para el registro propiedad y otra para la institución financiera)</p>	Recibo del pago de honorarios
	3	RUGC O COMPRADOR; REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD; IFI	<p>Gestión y pago de honorarios de Registro de Propiedad El RUGC o el comprador, llevan las escrituras al Registro de la propiedad para registrar al nuevo dueño del inmueble El Registrador de la propiedad previo el pago de los honorarios fijados por el consejo de la judicatura, registra la escritura en el libro de registros, acto con el cual finaliza la transferencia de dominio del inmueble al nuevo dueño IFI recibe un ejemplar original de la escritura y contabiliza y desembolsa el crédito a favor del solicitante del crédito o del vendedor según la política del banco</p>	<p>Recibo del pago de honorarios</p> <p>Desembolso del crédito</p>

FLUJOGRAMA PARA PAGO IMPUESTOS MUNICIPALES Y HONORARIOS NOTARIALES Y DE REGISTRO

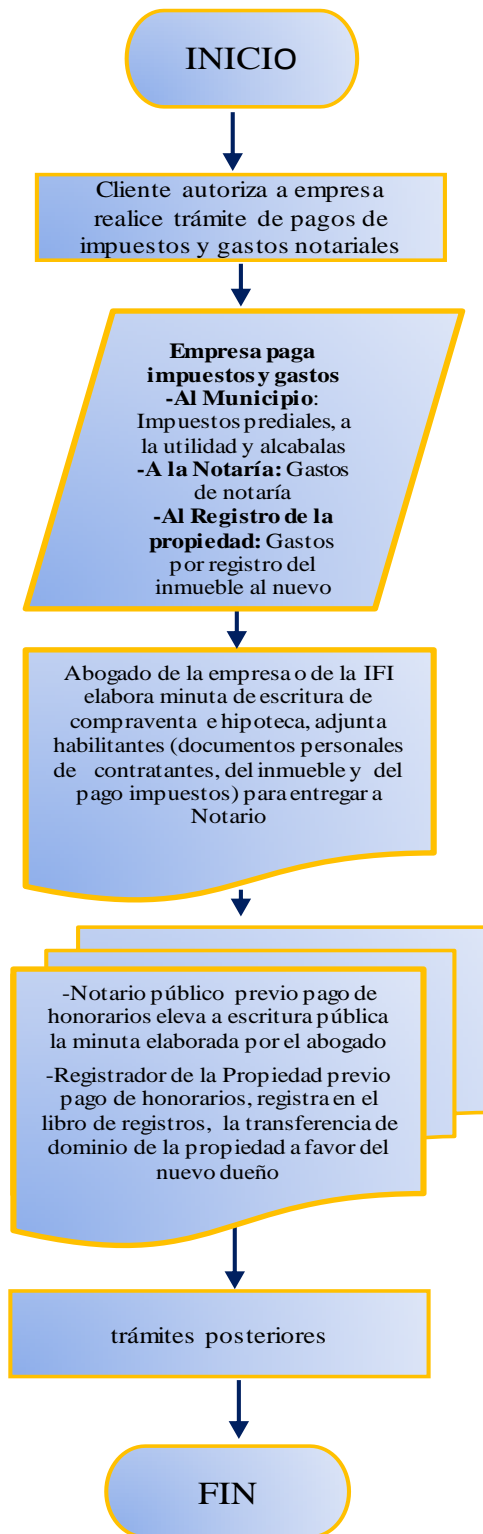


Ilustración 24: Flujograma para pago de impuestos municipales

Autor: Ing. Gustavo Medrano

4.8.2.3.3 Guía de requisitos y condiciones para obtener un crédito hipotecario

De la investigación efectuada a las instituciones financieras que otorgan créditos hipotecarios para vivienda, se han tomado como referencia los datos obtenidos en los bancos del BIESS, Pichincha, Produbanco, Guayaquil y de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAD cuyas oficinas se encuentran en Esmeraldas, quienes aportaron con la información para el presente trabajo.

A fin de ilustrar y dar mayor consistencia al flujo operativo de la gestión, se ha elaborado la presente guía de condiciones y requisito para optar por un préstamo hipotecario de vivienda.

GUIA DE REQUISITOS PARA TRAMITES DE CRÉDITO DE VIVIENDA

CONDICIONES Y REQUISITOS	INSTITUCIONES FINANCIERAS		
CONDICIONES	BANCO DEL BIESS	BANCO PICHINCHA	BANCO GUAYAQUIL
DESTINO	Comprar vivienda nueva o usada	Comprar vivienda nueva o usada	Comprar vivienda nueva o usada
FINANCIAMIENTO			
Monto Mínimo		\$ 5.000,00	\$ 3.000,00
Monto Máximo	\$ 100.000,00 100% Av.max. \$125.000 + \$ 100.000,00 80%	\$ 150.000,00	\$ 30.000,00
GARANTÍA	Hipotecaria. R.P/G: 80%-100%	Hipotecaria. R.P/G: 70%	Hipotecaria. R.P/G: 70%
PLAZO MAXIMO CRÉDITO	25 años	Entre 15 y 35 años	15 años
EDAD SOLICITANTE			
Mínima			23 años
Máxima	75 años (último dividendo)	75 años (último dividendo)	70 años (último dividendo)
TASA DE INTERESES	La que fije el B.C. al contabilizar, 11,33%	La que fije el B.C. al contabilizar, 11,33%	La que fije el B.C. al contabilizar, 11,33%
CAPACIDAD ENDEUDAMIENTO	Hasta 40% ingresos netos	Hasta 40% ingresos netos	Hasta 40% ingresos netos
REQUISITOS	1 Solicitud	Solicitud	Solicitud
	2 Cedula (CyV) y de cónyuges	Cedula (CyV) y de cónyuges	Cedula (CyV) y de cónyuges
	3 Cert.votación (CyV) y de cónyuges	Cert.votación (CyV) y de cónyuges	Cert.votación (CyV) y de cónyuges
	4 Justificación ingresos	Justificación ingresos	Justificación ingresos
	5 Declaración SRI	Declaración SRI	Declaración SRI
	6 P. Servicio básico (1)	P. Servicio básico (1)	P. Servicio básico (1)
	7 Escrituras certificadas	Escrituras certificadas	Escrituras certificadas
	8 Cert. R.P. actualizado	Cert. R.P. actualizado	Cert. R.P. actualizado
	9 Impuesto predial del año	Impuesto predial del año	Impuesto predial del año

Elaborado por: Ing. Gustavo Medrano

Fuente:

Entrevista a gestores financieros, y,

<http://www.biess.fin.ec/hipotecarios/vivienda-terminada>

<http://www.creditos.com.ec/creditos-hipotecarios-del-banco-pichincha/>

<http://www.creditos.com.ec/credito-hipotecario-de-banco-de-guayaquil/>

4.9 Validación de la propuesta

En el trabajo de investigación se han enfocado factores y elementos comportamentales e instrumentales que han servido para la formulación de un modelo de gestión de crédito inmobiliario a ser aplicado en empresas de intermediación de bienes raíces en la ciudad de Esmeraldas, toda vez que esta actividad se la ha venido ejerciendo sin la competencia profesional requerida.

Con la responsabilidad que este estudio exige, se ha visto en la necesidad de crear la empresa inmobiliaria Medrano Bienes Raíces con la unidad de gestión de crédito que se encargue de la atención personalizada y seguimiento de los procesos en los trámites operativos que los clientes realizan en las instituciones financieras, para la obtención del crédito y la adquisición de los bienes inmuebles.

