



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1225>

Ciencias económicas y empresariales

Artículo de investigación

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

Management model by processes for the commercialization of real estate in urbanizations

Modelo de gestão por processos de comercialização de imóveis em urbanizações

Alcides Napoleón García-Flores^I
an_garcia@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6883-7067>

Julio Cesar Moyano-Alulema^{II}
j_moyano@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6672-9409>

Ángel Geovanny Guamán-Lozano^{III}
geovanny.guaman@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5145-6994>

***Recibido:** 29 de abril de 2020 ***Aceptado:** 30 de mayo de 2020 *** Publicado:** 25 de junio de 2020

- I. Magíster en Pequeñas y Medianas Empresas Mención Finanzas, Ingeniero en Marketing, Docente en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Magíster en Gestión Industrial y Sistemas Productivos, Magíster en Seguridad Industrial Mención Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional, Ingeniero Industrial, Docente en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- III. Magíster en Gestión Industrial y Sistemas Productivos, Ingeniero Industrial, Docente en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Resumen

La presente investigación está enfocada a diseñar un Modelo conceptual de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones, la cual facilitará a las pequeñas y medianas empresas a tener una guía para la comercialización, considerando que en la actualidad no se cuenta con un modelo enfocada en las características de este producto, partiendo de esta problemática se procedió a identificar las etapas que tiene la comercialización, en la que identifiqué las siguientes: adquisición, construcción y venta de un bien inmueble, además se requiere de un capital para la compra, por lo que se vio necesario hacer una Gestión de la Deuda, en este inicio se planifica de mejor forma la inversión y los métodos para poder liquidar la misma, dado esto se necesario realizar un Sanearamiento Jurídico y Técnico, para la legalización de los nuevos dueños, y por último la venta de la vivienda la que comprende una adecuada estrategia comercial, sin antes priorizar los requerimientos del mercado. La metodología usada fue un análisis del seguimiento continuo en la ejecución de la construcción de una vivienda, de esta forma se obtuvo una idea general de los trámites a cumplir, el presupuesto que se debe requerir para la construcción, la necesidad del cliente y comercio del producto. Para la búsqueda de la información se hizo una investigación exploratoria y se formuló una encuesta. La hipótesis de investigación planteada comprueba que el modelo conceptual del modelo gestión por procesos para la comercialización incide significativa en la comercialización del bien inmueble, la variable dependiente es el la comercialización y la variable independiente es el Modelo de gestión por procesos, con lo cual al momento de comprobar la hipótesis se planteó de la siguiente manera que $X_c^2 > X_t^2$ se acepta la hipótesis de investigación. Como $X_c^2 = 1,2160$ y el $X_t^2 = 0,004$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a) de estudio.

Palabras Claves: Bienes inmuebles; gestión de la comercialización; gestión de deuda; chi-cuadrado.

Abstract

The present investigation is focused on designing a conceptual model of management by processes for the commercialization of real estate in urbanizations, which helps small and medium enterprises to have a guide for Commercial Management, since at present there is no For this purpose, considering this problem, the present investigation is carried out, so we proceeded to

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

identify the stages of the acquisition, construction and sale of a real estate, considering that capital is required, so it was necessary to do a Debt Management, in this beginning the investment of the purchase and the methods to settle the debt are planned in a better way, given this it is necessary to make a Legal and Technical Sanitation, for the legal legalization of the new owners, making everything proceeds in legal function, and finally the sale of the house which includes an adequate commercial strategy, without first Orizar the requirements of the market. The methodology used was an analysis of the continuous monitoring in the execution of the construction of a house, in this way a general idea was obtained of the procedures to be fulfilled, the budget that should be required for construction, the need of the client and commerce of the product. For the search of the information an exploratory investigation was made and a survey was formulated. The proposed research hypothesis shows that the conceptual model of process management for commercialization has a significant impact on the commercialization of real estate, the dependent variable is commercialization and the independent variable is the Process Management Model, which at the moment If the hypothesis was tested, it was stated as follows that $X_c^2 > X_t^2$ the research hypothesis is accepted. As $X_c^2 = 1,2160$ and $X_t^2 = 0,004$, the null hypothesis (Ho) is rejected and the alternative hypothesis (Ha) of study is accepted.

Keywords: Real estate; marketing management; debt management; Chi squared.

Resumo

Esta pesquisa está focada no desenho de um modelo conceitual de gestão por processos de comercialização de imóveis em urbanizações, o que facilitará que pequenas e médias empresas tenham um guia de comercialização, considerando que atualmente não há modelo focado nas características deste produto, com base nesse problema, passamos a identificar as etapas que a comercialização possui, nas quais identifique o seguinte: aquisição, construção e venda de imóveis, além disso, é necessário capital para comprar, razão pela qual foi necessário realizar uma Gestão da Dívida, neste início o investimento e os métodos para liquidá-lo são melhor planejados, pois é necessário realizar um Saneamento Técnico e Legal, para a legalização de novos empreendimentos. proprietários e, finalmente, a venda da casa, que inclui uma estratégia comercial adequada, sem priorizar primeiro os requisitos do mercado. A metodologia utilizada foi a análise do monitoramento contínuo na execução da construção de uma casa, dessa forma, uma idéia geral dos

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

procedimentos a serem cumpridos, o orçamento que deve ser necessário para a construção, a necessidade do cliente e as necessidades do cliente. produtos. Para buscar as informações, foi realizada uma investigação exploratória e formulado um levantamento. A hipótese de pesquisa proposta comprova que o modelo conceitual do modelo de gerenciamento de processos para comercialização tem um impacto significativo na comercialização de imóveis, a variável dependente é a comercialização e a variável independente é o modelo de gerenciamento de processos, o que significa que No momento de testar a hipótese, foi afirmado da seguinte maneira que $X_c^2 > X_t^2$ da pesquisa é aceita. Como $X_c^2 = 1,2160$ $X_t^2 = 0,004$, a hipótese nula (H_0) é rejeitada e a hipótese alternativa de estudo (H_a) é aceita.

