

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE AGUASCALIENTES**

**Centro de Ciencias Económicas y Administrativas  
Departamento de Administración**

**“PROPUESTA PARA LA REORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA  
DENOMINADA VIVING HOME CON BASE EN LA GESTIÓN DE  
PROCESOS EN EL ESTADO DE AGUASCALIENTES”**

**PRESENTA**

**L.A.F. Ariadna Estrella Rendón**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**TUTOR**

**M.C.E.A. David Luján Hernández**

**COMITÉ TUTORAL**

**Dra. Lizeth Itziguery Solano Romo**

**Dr. Bogar García Martínez**

**AGUASCALIENTES, AGS. MARZO DE 2021**

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

## Autorizaciones

CARTA DE VOTO APROBATORIO  
INDIVIDUAL

MF. VIRGINIA GUZMAN DIAZ DE LEÓN  
DECANA DEL CENTRO CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PRESENTE

Por medio del presente como **TUTOR** designado del estudiante **ARIADNA ESTRELLA RENDÓN** con ID 23133 quien realizó el trabajo práctico titulado: **PROPUESTA PARA LA REORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA DENOMINADA VIVING HOME CON BASE EN LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ESTADO DE AGUASCALIENTES**, un trabajo propio, innovador, relevante e inédito y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia doy mi consentimiento de que la versión final del documento ha sido revisada y las correcciones se han incorporado apropiadamente, por lo que me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que ella pueda proceder a imprimirlo así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE  
"Se Lumen Proferre"  
Aguascalientes, Ags., a 06 de abril de 2021.

  
M.C.E.A. DAVID LEJÓN HERNÁNDEZ  
Tutor de trabajo práctico

c.c.p.- Interesado  
c.c.p.- Secretaría Técnica del Programa de Posgrado

Elaborado por: Depto. Apoyo al Posgrado.  
Revisado por: Depto. Control Escolar/Depto. Gestión de Calidad.  
Aprobado por: Depto. Control Escolar/Depto. Apoyo al Posgrado.

Código: DO-SEE-FO-07  
Actualización: 01  
Fecha: 17/05/19

CARTA DE VOTO APROBATORIO  
INDIVIDUAL

MF. VIRGINIA GUZMAN DIAZ DE LEÓN  
DECANA DEL CENTRO CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PRESENTE

Por medio del presente como **ASESORA** designado del estudiante **ARIADNA ESTRELLA RENDÓN** con ID 23133 quien realizó el trabajo práctico titulado: **PROPUESTA PARA LA REORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA DENOMINADA VIVING HOME CON BASE EN LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ESTADO DE AGUASCALIENTES**, un trabajo propio, innovador, relevante e inédito y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia doy mi consentimiento de que la versión final del documento ha sido revisada y las correcciones se han incorporado apropiadamente, por lo que me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que ella pueda proceder a imprimirlo así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**  
"Se Lumen Proferre"

Aguascalientes, Ags., a 09 de marzo de 2021.



**DRA. LIZETH ITZIGUERY SOLANO ROMO**  
Asesor de trabajo práctico

c.c.p.- interesado  
c.c.p.- Secretaría Técnica del Programa de Posgrado

Elaborado por: Depto. Apoyo al Posgrado.  
Revisado por: Depto. Control Escolar/Depto. Gestión de Calidad.  
Aprobado por: Depto. Control Escolar/ Depto. Apoyo al Posgrado.

Código: DO-SIE-FO-07  
Actualización: 01  
Emitido: 17/05/10

CARTA DE VOTO APROBATORIO  
INDIVIDUAL

MF. VIRGINIA GUZMAN DIAZ DE LEÓN  
DECANA DEL CENTRO CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PRESENTE

Por medio del presente como *ASESOR* designado del estudiante *ARIADNA ESTRELLA RENDÓN* con ID 23133 quien realizó el trabajo práctico titulado: *PROPUESTA PARA LA REORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA DENOMINADA VIVING HOME CON BASE EN LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ESTADO DE AGUASCALIENTES*, un trabajo propio, innovador, relevante e inédito y con fundamenta en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia doy mi consentimiento de que la versión final del documento ha sido revisada y las correcciones se han incorporado apropiadamente, por lo que me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que ella pueda proceder a imprimirlo así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE  
"Se Lumen Proferre"  
Aguascalientes, Ags., a 12 de abril de 2021.



DR. BOGAR GARCIA MARTINEZ  
Asesor de trabajo práctico

c.c.p.- Interesado  
c.c.p.- Secretaría Técnica del Programa de Posgrado

Elaborado por: Depto. Apoyo al Posgrado.  
Revisado por: Depto. Control Escolar/ Depto. Gestión de Calidad.  
Aprobado por: Depto. Control Escolar/ Depto. Apoyo al Posgrado.

Código: 00-58840-07  
Actualización: 01  
Emisión: 17/05/19

Fecha de dictaminación dd/mm/aaaa: 12/04/2021

**NOMBRE:** Ariadna Estrella Rendón **ID** 23133

**PROGRAMA:** Maestría en Administración **LGAC (del posgrado):** Comportamiento y cultura organizacional

**TIPO DE TRABAJO:** ( ) Tesis (  ) Trabajo Práctico

**TÍTULO:** Propuesta para la reorganización de la empresa denominada Living Home con base en la gestión de procesos en el Estado de Aguascalientes.

**IMPACTO SOCIAL (señalar el impacto logrado):** La implementación de los conocimientos obtenidos en los diversos cursos impartidos por el posgrado ayudándome en el desarrollo de mi investigación de tesis de caso práctico.

**INDICAR SI NO N.A. (NO APLICA) SEGÚN CORRESPONDA:**

INDICAR	SI	NO	N.A. (NO APLICA)	SEGÚN CORRESPONDA:
<b>Elementos para la revisión académica del trabajo de tesis o trabajo práctico:</b>				
SI				El trabajo es congruente con las LGAC del programa de posgrado
SI				La problemática fue abordada desde un enfoque multidisciplinario
SI				Existe coherencia, continuidad y orden lógico del tema central con cada apartado
SI				Los resultados del trabajo dan respuesta a las preguntas de investigación o a la problemática que aborda
SI				Los resultados presentados en el trabajo son de gran relevancia científica, tecnológica o profesional según el área
SI				El trabajo demuestra más de una aportación original al conocimiento de su área
SI				Las aportaciones responden a los problemas prioritarios del país
SI				Generó transferencia del conocimiento o tecnológica
SI				Cumple con la ética para la investigación (reporte de la herramienta antiplagio)
<b>El egresado cumple con lo siguiente:</b>				
SI				Cumple con lo señalado por el Reglamento General de Docencia
SI				Cumple con los requisitos señalados en el plan de estudios (créditos curriculares, optativos, actividades complementarias, estancia, predoctoral, etc.)
SI				Cuenta con los votos aprobatorios del comité tutorial, en caso de los posgrados profesionales si tiene solo tutor podrá liberar solo el tutor
SI				Cuenta con la carta de satisfacción del Usuario
SI				Coincide con el título y objetivo registrado
SI				Tiene congruencia con cuerpos académicos
SI				Tiene el CVU del Conacyt actualizado
N.A.				Tiene el artículo aceptado o publicado y cumple con los requisitos institucionales (en caso que proceda)
<b>En caso de Tesis por artículos científicos publicados</b>				
N.A.				Aceptación o Publicación de los artículos según el nivel del programa
N.A.				El estudiante es el primer autor
N.A.				El autor de correspondencia es el Tutor del Núcleo Académico Básico
N.A.				En los artículos se ven reflejados los objetivos de la tesis, ya que son producto de este trabajo de investigación.
N.A.				Los artículos integran los capítulos de la tesis y se presentan en el idioma en que fueron publicados
N.A.				La aceptación o publicación de los artículos en revistas indexadas de alto impacto

Con base a estos criterios, se autoriza se continúen con los trámites de titulación y programación del examen de grado: Sí  No

**FIRMAS**

**Elaboró:**  
 DR. MARCELO DE JESÚS PÉREZ RAMOS  
 DR. MARCELO DE JESÚS PÉREZ RAMOS  
 \* En caso de conflicto de intereses, firmará un revisor miembro del NAB de la LGAC correspondiente distinto al tutor o miembro del comité tutorial, asignado por el Decano

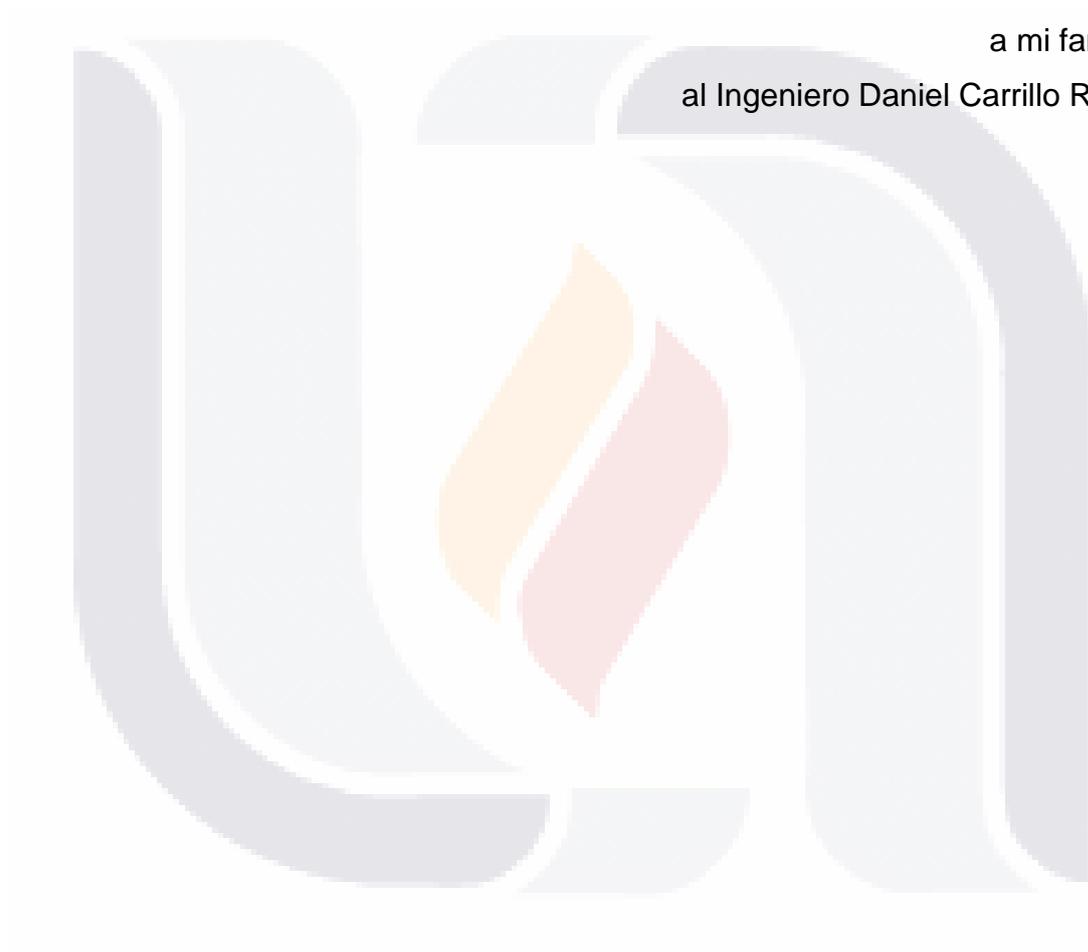
**Revisó:**  
 DR. GONZALO MALDONADO GUZMÁN

**Autorizó:**  
 M.F. VIRGINIA GUZMÁN DÍAZ DE LEÓN

**Nota: procede el trámite para el Depto. de Apoyo al Posgrado**  
 En cumplimiento con el Art. 105C del Reglamento General de Docencia que a la letra señala entre las funciones del Consejo Académico: ... Cuidar la eficiencia terminal del programa de posgrado y el Art. 105F las funciones del Secretario Técnico, llevar el seguimiento de los alumnos.

## Agradecimientos

A Dios,  
a mi familia, y  
al Ingeniero Daniel Carrillo Rosales



## Índice General

Índice General.....	1
Índice de tablas.....	4
Índice de figuras.....	5
Resumen .....	6
Abstract.....	7
Introducción .....	8
1. Capítulo I.....	10
1.1. Planteamiento del Problema.....	10
1.2. Antecedentes.....	11
1.3. Objetivo General.....	15
1.4. Objetivos Específicos .....	15
1.5. Pregunta de Investigación .....	15
1.6. Justificación .....	16
1.7. Análisis situacional (Diagnóstico) .....	17
2. Capítulo II Marco Teórico.....	18
2.1. Historia del pensamiento administrativo .....	18
2.1.1. Administración.....	18
2.1.2. Etapas de la historia de la administración en las empresas.....	18
2.2. Funciones de la Administración .....	20
2.2.1. Planeación.....	20
2.2.2. Organización. Al contar con una organización efectiva .....	20
2.2.3. Dirección.....	21
2.2.4. Control.....	21
2.3. Gestión de procesos.....	22
2.3.1. Definición de gestión de procesos.....	22
2.3.2. Tipos de gestión de procesos.....	22
2.3.3. Razones de necesidad de la gestión de procesos.....	23
2.3.4. Beneficios / Importancia de la gestión de procesos.....	23
2.3.5. Ventajas de los procesos.....	24
2.3.6. Modelo para el análisis de gestión de procesos.....	25

2.4. Manuales administrativos .....	26
2.4.1. Definición de manual. ....	26
2.4.2. Clasificación de manuales administrativos. ....	27
2.4.3. Ventajas de los manuales de procedimientos. ....	28
2.5. Reingeniería .....	28
2.5.1. Definición de reingeniería. ....	28
2.5.2. Características de los procesos rediseñados. ....	29
2.5.2. Tipos de procesos para rediseñar. ....	30
3. Capítulo III Metodología .....	31
3.1. Definición de investigación. ....	31
3.2. Metodología .....	31
3.2.1. Técnica de investigación. ....	32
3.2.2. Tipo de muestreo. ....	32
3.2.3. Instrumentos. ....	34
4. Capítulo IV Resultados de la intervención .....	35
4.1. Antecedentes de la inmobiliaria <i>Living Home</i> .....	35
4.1.1. Ficha técnica de la empresa. ....	36
4.2. Gestión Inmobiliaria .....	37
4.2.1. Servicios inmobiliarios ofrecidos. ....	37
4.2.2. Filosofía empresarial. ....	37
Misión. ....	37
Visión. ....	37
Valores Empresariales. ....	38
4.3. Proceso para la renta y administración de bienes inmuebles .....	39
4.3.1. Descripción de cada fase. ....	39
4.4. Proceso para la venta de bienes inmuebles .....	43
4.4.1. Descripción de cada fase. ....	44
4.5. Manual administrativo de inmobiliaria <i>Living Home</i> .....	47
5. Capítulo V Conclusiones .....	77
5.1. Conclusión .....	77
5.2. Recomendaciones .....	79
Referencias .....	81

Bibliografía..... 82  
Anexos..... 84



**Índice de tablas**

Tabla 1. Historia de las empresas, teorías administrativas y sus principales enfoques. .... 19

Tabla 2. Clasificación de manuales administrativos..... 27

Tabla 3. Tipos de procesos para rediseñar..... 30

Tabla 4. Ficha técnica de la inmobiliaria. .... 36



**Índice de figuras**

Figura 1. Ciclo para el análisis de gestión de procesos..... 26

Figura 2. Organigrama Inmobiliaria Living Home. .... 38

Figura 3. Proceso para la renta y administración de bienes inmuebles ..... 39

Figura 4. Proceso para la venta de bienes inmuebles ..... 43



## Resumen

La gestión de procesos es una herramienta muy importante y es cada vez más aceptada y aplicada en toda organización, ya que propone un diseño estandarizado de los procesos con la finalidad de analizarlos y mejorarlos sirviendo como guía en las actividades cotidianas de la empresa contribuyendo a la optimización de los recursos de la misma.

De la investigación que se realizó en inmobiliaria *Living Home* se tuvieron como resultados la concentración de actividades en una sola persona, creando demoras y dando mal imagen y servicio a los clientes, por lo que se realizó una propuesta en base a la gestión de procesos a la empresaria para permitirle la maximización de sus recursos.

La propuesta inicia en la aplicación del ciclo para el análisis de la gestión de procesos que consiste en cinco fases las cuáles son: 1) identificación, 2) elaboración de actividades, 3) evaluación, 4) cambio y mejorar y 5) seguimiento, de los principales procesos llevados a cabo en la inmobiliaria, y una vez identificados los procesos se procedió a la elaboración de un manual administrativo en dónde quedaron asentadas las operaciones y principalmente el responsable de cada actividad.

Por último, se presenta un apartado de recomendaciones que ayudaran a la empresa a incrementar los estándares de calidad y servicio para sus clientes potenciales dando como resultado un crecimiento en la empresa.

## **Abstract**

Process management is a very important tool and is increasingly accepted and applied in any organization, since it proposes a standardized design of the processes in order to analyze and improve them serving as a guide in the day-to-day activities of the company contributing to the optimization of the resources of the same.

From the research carried out in real estate Living Home were carried out as results the concentration was activities in a single person, creating delays and giving bad image and service to clients, so a proposal was made based on the management of processes to the entrepreneur to allow the maximize of its resources.

The proposal begins in the implementation of the cycle for the analysis of process management consisting of five phases which are: 1) identification, 2) elaboration of activities, 3) evaluation, 4) change and improvement and 5) monitoring, of the main processes carried out in real estate, and once the processes were identified, an administrative manual was carried out where the operations were established and mainly the responsible for each activity.

Finally, a section of recommendations is presented that will help the company to increase the standards of quality and service for its potential customers resulting in growth in the company.

## Introducción

Inmobiliaria *Living Home* es una empresa hidrocálida con más de doce años de experiencia en el ramo inmobiliario que ofrece servicios integrales para los usuarios interesados en la adquisición y venta de un bien inmueble o en la administración y arrendamiento de una propiedad.

La importancia de esta tesis de estudio de caso práctico, radica en realizar un aporte en base a la gestión de procesos que nos proporcione un panorama escrito de un área de oportunidad para una empresa del sector inmobiliario, con el objeto de realizar un análisis y proporcionar una solución con argumentos teóricos y prácticos para lograr de esta manera la optimización de los recursos.

En el capítulo 1 se aborda la problemática y su planteamiento presentando algunos antecedentes relacionados con el tema de investigación y se dan a conocer el objetivo general y los específicos, así como las respectivas preguntas de esta investigación.

En el capítulo 2 se plantea el marco teórico desde sus antecedentes en el tema de administración con sus funciones principales, estudiando las diversas aportaciones que hacen algunos autores en temas de gestión de procesos, manuales administrativos y reingeniería con el propósito de tener las bases para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo 3 se hace referencia a la metodología a utilizar describiendo la técnica de investigación, tipo de muestreo e instrumentos para la tesis del caso práctico.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

En el capítulo 4 se presenta la propuesta de intervención desde la descripción de los antecedentes de la inmobiliaria, la elaboración de la ficha técnica y filosofía empresarial de la misma, se elabora el proceso de venta y administración y renta de propiedades, así como la elaboración del manual administrativo.

Por último, en el capítulo 5 se habla acerca de las conclusiones y de las sugerencias que contribuirán a maximizar los recursos y que son presentadas a la empresaria.



## 1. Capítulo I

### 1.1. Planteamiento del Problema

En un mundo global tan competitivo como en el que se vive actualmente, día a día se crean nuevas empresas del ramo inmobiliario por tratarse de un negocio sumamente rentable, sin embargo, esto genera conflicto a las empresas actuales, pues al constituirse una nueva inmobiliaria, ésta genera competencia a las existentes quitando o desplazándolas del mercado, así pues, dada esta situación se debe de contar con las herramientas necesarias que le aseguren permanencia y le permitan llevar a cabo satisfactoriamente sus actividades con un seguimiento íntegro sobre cada uno de los procesos que intervienen en la operación y de esta manera contar con la capacidad suficiente para acceder a la información de manera rápida y confiable de sus clientes, proveedores, arrendadores, arrendatarios, instituciones crediticias e inmuebles.

Así pues, al constituirse una nueva inmobiliaria se genera mayor presión en el mercado por el crecimiento de la competencia, esto obliga a las empresas del sector inmobiliario a contar con procesos y procedimientos que incrementen su eficiencia y sean la base de su operación, de forma que brinden una atención adecuada a sus clientes y establezcan relaciones productivas con sus proveedores.

En la actualidad la Inmobiliaria *Living Home* no cuenta con ningún manual de procesos y procedimientos donde se detallen las operaciones de la empresa dificultando la operación del negocio, sumado a lo anterior se presenta la falta de delegación de funciones por parte de la dueña pues ella se encarga de prácticamente todas las actividades, esto conlleva a problemas tales como:

- 1.- Poco o nulo crecimiento en la empresa.
- 2.- Falta de definición de funciones recayendo la mayoría de las actividades en una sola persona.
- 3.- Tiempos de respuesta inadecuados para los clientes por el desconocimiento de la operación por parte de los empleados generando pérdidas económicas y mala imagen de la inmobiliaria.

## **1.2. Antecedentes**

De acuerdo a la literatura investigada, es de suma importancia conocer los procesos administrativos de toda organización, ya que éstos brindan dirección y conocimiento para el actual o para el nuevo empleado en las funciones que debe realizar en su trabajo para el logro de un exitoso desempeño en el mismo. La Universidad Autónoma de Aguascalientes cuenta con una tesis de caso práctico de reestructura administrativa basada en la gestión de procesos para una empresa perteneciente al sector manufacturero, pero carece de tesis de casos prácticos específicos acerca de reorganización en base a gestión de procesos para empresas del ramo inmobiliario, por ello el interés de abordar dicho tema, de esta manera se encuentran dentro de la literatura estudiada los siguientes trabajos relacionados.

A continuación, se describen cuatro tesis elaboradas relacionadas al tema en cuestión:

1. Aguilera, M. (2019). *Propuesta de reestructuración administrativa basada en la gestión por procesos caso sistemas automáticos de identificación S.A. de C.V.* (tesis de posgrado). Universidad Autónoma de Aguascalientes, Ags. México.

La creadora de ésta tesis de caso práctico identifica un área de oportunidad en una empresa del sector de manufactura, comercial y de servicios, dedicada a la creación de sistemas de automatización con la comercialización de códigos de barras, pues se da cuenta que, aunque

se trata de una organización exitosa e innovadora, la problemática resulta ser de carácter meramente operativo pues carece de documentos y controles administrativos que le brinden a la empresa la clave buscada por toda organización que es la satisfacción total del cliente misma que a su vez se traduce en la obtención de utilidades para la compañía. Por ello propone una reestructura administrativa basada en la gestión por procesos con la finalidad de identificar y analizar todas las actividades que se desarrollan en la empresa para la creación de un manual organizacional, manual de funciones, y manual de procedimientos de la operación.

Para la obtención del trabajo en cuestión, la autora comienza desarrollando un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) con el objetivo de obtener un diagnóstico actual de la organización, para posteriormente crear un mapa de procesos identificando los procesos estratégicos, los operativos y los de soporte de la compañía con el objetivo de mostrar gráficamente las actividades que se llevan a cabo en cada uno de los procesos de la organización.

2. Moreno & Pabón ( 2011). *Reestructuración administrativa de grupo inmobiliaria Pamar de la ciudad de Bucaramanga* (tesis de posgrado). Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia.

Los autores ven un área de oportunidad en este caso de estudio los índices de crecimiento que ha tenido el sector de la venta de inmuebles en su ciudad especialmente en el municipio del área metropolitana Piedecuesta que ha tenido gran demanda en la sociedad, aunado al crecimiento promedio en el valor de los bienes inmuebles del 17.73% según dato aportado por los autores, de igual manera hacen referencia al incremento de los préstamos hipotecarios dadas las bajas tasas de

interés, mismas que hacen atractivo dicho producto, además resaltan la alta rentabilidad que proporciona la adquisición de una propiedad.

Proporcionados los anteriores índices, los escritores proponen un modelo basado en la planeación estratégica aplicada de Goodstein, Nolan y Pfeeier y en el cuadro de mando integral. Realiza un diagnóstico actual de la empresa analizando el entorno, el mercado, la oferta, la demanda, entre otros. Una vez realizado esto, los autores definen la filosofía de la empresa y le brindan un diseño para la reestructura de la misma.

3. Pérez, O. (2013). *Diseño de procesos y procedimientos de un proyecto inmobiliario* (tesis de pregrado). Universidad de Piura, en Lima, Perú.

El autor al haber realizado en la inmobiliaria sus prácticas profesionales detecta que puede contribuir a analizar y mejorar los procesos actuales mediante diversos indicadores llevando a la práctica la teoría aprendida durante sus estudios de pregrado referente a la Gestión de Procesos teniendo como objetivo dar a conocer las oportunidades y los beneficios que se obtienen al implementar dicha disciplina. Comenzó mediante la observación y documentación de las actividades actuales y de esa manera fue desarrollando su propuesta.

El estudio de este caso práctico de tesis presenta la metodología de Krajewski, Ritzman y Malhotra que se enfoca totalmente en analizar los procesos y procedimientos actuales y hace una propuesta muy completa para mejorarlos, lo único es que el autor va más encaminado a realizar procesos de construcción y no de comercialización que es el objeto de este estudio.

4. Montoya, A. (2013). *Sistema de gestión y control de los procesos de compra-venta, arriendo y anticresis, para la empresa inmobiliaria Castillo Constructora* (tesis pregrado). Universidad Tecnológica Israel, Quito, Ecuador.

Dada la creciente demanda del sector inmobiliario la empresa se ve en la necesidad de buscar un instrumento que le ayude a llevar una mejor administración de sus inmuebles con la finalidad de brindar un servicio más eficiente para sus clientes, de aquí surge la propuesta del autor de presentarle una herramienta tecnológica que le aporte ese servicio.

La contribución de esta tesis para un sistema de gestión y control de los procesos plantea un modelo de software denominado Proceso Unificado de *Rational* (RUP) que si bien ayuda en el control de los procesos de la inmobiliaria se desvía de la metodología tradicional con base en la gestión de procesos.