Por tanto, este estudio contempla la implantación del modelo de gestión de crédito para la compra de bienes inmuebles, respaldado por el manual de operaciones, mecanismo de fácil entendimiento y comprensión para quienes conocen o no el proceso, este trabajo se va a convertir en un soporte valioso tanto para estudiantes como profesionales inmersos en la actividad inmobiliaria y financiera de los bienes raíces.

La empresa Medrano Bienes Raíces actualmente cuenta con una estructura orgánica-funcional que constituye la base fundamental de la ejecución y control de los recursos humanos, materiales, financieros, logísticos y la coordinación institucional que fortalece la consecución del objetivo propuesto para alcanzar el propósito empresarial.

4.10 Instructivo de funcionamiento del diseño de la propuesta

Con la finalidad de aportar con claridad, el enfoque que presenta el estudio de maestría dentro de la propuesta, a continuación se expone el modelo del sistema de estrategia operativa, que mediante la aplicación del instructivo de funcionamiento, explica el contenido del modelo de gestión de crédito inmobiliario a ser desarrollado en sus diferentes etapas de ejecución.

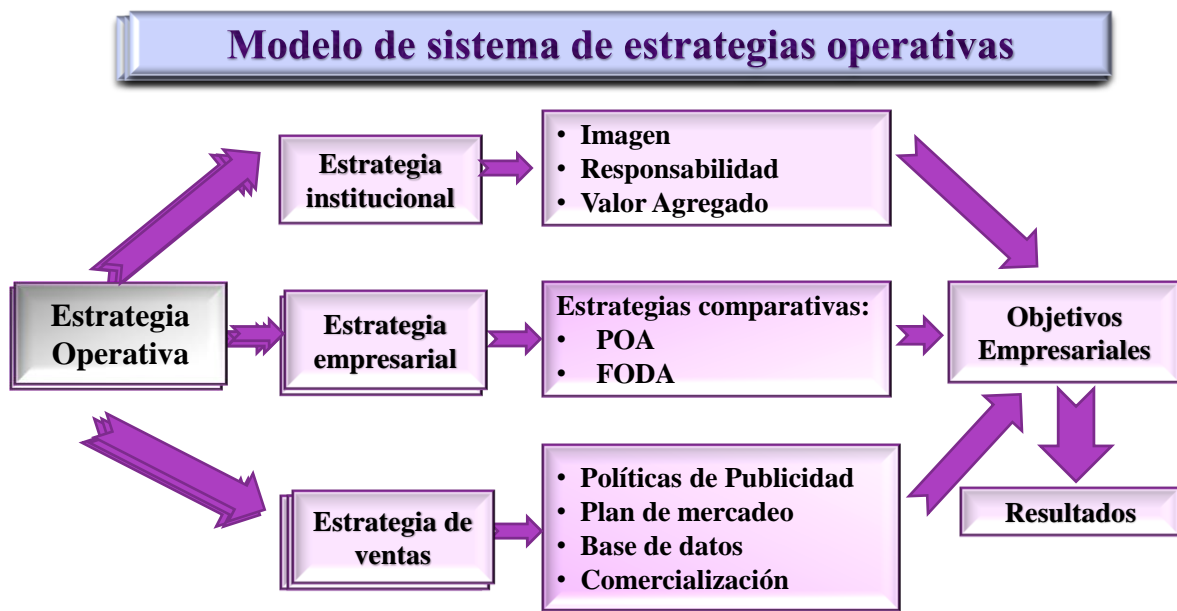


Ilustración 25: Modelo del sistema de estrategias operativas

Autor: Ing. Gustavo Medrano

4.10.1 Estrategia operativa

La estrategia operativa pretende establecer los procesos claves en los que debe centrarse la organización, para dar respuesta a la estrategia competitiva y la articulación de dichos procesos en una estructura empresarial adecuada.

Para dar cumplimiento al desarrollo del sistema, la estrategia operativa se desenvuelve a través de la implantación de tres tipos de estrategias que son estrategia institucional, estrategia empresarial y estrategia de ventas.

4.10.1.1 Estrategia institucional

La estrategia institucional se basa en pilares fundamentales:

1. Imagen
 - a. Impecable presentación física, distribución funcional y agradable.
 - b. Excelente atención a los clientes reales y potenciales.

2. Responsabilidad
 - a. Implementación de un sistema de respuestas oportunas, a los clientes suscriptores de los contratos de corretaje de propiedades en venta.
 - b. Administración de los recursos financieros para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
 - c. Toma colectiva de decisiones, mediante: acuerdos y establecimiento de consensos. Comprensión de reglas, normas, principios y procedimientos.

3. Valor agregado
 - a. Atención personalizada.
 - b. Firma de convenios con los gestores financieros para facilitar los trámites financieros, notariales y de registro.

4.10.1.2 Estrategia empresarial

Enfoca dos aspectos importantes:

1. Estrategia comparativa del POA.- Con esta estrategia se busca aprovechar y explotar las oportunidades mediante la medición del cumplimiento de los objetivos planteados y las acciones correctivas, para ello es necesario contar con las fuerzas internas, y la optimización de los recursos.

2. Estrategia comparativa del FODA.- Se pretende obtener la ventaja competitiva mediante la determinación de las fortalezas y debilidades que tiene la empresa en la determinación del grado de innovación y costos del servicio que ofrece, el conocimiento de las fortalezas permite a la compañía transformarlas en

oportunidades, el conocimiento de las debilidades proveen la herramienta para tomar las acciones correctivas.

4.10.1.3 Estrategia de ventas

1. Política de publicidad, basada en la no generación de costos variables
 - a. Publicación en la web y redes sociales durante todo el año.
 - b. Colocación de letreros, pancartas y/o banners, en lugares estratégicos.
 - c. Diseño y elaboración de folletos de gran impacto a cuatro colores, tamaño 8 x 10, con descripción y fotos de la propiedad y convenios con gestores financieros.
 - d. Colocación de publicidad en la vidriera de la oficina durante todo el año.
 - e. Publicación de avisos clasificados cada tres meses.

2. Puesta en marcha del plan de mercadeo, se inicia con el mailing, se establece un programa de follow up telefónico, y presentaciones personales.

3. Sistema informático de inventario de los bienes raíces que se ofertan.

4. La comercialización de los productos se realizará de acuerdo a como se haya pactado la captación, se clasificará de la siguiente manera:
 - a. Vendedores directos.
 - b. Vendedores indirectos.
 - c. Constructores.

4.10.2 Objetivos empresariales.

Los directivos y demás personal de Medrano Bienes Raíces con el conocimiento que tienen sobre la realidad de la empresa, deben estar permanentemente atentos para monitorear, medir, evaluar y recomendar la aplicación de nuevas políticas de trabajo, de metas a establecer o sugerir la implantación o implementación de nuevos procesos de trabajo, cambio en la atención, nuevos productos, mayor dinámica en la gestión del

servicio y en todo aquello que signifique innovación o mejoramiento continuo en las relaciones cliente-empresa.