Palavras-Chave: Imóveis; gestão de Marketing; gerenciamento de dívidas; Chi ao quadrado.

Introducción

El elaborar un producto en el cual cubra las necesidades o deseos del mercado no es una tarea fácil, más en la construcción de viviendas, para esto se requiere un análisis de diferentes variables que influyen en el cliente, y tiendan a interactuar entre sí en la decisión de compra del bien inmueble.

(1)

El término comercio, se define como el intercambio de bienes y servicios entre varias partes a cambio de bienes y servicios diferentes de igual valor, o a cambio de un valor monetario. (2)

En efecto, la comercialización, en forma general es la acción de vender un producto mediante un estudio logístico. Se aplica a los bienes materiales y servicios que se necesitan para una sociedad. Estos son, bienes de consumo, como alimentos, vestidos, automóviles, y bienes de inversión, como casas máquinas, herramientas o generadores eléctricos, entre otros como salud y educación.

La función del comercio se establece mediante la división del trabajo, la especialización y a las variantes de las fuentes de los recursos. La mayoría de personas hacen hincapié en un pequeño aspecto de la producción, necesitan comerciar con otros para adquirir bienes y servicios diferentes a los que producen. (2)

La Gestión Comercial, se refiere al proceso que esta dirigido a satisfacer las necesidades del mercado que la dirección o gerencia ha seleccionado como objetivo, con lo que las actividades comerciales se dividen en dos sectores: Comercio al por mayor, y comercio al por menor: El comercio al por mayor engloba mecanismos económicos, precisamente a la compra-venta (sin

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

transformación del producto) de bienes de consumo intermedio (siendo estos bienes de capital, materias y suministros que se usa para producir, y bienes de consumo final) para ser vendidos, y los mecanismos económicos dedicados solamente a una parte de ese proceso (la compra o la venta). El comercio al por menor, es la reventa de un producto sin su transformación al ser adquirida de fábrica dirigidos para el consumo personal o consumidor final. Esta parte del comercio dirige mecanismos económicos destinados principalmente a la compra y venta de cualquier bien de consumo final. (3)

Su comercialización se realizan en el mercado de bienes y servicios, cuyos precios son determinados de acuerdo a la fuerza del mercado, siendo esta la: oferta y demanda, a una mayor oferta el precio producto disminuye y a una mayor demanda aumenta sus valores. El precio, calidad y cantidad están en función del proceso de producción de los bienes y servicios, así como de los tipos del mercado y las restricciones e incentivos. (4)

Los bienes inmuebles son aquellos bienes materiales que no se puede transportar de un lugar a otro debido a sus características físicas. Ya que su traslado sería la destrucción o algún deterioro, pues forma parte del terreno. Los bienes inmuebles son reconocidos por su estado inmóvil, en el lugar que fue creado por la naturaleza. Los bienes a su vez son conocidos como bienes raíces, por ejemplo, las tierras, los edificios, las construcciones o las minas, entre otros, son considerados como bienes inmuebles. (5)

Para la venta de un bien inmueble se debe cumplir una serie de requisitos fundamentales, tanto físicos como jurídicos, en la que el producto sea de calidad para el consumidor, en teoría no existe pasos relevantes en la que ayuden al usuario una gestión comercial del bien inmueble, cada micro empresa de acuerdo a su experiencia adopta formas de venta y además considerando el proyección en el mercado propuesto.

Así también existen edificaciones de diferentes características o especificaciones, un claro ejemplo es al comparar un edificio, un hospital, una fábrica entre otros inmuebles, estos cumplen otro tipo de función para la ciudadanía y por ello estarán regidos a diferentes normativas de construcción e incluso de mantenimiento ya sea preventivo o correctivo.

Es importante recalcar que uno de los factores que influyen en la comercialización del inmueble es el cumplimiento de normas de construcción establecidas en el país, la construcción de inmuebles para vivienda está regida mediante “La Norma Ecuatoriana de la Construcción “NEC”, promovida

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

por la Subsecretaría de Hábitat y Asentamientos Humanos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), el cual tiene como objetivo principal la actualización del Código Ecuatoriano de la Construcción, con la finalidad de regular los procesos que permitan cumplir con las exigencias básicas de seguridad y calidad en todo tipo de edificaciones como consecuencia de las características del proyecto, la construcción, el uso y el mantenimiento; especificando parámetros, objetivos y procedimientos con base a los siguientes criterios: (I) establecer parámetros mínimos de seguridad y salud; (II) mejorar los mecanismos de control y mantenimiento; (III) definir principios de diseño y montaje con niveles mínimos de calidad; (IV) reducir el consumo energético y mejorar la eficiencia energética; (V) abogar por el cumplimiento de los principios básicos de habitabilidad; (VI) fijar responsabilidades, obligaciones y derechos de los actores ” (6)

Con esta premisa se identifica la insuficiente información relevante acerca de un modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones, la mayoría de micro, pequeñas y medianas empresas dedicadas a esta área, se han visto en la necesidad de generar un modelo empírico no comprobado que les ayude a una venta efectiva de los bienes, siguiendo un estudio se determinó los requerimientos para la comercialización de los inmuebles, para ello se ha realizado el seguimiento de una casa modelo que consta con capacidad para una familia promedio de 4 personas, dato obtenido del último censo realizado en el país en el año 2017 por parte de la entidad correspondiente INEC. El estudio en el censo arrojó que de la totalidad de la población ecuatoriana un porcentaje de 57% de habitantes pertenece o habita en un hogar de cuatro miembros es por ello que el proyecto se enfocó en este tipo de vivienda debido a que es el que mayor demanda y acogida tiene entre la población. (7)

La forma de realizar la adquisición del inmueble, se efectúa mediante el endeudamiento legal, en la que el usuario obtiene su nueva casa, con la condición de realizar los pagos correspondientes mediante una gestión de deuda.