### **1.3. Objetivo General**

Establecer la estructura administrativa de la empresa *Living Home*, a través de la gestión de procesos mediante la elaboración de manuales de procedimientos para ofrecer una propuesta de valor como base para su eficiencia y competitividad en el mercado inmobiliario.

### **1.4. Objetivos Específicos**

- 1.- Diseñar una metodología para el análisis y mejora de los procesos administrativos de la inmobiliaria *Living Home* basada en la gestión de procesos.
- 2.- Elaboración de los manuales administrativos con la finalidad de que quede asentado las actividades y responsabilidades.
- 3.- Ofrecer una propuesta de valor orientada al cliente que brinde un servicio especializado y con rapidez.

### **1.5. Pregunta de Investigación**

- 1.- ¿Es necesaria la definición de tareas y responsabilidades de la inmobiliaria *Living Home*?
- 2.- ¿Se puede tener crecimiento de la empresa al delegar funciones?
- 3.- ¿Se puede mejorar la imagen de la inmobiliaria al ofrecer un servicio ágil y especializado?

## **1.6. Justificación**

La justificación de éste estudio práctico radica en el origen de la Administración, pues desde la época primitiva el ser humano comenzó a realizar actividades tales como la caza, recolección de comida, entre otros, que requerían de una planeación sencilla, sin embargo, posteriormente comenzaron a darse actividades más complejas requiriendo la presencia de líderes que dirigieran la ejecución de tareas, organizando y conjuntando esfuerzos para el logro de objetivos comunes viéndose en la necesidad de pensar, organizar, decidir y efectuar planes creando la división del trabajo para la asignación de labores. Posteriormente la participación de organizaciones como la Iglesia Católica y la Milicia fueron influyentes para el desarrollo de la administración, pues varios de los procedimientos, métodos y estructuras utilizadas por estas instituciones contribuyeron al avance y progreso de esta ciencia.

Así pues, la Administración comienza a cultivarse con mayor ímpetu en el siglo XIX con los clásicos Taylor y Fayol, pero a partir del siglo XX los procesos administrativos toman fuerza importante y conforme crecen y evolucionan se va logrando que las organizaciones sean más eficientes y eficaces con los recursos con los que dispone logrando los objetivos establecidos y se continúan estudiando hasta nuestros días.

Por ello, el elemento humano es determinante dentro de la gestión empresarial pues constituye el principal factor para la aplicación de metodologías dentro de las organizaciones orientados a realizar sus actividades maximizando sus procesos de gestión para alcanzar la satisfacción total de sus clientes a través de la planeación, definición e implementación de una estructura organizacional.

### **1.7. Análisis situacional (Diagnóstico)**

Se tuvo una entrevista de manera personal con la Sra. Adriana Cruz Quiroga dueña de la Inmobiliaria *Living Home*, la cual externó que su principal área de oportunidad es la elaboración de manuales y procedimientos que le ayuden a guiar a su personal en las tareas administrativas que hoy en día ella realiza ya que no ha podido delegar varias actividades por la falta de tiempo para enseñar y capacitar a su personal.

Actualmente tiene a su cargo un auxiliar administrativo que únicamente lleva el archivo de los expedientes de las personas a quien se les arrenda inmuebles, así como la elaboración de contratos y pagarés, y la recepción de pago de rentas. Así mismo, cuenta con una secretaria la cual solo toma llamadas y le da recados.

## 2. Capítulo II Marco Teórico

### 2.1. Historia del pensamiento administrativo

Actualmente las organizaciones se encuentran inmersas en cambios constantes que las obligan a adoptar medidas oportunas para garantizar su permanencia en el mercado aplicando diversas áreas del conocimiento tales como la Administración, esto conlleva a la necesidad de gestionar, suministrar y obtener información veraz y oportuna para su buen funcionamiento y de esta manera contribuir a la óptima toma de decisiones.

**2.1.1. Administración.** Al hablar de administración en toda organización es importante entender de la mejor manera su significado para poder aplicarlo, pues tiene como finalidad tomar decisiones sobre los objetivos de la empresa para obtener resultados con la máxima calidad y al menor costo con un uso adecuado de los recursos de manera eficaz y eficiente a través de las principales funciones administrativas que son “la planeación, organización, dirección y control” (Amaru, 2009, p. 6; Chiavenato, 2001, p. 3 y Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009, p.8).

**2.1.2. Etapas de la historia de la administración en las empresas.** Es importante dar a conocer una breve reseña de la historia de las empresas y de la teoría de la administración, desde sus orígenes hasta la actualidad, por ello, a continuación, se presenta un cuadro con las etapas y evolución que han sido significativas desde su creación:

**Tabla 1.** Historia de las empresas, teorías administrativas y sus principales enfoques.

Años	Etapas	Énfasis	Teorías administrativas predominantes	Principales enfoques
1780	Artesanal Comienzo de la industrialización, Primera Revolución Industrial			
1860	Desarrollo industrial, Segunda Revolución Industrial	En las tareas	Administración científica	Racionalización del trabajo en el nivel operacional
1914	Gigantismo industrial, las dos guerras mundiales	En la estructura organizacional	Teoría clásica Teoría neoclásica	Organización formal Principios generales de administración Funciones del administrador
		En las personas	Teoría de las relaciones humanas	Organización informal Motivación, liderazgo, comunicación y dinámica de grupo
1945	Posguerra moderna	En la estructura organizacional	Teoría neoclásica	Organización formal Principios generales de administración
			Teoría de la burocracia	Organización formal burocrática Racionalidad organizacional
			Teoría estructuralista	Enfoque múltiple: Organización formal e informal Análisis intraorganizacional Y análisis interorganizacional
		En las personas	Teoría del comportamiento	Estilos de administración Teoría de las decisiones Integración de los objetivos organizacionales e individuales
		En la tecnología	Teoría situacional	Administración de la tecnología (imperativo tecnológico)
		En el ambiente	Teoría situacional	Análisis ambiental (imperativo ambiental) Enfoque de sistema abierto
1980	Globalización, momento actual	En el ambiente	Teoría situacional	Análisis ambiental (imperativo ambiental) Enfoque de sistema abierto

Fuente: Elaboración propia con base en (Chiavenato, 2001, p. 4; Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, p. 21).

## 2.2. Funciones de la Administración

**2.2.1. Planeación.** De acuerdo a la literatura analizada se puede definir a la planeación como la herramienta necesaria para la descripción de las metas de una organización y la manera en que éstas deberán ser logradas mediante el desarrollo de planes a futuro en el mejor escenario posible.

Hellriegel, Jackson y Slocum en su libro Administración: Un enfoque basado en competencias, hablan de tres razones para hacer planes los cuales son:

- 1) para establecer el curso general que seguirá la organización en el futuro (para incrementar las utilidades, expandir la participación de mercado y hacer frente a su responsabilidad social);
- 2) para identificar y comprometer los recursos que la organización necesita para alcanzar sus metas, y
- 3) para decidir cuáles tareas se deben desempeñar para llegar a esas metas (p. 9).

**2.2.2. Organización.** Al contar con una organización efectiva se puede coordinar de una manera más eficiente los recursos humanos, materiales y financieros que se tienen, así pues, la función de organización es la estructura de la empresa que determina la asignación de puestos para la toma de decisiones con la finalidad de lograr los objetivos de la compañía.

En 2009, Amaru presenta en su literatura una definición completa de este concepto:

“Organizar es el proceso de utilizar cualquier conjunto de recursos en una estructura que facilite la realización de planes. Tiene como resultado el ordenamiento de las partes de un todo o la división de un todo en partes ordenadas, según algún criterio o principio de clasificación. Un conjunto organizado conforme a determinado tipo de criterio posee una estructura. La organización es un atributo de

cualquier conjunto estructurado u ordenado de acuerdo con cierto criterio” (p. 52).

**2.2.3. Dirección.** La dirección le compete a la persona que ésta a cargo del personal y no es otra cosa más que estimular de forma positiva las actividades previstas a realizar brindando las instrucciones necesarias para su ejecución.

Si bien existe un gran número de aportaciones, otro autor nos presenta una explicación más detallada de éste concepto:

La dirección constituye una de las más complejas funciones administrativas, pues incluye orientación, asistencia a la ejecución, comunicación y liderazgo, en fin, todos los procesos que utilizan los administradores para influir en los subordinados, de modo que se comporten de acuerdo con las expectativas de la empresa. Dirigir significa interpretar los planes para otras personas y dar las instrucciones sobre cómo ponerlos en práctica. (Chiavenato, 2001, p. 282).

**2.2.4. Control.** El control es dar el seguimiento a las actividades asignadas con la finalidad de verificar que se están realizando de la manera correcta y de no ser así hacer los cambios necesarios para re-direccionarlas. Así es como lo corroboran (Bateman & Snell, 2009) que lo define como “el control es el monitoreo del desempeño y la implementación de los cambios necesarios” (p. 20) y (Robbins et al., 2013) “control es la función gerencial que implica monitorear actividades para garantizar que se estén realizando según lo planeado y corregir las desviaciones importantes” (p. 348).

## **2.3. Gestión de procesos**

Actualmente las empresas se encuentran en un mundo global tan competitivo que deben ser totalmente eficaces y rentables para poder permanecer en él, siempre enfocándose y priorizando al cliente quien es su razón de ser. Por ello, es tan importante el diseñar y gestionar todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización a fin de poder ser analizados y mejorados continuamente a través de diversos indicadores que contribuyan colectivamente a incrementar la satisfacción del cliente.

**2.3.1. Definición de gestión de procesos.** Así pues, al hablar de gestión de procesos es importante hacerlo de manera integral a través de la aplicación de sistemas de calidad pues es la forma en que se administra de manera eficiente y eficaz una empresa en la que se encuentran interconectadas todas sus operaciones para el logro en el cumplimiento de los objetivos empresariales haciéndola del conocimiento de todo el personal que ahí labora, pues esto conlleva a la mejor toma de decisiones para lograr la satisfacción total del cliente, otra definición que se asemeja a lo anterior es “una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (Bravo, 2013, p. 31 ).

**2.3.2. Tipos de gestión de procesos.** De acuerdo a la literatura estudiada Bravo, 2013 y Zaratiegui, 1999, hablan de tres tipos de gestión de procesos, mismos que son importantes de definir y entender para el estudio de este trabajo (p. 125 y 85):

- 1.- Proceso estratégico. - son los que definen y controlan las metas de la empresa y su objetivo es la dirección de la organización.
- 2.- Proceso del negocio. - es el que contribuye de manera directa a la operación de la empresa el cuál es un conjunto de actividades y/o tareas

entrelazadas entre sí que al concluir las ayuda a lograr el objetivo de producto o servicio ofrecido al cliente.

3.- Proceso de Apoyo. - como su nombre lo indica, son los que dan la provisión de los recursos necesarios para los procesos estratégicos de negocio de la empresa, tal es el caso de llevar la contabilidad de la empresa, la contratación de personal por parte del área de recursos humanos, la compra de artículos de escritorio para la oficina, entre otros.

**2.3.3. Razones de necesidad de la gestión de procesos.** En el estudio de J. Zaratiegui 1999, encontramos las razones del porqué es necesaria la gestión de procesos en las organizaciones (p. 93):

1. Porque todo proceso siempre es mejorable y siempre hay algo que se puede perfeccionar para aumentar el rendimiento, y
2. Por las cambiantes condiciones de los clientes, del mercado y de las tecnologías.

Se debe buscar el ritmo adecuado del cambio de manera progresiva, pero si la empresa se encuentra perdiendo totalmente su posicionamiento en el mercado entonces lo recomendable es recurrir a la reingeniería.

**2.3.4. Beneficios / Importancia de la gestión de procesos.** Es importante destacar los múltiples beneficios que existen en toda organización al contar con procesos bien definidos dentro de la empresa, pues estos contribuyen a tener mejor control y conocimiento de la operación del negocio. Los que destacan de acuerdo a la literatura son:

- a) Ofrecer mayor atención a las demandas de los clientes para realizar los cambios necesarios en tiempo y forma aumentando la calidad en el servicio.

- b) Obtener indicadores financieros para saber el costo de los servicios brindados.
- c) Tener conciencia de nuestros procesos para alinearlos a los objetivos de la empresa.
- d) Realizar cambios en tiempo real de los procesos cuando sea necesarios logrando mayor productividad y rendimiento del negocio.
- e) Comparar nuestros procesos actuales con los anteriores contribuyendo al conocimiento para continuar aprendiendo y mejorando.
- f) Optimización de los procesos que permitan la eficacia y eficiencia de la operación en la organización.
- g) La definición y estandarización en los procesos permite a todo el personal de la empresa poseer el conocimiento adecuado para evitar errores.

**2.3.5. Ventajas de los procesos.** De acuerdo a la literatura examinada algunas de las ventajas que brindan los procesos son:

- 1) Se apoya el cambio cultural orientando a la empresa a sus objetivos y a la satisfacción del cliente.
- 2) Se optimizan los recursos al conocer ¿el por qué y para qué?
- 3) Reduce costos al identificar actividades innecesarias.
- 4) Reduce tiempos en la operatividad de la empresa.
- 5) Al tener bien definidas las responsabilidades se contribuye de manera exponencial a la mejora.
- 6) Los procesos aportan ventajas competitivas y permanentes. Proporciona mejoras de gran impacto.
- 7) Fomenta el trabajo en equipo eliminando las barreras departamentales.

**2.3.6. Modelo para el análisis de gestión de procesos.** Si bien, existe un gran número de aportaciones para éste concepto se desarrolló un modelo propio en base a un análisis comparativo de tres autores para determinar las fases para la realización de los 5 pasos secuenciales en la gestión de procesos los cuáles son:

1) Identificación de cada proceso. - se deberá de observar, analizar y documentar cada proceso con el fin de optimizarlos alineándolos a la filosofía empresarial.

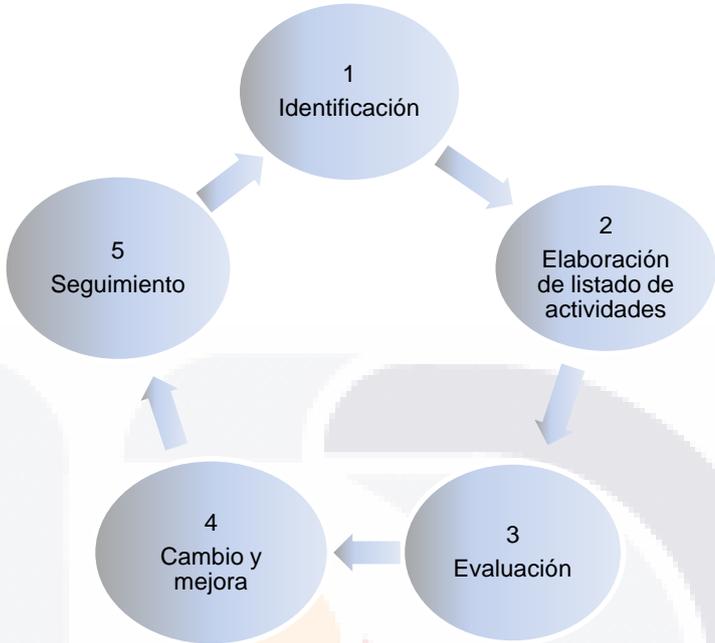
2) Elaboración de listado de cada una de las actividades que se realiza en el proceso. - al contar con dicho listado se definirá la persona responsable de llevarlo a cabo teniendo claro cada una de las actividades a realizar, de esta manera se podrá medir el porcentaje de cumplimiento realizado en cada proceso.

3) Evaluación de cada proceso. - se deberá realizar una medición con distintos indicadores que brinden datos tales como, tiempo a realizar en cada paso o durante todo el proceso, percepción de la calidad al cliente, costos generados, tiempos de respuesta, entre otros, con ello se logrará un impacto positivo en el desempeño de los procesos de negocio de la empresa.

4) Cambiar de ser necesario y/o mejorar el proceso. - en esta fase se pone al descubierto el desempeño real entre el deseado y se cambian o mejoran aquellos procesos que no han cumplido con las perspectivas deseadas de la empresa.

5) Seguimiento a cada proceso. - al tener alineado cada proceso, se garantiza un control y mejora continua con el objeto de proporcionar una base de cambio para acciones futuras en caso de requerirlas.

**Figura 1.** Ciclo para el análisis de gestión de procesos.



Fuente: Elaboración propia con base en (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008, p. 153 y Zaratiegui, 1999, p. 83).

**2.4. Manuales administrativos**

Estos instrumentos son herramientas administrativas que sirven como medios de comunicación, pues le dan forma a la estructura administrativa y operativa de toda organización, además ofrecen información de diferente índole empleando las instrucciones y lineamientos necesarios para el desempeño secuencial en las actividades específicas para el buen desempeño de la empresa.

**2.4.1. Definición de manual.** Acorde a la literatura estudiada un manual administrativo es un documento escrito que comunica una línea de acción a seguir de un tema en específico orientado de forma clara y precisa para la realización de una tarea específica a un miembro de una organización, esto se corrobora con la definición de “es un documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad” (Rodríguez, 2011, p. 60).

**2.4.2. Clasificación de manuales administrativos.** Si bien existen diversos autores que han realizado diferentes clasificaciones el autor Joaquín Rodríguez Valencia nos proporciona una clasificación muy completa de los manuales administrativos, mismos que se pueden clasificar por su contenido, por su función específica y su ámbito de aplicación que va de lo general o específico. De esta manera nos dice que un manual debe de ser muy puntual para cumplir un objetivo específico como medio para satisfacer distintas necesidades. A continuación, se presenta un cuadro de dicha clasificación:

**Tabla 2.** Clasificación de manuales administrativos.

Por su contenido	Por su función específica	Por su ámbito de aplicación	Clasificación según su ámbito de aplicación
De historia del organismo	De producción	General	Organización, procedimientos y políticas
De organización	De ventas	Específico	Reclutamiento y selección, auditoría interna, políticas de personal y procedimientos de tesorería.
De políticas	De compras		
De procedimientos	De finanzas		
De contenido múltiple	De contabilidad		
De adiestramiento o instructivo	De crédito y cobranza		
Técnicos	De personal		
	Generales		

Fuente: Elaboración propia con base en (Rodríguez, 2011, p. 68)

Es importante puntualizar que la elaboración de cada tipo de manual va depender totalmente de las necesidades que tenga cada organización, por ello, es necesarios resaltar la importancia de éstos ya que se convierten en un motor esencial para la empresa y son una pieza fundamental para el éxito de la misma, teniendo un control claro y preciso, evitando la duplicidad de tareas o trabajo en exceso, logrando así, un buen ambiente laborar en dónde

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

los empleados sepan que pertenecen a una corporación ordenada y bien administrada que les promete estabilidad a futuro.

**2.4.3. Ventajas de los manuales de procedimientos.** De acuerdo a la literatura revisada se puede describir las ventajas que estos instrumentos aportan como herramientas administrativas:

- 1) Se unifican criterios en el trabajo y realización de las actividades.
- 2) Se fundamentan los procesos mediante un marco establecido.
- 3) Los métodos de trabajo se estandarizan.
- 4) La información que se maneja en los instrumentos es la autorizada por la organización.
- 5) Se asignan las responsabilidades del personal y se delimitan las actividades.
- 6) Apoyan la mejora continua pues son documentos de apoyo permanente.
- 7) Sirven como controles administrativos.
- 8) Ayudan en la toma de decisiones.
- 9) Se elimina la duplicidad de actividades, incertidumbre y confusiones.
- 10) Sirven para la capacitación del nuevo personal de ingreso.
- 11) Se evitan procedimientos incorrectos al momento de realizar la actividad.

## **2.5. Reingeniería**

Al hablar de este término se puede decir que la finalidad es el análisis de los procesos actuales de una empresa con el propósito de mejorarlos a través de añadir un valor agregado para el cliente.

**2.5.1. Definición de reingeniería.** De acuerdo a la definición de algunos autores la reingeniería es la revisión y cambio de los procesos de manera fundamental con el objetivo de corregir y optimizar de manera significativa los

que se está realizando en una compañía para maximizar los recursos, esta definición se asemeja a “reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez” (Hammer & Champy, 1994, p. 34).

**2.5.2. Características de los procesos rediseñados.** Según M. Hammer y J. Champy 1994, las empresas que han rediseñado sus procesos tiene varias características en común sin importar el giro en el que se desarrollen (p. 54):

1. Varios oficios se combinan en uno. - las actividades y tareas se comprimen en uno solo lo que representa reducciones en tiempo y costos, además se consolida la responsabilidad del proceso a una sola persona.
2. Los colaboradores toman las decisiones. - se presenta una compresión vertical en el proceso en la que los trabajadores toman sus propias decisiones sin necesidad de acudir a su superior.
3. Los pasos del proceso se ejecutan en orden natural. - las actividades se presentan de manera secuencial a razón de lo que es necesario realizarse antes y después del proceso.
4. Los procesos tienen múltiples versiones. - se presentan múltiples versiones de un mismo proceso con la finalidad de satisfacer las demandas actuales del mercado.
5. El trabajo se realiza en el sitio razonable. - el trabajo se realiza a través de fronteras organizacionales para mejorar el desempeño global del proceso.
6. Se reducen las verificaciones y los controles. - los procesos presentan enfoques más equilibrados con revisiones de los controles de manera global.

- 7. La conciliación se minimiza. - como se reducen las personas involucradas en los procesos esto conlleva a la reducción de conciliaciones.
- 8. Se tiene un solo responsable del proceso. - este responsable está facultado para obtener toda la información necesaria de cualquier área para resolver cualquier situación que se le presente con el cliente.
- 9. Se obtienen operaciones centralizadas y descentralizadas. - se tiene la capacidad de combinar las ventajas de la centralización con la descentralización de los procesos.

**2.5.2. Tipos de procesos para rediseñar.**

**Tabla 3.** Tipos de procesos para rediseñar.

Proceso	Característica
Quebrantado	Proceso obvio que la empresa ya sabe que está en problemas y requiere del rediseño, pues se presenta en exceso complejo, redundancia y duplicidad de trabajo, información incorrecta hacia las demás áreas, carencia de valor agregado.
Importante	Son los considerados vitales para la organización y son los primordiales para los clientes, la empresa debe considerar cuestiones de costo, tiempos de entrega, características del producto o servicio, etc.
Factible	Se deberán considerar varios factores tales como: el equipo, el costo, la influencia, el compromiso de la dirección, entre otros, para determinar si el proceso es factible de rediseño.

Fuente: Elaboración propia con base en (Hammer & Champy, 1994, p. 129)

### 3. Capítulo III Metodología

**3.1. Definición de investigación.** De acuerdo a diversos estudios realizados se puede decir que investigación es una actividad orientada a la recolección y análisis de la información para su aplicación con la finalidad de acrecentar los conocimientos de un determinado tema, esto se asemeja a la hecha por Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) que lo definen como “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.” (p. 4)

#### 3.2. Metodología

De acuerdo a la literatura estudiada la metodología de investigación que se manejará para éste caso práctico es la cualitativa en dónde de acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) la interpretan como “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p. 358), así pues, al utilizar este enfoque, él analista se convierte en participe de la investigación pues debe comprender e interpretar la información que es proporcionada por los implicados de acuerdo a su experiencia vivida.

Los autores R. Hernández, J. Fernández y M. Baptista 2014 destacan algunas características que se presentan en este estudio (p. 8):

1. Existe el planteamiento de un problema, sin que éste sea claramente definido.
2. Investigación basada en la lógica y proceso inductivo el cual parte del estudio de hechos o fenómenos particulares a conclusiones generales.
3. No se comprueba una hipótesis, lo que se busca es dar un resultado al planteamiento del problema.
4. Se realiza una recolección de datos que proporcionan los puntos de vista y perspectivas de los colaboradores sin que exista una medición.

5. Es un proceso flexible.
6. El enfoque es natural sin que haya manipulación de los resultados.
7. Los resultados obtenidos son meramente interpretativos.

**3.2.1. Técnica de investigación.** Se realizará una investigación de campo empleando las técnicas:

- 1) directa, con entrevistas de profundidad,
- 2) observación, con la finalidad de obtener información mediante el registro del comportamiento del personal sin que sea necesario establecer un proceso de comunicación y
- 3) documental, recopilando y analizando la documentación existente.

**3.2.2. Tipo de muestreo.** De acuerdo a la retórica de (Hernández et al., 2014) definen la muestra como “grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. sobre el cuál se habrá de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (p. 384). Comprendido el término se presenta lo tipos que pueden existir:

1. Participantes voluntarios. - personas que acceden a participar en el estudio de manera libre.
2. Expertos. - para estos estudios de busca la participación de personas expertas en un tema específico.
3. De caso tipo. - son individuos que proporcionan información de calidad teniendo como objetivo analizar los valores y experiencias de un grupo en cuestión.