4.10.3 Resultados

Los resultados positivos que se obtengan de la gestión empresarial, al implementar en su estructura orgánica la unidad de gestión de crédito, están relacionados directamente con el cumplimiento del modelo del sistema de estrategias operativas que benefician directamente a la empresa de bienes raíces, gestores financieros y clientes potenciales, solo así se asegurará el logro de los objetivos, garantía, confianza, respaldo y seguridad en las relaciones y los trámites de compra-venta de inmuebles que avala la empresa Medrano Bienes Raíces.

4.11 Impactos

Los impactos representan las fuerzas o factores relevantes, que fortalecen los beneficios que se pretenden alcanzar a través de la ejecución del proyecto propuesto en este estudio.

Por tal razón, se formula la Matriz de Evaluación de Impactos aplicando los indicadores más representativos determinados en la investigación realizada. Estos son:

Matriz de evaluación de impactos

- 3 Impacto alto negativo
- 2 Impacto medio negativo
- 1 Impacto bajo negativo
- 0 No hay impacto
- 1 Impacto bajo positivo
- 2 Impacto medio positivo
- 3 Impacto alto positivo

La metodología aplicada para realizar el análisis de los impactos en el presente proyecto es la siguiente:

- 1 Señalamiento de las áreas o factores en las que el proyecto va a tener influencia positiva en su aplicación.
- 2 Selección de los indicadores de impacto para cada factor o ámbito de necesidad.

- 3 Calificación numérica del nivel de impacto de acuerdo con la matriz.
- 4 Sumatoria de los niveles de impacto en cada matriz, dividiendo el valor para el número de indicadores, que da el impacto promedio del área o ámbito.
- 5 Por cada matriz se incluye el análisis y argumento, a fin de obtener la asignación del nivel de impacto. (Posso, 2006)

4.11.1 Impacto social

NIVEL DE IMPACTO								
INDICADORES	-3	-2	-1	0	3	2	1	TOTAL
SEGURIDAD SOCIAL Y ECONÒMICA					3			3
CULTURA INMOBILIARIA					3			3
EFICIENCIA ORGANIZATIVA					3			3
CONFIANZA INMOBILIARIA					3			3
DESARROLLO PROFESIONAL					3			3
TOTAL					15			15

Tabla 21: Impacto social

$$\text{TOTAL} = 15/5 = 3$$

Nivel de Impacto Social Alto positivo

Análisis de impactos

Seguridad social y económica

Implantado el sistema de corretaje inmobiliario en Esmeraldas, la sociedad en su conjunto tendrá seguridad en realizar la compraventa de bienes raíces, con lo que se garantizará la economía de los clientes al conocimiento de esta actividad. Lo que generará un impacto alto positivo.

Cultura inmobiliaria

Con el modelo de gestión inmobiliario-crediticio, los clientes contribuirán a formar una verdadera cultura inmobiliaria en la ciudad y la provincia, porque la gestión de compraventa de bienes raíces tendrá un tratamiento profesional, serio y confiable que servirá para lograr sus objetivos, generando un impacto alto positivo.

Eficiencia organizativa

La inmobiliaria Medrano Bienes Raíces y otras, al contar con estructuras orgánicas formales, cuadros directivos, administrativos y operativos que manejen adecuadamente los recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y logísticos brindarán servicios eficientes y eficaces que los clientes requieren en la atención de la actividad del corretaje inmobiliario, esto representa un impacto alto positivo.

Confianza inmobiliaria

Al tener una organización racionalizada, estructurada y legalizada por las leyes y reglamentos constitucionales vigentes, la actividad inmobiliaria, tanto de la ciudad como de la provincia de Esmeraldas, adquiere confianza, respeto y honorabilidad en el manejo de la intermediación de bienes raíces a nivel general, que constituye el respaldo de la confianza mutua entre clientes y corredores de bienes raíces, generando un impacto alto positivo.

Desarrollo profesional

Con la institucionalidad de la actividad inmobiliaria, representada por la empresa Medrano Bienes Raíces, se impondrá la profesionalización convirtiéndose de esta manera en una organización seria que brindará servicios especializados en el campo del corretaje inmobiliario, lo que producirá un efecto de impacto alto positivo.

4.11.2 Impacto cultural

NIVEL DE IMPACTO								
INDICADORES	-3	-2	-1	0	3	2	1	TOTAL
CULTURA PROFESIONAL					3			3
CULTURA ORGANIZACIONAL					3			3
NUEVOS CONOCIMIENTOS						2		2
MARKETING INMOBILIARIO						2		2
RESPONSABILIDAD SOCIAL					3			3
TOTAL					9	4		13

Tabla 22: Impacto cultural

$$\text{TOTAL} = 13/5 = 2,6 = 3$$

Nivel de Impacto Social Alto positivo

Análisis de impacto

Cultura profesional

La empresa Medrano Bienes Raíces, fomentará a través de la selección, capacitación e instrucción formal del talento humano, que trabaja en la actividad inmobiliaria, los valores corporativos, morales y ética profesional y cultura institucional, esto generará un impacto alto positivo en la sociedad.

Cultura organizacional

Al ser una organización estructurada de carácter formal la empresa Medrano Bienes Raíces, con su cultura organizacional generará un impacto alto positivo.

Nuevos Conocimientos

Para la sociedad esmeraldeña, al tener en su entorno una empresa de bienes raíces de intermediación inmobiliaria, y de la coparticipación en la gestión de crédito, que va a desarrollar funciones profesionales, inducir a clientes internos y externos que adquieran nuevos conocimientos sobre la gestión inmobiliaria, esto generará un impacto alto positivo.

Marketing inmobiliario

Será importante para los clientes y ciudadanía en general, conocer a través de los diversos medios de comunicación, la filosofía, procedimientos de trabajo, trámites administrativos, etapas de negociación, tramitación del crédito y otros procesos de trabajo que se desarrollará dentro de esta actividad, para que puedan tener información global que beneficiará a sus intereses, generando un impacto alto positivo.

Responsabilidad social

La empresa Medrano Bienes Raíces, incluirá dentro de su rol institucional el control y cuidado del medio ambiente, el ecosistema, la salud, y el derecho social del buen vivir, por tanto, lo que generará un nivel de impacto alto positivo.

4.11.3 Impacto económico

NIVEL DE IMPACTO								TOTA
INDICADORES	-3	-2	-1	0	3	2	1	L
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD					3			3
GENERACION DE EMPLEO					3			3
PRESUPUESTO						2		2
GENERACION DE IMPUESTOS					3			3
TOTAL					9	2		11

Tabla 23: Impacto económico

$$\text{TOTAL} = 11/4 = 2,75 = 3$$

Nivel de Impacto Social Alto positivo

Análisis de impactos

Desarrollo de la actividad

El desarrollo de las actividades de intermediación inmobiliaria en la ciudad y provincia de Esmeraldas, con lleva a brindar un servicio especializado y profesional en ésta actividad, lo que va generando una nueva cultura inmobiliaria en el medio, generando un nivel de impacto alto positivo en la sociedad.

Generación de empleo

La empresa Medrano Bienes Raíces va a generar empleo creando puestos de trabajo en su organización, que obviamente estará al servicio de los clientes y personal interno. Esto es un impacto alto positivo.

Presupuesto

La empresa Medrano Bienes raíces, va a generar un gasto presupuestario para contratación de personal, compra de equipos y mobiliario, pago de servicio y otros que constituyen gastos onerosos para la institución, situación que favorece a los clientes de la organización, en la realización de sus actividades, generando así un nivel impacto alto positivo.