Existen varios tipos de deudas, en la que de manera relevante mencionamos la Deuda Senior Secured (Se aplica las cédulas hipotecarias, siendo esta un respaldo emitida por el banco, en la que se reconoce un crédito cuya devolución tiene como garantía una vivienda.), siendo esta el método de pago segura por parte del cliente, y aplicada en el presente como modelo de gestión por procesos para la Comercialización. (8)

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

Después de una Gestión de Deuda, se planteó un Saneamiento Jurídico, siendo en el contrato de compra-venta, la obligación que tiene el vendedor de garantizar al comprador la posesión legal y pacífica de la casa vendida y de responsabilizarse por los vicios ocultos que pueda tener el bien.

(9)

Los pagos se deberán realizar de acuerdo a lo acordado con el contratista, y se establecerá una forma de pago cómoda para el nuevo dueño. El comprador, en conjunto al inmueble, puede confiar de manera permanente.

Problema de la investigación

En la actualidad, es inexistente un modelo de gestión por procesos para la comercialización, generalmente hay información comprimida e inexacta que generalmente es utilizada por micro-empresas que inician su actividad económicas, provocando confusión, las cuales ocasionan tomar decisiones a la ligera, con resultados desfavorables a largo plazo; Además se identifica que en fuentes externas existe insuficiente información relevante de la Gestión de la Comercialización de viviendas, en urbanizaciones.

La finalidad es generar una guía para las micro, pequeñas y medianas empresas con lo cual contar con una idea general acerca de la Gestión Comercial de Bienes Inmuebles, para mejorar de manera ascendente la comercialización de viviendas, proyectando a ser competencia en este sector, garantizando la sostenibilidad en la parte legal y física del bien inmueble.

Objetivo De La Investigación

Diseñar un modelo conceptual de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones.

Tipo de investigación y tipo de diseño

Tipo de investigación

El tipo de investigación es explicativo ya que se posee poca información de la comercialización de viviendas genera incertidumbre en la idea de cómo realizar los trámites respectivos para poder comercializar un bien inmueble.

Además es exploratorio, por cuanto se desea conocer el objeto de estudio que en este caso es la comercialización de inmuebles en urbanizaciones a fin de lograr delimitar los procesos y procedimientos mas adecuados para la comercialización del mismo.

Tipo de diseño

Se utilizará un diseño experimental, porque se va manipular deliberadamente las variables de estudio que son: la variable independiente Diseñar un modelo conceptual de gestión por procesos y la variable dependiente que es la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones. Se utilizará un pre-experimento ya que se realizará un diagnóstico inicial antes de aplicar el Sistema, y un diagnóstico final después de un año de haberlo aplicado.

De esta manera, se enriquecerá la información dentro de este campo, obteniendo a futuro mejores resultados, sin pérdidas de tiempos y sin toma de decisiones desfavorables para la empresa, aprovechando de manera eficaz y concisa el crecimiento continuo del emprendimiento.

Marco Teórico

Principales normas de construcción a seguir:

Seguridad estructural de las edificaciones

- NEC-SE-DS: Peligro Sísmico, diseño sismo resistente parte 1
- NEC-SE-RE: Riesgo Sísmico, Evaluación, Rehabilitación de Estructuras
- NEC-SE-GC: Geotécnica y Cimentaciones
- NEC-SE-HM: Estructuras de Hormigón Armado
- NEC-SE-VIVIENDA: Viviendas de hasta 2 pisos con luces de hasta 5m parte 1
- NEC-SE-VIVIENDA: Viviendas de hasta 2 pisos con luces de hasta 5m parte 2
- NEC-SE-VIVIENDA: Viviendas de hasta 2 pisos con luces de hasta 5m parte 3
- NEC-SE-VIVIENDA: Viviendas de hasta 2 pisos con luces de hasta 5m parte 4

Guías prácticas de diseño de conformidad con la nec-15

- Guía para viviendas de hasta 2 pisos con luces de hasta 5 metros.
- Guía para estructuras de hormigón armado.
- Guía de procedimientos y estándares mínimos para trabajadores de la construcción.

Habitabilidad y salud

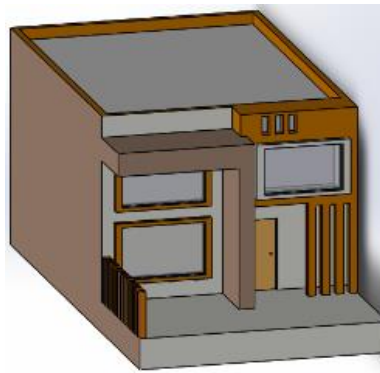
- NEC-HS-VIDRIO: Vidrio
- NEC-HS-CI: Contra Incendios
- NEC-HS-AU: Accesibilidad Universal

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

Dicho cumplimiento de normas está encargado los diferentes departamentos del Municipio de la localidad donde se ejecute la obra, para la aprobación tanto de planos como de los demás requisitos que intervienen en la construcción de una casa de las siguientes características descritas en el proyecto.