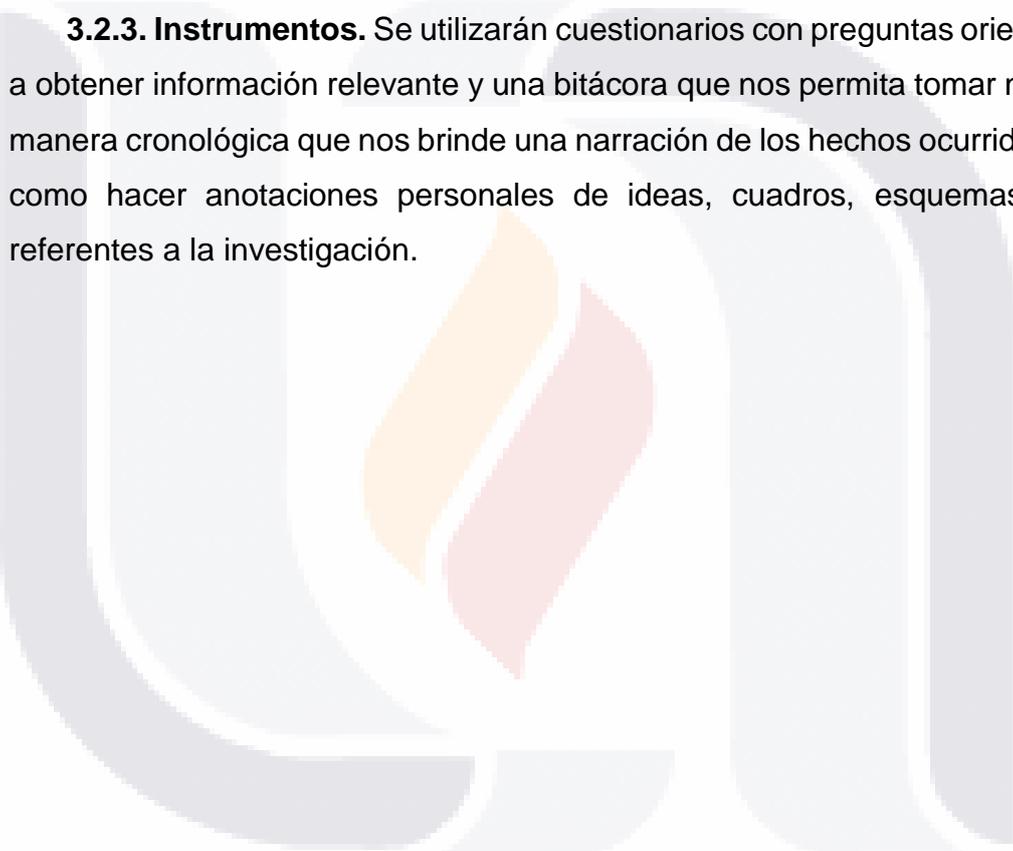
4. De cuotas. - por lo general son cuestionarios o entrevistas abiertas que se aplican en lugares públicos a personas para cubrir una cantidad específica de acuerdo a ciertas variables demográficas.
  
5. Orientadas a la investigación cualitativa. - éstas se dividen en:
  - Muestras diversas o de máxima variación. - su finalidad es presentar distintas perspectivas para localizar diferencias o particularidades.
  - Muestra homogéneas. - las personas a investigar deben contar con el mismo perfil y similitudes.
  - Muestras de cadenas o por redes. - se buscan individuos clave y estos a su vez proporcionan información de otras personas para amplificar la información.
  - Muestras de casos extremos. - son personas que poseen características muy distintas a la población común.
  - Muestras por oportunidad. - personas que están disponibles justo cuando el investigador los necesita.
  - Muestras teóricas o conceptuales. - son individuos que poseen información acerca de información teórica.
  - Muestras confirmativas. - tiene como finalidad sumar la información de nuevos casos para entender información con la que ya se cuenta.
  - Muestras de casos sumamente importantes o críticos para el problema analizado. - se toman personas que se considera aportan información muy relevante.
  - Muestras por conveniencia. - son individuos a los cuales se les tiene fácil acceso para la investigación.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Tomando en cuenta los tipos de muestra descritos, la presente investigación se realizará a los expertos de la empresa que cuenta con una población de tres integrantes:

1. Adriana Cruz Quiroga en el puesto de Gerente General
2. María del Carmen Cruz Quiroga como Auxiliar Administrativo
3. Carolina Ochoa Rodríguez recepcionista

**3.2.3. Instrumentos.** Se utilizarán cuestionarios con preguntas orientadas a obtener información relevante y una bitácora que nos permita tomar nota de manera cronológica que nos brinde una narración de los hechos ocurridos, así como hacer anotaciones personales de ideas, cuadros, esquemas, etc., referentes a la investigación.



#### 4. Capítulo IV Resultados de la intervención

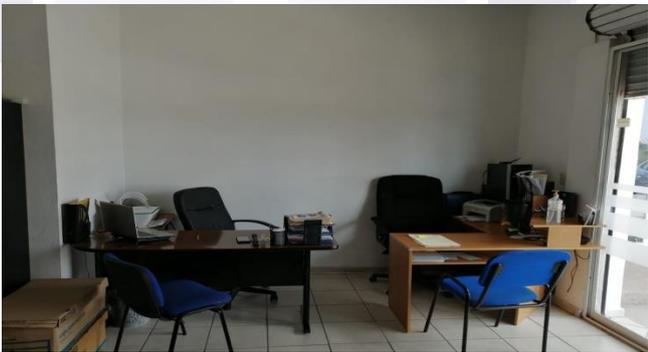
##### 4.1. Antecedentes de la inmobiliaria *Living Home*

La Inmobiliaria *Living Home* inicia operaciones en enero de 2007 con su única dueña y colaboradora la Señora Adriana Cruz Quiroga, en su oficina con domicilio en calle Juan Bautista la Salle número 112 local 1, fraccionamiento Villa Teresa de esta ciudad, dada el área de oportunidad que vio mientras trabajaba en una empresa dedicada al ramo de la construcción como asesora de ventas; inicialmente la inmobiliaria sólo ofrecía el servicio de administración de rentas de casas habitación y la misma labor la fue encaminando a ampliar el giro dedicándose a la venta de bienes inmuebles, ofreciendo servicios tales como gestoría, asesoría de créditos bancarios, de Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), de Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE), de Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Servidores Públicos del Estado de Aguascalientes (ISSSSPEA), de Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISFAM), Comisión Federal de Electricidad (CFE), además de valoración de viviendas para venta o renta, así como la actividad primaria con la que inicio su negocio.

Al día de hoy la inmobiliaria se compone de la Gerente General: Adriana Cruz Quiroga, Auxiliar administrativo: María del Carmen Cruz Quiroga y la Recepcionista: Carolina Ochoa Rodríguez.

4.1.1. Ficha técnica de la empresa.

**Tabla 4.** Ficha técnica de la inmobiliaria.

Nombre comercial de la inmobiliaria	<i>Living Home</i>
Logo	
Representante legal	Adriana Cruz Quiroga
RFC representante	CUQA 691105 4V6
Actividad económica	Venta, renta y administración de bienes inmuebles.
Dirección	Juan Bautista la Salle no. 112 local 1, fraccionamiento Villa Teresa, Aguascalientes, Ags.
Fotos oficina	 

	
E-mail	aaddrrii39@live.com
Teléfonos	Oficina. 449-912-12-59 Cel. 449-106-71-63
Fecha de inicio de actividades	Enero 2007

Fuente: Elaboración propia, 2020.

## 4.2. Gestión Inmobiliaria

**4.2.1. Servicios inmobiliarios ofrecidos.** Promoción de bienes inmuebles, renta y administración de propiedades y asesoría integral crediticia y jurídica.

### 4.2.2. Filosofía empresarial.

**Misión.** Brindar una atención especializada en materia de bienes raíces a nuestros clientes que les contribuya a decidir de manera óptima sobre la adquisición de un bien inmueble que cubra sus necesidades maximizando su rentabilidad patrimonial buscando de esta manera superar las expectativas de nuestros clientes y equipo de colaboradores.

**Visión.** Ampliar la participación del mercado inmobiliario en el Estado de Aguascalientes a través de la búsqueda constante de mejora en los procesos administrativos fomentando la calidad de nuestros servicios.

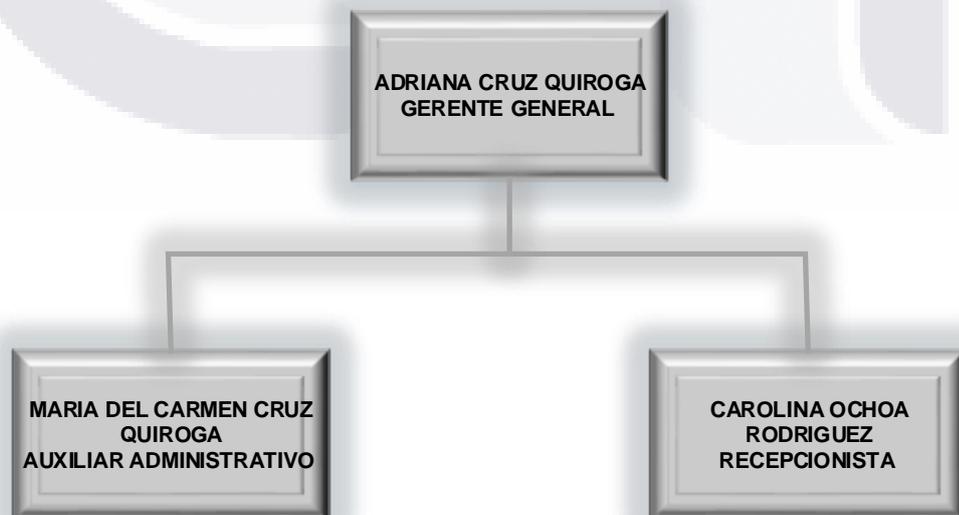
**Valores Empresariales.**

- 1.- Ética, tener una moral bien definida actuando con total rectitud en las operaciones diarias de la organización.
- 2.-Respeto, garantizar el respeto a cualesquiera personas que participe en la operación del negocio sobre sus opiniones socio-culturales, políticas o religiosas.
- 3.- Trabajo en equipo, realizar nuestras actividades de manera conjunta brindando a nuestros clientes la solución más óptima, certera y adecuada en todo momento.
- 4.- Comunicación, contar con una red de comunicación clara, abierta y objetiva para que todos los integrantes de la inmobiliaria sean partícipes para interactuar de manera libre.

**Objetivos.**

- Ser una empresa reconocida en el sector inmobiliario.
- Ofrecer un servicio especializado y de calidad que cumpla con las expectativas de los clientes.
- Tener un clima laboral satisfactorio

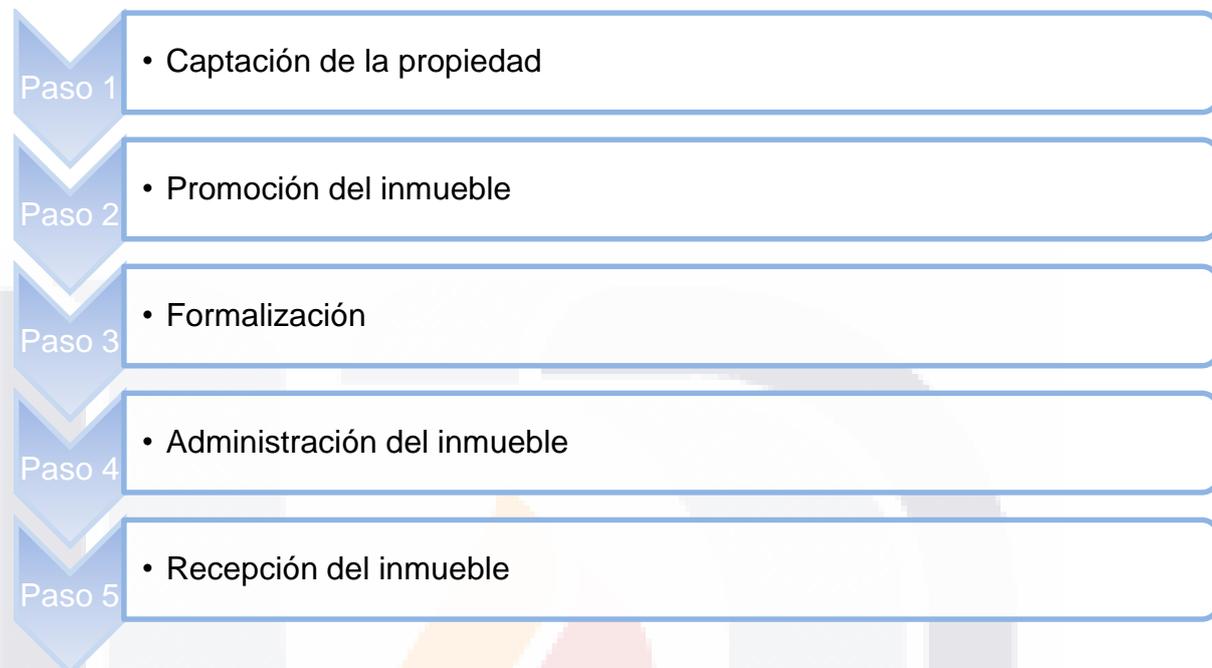
**Figura 2.** Organigrama Inmobiliaria *Living Home*.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

### 4.3. Proceso para la renta y administración de bienes inmuebles

**Figura 3.** Proceso para la renta y administración de bienes inmuebles



Fuente: Elaboración propia con base en (Krajewski et al., 2008; Zaratiegui, 1999)

#### 4.3.1. Descripción de cada fase.

##### Paso1

a.- Se agenda una cita con el dueño de la propiedad en la oficina o en el domicilio del inmueble a arrendar para darle a conocer los servicios ofrecidos, los cuáles constan de seleccionar un arrendatario lo más viable posible que cumpla con los requisitos que a continuación se detallan:

- 1) se firme contrato por un año
- 2) se cuente con aval con propiedad que radique en la ciudad
- 3) se deje un mes de depósito de garantía equivalente a un mes de renta
- 4) comprobación de ingresos que sea de 3 a 1 sobre el valor de renta

Así mismo, durante la vigencia del contrato la inmobiliaria se encargará de cobrar la renta y entregársela al dueño de la manera que se convenga (puede

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

ser en efectivo entregándosela en la oficina mediante firma de recibo que se deja en el expediente o mediante depósito bancario a la cuenta que éste nos indique y de igual manera se archivará el voucher en el expediente).

Además se supervisa que los servicios de agua y luz el inquilino los tenga al corriente, solicitándose de manera mensual o bimestral según corresponda, aunado a esto y como parte de la administración se brinda el servicio de supervisión y mantenimiento del inmueble pues si se requiere algún trabajo de fontanería, electricidad, pintura, resane, limpieza, etc. se tiene el contacto de personas dedicadas a cada uno de esos oficios para que realicen las debidas reparaciones con la supervisión de la inmobiliaria.

b.- Una vez aceptado el servicio ofrecido se procede a firmar el contrato de gestoría inmobiliaria (ver anexo 2) entre el dueño de la propiedad y la empresa para formalizar la operación, en el cuál se especifican los honorarios a pagar, así como la forma en que serán cobrados, también se le solicita al dueño que acredite la propiedad mediante copia de escritura, copia de predial o recibo del agua y se le pide que entregue el último recibo de luz y agua al corriente.

En caso de que no se acredite la propiedad con ninguno de anteriores documentos mencionados, personal de la inmobiliaria tendrá que verificar la propiedad consultándolo en Registro Público de la Propiedad (R.P.P.) llevando el nombre completo del cliente, así como la dirección del inmueble a promocionar.

c.- Se procede a tomar fotos del inmueble y se llena la ficha técnica del inmueble para el control de la propiedad (ver anexo 3).

## Paso 2

a.- Se coloca una manta con la frase escrita de “se renta” con el número telefónico de oficina y celular de la gerente de la inmobiliaria.

b.- Se sube la vivienda a las diferentes redes sociales (*Vivanuncios*, *Facebook*, de segunda mano).

c.- Se proporciona información vía telefónica o a través de las redes sociales a las personas interesadas comentando los requisitos solicitados.

d.- Se agendan citas con las personas interesadas para mostrar el inmueble.

## Paso 3

a.- Una vez que se cuenta con la persona perfilada se le recibe el dinero del depósito equivalente al mes de renta proporcionándole recibo con nombre y firma de quien recibe.

b.- Se le solicita al arrendatario copia de identificación oficial y de su aval, la comprobación de sus ingresos la cuál puede ser mediante recibo de nómina, constancia laboral o estado de cuenta bancario, copia de último predial del aval que acredite que cuenta con una propiedad para garantizar el arraigo en la ciudad.

c.- Se elabora contrato de arrendamiento (ver anexo 4) y doce pagarés correspondientes a 1 año.

d.- Se arma un expediente con la documentación proporcionada por el inquilino, el contrato, los pagarés y los últimos recibos pagados de agua y luz.

e.- Se cita al arrendatario con su aval en la propiedad en la fecha y hora convenida para la firma de la documentación que consta del contrato de arrendamiento y doce pagares, se lleva a cabo la entrega oficial y se les

explica todo lo referente al contrato, se recibe el pago del primer mes de renta y se le hace entrega de los últimos recibos pagados de agua y luz, así como del contrato firmado, también se le comenta al arrendatario acerca de la garantía de un mes que se tiene sobre la propiedad, por lo que si existiese algún desperfecto durante ese tiempo se realizan las reparaciones correspondientes a cuenta del arrendador.

f.- Se cita al arrendador en la oficina para que firme el contrato de arrendamiento.

#### Paso 4

a.- El arrendatario lleva el pago de la renta a la oficina en la fecha correspondiente dentro de los tres primeros días de su fecha de contrato y en contra pago recibe su pagaré previamente firmado, además deja recibos de agua y luz pagados según corresponda.

b.- De acuerdo a lo anteriormente convenido se realiza el depósito a la cuenta bancaria del arrendador o se le entrega su renta en la oficina firmando un recibo de entregado por la cantidad correspondiente.

c.- Durante la vigencia del contrato se está al pendiente de la vivienda y en caso de necesitar algún tipo de mantenimiento se organiza y canaliza el trabajo, la inmobiliaria de acuerdo a su experiencia determinará si el pago de la compostura corre a cargo del arrendador o del arrendatario o incluso de ambos, en caso de ser a cuenta del arrendador se le descuenta la cantidad de la reparación de su renta (previo consentimiento) y se le deposita el remanente.

#### Paso 5

a.- Un mes antes de vencimiento del contrato se pregunta a ambas partes si van a querer renovar el contrato, de no ser así se programa cita el día del vencimiento del mismo para la entrega oficial verificándose que todos los

servicios se encuentren al corriente y que la propiedad se encuentre en las mismas condiciones que se entregó.

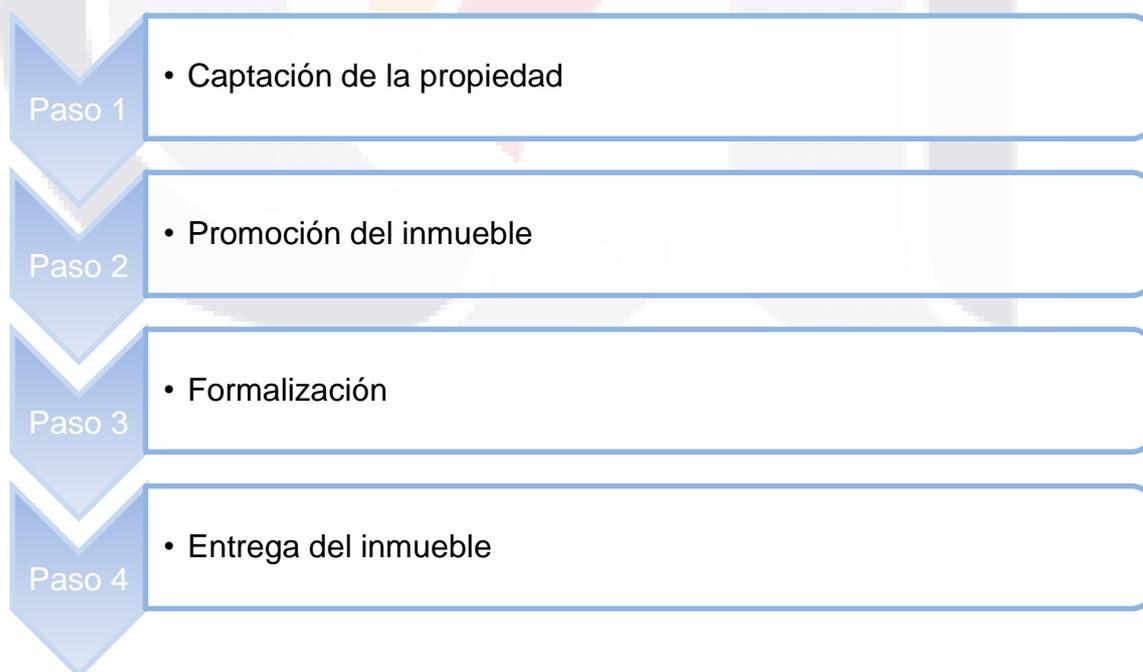
b.- De estar todo en orden se le devuelve al arrendatario el dinero de su depósito solicitándole firma de recibido, mismo que se queda en el expediente y se pasa a archivo muerto.

c.- Si el arrendador quiere continuar con los servicios de la inmobiliaria se regresa al paso 2.

Nota. - Otro servicio que ofrece la inmobiliaria a los clientes, es el pago de las contribuciones al inicio del año, descontando la cantidad de la renta previa autorización del dueño sin ningún costo de comisión extra.

#### 4.4. Proceso para la venta de bienes inmuebles

**Figura 4.** Proceso para la venta de bienes inmuebles



Fuente: Elaboración propia con base en (Krajewski et al., 2008; Zaratiegui, 1999)

#### 4.4.1. Descripción de cada fase.

##### Paso1

a.- Se concerta una cita con el dueño de la propiedad en la oficina o en el domicilio del inmueble para explicarle los servicios ofrecidos de promoción y venta del inmueble.

b.- Aceptadas las condiciones de la operación se firma un contrato entre el dueño de la propiedad y la inmobiliaria de la prestación de servicios (ver anexo 5) en el cuál se especifica los honorarios a pagar mismos que serán cobrados a la firma de la escritura que van desde un 3% hasta un 5% del valor de la operación dependiendo del cliente, asimismo se solicita al cliente acredite la propiedad mediante copia de escritura, copia de predial o recibo del agua, aunado se le pide que entregue el último recibo de luz y agua al corriente. Además, personal de la inmobiliaria verificará la propiedad consultándolo en Registro Público de la Propiedad (R.P.P.) llevando el nombre completo del cliente, así como la dirección del inmueble a promocionar.

c.- Se procede a tomar fotos del inmueble y se llena la ficha técnica del bien inmueble para el control de la propiedad (ver anexo 6).

##### Paso 2

a.- Se coloca una manta con la frase escrita de “se vende” con el número telefónico de oficina y celular de la gerente de la inmobiliaria.

b.- Se sube la vivienda a las diferentes redes sociales (*Vivanuncios*, Facebook, de segunda mano).

c.- Se da información vía telefónica o a través de las redes sociales a las personas interesadas comentando las características de la vivienda.

d.- Se concertan citas con las personas interesadas para mostrar el inmueble.

### Paso 3

a.- Se procede a firmar contrato de promesa de compra-venta entre el comprador y el vendedor (ver anexo 7), dónde se especifican todas las condiciones de la operación.

b.- El comprador le entrega al vendedor una cantidad de apartado misma que será de acuerdo a cada operación para formalizarla, entregándole a dicho comprador un recibo con el nombre y firma del vendedor.

c.- La inmobiliaria se encarga de la integración de los expedientes tanto del vendedor como del comprador de acuerdo al *check list* (ver anexo 8) de la institución que otorgará el crédito la cuál puede ser bancario, Instituto del fondo nacional para la vivienda de los trabajadores (INFONAVIT), Fondo de la vivienda del instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del Estado (Fovissste), Instituto de seguridad social para las fuerzas armadas mexicanas (ISSFAM), Instituto de seguridad y servicios sociales para los servidores públicos del Estado de Aguascalientes (ISSSSPEA), Comisión Federal de Electricidad (CFE), operación directa, etc.

d.- La inmobiliaria canaliza el expediente a la institución correspondiente en dónde se tramitará el crédito y le da seguimiento al mismo hasta tener la autorización.

e.- Una vez que el crédito se encuentra autorizado se procede a la elaboración del avalúo entregando un expediente con la documentación técnica de la vivienda a la institución con la que se está trabajando.

f.- Se entrega a la notaria que se encuentra dentro del padrón de la institución que otorga el préstamo, los expedientes tanto del vendedor como del comprador, así como el avalúo para la elaboración de la escritura de compra-venta.

g.- Si la operación es directa se solicitan de 2 a 3 presupuestos de los gastos notariales para que el comprador elija el que mejor le convenga y se integra el expediente con la documentación del comprador y del vendedor, así como la documentación técnica de la vivienda para canalizarlo directamente con la notaria elegida para que elaboren la escritura de compra-venta.

h.- La notaria da la fecha y hora en que se firmará la escritura de compra-venta y las partes interesadas se presentan para la formalización de la operación, presentándose con sus identificaciones correspondientes.

i.- La vivienda es liquidada si es operación directa el mismo día de la firma o puede variar dependiendo de la institución que otorgó el crédito como máximo 5 días hábiles.

#### Paso 4

a.- Se programa y se hace la entrega formal del inmueble, dónde se firma oficio de entrega (ver anexo 9) especificando que a partir de esa fecha el anterior dueño deja de ser responsable de la vivienda y de cualquier gasto que ésta genere, también se le entrega al comprador recibos de agua, luz y predial al corriente, así como un detalle que puede ser canasta de fruta, chocolates, un vino, etc.

b.- El vendedor realiza transferencia bancaria a la cuenta que le asigne la inmobiliaria para que finiquite los honorarios de la misma que previamente fueron acordados.

4.5. Manual administrativo de inmobiliaria *Living Home*

	<b>MANUAL ADMINISTRATIVO</b>	<b>Código:</b> MA01
		<b>Año:</b> 2020
		<b>Página:</b> 01
<p>INMOBILIARIA <i>VIVING HOME</i></p> 		
<b>Elaborado:</b> _____	<b>Revisado:</b> _____	<b>Autorizado:</b> _____

	<b>MANUAL ADMINISTRATIVO</b>	<b>Código:</b>	MA01
		<b>Año:</b>	2020
		<b>Página:</b>	02

**Introducción:**

Nuestro manual administrativo tiene como finalidad servir de consulta y guía para el personal que labora en Inmobiliaria *Living Home* sobre los procesos administrativos que se realizan, con el propósito de que se tenga claridad en cada una de las actividades que ahí se efectúan, encauzándose en la determinación de actividades y responsabilidades, que le permitan a la empresa alcanzar sus objetivos. En el documento se describe la filosofía empresarial, tales como lo es la misión, la visión, los valores empresariales, objetivos y la estructura organizacional de cada miembro de la empresa para determinar las funciones y responsabilidades.

Cabe señalar que el contenido del manual administrativo queda sujeto a modificaciones toda vez que sea necesario esto con la finalidad de que continúe siendo un instrumento eficiente y actualizado.