Generación de impuestos

La gestión de la actividad inmobiliaria, producirá ingentes recursos tributarios que ingresarán a la caja fiscal como son pagos de predios urbanos y rústicos, de alcabalas, impuestos a la utilidad, gastos notariales y de registro que contribuirán a captar los ingresos que recauda el fisco, lo que evidencia un nivel de impacto alto positivo.

4.11.4 Impacto ambiental

NIVEL DE IMPACTO								
INDICADORES	-3	-2	-1	0	3	2	1	TOTAL
REORDENAMIENTO URBANISTICO					3			3
CONTROL DEL MEDIO AMBIENTE					3			3
MANTENIMIENTO DEL ECOSISTEMA					3			3
TOTAL					9			9

Tabla 24: Impacto ambiental

$$\text{TOTAL} = 9/3 = 3$$

Nivel de Impacto Social Alto positivo

Análisis de impactos

Reordenamiento urbanístico

Con el aporte especializado que prestará la empresa Medrano Bienes Raíces para cumplir con el reordenamiento urbanístico de la ciudad de Esmeraldas, se logrará que las nuevas construcciones se sujeten al Plan de reordenamiento urbanístico municipal, generando un impacto alto positivo.

Control del medio ambiente

La empresa Medrano Bienes Raíces, considerará que sus clientes que realicen la compra venta de un inmueble se sujete a las regulaciones municipales, para evitar que se negocien inmuebles en zonas de riesgo, lo que generará un nivel de impacto alto positivo.

Mantenimiento del ecosistema

La gestión inmobiliaria, además de cumplir con las actividades propias de su naturaleza, cumplirá con la ley del medio ambiente para evitar riesgos, accidentes o peligros que afecten a la naturaleza ambiental y a la naturaleza humana, lo que generará un nivel de impacto alto positivo.

4.11.5 Conclusión general de impacto

NIVEL DE IMPACTO								
INDICADORES	-3	-2	-1	0	3	2	1	TOTAL
IMPACTO SOCIAL					3			3
IMPACTO CULTURAL					3			3
IMPACTO ECONÓMICO					3			3
IMPACTO AMBIENTAL					3			3
TOTAL					12			12

Tabla 25: Impacto general

$$\text{TOTAL} = 12/4 = 3$$

Nivel de Impacto es Alto positivo

Análisis general

El Modelo de Gestión de Crédito para compra de bienes inmuebles propuesto, formulado para la empresa de corretaje inmobiliario Medrano Bienes Raíces de la provincia de Esmeraldas, presenta el análisis global de impactos, que se detalla a continuación:

Impacto social

Los indicadores analizados dentro del ámbito social que son Seguridad Social y Económica, Cultura Inmobiliaria, Eficiencia Organizativa, Confianza Inmobiliaria y Desarrollo Profesional forman el conjunto de referentes que servirán para consolidar el funcionamiento de la empresa Medrano Bienes Raíces, porque pone en conocimiento de la sociedad la presencia de una organización dispuesta a trabajar por el beneficio colectivo de quienes tratan de conseguir su vivienda propia, generado un nivel de impacto alto positivo.

Impacto cultural

En este ámbito cultural los indicadores analizados son Cultura Profesional, Cultura Organizacional, Nuevos Conocimientos, Marketing Inmobiliario y Responsabilidad Social, que constituirán fundamentos vitales para mantenerse en competitividad en un mercado laboral que precisa despegar para crear las condiciones de estabilidad y confianza para lograr resultados positivos, generando un nivel impacto alto positivo.

Impacto económico

Los indicadores analizados como son: Desarrollo de la Actividad, Generación de Empleo, Presupuesto y Generación de Impuestos, son elementos contributivos que servirán para el desarrollo económico de la sociedad, porque siendo la actividad de intermediación inmobiliaria generadora recursos, éstos se reinvertirán para beneficio de la sociedad, lo que generará un nivel de impacto alto positivo.

Impacto ambiental

Los indicadores estudiados y analizados en el impacto ambiental, como son Reordenamiento Urbanístico, Control del Medio Ambiente y el Mantenimiento del Ecosistema, cumpliendo con las normas reguladoras establecidas para el efecto con la finalidad de cuidar el orden, ornato, belleza, salud, y cuidados de la naturaleza, controlando que las viviendas y/o bienes raíces contribuyen al sostenimiento del impacto ambiental, lo que generará un nivel de impacto alto positivo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Desglose de términos usados en este trabajo

Gerente inmobiliario, corredor de bienes raíces, corredor inmobiliario, agente inmobiliario, gestor inmobiliario.- Son intermediarios en el mercado de bienes raíces entre los propietarios de los inmuebles que desean vender o dar en arrendamiento, y los clientes que desean comprar o arrendar. Actúan en el mercado inmobiliario de acuerdo a la Ley de Corredores Bienes Raíces, laboran por cuenta propia, como persona natural, o con personería jurídica, a la vez puede ser representante legal de una empresa inmobiliaria.

Actores inmobiliarios.- Son aquellas personas que intervienen en el proceso de compra-venta de un bien inmueble.

Actores inmobiliarios principales.- Son aquellos que intervienen en el proceso de compra venta de un bien inmueble; tales como: corredor de bienes raíces, vendedor y comprador del inmueble; gestores financieros (instituciones financieras).

Actores inmobiliarios secundarios.- Son aquellos que intervienen en el proceso de compra venta de un bien inmueble para dar fe y legalizar la transferencia de dominio; tales como: Notarios, Registrador propiedad, Estado/Municipios, etc.

Capacidad de pago.- Disponibilidad del ingreso adecuado para adquirir o arrendar el bien inmueble.

Gestores financieros.- Son aquellos que proveen de recursos para que se ejecuten las transacciones crediticias para la compra de bienes inmuebles.

Gestores inmobiliarios.- Son aquellos corredores de bienes raíces o empresas inmobiliarias que facilitan y ejecutan todas las gestiones necesarias entre comprador,

vendedor, instituciones financieras y demás dependencias públicas, para que se lleve a cabo las transacciones crediticias para la compra y venta de bienes inmuebles.

Habilitantes.- Documentos que evidencian la legalidad del título de propiedad en venta, que se anexan a la minuta de escritura o matriz, para que el Notario Público de fé y protocolice la escritura de transferencia de dominio del inmueble, al comprador.

Honorarios o gastos notariales.- Valores que se pagan al Notario Público por su gestión en la protocolización de una minuta de compraventa.

Honorarios o gastos de registro de propiedad.- Valores que se pagan al Registrador de la Propiedad por su gestión de registrar la escritura de compraventa, o por el otorgamiento de cualquier certificado emitido por él.