Materiales y Metodología

Figura 1: Modelo del inmueble



Datos generales

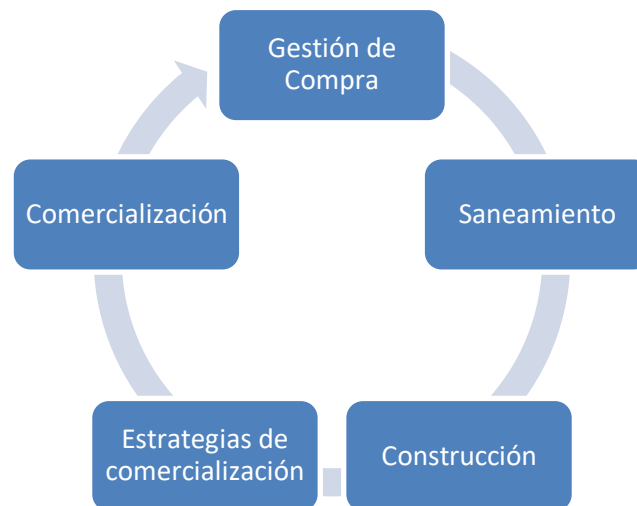
En la siguiente tabla se muestra las características del bien inmueble en metros cuadrados la cual consta de $128 m^2$ que es el total del área en la que se va a construir. Además se considera desde la adquisición del terreno y posterior construcción y finalmente la comercialización.

TABLA 1: DIMENSIONES DEL TERRENO

Área	Frente	Profundidad
$128 m^2$	8 metros	16 metros

Descripción del proceso

Figura 2: Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones



Como se puede apreciar en la figura la cual muestra el proceso general en el que se describe los pasos que se tiene que efectuar a fin de lograr la comercialización del bien inmueble, los cuales van desde la compra del terreno construcción hasta la venta de la vivienda.

Además, para la construcción de la vivienda se lleva en orden y al día todos los gastos diarios realizados para así evitar pérdidas económicas, esto se lo puede lograr mediante la elaboración de tablas en la que se describa los diferentes gastos en cada una de las etapas de construcción, a más de la elaboración de un cronograma de actividades en la que se llevó un control de cada una de las actividades realizadas para la construcción. (10)

Posteriormente se detalla las actividades que se deben ejecutar en el proceso anterior para lo cual se debe conocer el estado legal en el cual está el terreno, con lo que poder efectuar los trámites correspondientes, hasta finalizar en la comercialización del bien inmueble.

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

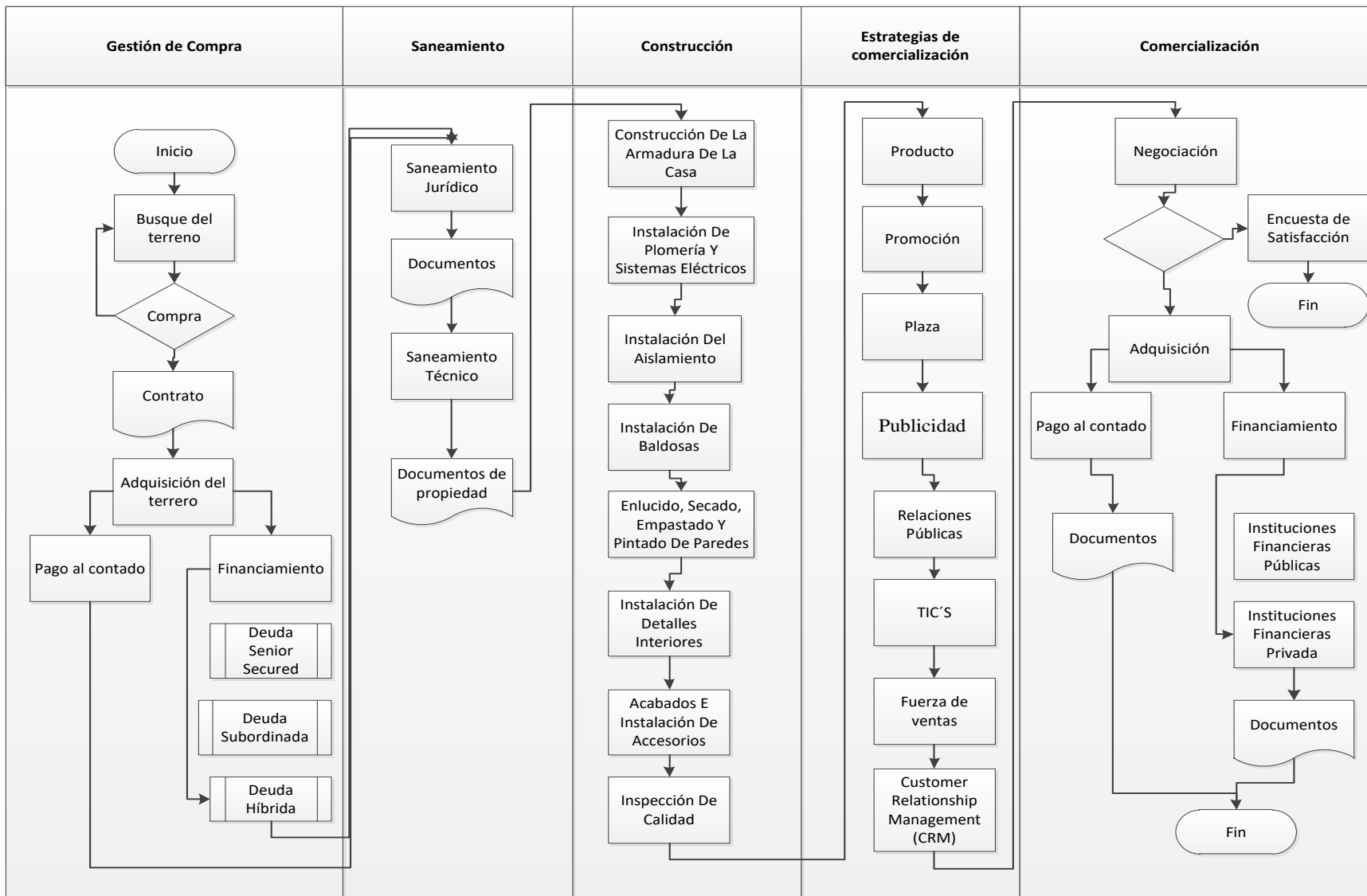


Figura 2 Modelo desglosado de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