**Objetivos del Manual Administrativo:**

- Dar a conocer la filosofía empresarial a los empleados de Inmobiliaria *Living Home* para el logro de sus objetivos.
- Descripción de funciones y actividades a cada nivel jerárquico de la empresa para dar cumplimiento puntual a cada una de las responsabilidades.
- Mejorar la productividad dentro de la organización.

<b>Elaborado:</b> _____	<b>Revisado:</b> _____	<b>Autorizado:</b> _____
----------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>MARCO JURÍDICO</b>	<b>Código:</b> MJ01
		<b>Año:</b> 2020
		<b>Página:</b> 03
<p><b>MARCO JURÍDICO DE OPERACIÓN</b></p> <p><b>1. LEYES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley de Hacienda del Municipio de Aguascalientes, Ags. (Secretaria General de Gobierno, 2018)</li> <li>➤ Ley de Ingresos de Municipio de Aguascalientes, Ags. para el ejercicio fiscal 2020 (Morán, 2019)</li> <li>➤ Ley de impuesto sobre la renta (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021)</li> <li>➤ Ley federal de protección de datos personales en posesión de los particulares (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Union, 2010)</li> <li>➤ Ley federal de transparencia y acceso a la información pública (Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, 2017)</li> </ul> <p><b>2. CÓDIGOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Código civil del Estado de Aguascalientes (H. Congreso del Estado de Aguascalientes, 2016)</li> </ul> <p><b>3. REGLAMENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reglamento de Registro Público de la Propiedad y del Comercio de Aguascalientes (Reynoso, 2013)</li> </ul>		
Elaborado: _____	Revisado: _____	Autorizado: _____

	<b>GLOSARIO</b>	<b>Código:</b> GL01
		<b>Año:</b> 2020
		<b>Página:</b> 04
<p><b>GLOSARIO</b></p> <p>Para el presente manual se entenderá por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. INFONAVIT. - Instituto del fondo nacional para la vivienda de los trabajadores</li> <li>2. FOVISSSTE. - Fondo de la vivienda del Instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del Estado</li> <li>3. ISFAM. – Instituto de seguridad social para las fuerzas armadas mexicanas</li> <li>4. CFE. – Comisión Federal de Electricidad</li> <li>5. INSTITUCIÓN BANCARIA. – Bananex, Bancomer, Santander, Banorte, Scotiabank, HSBC, Banco del Bajío, Banregio, etc.</li> <li>6. ISSSSPEA. – Instituto de seguridad y servicios sociales para los servidores públicos del Estado de Aguascalientes</li> <li>7. ISR. – Impuesto sobre la renta</li> <li>8. ISABI. – Impuesto sobre la adquisición de bienes inmuebles</li> <li>9. RPP. – Registro Público de la Propiedad</li> <li>10. ARRENDADOR. – persona que cede el uso de manera temporal de un bien inmueble a cambio de una remuneración</li> <li>11. ARRENDATARIO. – persona que hace el uso de un bien inmueble a cambio de un determinado precio</li> <li>12. VIVANUNCIOS. - portal de internet para promocionar propiedades inmobiliarias</li> <li>13. DE SEGUNDA MANO. - página web para anuncios clasificados</li> <li>14. FACEBOOK.- red social para promocionar</li> </ol>		
Elaborado: _____	Revisado: _____	Autorizado: _____

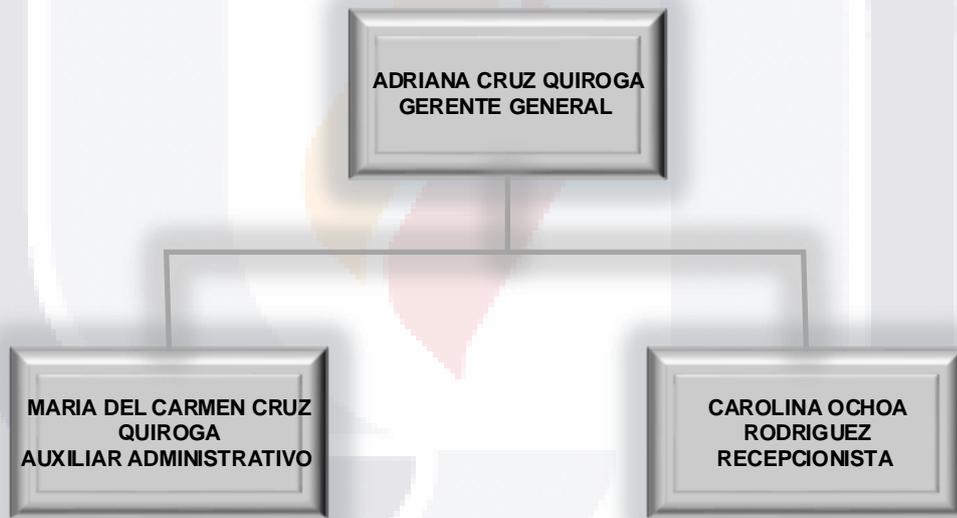
	<b>FILOSOFIA EMPRESARIAL</b>	<b>Código:</b>	FE01
		<b>Año:</b>	2020
		<b>Página:</b>	05
<p><b>Misión.</b> Brindar una atención especializada en materia de bienes raíces a nuestros clientes que les contribuya a decidir de manera óptima sobre la adquisición de un bien inmueble que cubra sus necesidades maximizando su rentabilidad patrimonial buscando de esta manera superar las expectativas de nuestros clientes y equipo de colaboradores.</p> <p><b>Visión.</b> Ampliar la participación del mercado inmobiliario en el Estado de Aguascalientes a través de la búsqueda constante de mejora en los procesos administrativos fomentando la calidad de nuestros servicios.</p> <p><b>Valores Empresariales.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Ética, tener una moral bien definida actuando con total rectitud en las operaciones diarias de la organización.</li> <li>2.-Respeto, garantizar el respeto a cualquiera persona que participe en la operación del negocio sobre sus opiniones socio-culturales, políticas o religiosas.</li> <li>3.- Trabajo en equipo, realizar nuestras actividades de manera conjunta brindando a nuestros clientes una solución óptima, certera y adecuada en todo momento.</li> <li>4.- Comunicación, contar con una red de comunicación clara, abierta y objetiva para que todos los integrantes de la inmobiliaria sean partícipes para interactuar de manera libre.</li> </ol>			
Elaborado: _____	Revisado: _____	Autorizado: _____	

	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Código:</b>	EO01
		<b>Año:</b>	2020
		<b>Página:</b>	06

**Objetivos.**

- Ser una empresa reconocida en el sector inmobiliario.
- Ofrecer un servicio especializado y de calidad que cumpla con las expectativas de los clientes.
- Tener un clima laboral satisfactorio

Organigrama Inmobiliaria *Living Home*.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

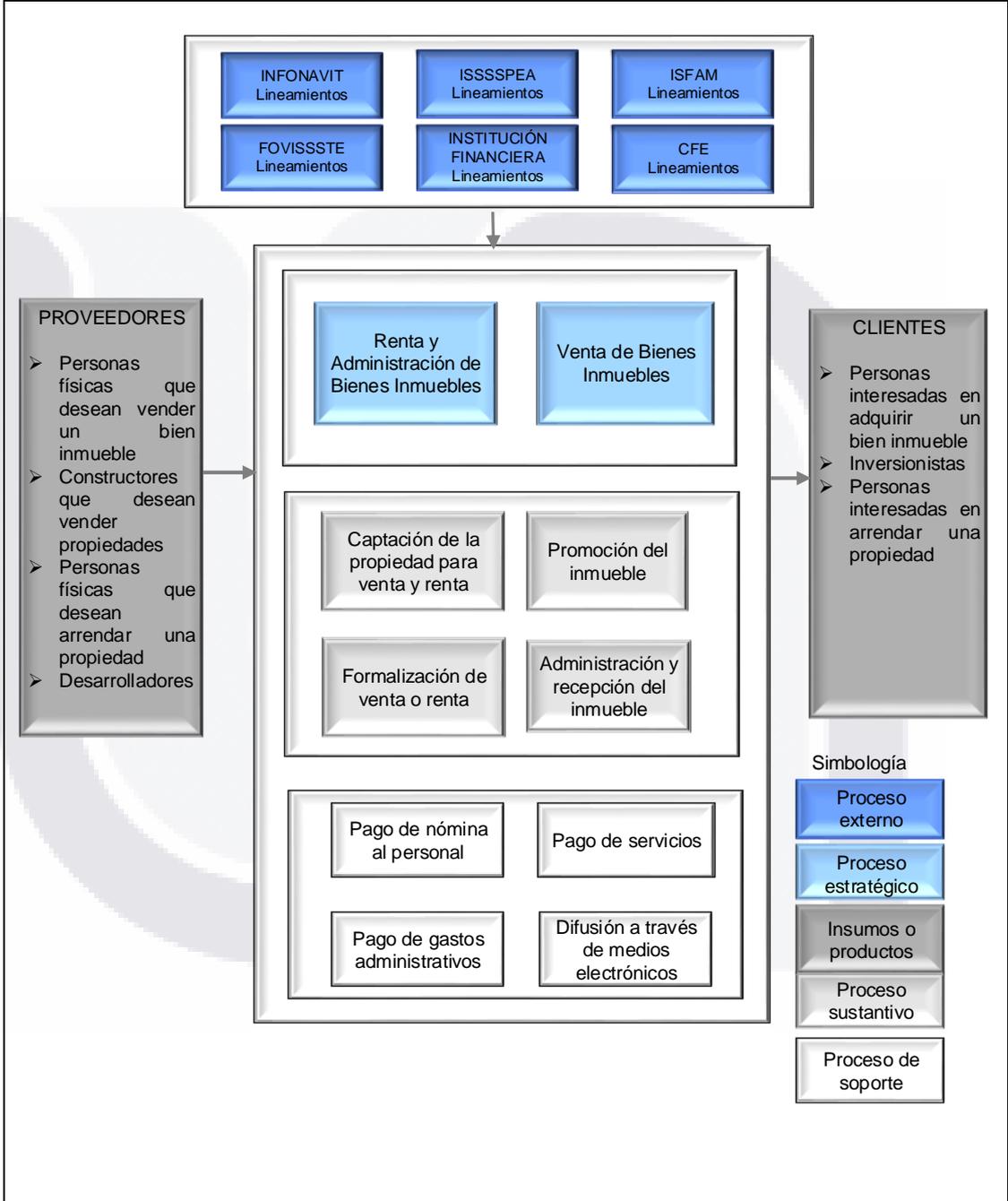
Elaborado: _____	Revisado: _____	Autorizado: _____
---------------------	--------------------	----------------------

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	<b>Código:</b>	DP01
		<b>Año:</b>	2020
		<b>Página:</b>	07
<b>Puesto:</b>	Gerente General		
<b>Escolaridad:</b>	Licenciatura en área administrativa		
<b>Experiencia previa:</b>	2 años		
<b>Habilidades y Actitudes:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Liderazgo de equipo</li> <li>➤ Capacidad de negociación</li> <li>➤ Conocimiento de gestión y productos financieros</li> <li>➤ Destrezas para atención al cliente</li> <li>➤ Percepción de precios en el mercado</li> <li>➤ Toma de decisiones</li> </ul>		
<b>Horario laboral:</b>	De lunes a viernes de 10hrs a 14hrs y de 15hrs a 19hrs y sábados de 10hr a 14hrs		
<b>Objetivo del puesto:</b>	Maximizar los recursos de la inmobiliaria apegándose a los objetivos de la misma.		
<b>Descripción de funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promoción y captación de nuevos clientes</li> <li>➤ Revisión de propuestas de servicio y apoyo a la gestión de los clientes</li> <li>➤ Supervisar la rentabilidad y el estado de las propiedades de los clientes</li> <li>➤ Selección de nuevos inquilinos a través de diversos filtros para la renta de bienes inmuebles</li> <li>➤ Brindar asesoría a los clientes para que adquieran un bien inmueble que cumpla con las expectativas solicitadas</li> <li>➤ Entrega de propiedades arrendadas o vendidas</li> </ul>			
<b>Elaborado:</b> <hr style="width: 20%; margin: 5px auto;"/>	<b>Revisado:</b> <hr style="width: 20%; margin: 5px auto;"/>	<b>Autorizado:</b> <hr style="width: 20%; margin: 5px auto;"/>	

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	<b>Código:</b>	DP02
		<b>Año:</b>	2020
		<b>Página:</b>	08
<b>Puesto:</b>	Auxiliar Administrativo		
<b>Escolaridad:</b>	Carrera técnica administrativa		
<b>Experiencia previa:</b>	1 año		
<b>Habilidades y Actitudes:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocimientos generales de Microsoft</li> <li>➤ Dinámico y proactivo</li> <li>➤ Espíritu de servicio</li> <li>➤ Manejo de la información de forma confidencial</li> <li>➤ Organizado</li> </ul>		
<b>Horario laboral:</b>	De lunes a viernes de 10hrs a 14hrs y de 15hrs a 19hrs y sábados de 10hr a 14hrs		
<b>Objetivo del puesto:</b>	Administrar de manera óptima los recursos para contribuir al logro de los objetivos establecidos.		
<b>Descripción de funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toma de fotografías de los inmuebles y llenado de las fichas técnicas</li> <li>➤ Coordinar con el personal externo de mantenimiento la reparación de los bienes administrados</li> <li>➤ Realizar movimientos bancarios</li> <li>➤ Elaboración de expedientes de los clientes</li> <li>➤ Recepción de dinero</li> <li>➤ Dar informes sobre las propiedades en venta y renta</li> <li>➤ Atención de los clientes acompañándolos a la escrituración en la notaria correspondiente</li> <li>➤ Gestionar trámites en las dependencias correspondientes</li> <li>➤ Entrega de propiedades arrendadas o vendidas</li> </ul>			
<b>Elaborado:</b> <hr style="width: 100%;"/>	<b>Revisado:</b> <hr style="width: 100%;"/>	<b>Autorizado:</b> <hr style="width: 100%;"/>	

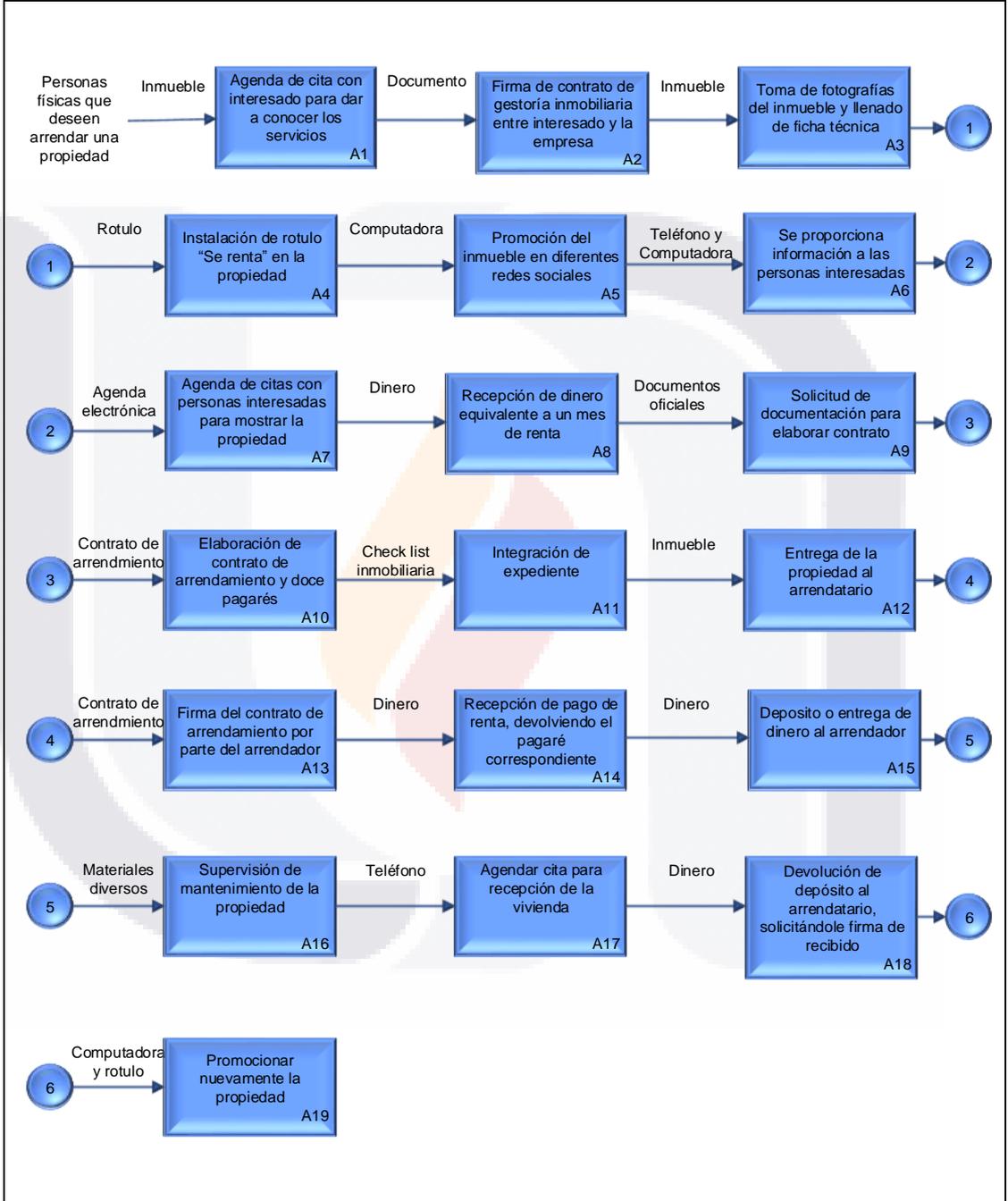
	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	<b>Código:</b>	DP03
		<b>Año:</b>	2020
		<b>Página:</b>	09
<b>Puesto:</b>	Recepcionista		
<b>Escolaridad:</b>	Carrera técnica o bachillerato		
<b>Experiencia previa:</b>	6 meses		
<b>Habilidades y Actitudes:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocimientos generales de Microsoft</li> <li>➤ Facilidad de palabra</li> <li>➤ Dinámico y proactivo</li> <li>➤ Espíritu de servicio</li> <li>➤ Manejo de la información de forma confidencial</li> <li>➤ Organizado</li> </ul>		
<b>Horario laboral:</b>	De lunes a viernes de 10hrs a 14hrs y de 15hrs a 19hrs y sábados de 10hr a 14hrs		
<b>Objetivo del puesto:</b>	Desarrollar actividades secretariales y administrativas con responsabilidad en el manejo de la información.		
<b>Descripción de funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender, responder y llevar control de las llamadas telefónicas</li> <li>➤ Elaboración de expedientes de los clientes</li> <li>➤ Organizar, actualizar y mantener un adecuado control de los documentos del archivo</li> <li>➤ Recepción de dinero</li> <li>➤ Dar informes sobre las propiedades en venta y renta</li> <li>➤ Atender de manera amable, rápida y eficiente las peticiones de los clientes</li> </ul>			
<b>Elaborado:</b> <hr style="width: 150px; margin: 5px auto;"/>	<b>Revisado:</b> <hr style="width: 150px; margin: 5px auto;"/>	<b>Autorizado:</b> <hr style="width: 150px; margin: 5px auto;"/>	

	<b>MAPA GENERAL DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> MG01
		<b>Año:</b> 2020
		<b>Página:</b> 10



<b>Elaborado:</b> _____	<b>Revisado:</b> _____	<b>Autorizado:</b> _____
----------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>MAPA DE PROCESO DE RENTA Y ADMINISTRACION DE BIENES INMUEBLES</b>	<b>Código:</b>	MP01
		<b>Año:</b>	2020
		<b>Página:</b>	11



<b>Elaborado:</b> _____	<b>Revisado:</b> _____	<b>Autorizado:</b> _____
----------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE RENTA Y ADMINISTRACIÓN</b>			<b>Código:</b>	CP01
				<b>Año:</b>	2020
				<b>Página:</b>	12
Proceso:		Renta y administración de bienes inmuebles			
Paso 1)		Captación de la propiedad			
Componentes	1	2	3		
Actividad	Se agenda cita con el interesado para darle a conocer nuestros servicios	Firma de contrato de gestoría inmobiliaria entre interesado y la empresa	Se procede a tomar fotografías del inmueble y se llena ficha técnica		
Proveedores	Personas que desean dar en arrendamiento un bien inmueble	Abogado que elabora el contrato de gestoría	N/A		
Insumo	Inmueble	Documento	Inmueble		
Lineamiento	Escritura de propiedad	Código civil, de la prestación de servicios	N/A		
Responsable	Gerente general	Gerente general	Auxiliar administrativo		
Tiempo	1 hr	10 min	30 min		
Documento	N/A	Contrato gestoría inmobiliaria (anexo 2)	Ficha técnica (anexo 3)		
Cliente	Personas interesadas en arrendar una propiedad	N/A	N/A		
Elaborado:		Revisado:		Autorizado:	
_____		_____		_____	

		<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE RENTA Y ADMINISTRACIÓN</b>			<b>Código:</b> CP02
					<b>Año:</b> 2020
					<b>Página:</b> 13
Paso 2)		Promoción del inmueble			
Componente	4	5	6	7	
Actividad	Se coloca un rotulo de “Se renta” en la propiedad con el teléfono de la oficina y el celular del gerente general	Se sube la vivienda a diferentes redes sociales	Se proporciona información a las personas interesadas dando a conocer lo requisitos solicitados por la inmobiliaria	Se agendan citas con las personas interesadas para mostrar el inmueble	
Proveedores	N/A	Facebook, vivanuncios, de segunda mano	N/A	N/A	
Insumo	Rotulo	Computadora	Teléfono y computadora	Agenda electrónica	
Lineamiento	N/A	N/A			
Responsable	Auxiliar administrativo	Auxiliar administrativo	Recepcionista	Recepcionista	
Tiempo	1 hr	45 min	De 9 a 20 hrs	De 9 a 20 hrs	
Documento	N/A	N/A	N/A	N/A	
Cliente	N/A	N/A	N/A	N/A	
Elaborado:		Revisado:		Autorizado:	
_____		_____		_____	

	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE RENTA Y ADMINISTRACIÓN</b>			<b>Código:</b>	CP03
				<b>Año:</b>	2020
				<b>Página:</b>	14
Paso 3)		Formalización			
Componente	8	9	10		
Actividad	Recepción de depósito equivalente a un mes de renta	Solicitud de copia de INE de interesado y aval, comprobantes de ingresos del titular del contrato y copia de último predial pagado del aval	Elaboración de contrato de arrendamiento y doce pagarés		
Proveedores	N/A	N/A	N/A		
Insumo	Dinero	Documentos oficiales	N/A		
Lineamiento	N/A	N/A	N/A		
Responsable	Auxiliar administrativo	Recepcionista	Recepcionista		
Tiempo	10 min	10 min	20 min		
Documento	Recibo de dinero	INE Comprobante de ingresos Copia predial	Contrato de arrendamiento (anexo 4)		
Cliente	Personas interesadas en arrendar una propiedad	Personas interesadas en arrendar una propiedad	N/A		
Elaborado:		Revisado:		Autorizado:	
_____		_____		_____	

	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE RENTA Y ADMINISTRACIÓN</b>			<b>Código:</b> CP04
				<b>Año:</b> 2020
				<b>Página:</b> 15
Componente	11	12	13	
Actividad	Integración de expediente	Entrega del bien inmueble al arrendatario	Firma de contrato de arrendamiento por parte del arrendador	
Proveedores	N/A	N/A	Dueño de la propiedad	
Insumo	Check list Inmobiliaria Living Home	Inmueble	N/A	
Lineamiento	N/A	N/A	N/A	
Responsable	Recepcionista	Auxiliar administrativo	Recepcionista	
Tiempo	30 min	45 min	10 min	
Documento	Folder, broche bacco, etiqueta	Contrato de arrendamiento (anexo 4), pagares	Contrato de arrendamiento (anexo 4)	
Cliente	Personas interesadas en arrendar una propiedad	Personas interesadas en arrendar una propiedad	N/A	
Elaborado:		Revisado:		Autorizado:
_____		_____		_____

	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE RENTA Y ADMINISTRACIÓN</b>			<b>Código:</b> CP05
				<b>Año:</b> 2020
				<b>Página:</b> 16
Paso 4)		Administración del inmueble		
Componente	14	15	16	
Actividad	Recepción de pago de la renta, devolviendo pagaré correspondiente	Depósito de la renta a la cuenta bancaria del arrendador o entrega de dinero en efectivo con firma de recibo	Supervisión de mantenimiento de la propiedad	
Proveedores	N/A	Personas que desean dar en arrendamiento un bien inmueble	Personal dedicado a un oficio como fontanería, electricidad, pintura, etc.	
Insumo	Dinero	Dinero	Materiales diversos	
Lineamientos	N/A	N/A	N/A	
Responsable	Recepcionista	Auxiliar administrativo	Gerente general	
Tiempo	10 min	30 min	Variable	
Documento	Pagaré	Voucher, recibo de dinero	Comprobantes de gastos de mantenimiento	
Cliente	Personas interesadas en arrendar una propiedad	N/A	Inmobiliaria <i>Living Home</i>	
Elaborado: _____		Revisado: _____		Autorizado: _____

	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE RENTA Y ADMINISTRACIÓN</b>			<b>Código:</b> CP06
				<b>Año:</b> 2020
				<b>Página:</b> 17
Paso 5)		Recepción del inmueble		
Componentes	17	18	19	
Actividad	Programar cita para la recepción de la propiedad	Devolución de depósito al arrendatario solicitándole firma de recibido	Trabajar nuevamente el bien inmueble regresando al paso dos de promoción del inmueble	
Proveedores	N/A	N/A	Facebook, vivanuncios, de segunda mano	
Insumo	Teléfono	Dinero	Computadora y rotulo	
Lineamientos	N/A	N/A	N/A	
Responsables	Auxiliar administrativo	Auxiliar administrativo	Gerente general	
Tiempo	10 min	10 min	De 9 a 20 hrs	
Documento	Agenda electrónica	Recibo de dinero	N/A	
Cliente	Personas interesadas en arrendar una propiedad	Personas interesadas en arrendar una propiedad	Personas interesadas en arrendar una propiedad	
Elaborado:		Revisado:		Autorizado:
_____		_____		_____