BIBLIOGRAFÍA

- ✚ Álcazar, M. (2013). Manual de valoración inmobiliaria. Madrid: DELTA.
- ✚ Aveijón, A. (2011). Invertir en Bienes Raíces. México.
- ✚ Bendeck, C. (2010). Management inmobiliario - Dirección estratégica de la empresa inmobiliaria . Buenos Aires: BRE.
- ✚ Bernard, T. y. (2009). Planeación estratégica exitosa. LEGIS.
- ✚ Brachfield, P. (2009). Gestión de crédito y cobro. PROFIT.
- ✚ Brown, R. y. (2009). Cómo Comprar una Vivienda Para Dummies. Canadá: Wiley Publishing Inc.
- ✚ CODIGO CIVIL (LIBRO IV). (2012). Quito.
- ✚ Constitución de la República del Ecuador. (2008). Monte Cristi: Grafikos.
- ✚ Crédito, C. (20 de Mayo de 2011). City Crédito. Obtenido de http://www.citycredito.com/creditos_hipotecarios.html
- ✚ De Almeida, M. (2010). La administración una herramienta para los líderes del futuro. Quito: DAMAXI.
- ✚ Delgado, W. (2009). Cómo crear un plan de marketing. Guayaquil: OMNIKRON S.A.
- ✚ Figueroa, A. (01 de nov. de 2012). MODELO DE DESARROLLO PARA LA GESTION LOCAL. Obtenido de <http://angelfigueroagerencia.blogspot.com/2012/11/que-es-un-modelo-de-desarrollo-para-la.html>
- ✚ Gestion de inmobiliaria. (08 de Septiembre de 2013). Obtenido de www.gestiondeinmobiliaria.com
- ✚ Gómez, M. (2009). Evaluación de proyectos inmobiliarios. Buenos Aires: BRE.
- ✚ González, R. M. (20 de 05 de 2011). Marketing XXI. Obtenido de www.marketing-xxi.com/rafael-muniz-gonzalez.html?autor=rafael-muni
- ✚ Grimes, B. (04 de Octubre de 2013). Realtor Essentials. Obtenido de: http://www.realtoressentials.com/index.php?option=com_content&view=article&id=114

- ✚ Huertas, R. (2009). 100 Estrategias para triunfar en bienes raíces. Power Publishing Learning Systems.
- ✚ LEY DE INQUILINATO. (2000). Quito.
- ✚ LEY DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. (2011). Quito.
- ✚ LEY DE LOS CORREDORES DE BIENES RAICES DEL ECUADOR . (1984). Quito: El Forum.
- ✚ LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL . (2011). Quito.
- ✚ LEY DE SEGURIDAD SOCIAL NORMA. (2001). Quito.
- ✚ LEY NOTARIAL. (2011). Quito.
- ✚ LEY ORGÁNICA PARA LA REGULACIÓN DE LOS CRÉDITOS PARA VIVIENDA Y VEHÍCULOS. (2012). Quito.
- ✚ López, P. (23 de 09 de 2013). Century 21. Obtenido de <http://pablolopez.net/definiciones.html>
- ✚ Loustauna, A. (15 de Julio de 2014). Curso de bienes raíces. Obtenido de <http://adrianloustaunaupellat.com/el-cuadrante-del-flujo-de-las-inversiones-2/>
- ✚ McElroy, K. (2014). El abc de la inversión en bienes raíces. RDA Press, LLC.
- ✚ Mill, J. S. (2008). Principios de Economía Política. Síntesis.
- ✚ Montalvo, M. (2010). Estrategias para invertir. ELEMPRES Ltda.
- ✚ Ochoa, Ó. B. (2009). Gerencia de proyectos inmobiliarios. Bogotá: Bhandar Ltda.
- ✚ Pallaro, A. (2014). MARKETING DIGITAL INMOBILIARIO. Buenos Aires.
- ✚ Posso, M. (2006). Metodología para el trabajo de grado. En M. Posso, Metodología para el trabajo de grado. Ibarra- Ecuador: I.S.B.N.9978-43-839.
- ✚ Rallo, J. R. (2 de Agosto de 2014). Fundamentos jurídicos de la actividad bancaria. Obtenido de <http://juanramonrallo.com/2014/08/los-fundamentos-juridicos-de-la-actividad-bancaria/>
- ✚ Rodríguez, L. (26 de Abril de 2013). Créditos. Obtenido de <http://prezi.com/xhnrry5pmqef/creditos/>
- ✚ Salgado, F. J. (2011). INSTITUCIONES DE DERECHO CIVIL BIENES. QUITO.

- ✚ Sevillano, A. (2012). CHAPELLE TECHNOLOGY. Obtenido de www.chapelle.com.mx/articulos-de-interes/, 2012
- ✚ Sokolowski, D. (2009). Captación de propiedades y de clientes. BRE.
- ✚ Tobar, F. (15 de Noviembre de 2012). Modelo de Gestión en Salud. Obtenido de <http://www.saludcolectiva-unr.com.ar/docs/SC-138.pdf>
- ✚ Tobar, F. (08 de Septiembre de 2013). Obtenido de Modelo de Gestión: <http://definición.de/modelo-de-gestión/>
- ✚ Trump, D. (2009). Trump: Los mejores consejos de bienes raíces que he recibido: 100 Expertos comparten sus estrategias. Tennessee: Grupo Nelson.
- ✚ Warda, M. (2010). Guía Esencial Para los Contratos de Arrendamiento de Bienes Raíces. Illinois: Sphinx Publishing.

ANEXOS

ANEXO No. 1: Certificado para recabación de información

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

Sede Esmeraldas

dirpostgrado@pucese.edu.ec
Ext. 148



A petición verbal de parte interesada.

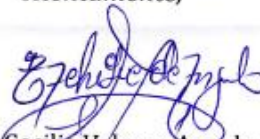
**Dirección de Postgrados de la Pontificia Universidad
Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas.**

CERTIFICA:

Que, **ÁNGEL GUSTAVO MEDRANO JÁCOME**, estudiante egresado de la Maestría en Administración de Empresas Mención Planeación, tiene aprobado el anteproyecto de tesis con el tema, **MÓDELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO PARA LA COMPRA DE BIENES INMUEBLES CON INTERMEDIACIÓN DE CORREDORES DE BIENES RAÍCES O EMPRESAS INMOBILIARIAS DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS**, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas Mención Planeación, el mismo que requiere recabar información para su trabajo de investigación de campo para su informe final.

Esmeraldas, 17 de septiembre del 2013

Atentamente,



Mgt. Cecilia Velasco Angulo
Coordinadora Unidad de Postgrados y
Formación Continua




Unidad de
Postgrado



PUCESE
Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Esmeraldas
Espejo y Subida a Santa Cruz
Casilla 08-01-0065
Telf: 2 726 613/ 2721 459
Fax: 2726509 ext.114