Desarrollo del proceso

Gestión de compra

De acuerdo a los planos propuestos en la presente del modelo, se deberá comprar un terreno cuyas longitudes satisfagan las medidas necesitadas para la construcción del bien inmueble; Considerando esta premisa se busca el mismo en el predio urbano

Antes de la compra del terreno, se debe ejecutar un análisis del bien inmueble, en el que se debe constatar si el vendedor esté autorizado para la venta del terreno, esto se revisa en el municipio de la ciudad o en el registro de la propiedad. (12)

En lo que corresponde al financiamiento básicamente es un plan para conseguir acabar las deudas entre un deudor y uno o varios acreedores. Existen empresas dedicadas a gestionar este tipo de planes financieros, en las que se les paga una suma de dinero mensualmente y ellos se encargan de distribuirlo entre sus distintos acreedores. (13)

Característicamente la gestión de deudas, dan varias opciones para reducir o eliminar completamente las deudas, se reduce la cantidad principal de la deuda, eliminar las tasas por pagos atrasados, bajan los intereses, y se promocionan flexibilidad para cancelar deudas en un tiempo determinado dentro de las posibilidades. (14)

Existen varios tipos de deudas, la Deuda Senior Secured (Se aplica las cédulas hipotecarias, siendo esta un respaldo emitida por el banco, en la que se reconoce un crédito cuya devolución tiene como garantía una vivienda.), siendo este el método de pago segura por parte del cliente, y aplicada en el presente proyecto como modelo de gestión por procesos. (8)

Saneamiento

1. Saneamiento Jurídico

Después de una Gestión de Deuda, se planteó un Saneamiento Jurídico, siendo en el contrato de compra-venta, la obligación que tiene el vendedor de garantizar al comprador la posesión legal y pacífica de la casa vendida y de responsabilizarse por los vicios ocultos que pueda tener el bien. (9)

2. Saneamiento Técnico

El saneamiento de bienes inmuebles es un procedimiento en el que se encarga de regularizar los derechos de la propiedad de las entidades titulares relacionadas a los bienes muebles e inmuebles, hasta lograr su registro legal. (15)

Construcción

El momento tan deseado por parte del constructor, es la ejecución de la obra, el tiempo es oro, y lo que se trata aparte de conseguir los mejores precios de materiales en el mercado, también se busca la forma de realizar la construcción sin más demoras y preámbulos.

En este inicio de la construcción, se hace uso de maquinarias, herramientas y mano de obra. De manera general, se hace uso de retroexcavadoras y excavadoras, todo depende en qué estado se encuentre el terreno a construir, se limpia de materiales impuros que interrumpan la construcción (Rocas, arboles innecesarios, etc.), y de ser necesario se procede a realizar el sistema séptico. Se nivela el terreno, se coloca un armazón de madera que sirve de soporte para los cimientos, y por último se cava hoyos y zanjas.

Se instala las bases, cuyo funcionamiento sirve de recubrimiento de la casa y el terreno donde se va a situar. Terminado el endurecimiento del concreto, el equipo de construcción aplica una lámina de impermeabilización a las paredes del cimiento, se construye el sistema de drenajes, alcantarilla, y cualquier otro sistema necesario para plomería. (16)

1. Construcción de la armadura de la casa (pisos, paredes y techo)

El cimiento está listo para realizar la construcción de sistemas de pisos, paredes y techo. Después de ello, se coloca un protector de madera con seguros o tablas de fibras orientadas a las paredes exteriores y su techo, se construye el lugar donde se situarán las puertas y las ventanas. El protector anterior mente colado se recubre con una materia aislante para viviendas, lo que ayuda a evitar que se filtre el agua por la estructura, y de esta forma permitiendo que el vapor del agua escape, de esta forma se reduce las posibilidades que aparezca humedad y con ello moho y se pudra la madera. (16)

2. Instalación de plomería y sistemas eléctricos

Ya finalizada la construcción del esqueleto de la casa, se pueden instalar el revestimiento de las paredes y los techos. A su vez, el ingeniero encargado para la colocación del sistema eléctrico, y el equipo encargado de la plomería trabajando en conjunto, empiezan a colocar las tuberías y cableado que van dentro de las paredes, techos y pisos, para que no haya obstrucciones en el camino del cableado y también filtraciones de agua, evitando así cualquier catástrofe. Se construye el canal de drenaje y ventilación. En esta etapa de la construcción se

aprovecha en la colocación de duchas, tinas o bañeras, se colocan en el sitio planificado, ya que hay espacio para poder realizar cualquier modificación sin mucha interrupción. (16)

3. Instalación del aislamiento

Para lograr un ambiente confortable dentro de la vivienda, se procede a la colocación de un aislamiento logrando el control de calor, sonido y humedad. De esta manera se evita emisiones de gases de efecto invernadero, sonidos molestos y humedad que a la larga afecten la salud. (17)

4. Instalación de baldosas

En este apartado se procede a la instalación de baldosas de cerámica para el piso, con ello también se pone los topes para que no haya entradas de suciedad entre baldosas, y también para que no se rompan fácilmente. Se nivela el piso, para garantizar el correcto drenaje del agua hacia el exterior de la vivienda. (16)