	<b>POLITICAS DE OPERACIÓN Y REGISTROS GENERADOS</b>	<b>Código:</b>	PR01
		<b>Año:</b>	2020
		<b>Página:</b>	18

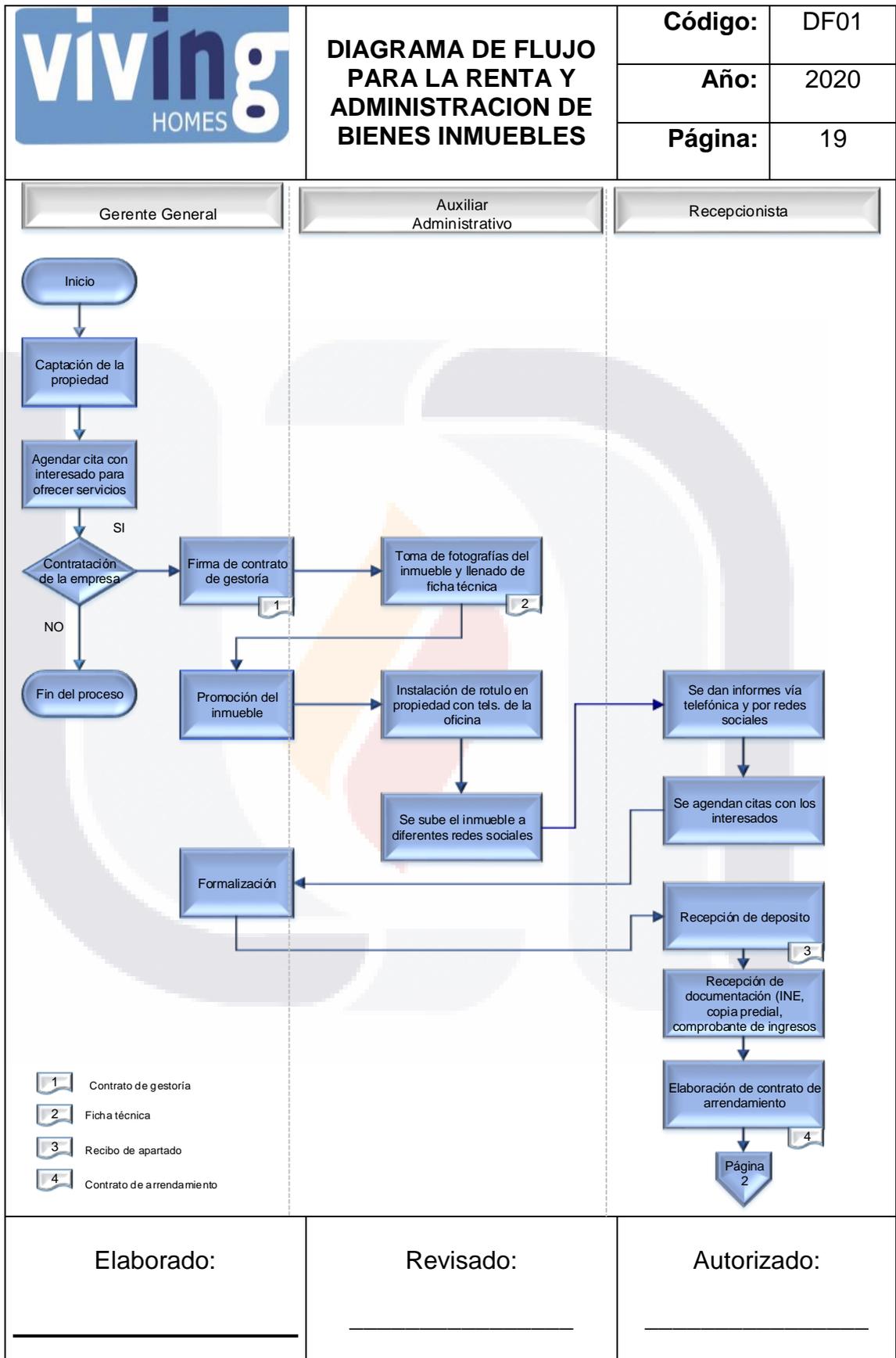
**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

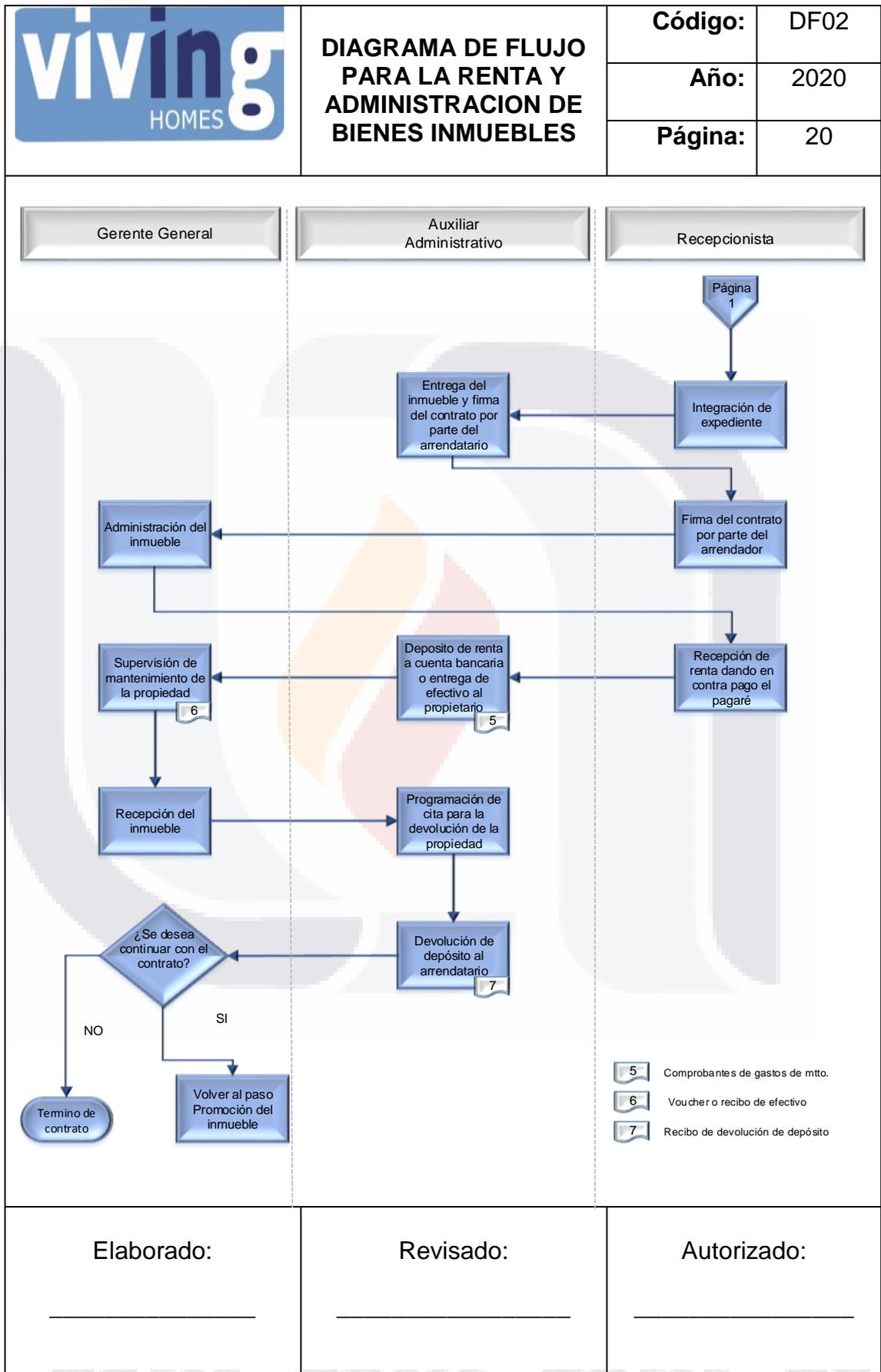
1. Se deberá cotejar con la copia de la escritura del inmueble entregada por el cliente que está contratando los servicios de la inmobiliaria que es el dueño de la propiedad en cuestión, esto directamente en la oficina de Registro Público de la Propiedad (R.P.P.)
2. Se deberá cumplir con los requisitos indispensables de firma de contrato por un año, un mes de depósito como garantía, aval con propiedad que radique en la ciudad y comprobación de ingresos, en caso de faltar con alguno de estos requisitos se estudiará cada arrendatario según sea el caso
3. Se devolverá el depósito de garantía dentro de los 15 días posteriores a la recepción de la propiedad en caso de así aplicar
4. Se harán visitas semestrales dentro de la propiedad para la supervisión de las condiciones del inmueble
5. Todo mantenimiento a realizarse deberá de hacerse previa autorización del propietario

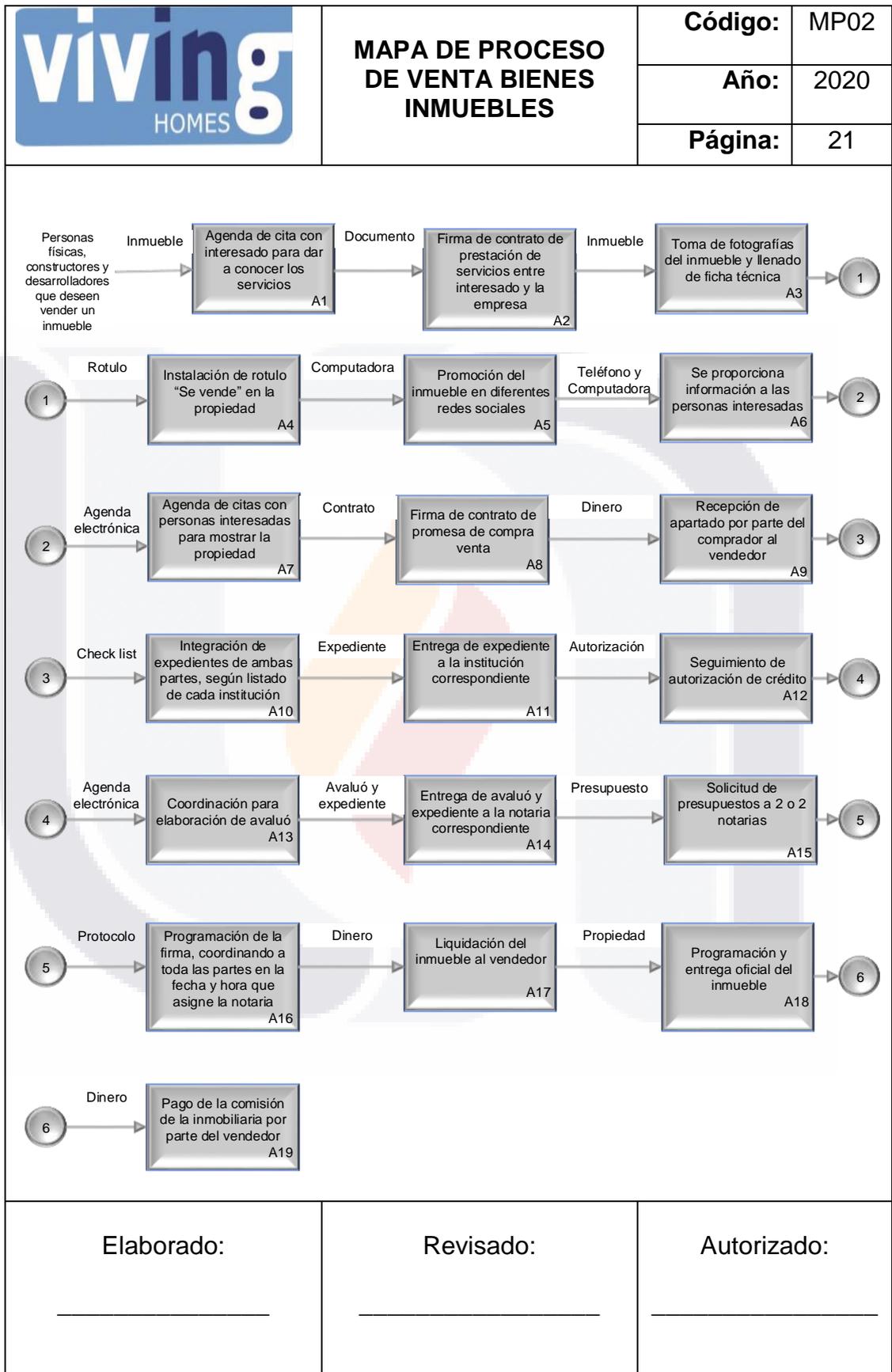
**REGISTROS GENERADOS**

1. Contrato de gestoría inmobiliaria (anexo 2)
2. Elaboración de ficha técnica del inmueble (anexo 3)
3. Recibo de apartado
4. Contrato de arrendamiento (anexo 4)
5. Comprobantes de gastos de mantenimiento
6. Voucher bancario o recibo de efectivo de renta correspondiente
7. Supervisión de pago de servicios (agua y luz) de manera mensual o bimestral según corresponda

Elaborado:  _____	Revisado:  _____	Autorizado:  _____
-------------------------	------------------------	--------------------------







	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE VENTA</b>		<b>Código:</b>	CP07
			<b>Año:</b>	2020
			<b>Página:</b>	22
Proceso:		Venta de bienes inmuebles		
Paso 1)		Captación de la propiedad		
Componente	1	2	3	
Actividad	Se agenda cita con el interesado para darle a conocer nuestros servicios	Firma de contrato de prestación de servicios entre interesado y la empresa	Se procede a tomar fotografías del inmueble y se llena ficha técnica	
Proveedores	Personas que desean vender un bien inmueble, constructores, desarrolladores	Abogado que elabora el contrato de prestación de servicios	N/A	
Insumo	Inmueble	Documento	Inmueble	
Lineamiento	Protocolo de propiedad	Código civil, de la prestación de servicios, Ley ISR E ISABI	N/A	
Responsable	Gerente general	Gerente general	Auxiliar administrativo	
Tiempo	1 hr	10 min	30 min	
Documento	N/A	Contrato prestación de servicios (anexo 5)	Ficha técnica (anexo 6)	
Cliente	Personas interesadas en adquirir una propiedad e inversionistas	N/A	N/A	
Elaborado:		Revisado:		Autorizado:
_____		_____		_____

	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE VENTA</b>			<b>Código:</b> CP08
				<b>Año:</b> 2020
				<b>Página:</b> 23
Paso 2)		Promoción del inmueble		
Componente	4	5	6	7
Actividad	Se coloca un rotulo de “Se vende” en la propiedad con el teléfono de la oficina y el celular del gerente general	Se sube la vivienda a diferentes redes sociales	Se proporciona información vía telefónica y a través de las redes sociales a las personas interesadas dando a conocer las características de la vivienda	Se agendan citas con las personas interesadas para mostrar el inmueble
Proveedores	N/A	Facebook, vivanuncios, de segunda mano	N/A	N/A
Insumo	Rotulo	Computadora	Teléfono y computadora	Agenda electrónica
Lineamiento	N/A	N/A		
Responsable	Auxiliar administrativo	Auxiliar administrativo	Recepcionista	Recepcionista
Tiempo	1 hr	45 min	De 9 a 20 hrs	De 9 a 20 hrs
Documento	N/A	N/A	N/A	N/A
Cliente	N/A	N/A	N/A	N/A
Elaborado: _____		Revisado: _____		Autorizado: _____

	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE VENTA</b>				<b>Código:</b>	CP09
					<b>Año:</b>	2020
					<b>Página:</b>	24
Paso 3)		Formalización				
Componente	8	9	10	11		
Actividad	Firma de contrato de promesa de compra-venta	Recepción de apartado por parte del comprador al vendedor	Integración de expedientes de ambas partes según listado de cada institución	Entrega de expediente a la institución correspondiente		
Proveedor	Abogado que elabora el contrato de promesa de compra-venta	Personas que desean vender un bien inmueble, constructores, desarrolladores	Institución financiera otorgante del crédito hipotecario	Institución financiera otorgante del crédito hipotecario		
Insumo	Contrato	Dinero	Check list	Expediente		
Lineamiento	Código civil, de la adquisición de un bien inmueble	N/A	De acuerdo a cada Institución crediticia	De acuerdo a cada Institución crediticia		
Responsable	Gerente general	Gerente general	Auxiliar administrativo	Auxiliar administrativo		
Tiempo	30 min	5 min	1 hr	1 hr		
Documento	Contrato de promesa de compra-venta (anexo 7)	Recibo de dinero	Folder, broche bacco, etiqueta, check list (anexo 8)	Acuse de recibido		
Cliente	Personas interesadas en adquirir una propiedad e inversionistas	Personas interesadas en adquirir una propiedad e inversionistas	Persona que vende y que compra una propiedad	Persona que vende y que compra una propiedad		
Elaborado:		Revisado:		Autorizado:		
_____		_____		_____		

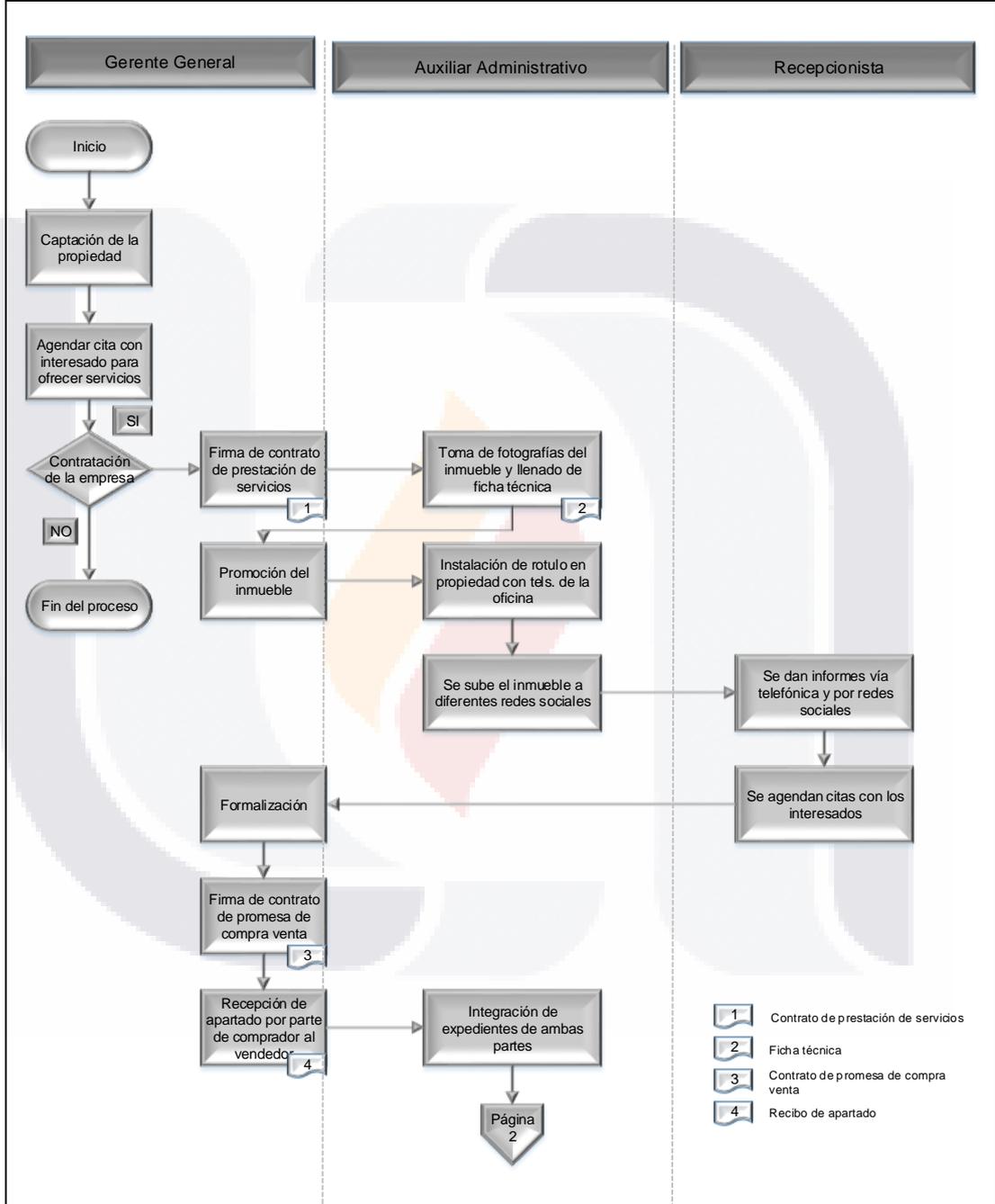
	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE VENTA</b>		<b>Código:</b> CP10
			<b>Año:</b> 2020
			<b>Página:</b> 25
Componente	12	13	14
Actividad	Seguimiento de autorización de crédito	Coordinación para elaboración de avalúo	Entrega de avalúo y expediente a la notaria correspondiente
Proveedor	Institución financiera otorgante del crédito hipotecario	Unidad de valuación designada por cada Institución crediticia	Notaria designada por cada Institución crediticia
Insumo	Autorización	Agenda electrónica	Avaluó y expediente
Lineamiento	De acuerdo a cada Institución crediticia	De acuerdo a cada unidad de valuación	De acuerdo a cada Institución crediticia
Responsable	Auxiliar administrativo	Auxiliar administrativo	Auxiliar administrativo
Tiempo	Hasta 5 días hábiles	Hasta 5 días hábiles	1 día
Documento	Autorización crediticia	Avaluó	Expediente y avalúo
Cliente	Personas interesadas en adquirir una propiedad e inversionistas	Persona, constructora o desarrollador que vende una propiedad	Persona que vende y que compra una propiedad
Elaborado: _____		Revisado: _____	Autorizado: _____

	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE VENTA</b>		<b>Código:</b> CP11
			<b>Año:</b> 2020
			<b>Página:</b> 26
Componente	15	16	17
Actividad	Si la operación es directa se solicitan presupuestos a 2 o 3 notarias de gastos	Programación de firma coordinando todas las partes en la fecha y hora que fije la notaria	Liquidación del inmueble al vendedor
Proveedor	Notaria	Notaria e Institución crediticia (en su caso)	Persona en una propiedad
Insumo	Presupuestos	Protocolo	Dinero
Lineamiento	De acuerdo a cada notaria	De acuerdo a cada notaria e Institución crediticia (en su caso)	N/A
Responsable	Auxiliar administrativo	Gerente general	Gerente general
Tiempo	1 día	2 hr	Hasta 5 días hábiles
Documento	Presupuestos	Agenda electrónica	Comprobante bancario
Cliente	Persona que vende y que compra una propiedad	Persona, constructora o desarrollador que vende una propiedad	Persona, constructora o desarrollador que vende una propiedad
Elaborado: _____		Revisado: _____	Autorizado: _____

	<b>COMPONENTES DEL PROCESO DE VENTA</b>		<b>Código:</b>	CP12
			<b>Año:</b>	2020
			<b>Página:</b>	27
Paso 4)	Entrega del inmueble			
Componente	18	19		
Actividad	Programación y entrega formal del inmueble	Pago de comisión a la inmobiliaria por parte del vendedor		
Proveedor	N/A	Persona, constructora o desarrollador que vende una propiedad		
Insumo	Propiedad	Dinero		
Lineamiento	N/A	Contrato de prestación de servicios entre interesado y la empresa		
Responsable	Gerente general	Gerente general		
Tiempo	1 hr	Hasta 24 hrs después de liquidación del inmueble al propietario		
Documento	Oficio de entrega (anexo 9)	Comprobante bancario		
Cliente	Personas interesadas en adquirir una propiedad e inversionistas	Inmobiliaria <i>Living Home</i>		
Elaborado:  _____	Revisado:  _____	Autorizado:  _____		

	<b>POLITICAS DE OPERACIÓN Y REGISTROS GENERADOS</b>	<b>Código:</b> PR02
		<b>Año:</b> 2020
		<b>Página:</b> 28
<p><b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se deberá cotejar con la copia de la escritura del inmueble entregada por el cliente que está contratando los servicios de la inmobiliaria que es el dueño de la propiedad en cuestión, esto directamente en la oficina de Registro Público de la Propiedad (R.P.P.)</li> <li>2. Antes de girar instrucción de escrituración se deberá contar con autorización formal de la Institución de crédito correspondiente</li> <li>3. Se deberá tener en caso de existir un enganche liquidado a más tardar el día de la firma de la protocolización del instrumento de compra venta</li> <li>4. Se entregará la posesión del inmueble hasta que se haya liquidado al 100% el precio pactado de compra venta</li> </ol> <p><b>REGISTROS GENERADOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrato de prestación de servicios (anexo 5)</li> <li>2. Elaboración de ficha técnica del inmueble (anexo 6)</li> <li>3. Precalificación de la Institución crediticia otorgante</li> <li>4. Contrato de promesa de compra venta (anexo 7)</li> <li>5. Recibo de dinero de apartado</li> <li>6. Acuse de recibido del expediente ingresado en la Institución de crédito correspondiente</li> <li>7. Autorización del préstamo hipotecario de la institución crediticia</li> <li>8. Instrucción de escrituración a la notaria correspondiente</li> <li>9. Liquidación del inmueble</li> <li>10. Oficio de entrega (anexo 9)</li> </ol>		
Elaborado: _____	Revisado: _____	Autorizado: _____