ANEXO No. 2: Formulario de encuestas realizadas

	<p style="text-align: right;">1 de 3</p> <p style="text-align: right; font-weight: bold;">ANEXO No.1</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">CUESTIONARIO DE ENCUESTAS APLICADO A</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">POTENCIALES CLIENTES</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">103</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">GESTORES FINANCIEROS</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">10</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">GESTORES INMOBILIARIOS</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">10</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">TOTAL</td> <td style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px; font-weight: bold;">123</td> </tr> </table>	POTENCIALES CLIENTES	103	GESTORES FINANCIEROS	10	GESTORES INMOBILIARIOS	10	TOTAL	123
POTENCIALES CLIENTES	103								
GESTORES FINANCIEROS	10								
GESTORES INMOBILIARIOS	10								
TOTAL	123								
<p>SE AGRADECE SU COLABORACIÓN POR RESPONDER EL PRESENTE CUESTIONARIO, QUE SERVIRÁ PARA CONOCER LA SITUACIÓN DEL MERCADO DE BIENES RAÍCES EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS, DENTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA DESARROLLAR EL TEMA “MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO PARA LA COMPRA DE BIENES INMUEBLES, CON INTERMEDIACIÓN DE CORREDORES DE BIENES RAÍCES O EMPRESAS INMOBILIARIAS, DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS”.</p>									
Cuestionario	Clientes Potenciales	Gestores Financieros	Gestores Inmobiliarios						
<p>1. a) ¿En que sector de la ciudad de Esmeraldas prefiere vivir? Norte (Tachina) Sur (Tolita, Via Atacames, Vuelta Larga) Este (Via San Mateo-Quinindé) Oeste (Las Palmas)</p> <p>b) ¿Cuál de estos sectores cree Usted que es el de preferencia para los clientes potenciales de vivienda en la ciudad de Esmeraldas? Norte (Tachina) Sur (Tolita, Via Atacames, Vuelta Larga) Este (Via San Mateo-Quinindé) Oeste (Las Palmas)</p> <p>2.- a) ¿Cuál es el régimen de tenencia de la vivienda? Propia Arrendada Alquilada Otras</p> <p>b) ¿Cuál cree usted que es la tendencia en el régimen de tenencia de vivienda de los clientes potenciales? Propia Arrendada Alquilada Otras</p> <p>3.- ¿Conoce usted lo que es un corredor de bienes raíces y una empresa inmobiliaria? Si No Tal vez/Puede ser</p> <p>4.- ¿Qué nivel de educación tiene usted? Primaria Secundaria Universitaria Posgrado</p> <p>5.- ¿Considera Ud., que con sus ingresos mensuales podría financiar una vivienda? Si No Tal vez/Puede ser</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>						



CUESTIONARIO DE ENCUESTAS

POTENCIALES CLIENTES	103
GESTORES FINANCIEROS	10
GESTORES INMOBILIARIOS	10
TOTAL	123

Cuestionario	Cientes Potenciales	Gestores Financieros	Gestores Inmobiliarios
<p>6. ¿Crearía Ud., que es necesario tener en la ciudad de Esmeraldas, corredores de bienes raíces profesionales, especializados en la compra-venta de bienes inmuebles?</p> <p>Si No Tal vez/Puede ser</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p>7.- ¿Considera Ud., que con la intervención de corredores de bienes raíces o empresas inmobiliarias, aumentaría la demanda de créditos para la vivienda?</p> <p>Si No Tal vez/Puede ser</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p>8.- ¿Estima Ud., que los gestores de crédito de las instituciones financieras y los corredores de bienes raíces y empresas inmobiliarias han logrado vender la idea de este tipo de prestación de servicio a los clientes y con ello posicionar esta actividad?</p> <p>Si No Tal vez/Puede ser</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
<p>9.- ¿Cree usted que es útil y necesario que los gestores inmobiliarios, utilicen un modelo de gestión de crédito que involucre una unidad de gestión de crédito que facilite la obtención de crédito de vivienda?</p> <p>Si No Tal vez/Puede ser</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p>10.- ¿Considera necesario la elaboración y aplicación de un manual operativo para la gestión de trámite de crédito en cada empresa inmobiliaria, que racionalice las condiciones y requisitos para otorgar los préstamos a los clientes que soliciten un crédito de vivienda?</p> <p>Si No Tal vez/Puede ser</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
<p>11.- ¿Considera Ud., que la relación entre corredores de bienes raíces e inmobiliarias-gestor de crédito y/o gerente de la financiera, serviría para trabajar con mejores resultados en la intermediación de bienes inmuebles?</p> <p>Si No Tal vez/Puede ser</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
<p>12. ¿Según su experiencia, cual es el valor más frecuente que está al alcance de las personas para la compra de vivienda?</p> <p>\$25.000 a \$35.000 \$35.001 a \$45.000 \$45.001 a \$65.000 \$ 65.000</p>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



CUESTIONARIO DE ENCUESTAS

3 de 3
ANEXO No.1

POTENCIALES CLIENTES	103
GESTORES FINANCIEROS	10
GESTORES INMOBILIARIOS	10
TOTAL	123

Cuestionario	Clientes Potenciales	Gestores Financieros	Gestores Inmobiliarios
13.- ¿A qué plazo considera Ud., que las entidades financieras deben otorgar los préstamos para la compra de un bien inmueble? Corto Plazo Mediano Plazo Largo Plazo Otros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14.- ¿Cree Ud., cree que las instituciones financieras estarían en capacidad de brindar productos crediticios razonables para vivienda, a los clientes que utilizan los servicios de corredores de bienes raíces o empresas inmobiliarias? Si No Tal vez/Puede ser	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15. ¿Considera Ud., que el aporte institucional de las financieras en el mercado de bienes raíces ha sido positivo? Si No Tal vez/Puede ser	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

ANEXO No. 3: Entrevista al gestor financiero

ENTREVISTA AL INGENIERO JOSE VALAREZO, GERENTE DE AGENCIA DEL BANCO DEL PICHINCHA SUCURSAL ESMERALDAS, SOBRE LA ACTIVIDAD INMOBILIARIA EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS, REALIZADA EL 3 DE DICIEMBRE DEL 2013.

1. ¿Sr. Gerente, el Banco Pichincha concede préstamos para vivienda?

Sí, atendemos con créditos direccionados a la adquisición de vivienda nuevas o usadas, las condiciones y requisitos están establecidas en la reglamentación de la institución, que se le indica a cada cliente, cuando acuden a solicitar información en nuestras oficinas, o través de nuestra página web.

2. ¿Sr. Gerente, cree usted que existe una demanda insatisfecha de viviendas en la ciudad de Esmeraldas?

Efectivamente se evidencia que existe una demanda insatisfecha de vivienda, los planes de vivienda realizados por diferentes inversionistas, no han cubierto la demanda que cada vez es más creciente por el incremento poblacional de la provincia.

3. ¿Qué líneas de créditos para la vivienda dispone la institución?

La institución concede créditos hipotecarios de vivienda para construcción, para ampliación, para mejoramiento y compra de vivienda, nueva o usada.

4. ¿Cuáles son los requisitos y condiciones para obtener un préstamo de vivienda?

Los requisitos y condiciones se establecen en un detalle que los asesores comerciales entregan a los clientes que solicitan información, también lo hacemos a través de nuestra página web, de entre ellos destaco los más importantes como:

Ser mayores de edad, no tener más de 70 años al momento de cubrir el ultimo dividendo del préstamo, presentación de cédulas de ciudadanía y certificado votación del solicitante del crédito y del vendedor del inmueble, así como de sus

cónyuges, escrituras originales de la propiedad, justificativos de los ingresos, estos pueden ser, roles de pago o declaraciones efectuadas al SRI, entre otros los más importantes.

5. ¿Cuál es su opinión en relación a la situación del mercado inmobiliario en Esmeraldas?

En la Provincia de Esmeraldas, considero que el mercado inmobiliario es bueno, si existe demanda de créditos, la institución si cumple con las metas mensuales de cartera propuestas, que cada vez son más exigentes.

6. ¿Cree usted que las oficinas especializadas de corretaje inmobiliario, naturales o jurídicas, deben tener estructurado en las mismas, una unidad de gestión de crédito para promover e impulsar la venta inmobiliaria en coordinación con los gestores de instituciones financieras privadas o públicas?

Creo que si sería importante para nosotros tener un apoyo de sectores especializados en el área de bienes raíces, ya que con esto se dinamizaría aún más el flujo de concesión de créditos y se llegaría a otros segmentos de mercado, de esta manera se ampliaría el negocio de compra venta de bienes inmuebles.