5. Enlucido, secado, empastado y pintado de paredes

Se sujetan láminas de yeso pegadas con cinta adhesiva para paredes, logrando que no sean visibles entre las mismas, de esta manera se termina el trabajo de texturizado, de acuerdo a la necesidad. Se procede a su vez al pintado de las paredes, esto se hace con una pintura base, luego de terminar de colocar la cita. Y al final se ponen elemento de acabado exterior, siendo estos ladrillos, estuco, piedra o cualquier otro tipo de revestimiento. (16)

6. Instalación de detalles interiores

Ya terminada la etapa de pintado y secado, se procede a colocar los marcos de puertas, puertas, marcos de ventanas, ventanas, entre otros elementos decorativos para tener un mejor ambiente en el hogar. Se termina de dar la capa final de pintura a las paredes, y de ser necesario de acuerdo a la estética se coloca papel tapiz. (16)

7. Acabados e instalación de accesorios

Se instalan lámparas, enchufes e interruptores y se finaliza la instalación del panel eléctrico. Se instalan los equipos de HVAC y se finalizan las rejillas de ventilación. Se colocan los fregaderos, lavamanos, inodoros y grifos.

En esta etapa de finalización, se coloca lámparas, interruptores y enchufes, la cantidad de estos va a depender de acuerdo a la necesidad, para esto se realiza un estudio previo, logrando así evitar gastos innecesarios en estos elementos. También se colocan los equipos de HVAC

(HEATING, VENTILATION AND AIR CONDITIONING), este sistema ayuda a la climatización y ventilación dentro de la vivienda, finalizando instalan los fregaderos, lavamos, inodoros y llaves de agua. (16)

8. Inspección de calidad

Para garantizar que se entregará una vivienda, en las condiciones perfectas para poder habitarla, se realiza un control de calidad, en el que se inspecciona la casa, dentro y fuera de la misma, en este procedimiento se lo realiza en conjunto del nuevo dueño de la casa, dando así confianza en el producto terminado.

Para un mejor control, se realizará una inspección periódica dentro de un tiempo determinado.

Estrategias de comercialización

Para la comercialización del bien inmueble se debe realizar la pre-venta en la cual se cuenta con la maqueta de la vivienda con un paseo virtual de la misma. Esto se lo realiza antes de finalizado la obra.

Para después de finalizada la construcción se continúa con las estrategias de comercialización como son:

- **Producto.** – Es la presentación del producto desde la realización de la maqueta y proyecto, con lo cual se efectuar la preventa, posteriormente en la etapa de construcción, se realiza la presentación parcial del bien inmueble y finalmente con la realización del bien inmueble se efectúa la presentación a los prospectos que se analiza.
- **Promoción.** - Para esta fase se trabaja con las 3 etapas que posee el producto, en la preventa se proporciona un descuento al total del bien inmueble que es del 10% y en la segunda parte es del 5% y en la tercera parte es el precio normal.
- **Plaza.** - A fin de poner un punto de venta para la comercialización además se cuenta con un staff de presentación de los bienes inmuebles por medio de la maqueta.
- **Publicidad.** - Se realiza una publicidad de expectativa, después una publicidad informativa, esto en función de las etapas del producto, en las que se presenta gigantografías, volantes y trípticos

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

- Relaciones Públicas. - Para esta parte uno de los principales objetivos que se desea alcanzar es el contar con instituciones financiera privadas o públicas las cuales den las facilidades a los posibles clientes para la adquisición de la vivienda.
- TIC'S.- Para la publicación en los diferentes medios de comunicación se utiliza las redes sociales, página web, aplicaciones para celulares, encuesta por medio de Google drive.
- Fuerza de ventas. – Es el personal con el que se cuenta para la comercialización por lo cual se contrata personas para que ventas los bienes inmuebles y su pago es por medio de la comisión del valor del mismo.
- Customer Relationship Management (CRM). – Para la gestión de los clientes se contempla desde la primera parte del producto, que sería la maqueta en la que se emplea los requerimientos de construcción. Además, por medio del Big Data se genera una base de datos de los posibles clientes y clientes a fin gestión las actividades que se realizan. Para finalmente tener una retroalimentación de las necesidades de los clientes mediante encuesta.

Comercialización

En la etapa final Encierra todo el ciclo de construcción y venta del inmueble. Se expone al mercado el producto, sin antes haber estudiado las necesidades de los consumidores. Uno de los objetivos principales que poseen las organizaciones empresariales es el de vender los productos y servicios que ofrece y conseguir lo que los clientes necesitan. La comercialización de un bien inmueble, se centra en la acción de poner en venta, dando las condiciones comerciales necesarias para la venta y generar vías de factibles que lleguen al consumidor. (19)

Para la adquisición del bien inmueble se lo efectúa por medio del pago en efectivo o por medio del financiamiento el cual puede ser por medio de:

Instituciones Financieras Públicas. - Alguna entidad financiera de carácter público con el cual la microempresa realiza los tramites correspondientes para facilitar la adquisición del nuevo propietario.

Instituciones Financieras Privada. – Para los clientes que desean adquirir el financiamiento por empresas privadas se plantea las que se tiene convenios o en el busca la que más le interese.