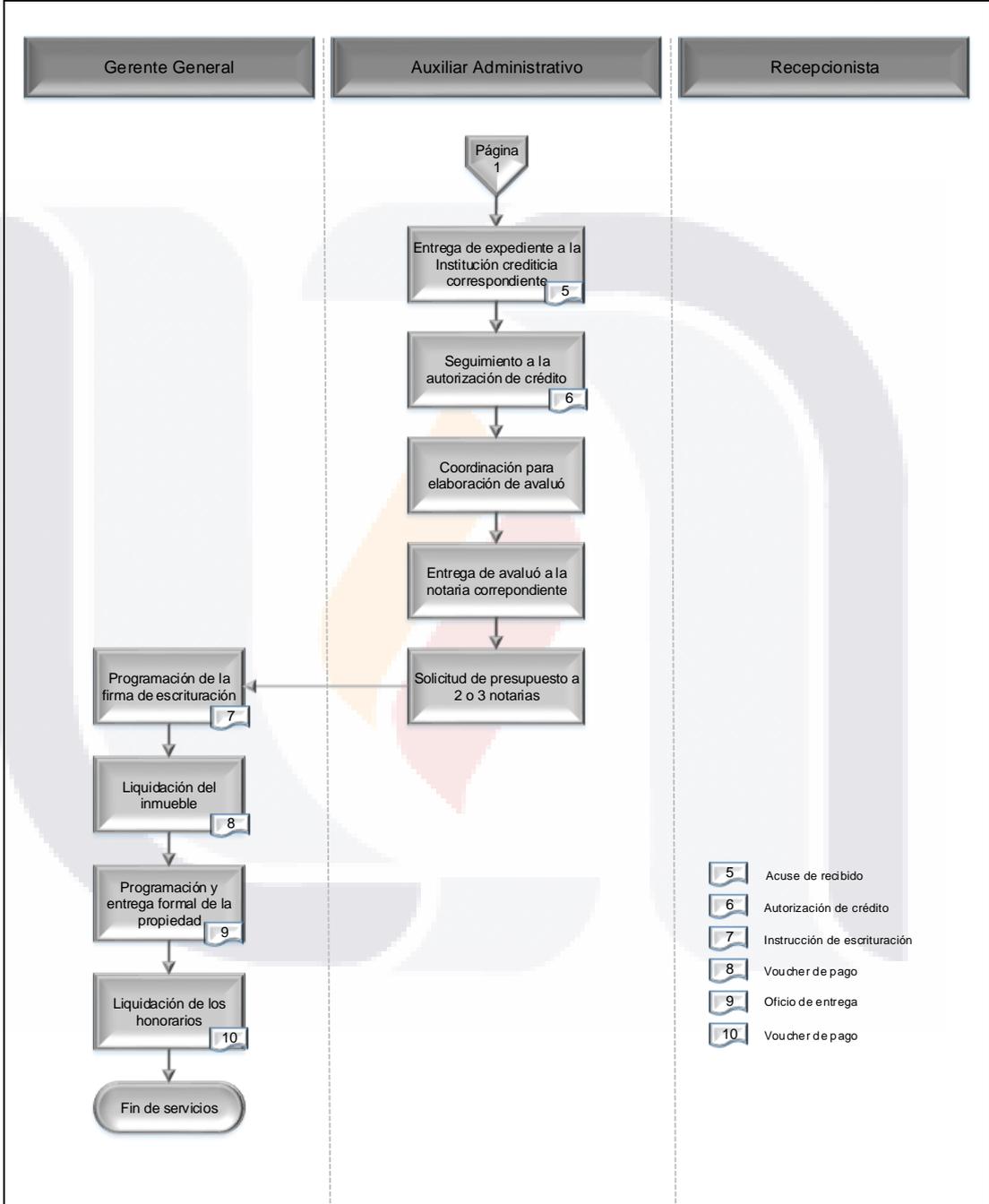
	<b>DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA VENTA BIENES INMUEBLES</b>		<b>Código:</b> DF03
			<b>Año:</b> 2020
			<b>Página:</b> 29



- 1 Contrato de prestación de servicios
- 2 Ficha técnica
- 3 Contrato de promesa de compra venta
- 4 Recibo de apartado

Elaborado:  _____	Revisado:  _____	Autorizado:  _____
-------------------------	------------------------	--------------------------

	<b>DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA VENTA DE BIENES INMUEBLES</b>	
	<b>Código:</b>	DF04
	<b>Año:</b>	2020
	<b>Página:</b>	30



<b>Elaborado:</b>  _____	<b>Revisado:</b>  _____	<b>Autorizado:</b>  _____
--------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

## 5. Capítulo V Conclusiones

### 5.1. Conclusión

Se puede concluir que la inmobiliaria *Living Home* contaba con los conocimientos de los procesos de manera empírica, pero al realizar la intervención y elaborar el manual administrativo, se ayudó a la empresa a dejar asentado todos sus procesos de manera escrita, con el objeto de descentralizar las tareas en una sola persona delegando las actividades y responsabilidades a los demás integrantes de la organización, alcanzando de esta manera la reorganización administrativa propuesta.

Como resultado de la investigación realizada se puede concluir que fue primordial la revisión documental y bibliográfica de la literatura existente para la realización de este estudio de caso práctico, pues es la fuente para la obtención de las herramientas necesarias que brindan la fundamentación teórica y científica para su elaboración con el aporte de varios autores.

Con dichas herramientas se trabajó con los instrumentos de investigación actuales comenzando el estudio con un diagnóstico a inmobiliaria *Living home* para conocer la situación actual de la empresa y detectar las áreas de oportunidad en las que se debían trabajar, llegando a la conclusión que se debía realizar una propuesta de reorganización de la empresa en base en la gestión de procesos.

En relación al primer objetivo específico el cuál era el diseño de una metodología para el análisis y mejora de los procesos administrativos se cumplió al 100%, pues la inmobiliaria no contaba con ningún documento de su estructura administrativa por lo que se trabajó en la creación de la filosofía empresarial, así como en la definición, desarrollo y mejora de los dos principales procesos de la empresa los cuales son la administración y renta de propiedades y la venta de bienes inmuebles.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Con respecto al segundo objetivo específico, el cuál era la elaboración de manuales administrativos, se detectó que la empresa carecía de estos y al realizar el diagnóstico se descubrió que se concentraba la mayoría de las actividades de los procesos en una sola persona, la cuál era la gerente y dueña de la inmobiliaria, por lo que se decidió la elaboración de dicho manual para la asignación de las actividades de cada proceso, dejando por escrito las responsabilidades y funciones de cada empleado, con la finalidad de delegar actividades contribuyendo de esta manera al desarrollo de la inmobiliaria.

Y, en relación al tercer y último objetivo específico que era ofrecer una propuesta de valor orientada al cliente, se concluyó que era indispensable para la empresa proporcionar a sus clientes un valor agregado que los diferenciara de sus homólogos y les diera un plus, ya que al mostrarle al cliente que está obteniendo un servicio especializado y de calidad debido a la vasta experiencia con la que cuenta la inmobiliaria lo diferencia de la competencia y el costo de los servicios contratados valen el beneficio de los servicios recibidos, notándose en los controles manejados por la empresa, brindando tiempos de respuesta adecuados.

Así pues, respecto a la primera pregunta de investigación ¿Es necesaria la definición de tareas y responsabilidades en la empresa?, la respuesta concluyente es un sí, ya que se observó al inicio de la intervención que el auxiliar administrativo y la recepcionista no realizaban las suficientes tareas teniendo demasiado tiempo muerto en la oficina y teniendo la mayor carga de trabajo la gerente general.

En relación a la segunda pregunta de investigación ¿Se puede tener crecimiento de la empresa al delegar funciones?, la respuesta incuestionable es sí, pues al quitarle carga de trabajo a la gerente general, ésta puede enfocarse más en trabajar en la captación de nuevo clientes, lo que a su vez representa un incremento de ingresos para la inmobiliaria.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Y en relación a la tercera pregunta de investigación ¿Se puede mejorar la imagen de la inmobiliaria al ofrecer un servicio ágil y especializado?, indiscutiblemente la respuesta es sí, ya que al ofrecer a los clientes tiempos de respuesta menores a los de la competencia, hace a la inmobiliaria más eficiente logrando así la buena imagen de la misma.

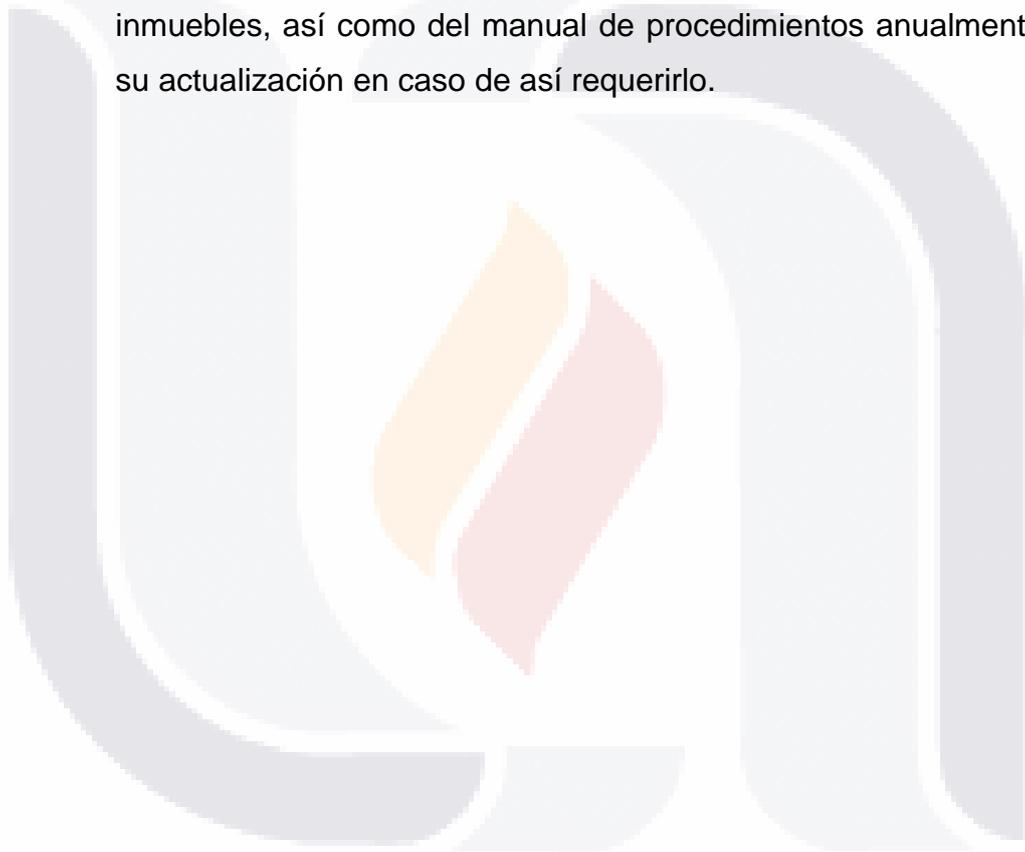
Finalmente, y debido a los tiempos de la estancia profesional que se llevó a cabo en la empresa, no se logró concluir con la revisión y evaluación de los resultados de la intervención, dejándole a la empresaria a discreción el implementar y vigilar el cumplimiento del manual de administración con la finalidad de mejorar la administración de la compañía en base a la gestión de procesos misma que deberá traducirse en utilidades para la inmobiliaria.

## **5.2. Recomendaciones**

Una vez finalizado el diagnóstico y estudio de inmobiliaria *Living home*, se concluyó que existen varias áreas de oportunidad en las que se puede poner énfasis para ayudar al crecimiento y mejoramiento en los procesos administrativos en base en gestión de procesos de la empresa y que se proponen a la dueña para que sean implementados:

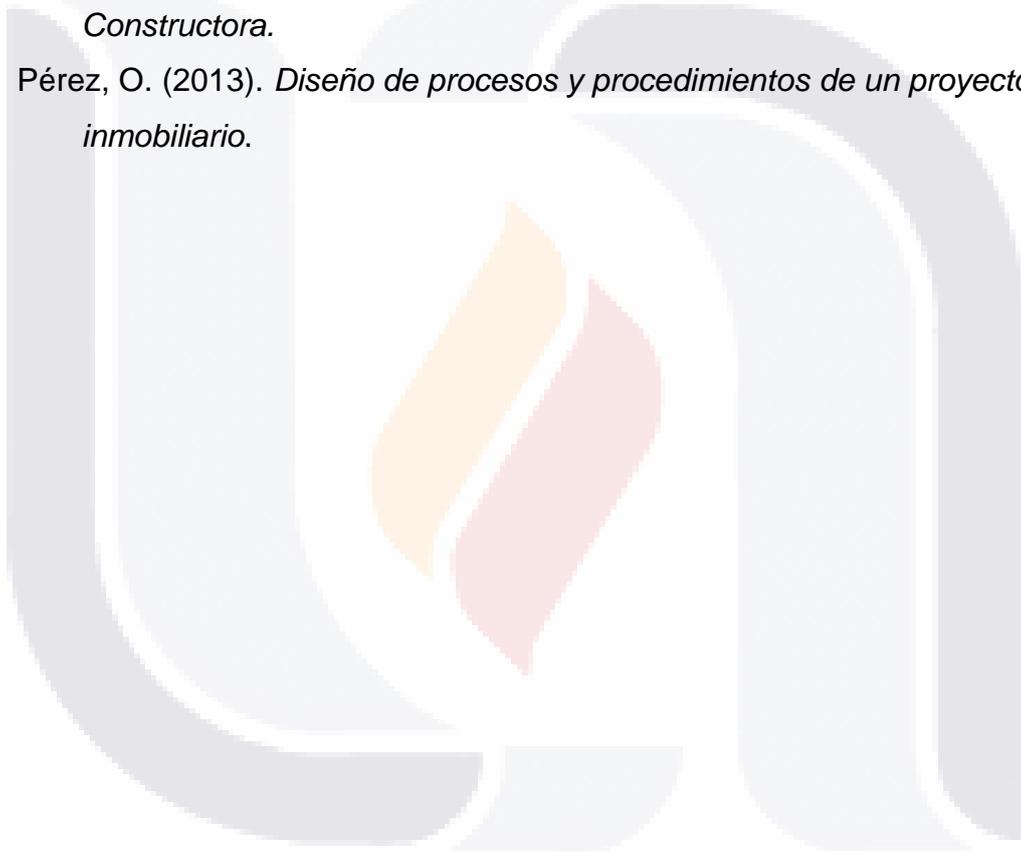
1. Instalación de rotulo en la oficina con logo de la inmobiliaria para dar presencia y formalidad de la empresa.
2. Creación de correo electrónico de la empresa, pues actualmente de utilizan los correos personales de los colaboradores.
3. Mandar por *whatsapp* foto de la ficha del voucher a los dueños cada vez que les sea depositada su renta a la cuenta convenida de las propiedades que se administran en renta.
4. Elaboración de página web de la inmobiliaria que cuente con los datos y servicios ofrecidos por la misma, la filosofía empresarial, así como las especificaciones de las propiedades que se promocionan tanto en venta como en renta a través de un catálogo digital.

5. Llenado de formato de las fichas técnicas de cada una de las propiedades que se promocionan con la finalidad de contar con un catálogo de viviendas.
6. Control mensual del pago de los servicios de agua y luz de las propiedades que se administran en arrendamiento.
7. Firma al calce en todas las hojas de los contratos, pues actualmente solo son firmados en la última hoja sobre el nombre de los interesados.
8. Revisión de los procesos de administración de rentas y venta de bienes inmuebles, así como del manual de procedimientos anualmente para su actualización en caso de así requerirlo.



## Referencias

- Aguilera, M. (2019). *Propuesta de reestructuración administrativa basada en la gestión por procesos caso sistemas automáticos de identificación s.a de cv.*
- Moreno, S., & Pabón, M. (2011). *Reestructuración administrativa de grupo inmobiliaria Pamar de la ciudad de Bucaramanga.*
- Montoya, A. (2013). *Sistema de gestión y control de los procesos de compra-venta, arriendo y anticresis, para la empresa inmobiliaria Castillo Constructora.*
- Pérez, O. (2013). *Diseño de procesos y procedimientos de un proyecto inmobiliario.*



## Bibliografía

- Aguilera, M. (2019). *Propuesta de reestructuración administrativa basada en la gestión por procesos caso sistemas automáticos de identificación s.a de cv.*
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Adminstracion Teoria general y proceso administrativo* (1st ed.; PEARSON EDUCACIÓN, Ed.). México, D.F.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración: liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8th ed.; S. A. de C. V. A. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, Ed.). México, D.F.
- Bravo, J. (2013). Gestión de Procesos (valorando la práctica). In EDITORIAL EVOLUCIÓN. S.A. (Ed.), *Evolucion* (5th ed.). Santiago de Chile.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Union. (2010). Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. *Diario Oficial de La Federación*, 1–18. Retrieved from <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2021). Ley del Impuesto Sobre la Renta. *DOF 08-12-2020*, 1–295.
- Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. (2017). Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. *Diario Oficial de La Federación*, 75. Retrieved from [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP\\_270117.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP_270117.pdf)
- Chiavenato, I. (2001). Administración teórica, procesos y práctica. In S. A. McGRAW-HILL INTERAMERICANA (Ed.), *Universidad de Cordoba, Colombia*. (3era ed.). Bogotá, D.C., Colombia.
- H. Congreso del Estado de Aguascalientes. (2016). Código Civil del Estado de Aguascalientes. *Periodico Oficial Del La XXXVII Legislatura Del Estado de Aguascalientes*, 1–418.
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). Reingeniería. In S. A. Norma (Ed.), *Reingenieria*. Retrieved from [academia.edu/12108923/M.\\_Hammer\\_and\\_J.\\_Champy\\_-\\_Reingeniería](http://academia.edu/12108923/M._Hammer_and_J._Champy_-_Reingeniería)
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración: un enfoque basado en competencias* (11th ed.; I. Cengage Learning Editores, S.A.

- de C.V., una Compañía de Cengage Learning, Ed.). México, D.F.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.; S. A. D. C. V. Mc GRAW HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.). Retrieved from <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). Administración de Operaciones: procesos y cadenas de valor. In PEARSON EDUCACIÓN (Ed.), *Información tecnológica* (8th ed., Vol. 20). <https://doi.org/10.4067/s0718-07642009000500001>
- Montoya, A. (2013). *Sistema de gestión y control de los procesos de compra-venta, arriendo y anticresis, para la empresa inmobiliaria Castillo Constructora*.
- Morán, R. (2019). Ley de Ingresos del Municipio de Aguascalientes, Ags., para el Ejercicio Fiscal 2020. *Periodico Oficial Del Estado de Aguascalientes*, XX(37), 240.
- Moreno, S., & Pabón, M. (2011). *Reestructuración administrativa de grupo inmobiliaria Pamar de la ciudad de Bucaramanga*.
- Pérez, O. (2013). *Diseño de procesos y procedimientos de un proyecto inmobiliario*. Universidad de Pirua.
- Reynoso, S. (2013). Reglamento del Registro Público de la Propiedad y del comercio de Aguascalientes. *Periodico Oficial Del Estado de Aguascalientes*, XIV(21), 1–42.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración* (8th ed.; P. EDUCACIÓN, Ed.). México, D.F.
- Rodríguez, J. (2011). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (Cuarta; S. A. de C. V. Cengage Learning Editores, Ed.). México, D.F.
- Secretaria General de Gobierno. (2018). *Ley de Hacienda del Municipio de Aguascalientes, Ags* (pp. 1–50). pp. 1–50.
- Zaratiegui, J. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, (330), 81–88.

## Anexos

### Entrevista

Modelo de entrevista aplicado a la C. Adriana Cruz Quiroga dueña de “Inmobiliaria Living Home” con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa y poder realizar un diagnóstico de esta.

1.- ¿En qué fecha comenzó operaciones la inmobiliaria?

R.- En enero del año 2007

2.- ¿Cuántas personas conforman la empresa?

R.- Somos tres integrantes:

3.- ¿Que puesto desempeña cada integrante de la Inmobiliaria?

R.- a) Gerente General (dueña) Adriana Cruz Quiroga  
b) Auxiliar Administrativo María del Carmen Cruz Quiroga  
c) Recepcionista Carolina Ocho Rodríguez

4.- ¿Cuál es el grado de escolaridad de cada empleado?

R.- a) Gerente General. - licenciatura trunca (Contabilidad)  
b) Auxiliar Administrativo. - Licenciatura  
c) Recepcionista. - Estudiante de licenciatura

5.- ¿Cuál es el horario laboral?

R.- De lunes a viernes de las 10 a las 14 hrs y de las 15 a las 19 hrs y los sábados de 10 a las 14hrs,

6.- ¿Cuál es la dirección de la oficina?

R.- El domicilio es Juan Bautista la Salle no. 112 local 1, fraccionamiento Villa Teresa, Aguascalientes, Ags.

7.- ¿Cuál es la antigüedad del personal con el que labora?

- R.- a) Auxiliar Administrativo      1 año  
      b) Recepcionista                2 años

8.- ¿Cuenta actualmente con la filosofía empresarial de la empresa?

- R.- Misión                      No  
      Visión                      No  
      Valores                    No  
      Organigrama              No

9.- ¿Cuáles son los servicios inmobiliarios que se ofrecen?

Venta, renta y administración de bienes inmuebles.

10.- ¿Cuáles son las funciones que desempeña casa integrante de la inmobiliaria?

R.- a) Gerente General. - atención a clientes, visitar las propiedades a promocionar, coordinar con el personal externo de mantenimiento las reparaciones, depósitos en las Instituciones Bancarias, trámites de gestoría, atención a la firma de escrituración, entrega de las viviendas.

      b) Auxiliar Administrativo. - elaboración y archivo de los expedientes, así como recepción de dinero.

      c) Recepcionista. - atender las llamadas telefónicas y tomar recados.

11.- ¿Cuáles son las redes sociales en las que se promocionan?

R.- *Vivanuncios, Facebook*, de segunda mano, página de *Living Home* (actualmente sin servicio).

12.- ¿Se sabe quiénes son sus principales competidores?

R.- No

13.- ¿Cuáles son los rangos de precios que manejan tanto para inmuebles en arrendamiento como en venta?

R.- Los rangos de precios para arrendamiento oscilan entre los \$2,000.00 y los \$15,000.00

Los rangos de precios para inmuebles en venta van de \$450,000.00 hasta los \$2'500,000.00

14.- ¿Cuál considera que es su mayor fortaleza y cuál su mayor amenaza?

R.- La mayor fortaleza que se tiene es la atención especializada y la experiencia en el ramo

La amenaza es no tener delegadas las funciones pues la gerente general se encarga de la mayoría de las actividades.

15.- ¿Se tienen bien definidas por escrito las funciones y responsabilidades de cada empleado?

R.- No

16.- ¿Las actividades de trabajo se encuentran bien repartidas acorde al puesto de trabajo?

R.- No

17.- ¿Se le proporciona la información adecuada del trabajo a realizar a los nuevos integrantes de la Inmobiliaria?

R.- Si, de forma verbal

18.- ¿Cuál consideras es el área de oportunidad para la empresa?

R.- La delegación de funciones y responsabilidad pues esto contribuiría al crecimiento de la Inmobiliaria.

## ANEXO 2

### **CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL ARRENDAMIENTO DE UN INMUEBLE.**

CONTRATO PRIVADO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA C. \_\_\_\_\_, QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA “**ARRENDADOR**” Y POR LA OTRA LA C. **ADRIANA CRUZ QUIROGA** COMO “**GESTORA INMOBILIARIA**”.

#### **CLAUSULAS:**

**PRIMERA.-EL ARRENDADOR DA A LA GESTORA INMOBILIARIA EL BIEN INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE \_\_\_\_\_,**  
PARA QUE LO PROMUEVA A EFECTO DE ENCONTRAR UN ARRENDATARIO PARA EL MISMO EN UN PRECIO NO MENOR A \$ \_\_\_\_\_ (**\_\_\_\_\_ PESOS 00/100 M.N.**).

**SEGUNDA.-** LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO SERA UNICA Y EXCLUSIVAMENTE POR LA VIGENCIA DEL (O LOS) CONTRATO(S) DE ARRENDAMIENTO UNA VEZ CONSEGUIDO EL ARRENDATARIO (CON SUS RENOVACIONES).

**TERCERA.-** EL **ARRENDADOR** SE OBLIGA A PAGAR UNA COMISION DE UNA RENTA POR CONSEGUIR UN INQUILINO VIABLE PARA LA PROPIEDAD Y MENSUALMENTE, POR CONCEPTO DE ADMINISTRACION DE RENTA, EL 10% DEL MONTO EN QUE SE RENTE EL INMUEBLE.

**CUARTA.-** EN CASO DE SER NECESARIO, **LA GESTORA INMOBILIARIA** SE OBLIGA PAGAR LA PUBLICIDAD EFECTUADA PARA LOGRAR RENTAR EL INMUEBLE.

**QUINTA.-** LA **GESTORA INMOBILIARIA** SE COMPROMETE ASIMISMO, A VERIFICAR REFERENCIAS PERSONALES E INVESTIGAR AL ARRENDATARIO ANTES DE EFECTUAR EL CONTRATO DE

ARRENDAMIENTO, Y HACER QUE EL ARRENDATARIO FIRME PAGARES INDIVIDUALES POR CADA UNO DE LOS MESES QUE AMPARE DICHO CONTRATO, ASI MISMO DE UN AVAL CON PROPIEDAD QUE RADIQUE EN LA CIUDAD. SI EN UN CASO EXTREMO, SE LLEGARA A PRESENTAR LA NEGATIVA ROTUNDA POR PARTE DEL ARRENDATARIO A PAGAR LA RENTA, CESARA EL PAGO DE LA COMISION MENCIONADA EN LA CLAUSULA TERCERA HASTA QUE SE REGULARICE ESTA SITUACION. SI NO HUBIERA ESTA REGULARIZACION Y SE TENGA QUE PROCEDER LEGALMENTE, TODOS LOS GASTOS CORRERAN POR CUENTA DEL **ARRENDADOR** Y CESARA DE MANERA DEFINITIVA EL PAGO DE ESTA COMISION.

**SEXTA.- LA GESTORA INMOBILIARIA** SE COMPROMETE A ATENDER CUALQUIER SITUACIÓN QUE SE PRESENTE DE COMPOSTURAS O DESPERFECTOS QUE HUBIERE QUE ARREGLAR O REPONER PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA PROPIEDAD LOS CUALES CUBRIRA EL **ARRENDADOR** HABIENDOLOS AUTORIZADO PREVIAMENTE.