7. ¿Cuál es el valor promedio del crédito hipotecario para vivienda, que el Banco concede en esta ciudad?

Los créditos hipotecarios que concede el banco varían, están condicionado a los plazos y montos, sin embargo los que más se conceden son los que superan el monto de \$ 35.000.

8. ¿Qué tiempo conlleva el trámite de un crédito hasta la acreditación de los valores del préstamo al cliente?

Pre aprobada la solicitud de crédito del cliente, y de haberse verificado y confirmado la información por los oficiales de crédito y el profesional evaluador (tasador) del inmueble, el trámite requiere de 10 a 20 días, una vez que el solicitante haya cumplido con los requerimientos de la institución.

ANEXO No. 4: Entrevista al gestor inmobiliario

ENTREVISTA REALIZADA A LA CBR. ING. NANCY COLORADO BERNAL SOBRE LA ACTIVIDAD INMOBILIARIA EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS, REALIZADA EL 4 DE DICIEMBRE DEL 2013

1. ¿Cuál es su opinión en relación a la situación del mercado inmobiliario en Esmeraldas?

En la Provincia de Esmeraldas, el mercado inmobiliario es creciente, se ha generado una oferta y demanda importante lo que aporta a la economía del país.

2. ¿Cuáles son los factores que se deben considerar al momento de realizar un análisis del mercado inmobiliario?

El factor más importante a considerar es el poder adquisitivo de los potenciales compradores así como la viabilidad del trámite en la concesión de los créditos.

3. ¿Considera usted que la actividad del corretaje inmobiliario se ha consolidado en la provincia de Esmeraldas y es ejercida por profesionales en esta actividad?

Es importante resaltar que en ésta provincia la actividad del corretaje inmobiliario es realizada por profesionales, y aún existen personas informales que ejecutan la actividad, no obstante está fortaleciéndose cada día más la profesión.

- 4. ¿Cree usted que las oficinas especializadas de corretaje inmobiliario, tanto naturales o jurídicas, deben tener estructurado en las mismas, una unidad de gestión de crédito para promover e impulsar la venta inmobiliaria en coordinación con los gestores de instituciones financieras privadas o públicas?**

Es importante que en toda oficina de corretaje o intermediación inmobiliaria se cuente con el asesoramiento en la gestión de crédito a través de los gestores financieros, para las negociaciones de compra venta de bienes inmuebles.

- 5. ¿Cuál es el valor promedio del crédito hipotecario, concedidos a estratos bajos, medios y altos, a nivel nacional?**

Los créditos hipotecarios concedidos en los estratos bajos giran alrededor de \$ 15.000, estratos medios, \$ 60.000, estratos altos \$ 200.000

- 6. ¿En el año 2013 se ha experimentado un incremento de precios de la vivienda?**

En este año se ha registrado, según los especialistas un promedio del 8% incremento en el valor de las viviendas

- 7. ¿Según su opinión, hacia dónde cree usted que debe ir la oferta de inmuebles?**

La oferta inmobiliaria debe continuar en la línea de la vivienda por existir un alto déficit de vivienda propia en nuestro país.

8. ¿Usted cree que los incentivos del Gobierno Nacional pueden impulsar la oferta de vivienda en el país?

El gobierno ha tenido un papel preponderante en la oferta de vivienda al haber aportado con los bonos, la implementación de los créditos hipotecarios especialmente por la creación del BIESS.

9. ¿Cree usted que las instituciones financieras privadas, y públicas como el BIESS, Banco del Pacífico, CFN continúan generando créditos hipotecarios de vivienda en condiciones favorables para los demandantes?

Las Instituciones financieras públicas y privadas siguen contribuyendo con el desarrollo socioeconómico en la generación de créditos hipotecarios en la adquisición de vivienda.

10. Considera usted necesario que los corredores de bienes raíces o empresas de corretaje inmobiliario deban implementar una unidad de gestión de crédito en sus oficinas, para facilitar al cliente la obtención de créditos hipotecarios en las instituciones financieras?

Es necesario que se estructure en las oficinas de corredores de bienes raíces o de empresas inmobiliarias una unidad de gestión de crédito, para gestionar ante las instituciones financieras la demanda de compra de bienes inmuebles de los potencia les clientes.

ANEXO No. 5: Formulario de visita a cliente vendedor

VISITA PARA TASACION										
INFORME Nro.					AVALÚO					
FECHA					REAVÁLÚO					
VENDEDOR (ES) / SOLICITANTE (S)										
DIRECCION Y UBICACIÓN DEL INMUEBLE										
PROVINCIA					DOMICILIO					
CANTON										
PARROQUIA					E-MAIL					
MANZANA										
SOLAR					TLF. CONV		TLF CLARO		TLF. MOVISTAR	
CALLES										
LINDEROS Y DIMENSIONES DEL INMUEBLE										
DEL TERRENO					PLANO DEL LUGAR					
FRENTE										
RESPALDO										
COSTADO DERECHO										
COSTADO IZQUIERDO										
SUPERFICIE TOTAL TERRENO										
DE LA CONSTRUCCIÓN										
FRENTE										
RESPALDO										
COSTADO DERECHO										
COSTADO IZQUIERDO										
Nro. PLANTAS										
TOTAL CONSTRUCCION					MTS2					
LOCALIZACION										
PLUSVALIA										
TIPO										
INFRAESTRUCTURA BASICA										
Calles		Aceras		Agua Potable						
Lastrada		Bordillos		Alcantarillado						
Adoquinada		Parterre		Teléfono						
Pavimentada		Alumb.Público		Energ. Eléct.						
DESCRIPCION DE LA VIVIENDA										
Paredes		Techo		Nro. De habitaciones						
Inst. Elect.		Sala		Con baño privado SI/NO						
Comedor		Cocina		Acabados Nac. o importados						
Dormitorios		Baños		Cuantos años tiene						
Lavandería		Patio								
MERCADO INMOBILIARIO DEL CANTÓN (VALOR M2 DEL TERRENO EN DOLARES)										
Lugar		P.Municipio		Transacción		Avalúo Técn.		P. Oferta		Letreros
Centro										
Alrededores										
perifericos										
Playa										
Firma del Avaluador					Conforme (cliente)					

ANEXO No. 6: Formulario de registro de visitantes a inmuebles

REGISTRO DE VISITANTES					Año, mes y día de la visita: _____				
Apellidos y Nombres	Cédula	Dirección			Tipo propiedad	Fecha contrato	Firma	Medio difusión	Fecha culminación
		Domicilio	Telefono	Oferta					

ANEXO No. 7: Formulario de registro de búsqueda de inmuebles

REGISTRO DE BUSQUEDA DE INMUEBLES PARA VENTA, COMPRA, ARRIENDO O TASACIÓN										
Tipo de Propiedad	Propósito	Área de Terreno mts2/has	Construcción		Precio	Dirección		Otros servicios	Telefonos	Corredor / Vendedor
			Área mts2	Tipo		Lugar	Calles / Sitio			