Documentación para la adquisición Mediante Trámites Legales

A un paso para obtener su nueva propiedad, dentro de los trámites legales para la adquisición de un bien inmueble sea este una casa, terreno, departamentos, oficinas, etc. Se necesita los siguientes documentos:

- Copia de la escritura de compra venta
- Certificado de gravámenes emitido por el Registrador de la Propiedad, actualizado
- Copias de Cédulas y papeletas de votación compradores y vendedores
- Pago del impuesto predial del año en curso.
- Declaratoria de propiedad horizontal (caso de propiedades sujetas al régimen de propiedad horizontal)
- Nombramiento de Administrador (caso de propiedades sujetas a régimen de propiedad horizontal).
- Certificado de expensas (caso de propiedades sujetas al régimen de propiedad horizontal)
- Posesión efectiva (caso de herederos)

Con ello se procede a seguir un trámite para la compra:

- Elaboración de la minuta por parte de un profesional del derecho.
- Presentación ante el Municipio correspondiente, para la transferencia de dominio.
- Cancelación de impuestos de Alcabala y Plusvalía, en caso de existir.
- Cancelación del impuesto en el Consejo Provincial correspondiente.
- Firma de la escritura ante un notario.
- Inscripción en el Registro de la Propiedad correspondiente. (18)

Gastos en la construcción

De acuerdo a lo analizado en el mercado para la compra de materiales, la necesidad de inversión dentro de la construcción, y diferentes aspectos, se realiza un estudio analítico, para saber un valor estimado para la inversión, cabe recalcar que no siempre se da con el resultado exacto de costos a invertir, por ello, se pone un valor adicional, logrando hacer que no falte dinero para la construcción. Para ello se usó PUNIS (PRECIOS UNITARIOS), en un archivo de Excel, en que ayuda a la elaboración de Análisis de Precios Unitarios, Presupuestos de obras, Cronogramas

Valorados de Trabajos, Insumos: Equipo y Mano de Obra, Formula de Reajuste y Cuadrilla Tipo Desagregación Tecnológica y modelos de Formularios del SERCOP (Ecuador). (20)

Aplicación del chi-cuadrado

Cuando se realiza un análisis en una población siendo este de carácter cualitativo o cuantitativo, el estudio puede resultar muy tedioso por el gran número de elementos que contiene la población. En general, se procede a realizar una muestra tomada de la población, lo que lleva a tener una serie de datos, y ver hasta qué punto la muestra se puede considerar perteneciente a una distribución teórica conocida. Siempre existirán desviaciones entre la distribución empírica u observada y la distribución teórica. Se plantea la cuestión de saber si estas desviaciones son debidas al azar o al haber tomado una distribución teórica inadecuada (21)

Para la aplicación del Chi Cuadrado se entrevistó al gerente y al jefe de operaciones de construcciones inmobiliarias distintas, pero de proyectos similares en la ciudad de Riobamba.

El gerente es el administrador del presente proyecto de investigación mientras que el jefe de operaciones es el administrador de un proyecto inmobiliario en la misma ciudad de Riobamba, cuyo proyecto se ejecutó en la ciudadela En una urbanización, hace en el año 2018 de ejecución del presente proyecto. (22)

El resultado que se obtuvo mediante el uso del método Chi Cuadrado para identificar la incidencia de las dos variables de importancia en la construcción del inmueble, que son la Comercialización y el Modelo de Gestión por procesos, las cuales se demostrará mediante cálculos y utilización del método para demostración de la dependencia que tiene la una de la otra. (11)

Aplicación del chi cuadrado

De la pregunta 1 a la 5 el puntaje es relacionado a la comercialización de un inmueble y de la pregunta 6 a la 10 se relaciona al Modelo de Gestión por procesos.

Para lo cual el Nivel de Significancia

Se hizo uso de un margen de error del 5%.

A fin de establecer los grados de libertad se establece la siguiente fórmula. (25)

$$GL = (f-1) (c-1)$$
$$GL = (2-1) (2-1) = 1$$

Se verifica en la tabla del chi-cuadrado y el valor es $X^2_t = 0,004$

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

Frecuencia observada

Tabla 2 Frecuencia Observada

	Antes	Después	Total
Comercialización	85	88	173
Modelo de Gestión por procesos	44	60	104
Total	129	148	277

Frecuencia esperada

Tabla 3 Frecuencia esperada

	Antes	Después
Comercialización	80,567	92,433
Modelo de Gestión por procesos	48,433	55,567
Total	129,000	148,000

Chi - cuadrado

Tabla 4 Frecuencia chi-cuadrado

	Antes	Después	
Comercialización	0,2439	0,2126	χ^2
Modelo de Gestión por procesos	0,4058	0,3537	
Total	0,6497	0,5663	

Cálculo del Chi cuadrado crítico

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

Para encontrar el valor crítico del Chi-cuadrado teórico, se identifica en la tabla, el cual se lo obtiene de acuerdo al producto de la diferencia entre los números de filas y columnas de la tabla de Chi Cuadrado.

Ambos parámetros la Comercialización y el Modelo de Gestión por procesos se los consideran independientes es decir que no guarda ninguna relación alguna al momento de realizar la relación. (27)

Si $X_c^2 > X_t^2$ se acepta la hipótesis de investigación. Como $X_c^2 = 1,2160$ y el $X_t^2 = 0,004$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), la cual es que el modelo teórico incide significativamente en la comercialización de los inmuebles.

Finalmente al determinar tanto el “Chi Cuadrado Calculado” como el “Chi Cuadrado teórico” se ha logrado concluir que ambas variables estudiadas, tanto la variable Comercialización y el Modelo de Gestión por procesos guardan una relación directa al momento de comercializar el bien inmueble, es decir que la una variable depende de la otra.

Conclusiones y Recomendaciones

Una vez realizado la investigación y encuestas respectivas se ha logrado llegar a varias conclusiones, la más importante es que efectivamente el costo de construcción y el valor económico por metro cuadrado de la construcción tienen un valor competitivo en el mercado inmobiliario, pues a pesar de que intervienen diferentes factores para asignación del precio por metro cuadrado tales como la ubicación del terreno y los diferentes tipos de acabados que posee el inmueble el costo por metro cuadrado ingresa dentro de un rango coherente y competitivo en el mercado con la finalidad de poder comercializar el bien inmueble.