#### **DECLARACIONES.**

1.- LAS PARTES MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL PRESENTE CONTRATO Y QUE NO EXISTE DOLO NI LESION PARA NINGUNA DE ELLAS Y NO SE RESERVAN ACCION DE NULIDAD POR LAS RENUNCIAS A DERECHO O CONDICIONES EXPUESTAS.

EL PRESENTE CONTRATO SE CELEBRA EN LA CIUDAD DE AGUASCALIENTES, AGS., EL DIA \_\_\_\_\_ DE 20\_\_.

**ARRENDADOR**

**GESTORA INMOBILIARIA**

---

**C.  
CALLE  
AGUASCALIENTES, AGS.  
CEL.-  
ANEXO 3**

---

**C. ADRIANA CRUZ QUIROGA  
JUAN BAUTISTA LA SALLE 102-1  
AGUASCALIENTES, AGS  
CEL.-**



**FICHA TECNICA DEL INMUEBLE ARRENDAR**

Ubicación:	
Descripción del inmueble:	
Terreno:	Construcción:
Fotos:	
Valor de Renta:	Teléfonos de contacto:

Fuente: Elaboración propia, 2020.

## ANEXO 4

### CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EN SU CARÁCTER DE ARRENDADOR \_\_\_\_\_ Y POR LA OTRA EN SU CARÁCTER DE ARRENDATARIO EL SEÑOR(A) \_\_\_\_\_, RESPECTO DEL INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE \_\_\_\_\_, DEL FRACCIONAMIENTO \_\_\_\_\_, EN LA CIUDAD DE AGUASCALIENTES, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

1.- El arrendador declara que:

a). - Es una persona física, (con capacidad jurídica para arrendar bienes inmuebles).

b). - Es propietario de la casa ubicada en la calle \_\_\_\_\_, fraccionamiento \_\_\_\_\_.

2.- El arrendatario declara que:

a). - Conoce la ubicación donde se encuentra el inmueble motivo de este contrato de arrendamiento.

b). - Desea celebrar este contrato de arrendamiento con el fin de que se le otorgue el uso del inmueble arrendado para casa habitación por un período de doce meses (1) un año.

### CLAUSULAS

PRIMERA.- El arrendador \_\_\_\_\_ concede en arrendamiento al arrendatario(a) \_\_\_\_\_ el bien inmueble ubicado en el número \_\_\_\_\_, Fraccionamiento \_\_\_\_\_, de la ciudad de Aguascalientes, el cual reúne las condiciones de seguridad e higiene, y cuenta con las siguientes instalaciones: dos recámaras, dos baño, cocina equipada, comedor, sala de estar, escalera en cubo de luz, cochera para dos auto, que incluyen lavadero, wc (2), lavabos (2), accesorios de baños, cancel de baño (1), chapas, (así como herrajes), tarja completa en cocina, vidrios completos, protecciones frontales, tanque estacionario, calentador solar, calentador de paso, llaves de todas las chapas (6), las cuales recibe a su entera satisfacción y en perfecto estado de funcionamiento y deberá entregar en las mismas condiciones.

Así mismo deberá entregar pagados bimestralmente los recibos de los servicios (agua, luz, etc.), con que cuenta y aquellos que contrate el

arrendatario en forma personal para el inmueble (cable, teléfono, internet, alarma etc.), mismos que deberá finiquitar; y cancelar en caso de robo o vandalismo, el arrendatario se hace responsable de reparar o reponer los daños propios y de la finca para dejarla en las condiciones en que se encuentra, así como avisar de inmediato cualquier daño o perjuicio ocasionado por terceros a la propiedad arrendada, a su propietario arrendador, no obstante que se oponga o la defienda en su calidad de poseedor o arrendatario.

SEGUNDA. - El arrendatario se obliga a pagar al arrendador una renta mensual ADELANTADA de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ PESOS 00/100 MN), la cual deberá ser depositada a más tardar el día 01 primero de cada mes en la calle Juan Bautista la Salle número 112 local 1, del Fraccionamiento Villa Teresa, de esta ciudad.

TERCERA. - El término del contrato será de UN AÑO a partir del día \_\_\_\_\_ de 20\_\_, y vencido el plazo del arrendamiento no se entenderá como prorrogado, sino mediante contrato expreso y por escrito. Consecuentemente el arrendatario renuncia expresamente al derecho de prórroga que establece el artículo 2358 del Código Civil vigente en el Estado. Si por cualquier motivo el arrendatario sigue ocupando el inmueble, después de expirado el término del presente contrato, el arrendatario deberá de pagar dos veces la renta pactada por cada mes transcurrido hasta que desaloje el inmueble o llegare a algún arreglo con el arrendador.

CUARTA. - El arrendatario no podrá retener por ningún motivo, ni bajo ningún título, ni judicial, ni extra judicial, ni por falta de composturas o reparaciones que el arrendador dejase de hacer, si no se pagara la renta estipulada en la fecha marcada, para tal efecto renuncia a los beneficios que le conceden los artículos 2283, 2284, 2285 y 2361 del Código Civil de Estado.

QUINTA. - Aunque el arrendador reciba las rentas en fechas distintas a la estipulada o admita abonos por parte de las mismas, no se entenderá renovado este contrato, ni en cuanto a términos, ni en cuanto a las formas de pago.

SEXTA. - Toda mensualidad será pagada íntegramente aun cuando únicamente ocupe la localidad UN SOLO DIA, conviniéndose expresamente en que, por falta de pago oportuno de una sola de las mensualidades, podrá el arrendador solicitar la desocupación del inmueble, dándose por rescindido el contrato en los términos del Artículo 2360 fracción I, en concordancia con los Artículos 2323 y 2325 del Código Civil vigente en el Estado de Aguascalientes.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

SEPTIMA. - La localidad será destinada exclusivamente a CASA HABITACIÓN, y si el inquilino hace otro uso distinto de ella será motivo suficiente para obligarlo a que desocupe, aun cuando todavía esté corriendo el plazo fijado en la cláusula tercera de este Contrato.

OCTAVA.- El arrendatario queda obligado a conservar el bien inmueble arrendado en el estado en que lo recibe y de ninguna manera podrá subarrendarlo, traspasar el Contrato y la finca, así como también no podrá hacer modificaciones de ninguna clase al inmueble sin previo consentimiento por escrito del Propietario, en contravención a lo estipulado en esta cláusula, además de ser nulos e inoperantes respecto del arrendador, dará lugar a la rescisión del presente contrato de arrendamiento; pero las que hiciere de común acuerdo, sean de la que clase que fuere, quedarán en beneficio de la finca, sin que el Inquilino tenga derecho de exigir al propietario del inmueble arrendado, indemnización alguna, por lo cual renuncia al beneficio concedido por los artículos 2423 y 2424 del Código Civil vigente.

NOVENA. - El Arrendatario recibe el inmueble aseado y en buen estado, el cual se obliga a devolverlo al Arrendador, libre de cualquier deterioro posterior que apareciera en el bien inmueble arrendado, que sea por culpa o negligencia.

DECIMA.- El inquilino recibe y se compromete a conservar aseados y al corriente los lavabos, cañerías, drenajes, desagües pluviales e internos de la finca, y las composturas que se requieran durante el tiempo que lo ocupe, serán de su exclusiva cuenta, para lo cual, el arrendatario hace entrega de la cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 ( \_\_\_\_\_ PESOS 00/100 MN) que se aplicaran como garantía del buen uso del inmueble, al iniciarse el arrendamiento, según cláusula cuarta, aceptando el inquilino la visita y revisión del estado de la casa habitación por su arrendador semestralmente; el cual se devolverá cuando desocupe la casa, siempre y cuando no se deba algo por concepto de renta, energía eléctrica, agua o cualquiera otro servicio privado que se haya contratado en dicho domicilio por cuenta del arrendatario, una vez entregado el inmueble motivo de este contrato, y el arrendatario haya cumplido con las obligaciones que este contrato impone. Dicha cantidad no causará interés alguno a favor del arrendatario. Para los efectos de esta cláusula el arrendador renuncia, en su caso al beneficio que otorga el segundo párrafo del artículo 2321 del Código Civil del Estado; comprometiéndose a devolverlo conforme al inventario citado, en las mismas condiciones en que fue recibido, y obligándose además a mantener en buen estado sus instalaciones y servicios, así como a reponer los bienes cuya destrucción, deterioro o pérdida le sea imputable. Consecuentemente deberá efectuar y correrá por su cuenta todo tipo de reparaciones, reposiciones o composturas

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

que para el buen servicios requieren las cañerías, llaves de agua, excusados, resumideros, puertas, ventanas, chapas, vidrios, instalaciones de gas, electricidad, etc., existentes en el inmueble, así como pagar las multas impuestas por mal uso de los mencionados, renunciando en efecto en lo que se oponga a las presentes estipulaciones a lo dispuesto por el artículo 2444 fracción II, del Código Civil del Estado.

DECIMA PRIMERA. - Será por cuenta del arrendador el pago de contribuciones prediales; serán por cuenta del arrendatario el consumo de energía eléctrica, gas, agua, cable, internet, telefonía, alarma o cualquier otro servicio contratado por el arrendatario. El arrendatario se compromete a entregar copia de los recibos correspondiente a los servicios señalados en esta cláusula, con los que acredite haberlos pagado en tiempo y forma, en entregas semestrales; asimismo, se compromete a dejar al corriente dichos pagos en el momento de entregar desocupado el inmueble arrendado.

DECIMA SEGUNDA. - Para los efectos de un nuevo contrato a que se refiere la cláusula segunda se establece que la base para el incremento y el precio de la renta, se hará de conformidad con el índice nacional de precios al consumidor, a la inflación o en su defecto al comportamiento local del mercado inmobiliario.

DECIMA TERCERA. - Ambas partes convienen que el arrendatario suscriba 12 documentos de los denominados pagares, por la cantidad antes mencionada para garantizar el pago puntual y oportuno de cada renta mensual, obligándose el arrendador a la entrega del documento correspondiente, una vez que reciba el pago, a manera de recibo; en caso de mora al no hacer los pagos puntualmente, se aplicara un interés del 5% mensual, sobre las rentas no cubiertas.

DECIMA CUARTA. - El arrendador no será responsable de robos, accidentes, incendios o cualquier otro acontecimiento, cualquiera que fuera su naturaleza, que le pudiese llegar a causar daños y perjuicios al arrendatario, empleados o clientes.

DECIMA QUINTA. - La falta de pago de dos meses será motivo de rescisión del presente contrato.

DECIMA SEXTA.- Para seguridad y garantía en el cumplimiento de todo lo estipulado en el presente contrato, lo firman en mancomun y solidariamente con el arrendatario el Señor \_\_\_\_\_, con domicilio \_\_\_\_\_, fraccionamiento \_\_\_\_\_, en la ciudad de Aguascalientes, Ags., con teléfono \_\_\_\_\_, el cual se constituye fiador y principal pagador de

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

todas y cada una de las obligaciones contraídas por su fiado, haciendo todas las renunciaciones que el arrendatario tiene hechas, y los beneficios que de orden y exclusión consignadas en los artículos 2812, 2813, 2815, 2818, 2820, 2823, 2824 así como los artículos 2888, 2884, 2846, 2847, 2849, del Código Civil, no cesando la responsabilidad de éste sino hasta que el arrendador se dé por recibido de la localidad y todo cuanto se le debe por virtud de este contrato, aun cuando el arrendatario haya concedido prórrogas, por lo que igualmente renuncia a éste artículo, obligándose a hacer entrega, si su fiado no lo hiciere, de lo que haya recibido en el inventario, y a reponer lo que faltare, pagando el costo de los desperfectos que por mal uso de la localidad y de todo cuanto se le deba por virtud de este contrato.

DECIMA SEPTIMA.- En caso de incumplimiento de contrato, la penalización será del depósito.

DECIMA OCTAVA.- Para todo lo relativo al cumplimiento e interpretación del presente contrato, las partes se ceñirán a lo establecido en el Código Civil del Estado de Aguascalientes, y se someterán expresamente a la jurisdicción de los Tribunales locales, renunciando a cualquier fuero que por razón de su domicilio o vecindad pudiera corresponderle.

Leído que fue por las partes, y enteradas de su contenido, al calce legal se firma en dos tantos por las partes contratantes, ante la presencia de los testigos, en la ciudad de Aguascalientes, Ags., el \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
ARRENDADOR

\_\_\_\_\_  
ARRENDATARIO

\_\_\_\_\_  
FIADOR

\_\_\_\_\_  
TESTIGO

\_\_\_\_\_  
TESTIGO

## ANEXO 5

### CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA VENTA DE UN BIEN INMUEBLE.

CONTRATO DE **PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES INMOBILIARIOS** QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA **C.** \_\_\_\_\_ CON DOMICILIO UBICADO EN CALLE JUAN BAUTISTA LA SALLE # 112 LOCAL 1, DEL FRACC. VILLA TERESA C.P. 20126, DE ESTA CIUDAD AGUASCALIENTES, AGS. CON NUMERO CELULAR \_\_\_\_\_, EN SU CARÁCTER DE **PROMOTOR INMOBILIARIO** QUE EN ADELANTE SE DENOMINARA DE TAL MANERA Y POR LA OTRA EL **C.** \_\_\_\_\_, EN SU CALIDAD DE **PROPIETARIO** DEL INMUEBLE MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO Y QUE PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO SERÁ LLAMADO COMO TAL, CON DOMICILIO PARTICULAR EN CALLE \_\_\_\_\_, FRACCIONAMIENTO \_\_\_\_\_, AGUASCALIENTES, AGS., CON NUMERO CELULAR \_\_\_\_\_, POR SU PROPIO DERECHO, AMBAS PARTES ACUERDAN SUJETARSE AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS

#### DECLARACIONES.

1.- DECLARA EL **PROPIETARIO** SER LEGITIMO PROPIETARIO DEL INMUEBLE LOTE UBICADO EN CALLE \_\_\_\_\_, FRACCIONAMIENTO \_\_\_\_\_, AGUASCALIENTES, AGS. Y CUYOS DATOS DE ESCRITURA SON:

**ESCRITURA NUMERO:** \_\_\_\_\_  
**VOLUMEN:** \_\_\_\_\_  
**FECHA:** \_\_\_\_\_  
**NOTARIA:** \_\_\_\_\_

2.- DECLARA EL **PROMOTOR INMOBILIARIO** SER UNA PERSONA FÍSICA, AL CORRIENTE DE SUS OBLIGACIONES FISCALES Y CON CAPACIDAD NECESARIA PARA PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE VENTA Y PROMOCIÓN INMOBILIARIA.

3.- EL **PROMOTOR INMOBILIARIO** Y EL **PROPIETARIO** DECLARAN QUE EL OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO ES LA **PROMOCIÓN Y VENTA** DEL INMUEBLE QUE SE MENCIONA EN EL PUNTO **NUMERO 1** DE LAS PRESENTES DECLARATORIAS.

**CLAUSULAS**

**PRIMERA** EL (LA) **PROPIETARIO** (A) AUTORIZA AL **PROMOTOR INMOBILIARIO** PARA QUE SE ENCARGUEN DE LA VENTA DEL INMUEBLE DE SU PROPIEDAD Y QUE HA SIDO SEÑALADO EN EL PUNTO **NUMERO 1** DE LAS DECLARATORIAS INICIALES.

**SEGUNDA.-** EL **PROMOTOR INMOBILIARIO** Y EL **PROPIETARIO** ESTÁN DE ACUERDO EN QUE LA DURACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO SERA DE 120 DÍAS NATURALES, CONTADOS DESDE LA FECHA DE FIRMA DEL PRESENTE INSTRUMENTO, PERIODO QUE PODRÁ RENOVARSE A SU TERMINO, DE MANERA AUTOMÁTICA POR PERIODOS SUCESIVOS DE 30 DÍAS NATURALES, SALVO QUE EXISTA PACTO EN CONTRARIO.

**TERCERA.-** EL **PROPIETARIO** SEÑALA QUE EL VALOR DE OPERACIÓN DEL INMUEBLE ES POR LA CANTIDAD DE: \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ MIL PESOS 00/100 M. N.), CONTRA LAS OFERTAS QUE EL **PROMOTOR INMOBILIARIO** LE PRESENTE.

**CUARTA.-** EL **PROMOTOR INMOBILIARIO** SE OBLIGA A ENTERAR DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OFERTAS QUE SE PRETENDAN PARA LA ADQUISICIÓN DEL INMUEBLE MATERIA DEL PRESENTE INSTRUMENTO Y SERÁ DECISIÓN EXCLUSIVA DE EL **PROPIETARIO** EL ACEPTAR O NO ALGUNA DE AQUELLAS QUE SE LE PRESENTEN POR PARTE DE EL **PROMOTOR INMOBILIARIO**.

**QUINTA.-** EL **PROMOTOR INMOBILIARIO** Y EL **PROPIETARIO** CONVIENEN EN QUE LA OPERACIÓN DE COMPRAVENTA PUEDE SER.-

- I.- DE CONTADO
- II.- CON CRÉDITO HIPOTECARIO

**SEXTA.-** EL **PROMOTOR INMOBILIARIO** Y EL **PROPIETARIO** CONVIENEN QUE EL **PROMOTOR INMOBILIARIO** COBRARÁ COMO HONORARIOS POR EL SERVICIO PRESTADO EL\_% CORRESPONDIENTE A LA CANTIDAD DE \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ PESOS 00/100 M.N.), EN CASO DE CANCELACIÓN DE LA OPERACIÓN POR CUALESQUIERA DE LAS PARTES, QUEDA EXCENTO EL **PROPIETARIO** DE REALIZAR CUALQUIER PAGO HACIA EL **PROMOTOR INMOBILIARIO**. EL **PROPIETARIO** SE OBLIGA A CUBRIR A LA FORMALIZACIÓN DE LA COMPRAVENTA, LA CANTIDAD MENCIONADA EN LA **CLAUSULA SEXTA** EN UNA SOLA EXHIBICIÓN YA SEA CON CHEQUE O TRANSFERENCIA.

**SÉPTIMA.-** EL **PROMOTOR INMOBILIARIO** Y EL **PROPIETARIO** CONVIENEN EN QUE LOS TRAMITES QUE SE GENEREN PARA LA

FORMALIZACIÓN DE DICHA COMPRAVENTA SERÁN ELABORADOS Y PROCESADOS POR EL **PROMOTOR INMOBILIARIO** Y QUE LOS GASTOS QUE LOS MISMOS GENEREN SERÁN ACORDADOS CON EL COMPRADOR.

**OCTAVA.- EL PROMOTOR INMOBILIARIO** BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SE HARÁ RESPONSABLE DE OBLIGACIÓN ALGUNA CON RESPECTO A LA OBLIGACIÓN DE LA COMPRAVENTA DEL INMUEBLE QUE SEA GENERADA EN VIRTUD DE UNA NEGOCIACIÓN O PROMESA DE COMPRAVENTA Y EN DONDE EL ESTADO DE DICHO BIEN SE VEA AFECTADO POR ANOTACIONES MARGINALES DE EMBARGO, GARANTÍAS HIPOTECARIAS U OTRAS QUE SIGNIFIQUEN LA IMPOSIBILIDAD DE ENAJENAR DICHA PROPIEDAD Y QUE SEAN POSTERIORES A LA SITUACIÓN ACTUAL EN LA QUE EL MISMO SE ENCUENTRA.

**NOVENA.- EL PROPIETARIO** SE COMPROMETE A PROPORCIONAR AL **PROMOTOR INMOBILIARIO** EN EL MOMENTO DE LA FIRMA DEL PRESENTE INSTRUMENTO COPIA DE LAS ESCRITURAS DEL INMUEBLE Y UNA VEZ QUE LA COMPRAVENTA SE REALICE, LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA REQUERIDA POR EL NOTARIO A LA TRAMITACIÓN CORRESPONDIENTE PARA GARANTIZAR LA VENTA AL CLIENTE FINAL.

**DÉCIMA.- EL PROMOTOR INMOBILIARIO** Y EL **PROPIETARIO** ESTÁN CONFORMES EN QUE CUALQUIER CONTROVERSIA CON MOTIVO DEL PRESENTE CONTRATO, SERÁ TRAMITADA ANTE LOS TRIBUNALES DE LA CIUDAD DE AGUASCALIENTES, RENUNCIANDO DESDE ESTE MOMENTO AMBAS PARTES A CUALQUIER OTRO FUERO QUE PUEDA CORRESPONDERLES TANTO AHORA COMO EN UN FUTURO.

IMPUESTAS AMBAS PARTES DE LA FUERZA Y CONTENIDO LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO, LO FIRMAN, QUEDANDO UN TANTO EN PODER DE CADA UNA DE LAS PARTES EN LA CIUDAD DE AGUASCALIENTES, AGS. A LOS \_\_\_ DÍAS DEL MES DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO 20\_\_.

**PROPIETARIO**

**PROMOTOR INMOBILIARIO**

\_\_\_\_\_

**C.**

\_\_\_\_\_

**C.**

ANEXO 6



FICHA TECNICA DEL INMUEBLE EN VENTA

Ubicación:	
Descripción del inmueble:	
Terreno:	Construcción:
Fotos:	
Valor de Venta:	Teléfonos de contacto:

Fuente: Elaboración propia, 2020.

## ANEXO 7

### CONTRATO DE PROMESA DE COMPRA-VENTA

EN AGUASCALIENTES, AGS. SIENDO LOS \_\_\_\_ DIAS DEL MES DE \_\_\_\_\_ DE 20\_\_\_\_, SE CELEBRA EL PRESENTE **CONTRATO DE PROMESA DE COMPRAVENTA** ENTRE EL C. \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA COMO **EL VENDEDOR** Y EL C. \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA COMO **EL COMPRADOR**, QUIEN BAJO PROTESTA DE DECIR LA VERDAD MANIFIESTAN LAS SIGUIENTES:

#### ANTECEDENTES Y DECLARACIONES

**A)** DECLARA EL COMPRADOR SER MEXICANO (A), MAYOR DE EDAD, Y TENER SU DOMICILIO EN CALLE \_\_\_\_\_, EN EL FRACCIONAMIENTO \_\_\_\_\_, EN LA LOCALIDAD DE AGUASCALIENTES, AGS.

**B)** DECLARA EL VENDEDOR SER MEXICANO (A), MAYOR DE EDAD, Y TENER SU DOMICILIO EN CALLE \_\_\_\_\_, EN EL FRACCIONAMIENTO \_\_\_\_\_, EN LA LOCALIDAD DE AGUASCALIENTES, AGS.

1. DESCRIPCION DEL INMUEBLE. EL VENDEDOR DECLARA SER UNICO Y LEGITIMO PROPIETARIO DEL INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE \_\_\_\_\_ FRACCIONAMIENTO \_\_\_\_\_ Y DEL TERRENO SOBRE EL CUAL SE ENCUENTRA CONSTRUIDO EL INMUEBLE, EL CUAL CONSTA DE \_\_ METROS CUADRADOS.

2. TITULO DE PROPIEDAD. EL VENDEDOR DECLARA QUE EL INMUEBLE FUE ADQUIRIDO LEGALMENTE MEDIANTE LOS ACTOS JURIDICOS DESCRITOS EN LA ESCRITURA QUE SE AGREGA COMO ANEXO 1, ADQUISICION QUE SE REALIZO DE MANERA PERFECTA LIBRE DE LIMITACION, AFECTACION U OCUPACIONES, Y DE RESTRICCIONES DE DOMINIO DE CUALQUIER TIPO.

3. USO DE SUELO. EL VENDEDOR DECLARA QUE EL TERRENO SOBRE EL QUE ESTA CONSTRUIDO EL INMUEBLE TIENE EN USO DE SUELO HABITACIONAL.

4. PREDIAL, AGUA POTABLE Y ENERGIA ELECTRICA. EL VENDEDOR DECLARA QUE EL INMUEBLE SE ENCUENTRA AL CORRIENTE EN EL PAGO DE IMPUESTO PREDIAL QUE SE AGREGA COMO ANEXO 2 Y LIBRE DE TODO ADEUDO POR TAL CONCEPTO, LO QUE ACREDITA CON EL RECIBO DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL CORESPONDIENTE AL PRESENTE AÑO. IGUALMENTE DECLARA QUE SE ENCUENTRA AL CORRIENTE EN EL PAGO DE DERECHOS POR CONSUMO DE AGUA POTABLE Y DE ENERGIA ELECTRICA.

5. GRAVAMENES. EL VENDEDOR DECLARA QUE EL BIEN INMUEBLE SE ENCUENTRA LIBRE DE GRAVAMEN.

6. EL COMPRADOR. DECLARA QUE CONOCE Y ESTA INTERESADO EN ADQUIRIR EL INMUEBLE EN EL ESTADO FISICO QUE SE ENCUENTRA Y EN CONSIDERACION DE LAS DECLARACIONES Y ANTECEDENTES CONTENIDAS EN EL PRESENTE CONTRATO Y QUE TIENE LA CAPACIDAD LEGAL Y ECONOMICA PARA HACER FRENTE A SUS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS INCLUYENDO EL PAGO DEL PRECIO DE COMPRAVENTA.

### CLÁUSULAS

**PRIMERA:** EL VENDEDOR Y EL COMPRADOR CONVIENEN EN CELEBRAR EL PRESENTE **CONTRATO DE PROMESA DE COMPRAVENTA**, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTIPULADAS. EN RAZÓN DE LO ANTERIOR, EL VENDEDOR PROMETE VENDER A EL COMPRADOR Y ÉSTE PROMETE COMPRAR LA VIVIENDA, UBICADA EN LA CALLE \_\_\_\_\_, FRACCIONAMIENTO \_\_\_\_\_, CON UNA SUPERFICIE DE TERRENO DE \_\_.00 m2.

**SEGUNDA:** EL PRECIO TOTAL DE LA OPERACIÓN, SERA DE \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ PESOS 00/100 M.N.), QUE SERAN LIQUIDADOS DE LA SIG. MANERA:

APARTADO: \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ PESOS 00/100 M.N) A LA FIRMA DEL CONTRATO DE PROMESA DE COMPRAVENTA.

PAGO: \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ MIL PESOS 00/100 M.N.) LIQUIDADOS AL MOMENTO DE ESCRITURACION.