ANEXO No. 8: Check list para formalizar el contrato de corretaje

CHECK LIST PARA FORMALIZAR EL CONTRATO DE CORRETAJE		
1	Original del contrato de corretaje de exclusividad por 180 días, entre corredor y vendedor (es)	<input type="checkbox"/>
2	Abrir expediente con los siguientes documentos:	<input type="checkbox"/>
	a. Copias simples de las escrituras del inmueble	<input type="checkbox"/>
	b. Certificado del Registro de la propiedad de gravamen e hipotecas (historiado)	<input type="checkbox"/>
	c. Certificado de Avalúos y catastros del bien a vender	<input type="checkbox"/>
	d. Recibo del último pago predial o Certificado de no adeudar al Municipio	<input type="checkbox"/>
	e. Xerox copia de la cédula de ciudadanía y votación (vendedor y conyuge o conviviente)	<input type="checkbox"/>
	f. Documentos que justifiquen los ingresos (ejmp. Roles pago, declaraciones SRI, etc.)	<input type="checkbox"/>
	g. Fotos internas y externas del bien (procurando traer las mejores fotos y tomadas de buen angulo), si las tiene	<input type="checkbox"/>
	h. Avalúo profesional o municipal, si ya lo tiene, (no indispensable)	<input type="checkbox"/>
	i. Indicar el valor mínimo con el cual se quiere ofertar el inmueble	<input type="checkbox"/>
	j. Recibo del valor depositado como reserva o anticipo, por parte del comprador, con el cual se formalizó el negocio	<input type="checkbox"/>

ANEXO No. 9: Formato de contrato de corretaje y exclusividad



CONTRATO DE CORRETAJE Y EXCLUSIVIDAD

En la ciudad de Esmeraldas, Cantón y Provincia de su mismo nombre, comparecen por una parte el Cbr. **Ing: ANGEL GUSTAVO MEDRANO JACOME**, con cedula de identidad 120090053-6 en calidad de **CORREDOR DE BIENES RAICES**, y, por otra parte el señor _____ con cedula de identidad _____, que para efectos de este contrato se lo denominará como **CLIENTE**, los dos ecuatorianos, mayores de edad, capaces y sin ningún impedimento legal para contratar y obligarse, concurren voluntariamente y convienen en celebrar un contrato de Corretaje y exclusividad al contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES.- Los Clientes señores..... encargan al Corredor de Bienes Raíces, Ingeniero Gustavo Medrano Jácome, su intervención para la venta del inmueble de su propiedad descrita en la cláusula segunda de este contrato.

SEGUNDA: CARACTERISTICAS Y DIRECCION DEL INMUEBLE.- Las características del inmueble, materia de este contrato son las siguientes:

- 1.- **Clase del Inmueble:**
- 2.- **Ubicación Sector:**
- 3.- **Linderos:**
- 4.- **Superficie:**
- 5.- **Observaciones:**

TERCERA: PRECIO Y FORMA DE PAGO.- El precio del inmueble y su forma de pago es la siguiente:

Precio base:

Forma de Pago:

Plazo:

Otros:

CUARTA: El o los Clientes declaran expresamente ser dueños exclusivos del inmueble materia de este contrato y no tener ningún impedimento legal para vender, para lo cual deberá presentar ante el corredor de bienes raíces los documentos como:

- 1.- Certificado de Gravamen, actualizado.
- 2.- Copia simple de la escritura
- 3.- Copia de pago del Impuesto Predial actualizado
- 4.- Copias de cedula de identidad y certificado de votación, si son conyugues o en unión de hecho, de los dos.

QUINTA: TIEMPO DE DURACIÓN.- Las partes convienen en establecer el tiempo de días para la venta de la propiedad, tiempo que será contabilizado desde la fecha de la firma del presente contrato, el mismo que puede ampliarse por acuerdo mutuo entre las partes, de no haber notificación dentro de quince días anteriores al vencimiento, queda sobrentendido que esta prorrogado por otro tiempo igual al que se suscribe.

SEXTA: COMISION.- Los Clientes se obligan a pagar al Corredor de Bienes Raíces, a la conclusión del negocio y de contado en la forma establecida en la siguiente cláusula; una comisión del 6% sobre el valor real que se pacte para la venta, siendo deducido de este valor el anticipo que el cliente haya entregado al Corredor para gastos de promoción, en caso de haberlo, Igualmente los Clientes se obligan a cancelar esta comisión si concluye la venta después de vencido el plazo de este contrato, cuando la negociación se hubiere comenzado antes. Si el Corredor de Bienes Raíces lograre aumentar el precio de venta de la propiedad al establecido por los Clientes, de este valor le corresponderá al Corredor un 4% adicional.

SEPTIMA: EXCLUSIVIDAD.- Para efectos de este contrato, las partes expresamente convienen en que se entenderá por concluido un negocio, cuando por mediación del Corredor, el Cliente y el Comprador hayan suscrito una promesa de venta, un documento privado de venta, o una escritura pública de compraventa, y bajo ningún concepto el cliente podrá contratar con otro corredor de bienes raíces u otra institución afín mientras dure el plazo establecido dentro del presente contrato, y en caso de hacerlo el cliente estará obligado a cancelar al corredor de bienes raíces el valor correspondiente al 50% de la comisión pactada la misma que comprenderá

sobre el avalúo total del bien inmueble acordado en el presente contrato, de igual manera si el cliente dejara sin efecto el presente contrato, deberá cancelar todos los valores de la comisión mencionado en el inciso anterior más los gastos que se hayan ocasionado hasta la fecha de terminación unilateral.

OCTAVA: AUTORIZACIÓN.- Los Clientes, propietarios del inmueble a promocionarse, declaran expresamente que **conocen y** aceptan los términos y condiciones generales para la utilización de los servicios de Medrano Bienes Raíces. Además autorizan al corredor para que realice su trabajo en el inmueble motivo del contrato hasta llegar a su venta, esto es colocar rótulos, tomar fotografías, publicar en página de internet, trípticos, publicidad por la prensa, etc.

NOVENA: CONTROVERSIA.- En caso de controversia los contratantes renuncian fuero y domicilio y se someten a los jueces competentes de la ciudad en la cual por jurisdicción le corresponde avocar conocimiento, y al juicio verbal sumario.

DECIMA: ACUERDO.- Se deja expresa constancia, que cualquiera de las dos partes, pueden elevar a Escritura Pública, el presente Contrato, cuando lo estimen conveniente.

Para constancia de todo lo cual las partes expresamente manifiestan estar de acuerdo en todo su contenido del presente contrato firman por triplicado, en la Ciudad de Esmeraldas, a

f).-.....
.....
EL CLIENTE
Ced. Id.

f).-

EL CORREDOR

ANEXO No. 10: Certificación de expertos

Quito, 23 de septiembre de 2014

C E R T I F I C A C I Ó N

Certifico en legal forma, que he analizado el contenido de la tesis de maestría “ MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO PARA LA COMPRA DE BIENES INMUEBLES CON INTERMEDIACIÓN DE CORREDORES DE BIENES RAÍCES O EMPRESAS INMOBILIARIAS DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS, elaborado por el ingeniero Angel Gustavo Medrano Jácome.

El Modelo de Gestión de crédito mantiene consistencia didáctica-profesional, coherencia en su contenido, redacción clara y de fácil comprensión tal como se recomienda diseñar y estructurar el desarrollo científico y técnico empleados en este tipo de trabajos de investigación.

Por tanto, el Modelo de Gestión de crédito formulado por el citado maestrante en esta tesis, cumple con los requisitos exigidos para el efecto.

Atentamente,


Dr. Jorge Guadalupe Usca, Mgs

MAGISTER EN GERENCIA