Además mediante la utilización del método Chi-cuadrado en la encuesta al gerente y al jefe de operaciones de los diferentes proyectos inmobiliarios se logró concluir que ambas variables analizadas, la comercialización como la del modelo de gestión por procesos guardan una relación directamente proporcional al momento de comercializar el inmueble, es decir que mientras más eficaz sean los procesos de gestión del producto final, la comercialización del mismo va a ser más fácil debido a que el producto va a llegar más rápido al cliente y eso implicara que la venta del inmueble sea más ágil provocando ganancias económicas de una forma inmediata, pues del mismo

modo si no se utilizan los correctos procedimientos para el producto final, la comercialización del mismo probablemente fracasara o no se obtendrá la ganancia esperada.

Referencias

1. Arechavaleta Vázquez, Edgar Francisco. Estrategias de comercialización. Cuautitlán Izcalli : s.n., 2015.
2. ECONOMIPEDIA. [En línea] 29 de Octubre de 2017. [Citado el: 06 de Julio de 2018.] <http://economipedia.com/definiciones/comercio.html>.
3. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte. Aguascalientes : s.n., 2002.
4. Actividades Económicas. [En línea] 06 de Junio de 2012. [Citado el: 05 de Julio de 2018.] <https://www.actividadeseconomicas.org/2012/06/bienes-y-servicios.html>.
5. Economipedia. [En línea] 15 de Marzo de 2015. [Citado el: 05 de Julio de 2018.] <http://economipedia.com/definiciones/bien-inmueble.html>.
6. Información, Sistema Nacional de. MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA. [En línea] 05 de Marzo de 2015. [Citado el: 02 de Marzo de 2018.] <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/norma-ecuatoriana-de-la-construccion/>.
7. Vale, Brenda y Robert. La Casa Autosuficiente . Bogotá : Tursen. S.A., 2005. ISSSN.
8. Economiapedia. [En línea] 15 de Febrero de 2015. [Citado el: 11 de Julio de 2018.] <http://economipedia.com/definiciones/tipos-de-deuda.html>.
9. Glosarios Servidor. [En línea] 10 de Abril de 2016. [Citado el: 07 de Julio de 2018.] <https://glosarios.servidor-alicante.com/diccionario-juridico/saneamiento>.
10. Jurado, Luis. Haz tu casa en 10 Pasos. Bogotá : Idependent Publishing Platform, 2015.
11. Catro Fuertes, Macias Bernal. Introducción a la Construcción. Sevilla : Editorial Monsa, 1995.
12. Doménica. Ecuador Legal Online. [En línea] 02 de Febrero de 2018. [Citado el: 01 de Julio de 2018.]
13. Tengo Deudas. ¿Qué es un plan de gestión de deudas? [En línea] 2001. [Citado el: 12 de Julio de 2018.] <http://www.tengodeudas.com/planes-de-gestion-de-deudas/que-es-un-plan-de-gestion-de-deudas>.

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

14. Sopra Banking Software. Gestión de Deudas. [En línea] [Citado el: 05 de Julio de 2018.] <https://cassiopae.com/es/cassiopae-real-estate/debt-management/>.
15. Superintendencia Nacional de Bienes Estatales. SBN. [En línea] 28 de Julio de 1995. [Citado el: 12 de Julio de 2018.] http://www.sbn.gob.pe/normas_especiales.php.
16. Bady, Susan. Casas Nuevas Aquí. [En línea] 21 de Enero de 2001. [Citado el: 11 de 06 de 2018.] <http://www.casasnuevasaquí.com/guia-para-casas-nuevas/articulos/una-gu%C3%ADa-paso-por-paso-sobre-el-proceso-de-construir-una-casa>.
17. NAIMA. Insulation Institute. [En línea] Mayo de 2007. [Citado el: 07 de Julio de 2018.] <http://insulationinstitute.org/wp-content/uploads/2016/02/BI402SP.pdf>.
18. INMOBILIARIOS. Requisitos y Trámites para la compra-venta d eun inmueble en Ecuador. [En línea] 11 de Marzo de 2015. [Citado el: 12 de Julio de 2018.] <http://inmobiliarios.ec/requisitos-y-tramites-para-la-compra-venta-de-un-inmueble-en-ecuador/>.
19. EmprendePyme.net. Comercialización. [En línea] 01 de Enero de 2016. [Citado el: 11 de Junio de 2018.] <https://www.emprendepyme.net/comercializacion>.
20. PUNIS precios unitarios. [En línea] 01 de Enero de 2016. [Citado el: 01 de Julio de 2018.] <http://punisv10.blogspot.com/>.
21. Fuente Rrebollo. [En línea] 2016. [Citado el: 02 de Julio de 2018.] <http://www.fuenterrebollo.com/Aeronautica2016/contingencia.pdf>.
22. Alarcon, Francisco. MEDWAVE. [En línea] 17 de Enero de 2012. [Citado el: 02 de Marzo de 2018.] <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/MBE04/5266>.
23. Soporte de Minitab 18. [En línea] 26 de Abril de 2010. [Citado el: 02 de Marzo de 2018.] <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/statistics/tables/supporting-topics/chi-square/what-is-a-chi-square-test/>.
24. Smith, Gonick. La Estadística en Comic. Barcelona : Zenendrena, 1999.
25. Romo, Peña. Introducción para la Estadística en Ciencias Sociales. Barcelona : Editorial UOC, 2017.
26. Portilla. Estadística Descriptiva . Pamplona : Editorial EUMSA, 2004.
27. Pérez, Francisco. Estadística Aplicada a través de Excel. Madrid : Editorial Prentice-Hall, 2002.

Modelo de gestión por procesos para la comercialización de bienes inmuebles en urbanizaciones

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).