**TERCERA:** LOS GASTOS QUE SE ORIGINEN CON MOTIVO DE LA ESCRITURACION DEL INMUEBLE COMO ES EL IMPUESTO SOBRE ADQUISICIÓN DE BIENES INMUEBLES, DERECHOS DEL REGISTRO POR LA INSCRIPCIÓN DE LA COMPRAVENTA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD, HONORARIOS NOTARIALES Y GASTOS, ASÍ COMO, CUALQUIER OTRA PRESENTACIÓN SERÁ PAGADA POR **EL**

**COMPRADOR** CON EXCEPCION DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA, EL CUAL ESTARÁ A CARGO DE **EL VENDEDOR**.

**CUARTA: EL VENDEDOR** RELIZARÁ LA ENTREGA DE LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE EL DIA QUE RECIBA EL PAGO TOTAL DE LA OPERACIÓN OBJETO DE ESTE CONTRATO.

**QUINTA:** LAS PARTES ESTAN DE ACUERDO QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO A SUS OBLIGACIONES AQUÍ ASUMIDAS, EL RESPONSABLE CUBRIRA COMO PENA CONVENCIONAL A LA OTRA, LA CANTIDAD DE \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ PESOS 00/100 M.N.), Y QUEDARAN COMO CONSECUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO AUTOMATICAMENTE LIBERADAS AMBAS PARTES DE SU OBLIGACION DE COMPRA Y VENTA, RESPECTIVAMENTE, DANDOSE POR RESCINDIDO ESTE CONTRATO SIN NECESIDAD DE INTERVENCION JUDICIAL ALGUNA. SI EL INCUMPLIMIENTO FUERA IMPUTABLE AL VENDEDOR, ADEMAS DE PAGAR LA PENA CONVENCIONAL, DEVOLVERA CUALQUIER PARTE DEL PRECIO DE COMPRAVENTA QUE LE HAYA SIDO ENTREGADA. SI EL INCUMPLIMIENTO FUERA IMPUTABLE AL COMPRADOR, ESTE AUTORIZA DESDE ESTE MOMENTO Y SIN NECESIDAD DE JUICIO PREVIO A QUE EL VENDEDOR RETENGA LA PARTE DEL PRECIO DE COMPRAVENTA QUE YA LE HA SIDO ENTREGADA QUE SEA NECESARIA PARA CUBRIR LA PENA CONVENCIONAL ACORDADA. CUALQUIER SALDO, DEBERA SER ENTREGADO A LA PARTE QUE LE CORRESPONDA.

**SEXTA:** PARA GARANTIA DEL CUMPLIMIENTO DE LO PACTADO EN ESTE CONTRATO, **EL VENDEDOR** SE RESERVA LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE DESCRITO EN LA CLAUSULA PRIMERA DEL MISMO, EN LOS TERMINOS DE LOS ARTICULOS 2157 DEL CODIGO CIVIL DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

**SEPTIMA:** PARA LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO, LAS PARTES MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD EN SOMETERSE A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES Y LEYES APLICABLES EN LA CIUDAD DE AGUASCALIENTES, RENUNCIANDO EXPRESAMENTE AL FUERO DE SU DOMICILIO PRESENTE O FUTURO.

LEIDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO, ENTERADOS Y CONFORMES CON SU CONTENIDO, SIN QUE EXISTA ERROR, EQUIVOCACIÓN, DOLO O VIOLENCIA ALGUNA, EL CLIENTE Y EL VENDEDOR LO FIRMAN EN ORIGINAL EN LA CIUDAD DE AGUASCALIENTES A LOS \_\_\_ DIAS DEL MES DE \_\_\_\_\_ **DE 20\_\_**.

**PROMINENTE VENDEDOR**

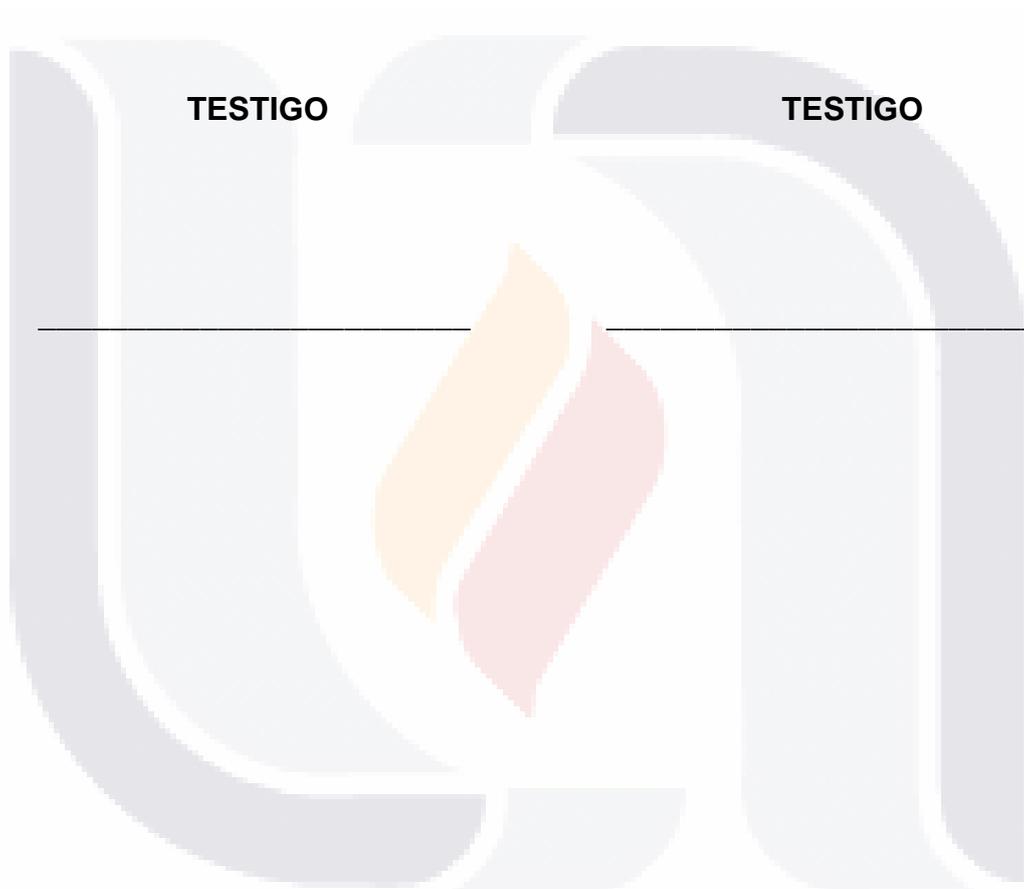
**PROMINENTE COMPRADOR**

---

---

**TESTIGO**

**TESTIGO**



## ANEXO 8

### CHEK LIST INFONAVIT

Documentación del comprador:

1. Formato SIC (6 tantos)
2. Solicitud de Infonavit (4 tantos, página 3)
3. Acta de nacimiento original
4. Copia de INE
5. CURP
6. Constancia de taller saber para decidir
7. Precalificación autorizando la consulta de buró de crédito

Documentación del vendedor:

1. Estado de cuenta actualizado
2. Acta de nacimiento original del titular
3. Acta de nacimiento original del cónyuge
4. Acta de matrimonio original
5. Copia de INE del titular
6. Copia de INE del cónyuge
7. CURP titular
8. CURP cónyuge
9. Número oficial original
10. Pago predial 2019 original
11. Constancia de no adeudo de agua
12. Último recibo de luz pagado
13. Escritura original de propiedad con traslado de dominio
14. Avalúo y dictamen técnico original (3 tantos)

Fuente: Elaboración propia, 2020.

**ANEXO 9**

**CARTA RECEPCION VIVIENDA**

Aguascalientes, Ags. a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Por medio de la presente se hace constar la entrega física de la casa habitación ubicada en calle \_\_\_\_\_, del fraccionamiento \_\_\_\_\_, en la ciudad de Aguascalientes, Ags., misma que el comprador acepta en las condiciones actuales en las que se encuentra y a partir de esta fecha el vendedor se deslinda de todos los gastos e impuestos que se generen ya que él entregó todo lo necesario para hacer constar que hasta el \_\_ de \_\_\_\_\_ del presente todo se encontraba al corriente.

Estando de acuerdo ambas partes se firma de conformidad.

Vendedor

Comprador

\_\_\_\_\_

C.

\_\_\_\_\_

C.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

## ANEXO 10

Bitácora de trabajo de “Inmobiliaria *Living Home*”

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 24 de agosto de 2020
Actividad: se tiene reunión con la dueña y gerente general de inmobiliaria <i>Living Home</i> en punto de las 11 horas en las oficinas ubicadas en Juan Bautista la Salle no. 112 local 1, fraccionamiento Villa Teresa, Aguascalientes, Ags. para realizarle una entrevista (ver anexo 1) con la finalidad de obtener un diagnóstico para saber cuál es el área de oportunidad en el que se podrá desempeñar la tesis de caso práctico. La junta dura alrededor de una hora y se queda con la empresaria de ofrecerle una sugerencia para trabajar en la problemática actual.
Nota:

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 27 de agosto de 2020
Actividad: se tiene nuevamente reunión con la empresaria a las 15 horas en las oficinas para plantearle la propuesta en la que se va a trabajar la cual consta de identificar los procesos clave de la inmobiliaria desarrollando cada una de sus fases para que se tengan claras para todo el personal de la empresa, así como desarrollar un manual administrativo que contenga la filosofía empresarial, la estructura organizacional, la descripción de puestos, manual de procedimientos y diagrama de flujos en base a la gestión de procesos y por último una serie de recomendaciones en base a la información que se obtenga durante el tiempo de estudio. La Sra. Cruz otorga total libertad para obtener la información que se solicite haciéndose saber a su personal.
Nota:

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 31 de agosto de 2020
<p>Actividad: asistencia en la oficina en punto de las 10 horas para comenzar a indagar sobre la operación de la inmobiliaria, encontrándose en las instalaciones la recepcionista y la auxiliar administrativa, se comienza con plática con la recepcionista a la cual se le pide una amplia descripción de sus actividades misma que señala que sus únicas funciones es atender llamadas y hacer recados. Durante la estancia se reciben diez arrendatarios que entregan dinero para pagar su renta correspondiente y que son recibidas por la auxiliar administrativa, entregando como contra pago un pagaré, me explican que aunado a la firma del contrato de arrendamiento el inquilino firma doce pagarés correspondientes a un año de arrendamiento, además comentan que es normal el flujo de asistencia de clientes por ser fin de mes.</p>
<p>Nota: sugerencia de que la recepcionista reciba el pago de la renta de los arrendatarios.</p>

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 01 de septiembre de 2020
<p>Actividad: asistencia en la oficina en punto de las 10 horas para comenzar a indagar sobre la operación de la inmobiliaria, encontrándose en las instalaciones la recepcionista y la auxiliar administrativa, se comienza con plática con la auxiliar administrativa a la cual se le pide una amplia descripción de sus actividades misma que señala que sus funciones la recepción de dinero y la elaboración de expedientes así como control del archivo de los mismos. Durante la estadía en las oficinas se reciben 13 clientes que entregan dinero para pagar su renta correspondiente y que son recibidas nuevamente por la auxiliar administrativa, entregando como contra pago un pagaré, explican que el dinero se lo entregan a la gerente general la cual deposita a la cuenta bancaria del arrendador y en algunos casos el dueño de la propiedad que administran pasa directamente a recoger el</p>

efectivo a la oficina él cual firma un recibo de dinero por la cantidad correspondiente.

Nota:

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón

Fecha: 02 de septiembre de 2020

Actividad: presentación en las instalaciones de la empresa a las 10 horas, encontrándose la recepcionista y la auxiliar administrativa, se solicita media docena de expedientes de propiedades que se administran en arrendamiento y otro tanto de expedientes de operaciones que se tiene en trámite de compra-venta de bienes inmuebles. Los expedientes de arrendamiento se encuentran etiquetados en la pestaña teniendo el nombre del dueño del inmueble, la domicilio, así como de la persona que está arrendando la propiedad, se integran por un contrato de arrendamiento firmado solo en la última hoja donde viene los nombres de los interesados, 12 pagares firmados por el arrendatario y por su aval, copia de INE de titular de contrato, en algunos casos viene carta laboral de la empresa para que trabajan, recibos de nómina o estados de cuenta bancario, copia de INE de aval y copia de último predial pagado, recibo de agua y de luz, contrato firmado de gestoría entre cliente dueño del inmueble y la empresa. El expediente de compraventa esta etiquetado en la pestaña con el nombre del dueño del inmueble, el domicilio y la persona interesada en adquirirlo, se integra por un contrato de promesa de compra venta, un recibo de dinero (la cantidad es variable), INE de vendedor(es), INE de comprador(es), recibo de servicio de predial, agua y luz pagados, oficio de autorización de préstamo de crédito por diversas instituciones (según corresponda) contrato de prestación de servicios entre la empresa y el cliente dueño de la propiedad. La recepcionista recibe llamada de persona interesada en solicitar informes de propiedad que se encuentra en arrendamiento en el fraccionamiento de Villa Teresa, misma que le pasa a la auxiliar administrativa y proporciona la información del precio de la renta del

inmueble y da los requisitos que solicitan: firma de contrato por un año, comprobación de ingresos, un mes de depósito y aval con propiedad que radique en la ciudad. Concorre cliente a llevar documentación personal pues tiene un trámite para la adquisición de una propiedad, lo recibe la auxiliar administrativa.

Nota: recepcionista debe brindar información a cualquier persona interesada de cualquier propiedad que maneje la inmobiliaria. Elaboración de fichas técnicas de las propiedades. Auxiliar da informes. Elaborar el check list de todas las instituciones crediticias.

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón

Fecha: 04 de septiembre de 2020

Actividad: asistencia en las oficinas a las 12 horas encontrándose la recepcionista y la auxiliar administrativa, se procede a dar lectura de los contratos que se manejan en la inmobiliaria los cuales son: contrato de promesa de compraventa, contrato de arrendamiento, contrato de prestación de servicios y contrato de gestoría.

Nota: auxiliar administrativa debe hacer actividades de campo

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón

Fecha: 07 de septiembre de 2020

Actividad: asistencia en las oficinas a las 10 horas encontrándose la recepcionista y la auxiliar administrativa, se procede a elaborar ficha técnica solicitando al personal la información esencial que deberá contener, la cual consiste en: fotografías, precio, domicilio, distribución, características, metros cuadrados de terreno, metros cuadrados de construcción y teléfonos de contacto.

Nota: elaboración de listado en Excel de propiedades en arrendamiento como en venta disponibles y no disponibles.

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 08 de septiembre de 2020
Actividad: asistencia en las oficinas a las 10 horas encontrándose la recepcionista, la auxiliar administrativa y la gerente general, ésta última me comenta que está trabajando en darle mantenimiento a una propiedad que va a promocionar para la venta, yendo a tomar fotografías del inmueble y colocar manta de “se vende” con el celular de ella y teléfono de la oficina, además coordinará para que le hagan reparación de humedades, para que la pinten, le hagan reparaciones y cambios en mezcladora y mangueras, la limpien y le instalen paste en el jardín frontal y posterior. Se recibe llamada de persona solicitando informes sobre una propiedad en venta en el fraccionamiento La Aurora que facilita la auxiliar administrativa.
Nota: auxiliar administrativa debe obtener las fotografías de los inmuebles y tener conocimientos para apoyar en la coordinación de mantenimiento a las propiedades. Todo el personal de la inmobiliaria debe dar información sobre las propiedades apoyándose en un catálogo. Hacer listado de costo de mantenimientos accesible a todo el personal.

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 10 de septiembre de 2020
Actividad: reunión con la gerente general a las 11 horas para comenzar a trabajar en los principales procesos y poder efectuar la propuesta, el primero es el proceso de renta y administración de bienes inmuebles mismo que es describe de forma amplia, el primer paso es conseguir el inmueble y generalmente se da a través de la recomendación de clientes, se hace cita con la persona interesada en la oficina para darle a conocer los servicios que presta la inmobiliaria, una vez que existe el interés en ambas partes se procede a firma de contrato de gestoría y se va a la propiedad para tomar fotografías y tener la descripción de la propiedad, se pone letrero de “se renta” con teléfonos de la inmobiliaria y se sube la propiedad a diferentes redes social tales como vivanuncios, Facebook, de segunda mano, se

atienden las llamadas por parte de la gerente general y de la auxiliar administrativa y se hacen citas que atiende la gerente, una vez que se tiene el candidato para arrendar la propiedad se le solicita le entrega de depósito y procede a preparar la vivienda y a documentación para la entrega, se le pide al arrendador copia de su INE y comprobación de ingresos y copia de INE de aval y copia de último predial pagado. Se entrega el predio y se firma la papelería por el titular del contrato y su aval que consta de un contrato de arrendamiento y doce pagarés, se hace un breve explicación del contrato y se entregan las llaves junto con los últimos recibos de servicios pagados, durante la vigencia del contrato se supervisa el mantenimiento de la vivienda y en caso de requerir algún servicio de coordina el trabajo con las persona de oficio correspondiente, al término del contrato se efectúa cita la recepción del inmueble y se hace la devolución de depósito contra entrega de recibo de dinero firmado por el arrendatario. Si el dueño desea continuar con el servicio de la inmobiliaria se vuelve a promocionar el predio.

Nota: elaborar ficha técnica de propiedades para general catálogo de todos los inmuebles. Citas pueden ser atendidas por auxiliar administrativo.

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón

Fecha: 14 de septiembre de 2020

Actividad: se procede a trabajar en el proceso de renta y administración de propiedades describiendo cada fase con cada uno de sus pasos de la forma más detallada y explícita posible.

Nota:

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón

Fecha: 22 de septiembre de 2020

Actividad: se tiene reunión con la gerente general a las 10 horas en las oficinas de la empresa para continuar con la descripción del otro proceso que se lleva a cabo en la inmobiliaria *Living Home*, el cuál es la venta de

bienes inmuebles, el primer paso es en captación que generalmente se da a través de la recomendación de algún cliente, se hace cita con el dueño de la propiedad para darle a conocer el servicio ofrecido y explicarle las condiciones para trabajar, una vez aceptadas se procede a la firma de contrato de prestación de servicios para la venta de un bien inmueble, posteriormente se va al predio para sacar fotografías y se anotan las características de la vivienda, además se instala lona de “se vende” con los teléfonos de la inmobiliaria, se sube la propiedad a redes sociales tales como *vivanuncios*, de segunda mano y *facebook* para su promoción, a continuación se procede a dar informes a las personas interesadas en adquirir la propiedad, una vez que hay algún interesado se cierra la operación entre comprador y vendedor firmando un contrato de promesa de compra venta y se entrega un apartado con recibo de dinero, en caso de necesitar un préstamo bancario se elabora expediente con el listado de documentación solicitada por la institución crediticia correspondiente y se le da seguimiento a la autorización, se manda a realizar el avalúo de la propiedad y organiza con la notaria correspondiente la formalización de la operación, se esperan de 1 a 5 días hábiles para que el vendedor reciba el pago de la propiedad y posterior a eso se hace la entrega del inmueble con toda la documentación en orden y se da algún detalle, para finalizar se liquidan los servicios de la inmobiliaria.

Nota: hacer oficio de entrega de recepción de vivienda.

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón

Fecha: 24 de septiembre de 2020

Actividad: se trabaja en el proceso de venta de bienes inmuebles describiendo cada fase con cada uno de sus pasos de manera detallada y explícita.

Nota:

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 5 de octubre de 2020
Actividad: asistencia en la oficina a las 10 horas para continuar con la observación de los procesos en inmobiliaria <i>Living Home</i> y poder elaborar el manual administrativo, nuevamente en las instalaciones se encuentran la recepcionista y la auxiliar administrativa, se reciben tres clientes durante la estancia, el primero entrega dinero de renta y recibe su pagaré, el segundo acude para firmar un contrato de arrendamiento y el tercero va a recoger contrato de arrendamiento firmado por el arrendador todos los clientes son atendidos por la auxiliar administrativa .
Nota: delegar más actividades a la recepcionista

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 7 de octubre de 2020
Actividad: se tiene reunión con la gerente general a las 10 horas para la presentación de los dos principales procesos que se realizan en la empresa, la renta y administración de bienes inmuebles y la venta de propiedades.
Nota:

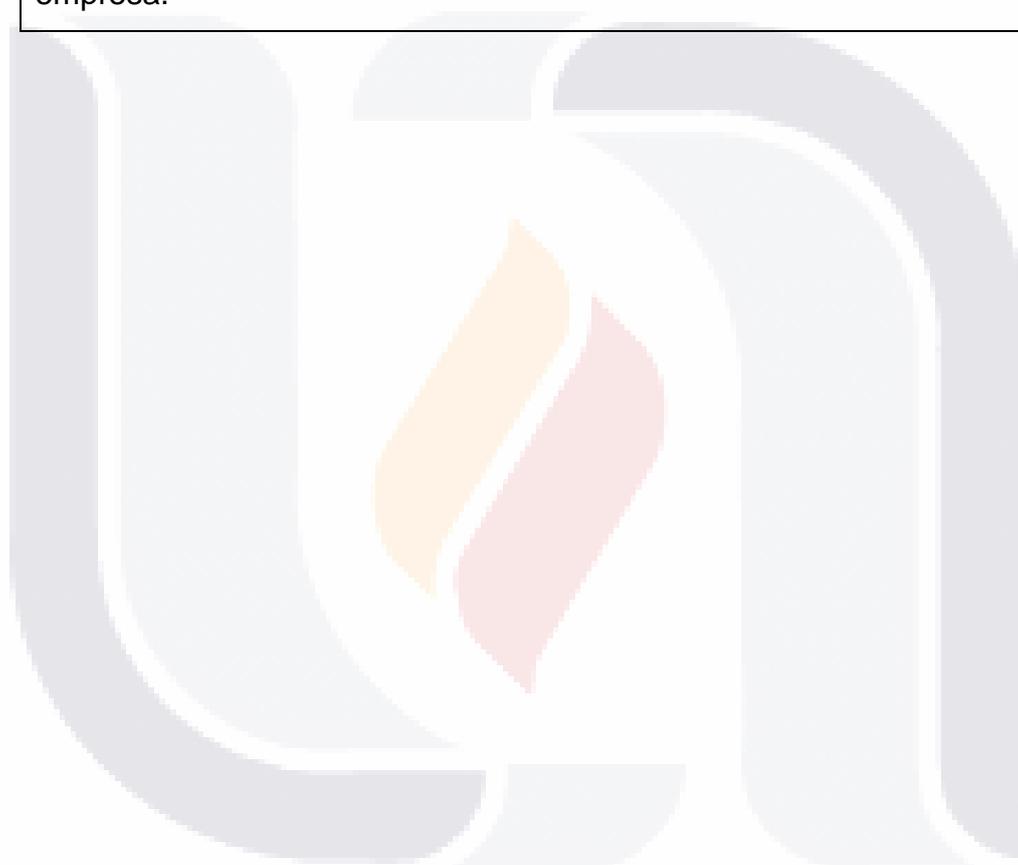
Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 12 de octubre de 2020
Actividad: se tiene reunión con la gerente general a las 10 horas para comenzar a trabajar de manera conjunta en la filosofía empresarial, la dueña de la inmobiliaria comenta que como misión desea un servicio de calidad para sus clientes, teniendo como visión un crecimiento con la mejora continua, resaltando como valores principalmente el trabajo en equipo, el respeto, la ética y la comunicación, y como objetivos ser una empresa reconocida, ofrecer un servicio especializado y tener un clima laboral bueno.
Nota: desarrollar la misión, visión, valores, objetivos y organigrama. Hacer del conocimiento al personal de la filosofía empresarial.

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 13 de octubre de 2020
Actividad: se trabaja en la filosofía empresarial de inmobiliaria <i>Living Home</i> dándole énfasis a lo deseado por la empresaria.
Nota:

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 19 de octubre de 2020
Actividad: se tiene reunión con la gerente general a las 12 horas para la presentación de la filosofía empresarial de la inmobiliaria haciéndose algunos cambios sugeridos por la dueña.
Nota: dar a conocer la filosofía empresarial autorizado al personal de la empresa.

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 22 de octubre de 2020
Actividad: con la información y documentación que se tiene se procede a la elaboración del manual administrativo, el cual consta de la filosofía empresarial de la inmobiliaria, la estructura organizacional, la descripción de puestos, el manual de procedimientos tanto para la renta y administración de viviendas, así como para la venta de propiedades y finalmente con el diagrama de flujo de cada uno de los procesos, renta y administración de predios y venta de bienes inmuebles.
Nota:

Responsable: L.A.F. Ariadna Estrella Rendón
Fecha: 12 de noviembre de 2020
Actividad: se tiene reunión con la gerente general a las 10 horas para la presentación del manual administrativo, se le realizan algunos ajustes proporcionados por la empresaria y se autoriza su impresión.
Nota: dar a conocer el manual administrativo autorizado al personal de la empresa.



## ANEXO 11

### CARTA DE SATISFACCIÓN EMPRESARIAL

Aguascalientes, Ags. a 15 de diciembre de 2020.

**Asunto: Carta de satisfacción empresarial**

**Secretaría Técnica de la Maestría en Administración de la Universidad Autónoma de Aguascalientes**

Por medio de la presente se expide carta de satisfacción empresarial a la C. Ariadna Estrella Rendón con ID 23133 estudiante de la Maestría en Administración de la H. Universidad Autónoma de Aguascalientes que realizó su estancia profesional en la empresa Inmobiliaria Living Home con domicilio en la calle Juan Bautista la Salle No. 102 local 1, del Fraccionamiento Villa Teresa en la ciudad de Aguascalientes, Ags. representada por su servidora C. Adriana Cruz Quiroga con RFC.-CUQA6911054V6 la cual se desempeñó de manera satisfactoria cumpliendo ampliamente las expectativas solicitadas y misma que tuvo una duración de 420 horas, las cuáles se cubrieron mediante 6 horas diarias, de lunes a viernes durante el periodo del 7 de septiembre al 15 de diciembre de 2020.

Se extiende la presente para los fines que al interesado convengan.

ATENTAMENTE



---

C. ADRIANA CRUZ QUIROGA

Representante "Inmobiliaria Living Home"