



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PORTADA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**REDISEÑO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN Y ENVÍO DE
AVALÚOS DE ACTIVOS TANGIBLES EN LA EMPRESA GRUMAPO
S.A.**

TUTOR

Mg., GUIDO MESÍAS MANTILLA BUENAÑO

AUTORES

MARÍA ANDREA ZAMBRANO MORA

GUAYAQUIL

2023

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en la empresa Grumapo S.A.	
AUTOR/ES: Zambrano Mora María Andrea	TUTOR: Mantilla Buenaño Guido Mesías
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Licenciada en Administración de Empresas
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2023	N. DE PÁGS: 82
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: Administración, tecnologías, sistema, gestión, comunicación.	
<p>RESUMEN:</p> <p>El rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles es una estrategia crucial para optimizar la eficiencia y precisión en la administración de una empresa. Los avalúos de activos tangibles, como terrenos, maquinaria y equipos, son esenciales para evaluar el valor real de la compañía y tomar decisiones financieras fundamentadas. Anteriormente, este proceso podría ser lento, propenso a errores y basado en métodos manuales. Sin embargo, con el avance tecnológico y el desarrollo de soluciones digitales, las organizaciones pueden agilizar y mejorar significativamente esta actividad. El primer paso en el rediseño implica la adopción de software especializado en avalúos, que automatiza gran parte del proceso. Estas herramientas utilizan algoritmos y datos actualizados para calcular valores precisos de los activos, reduciendo el margen de error y aumentando la confiabilidad de los informes. La incorporación de tecnologías de comunicación más eficientes es otro aspecto importante del rediseño. Utilizando plataformas en línea y sistemas de gestión documental, se pueden compartir rápidamente los resultados de los avalúos con las partes interesadas y garantizar una mayor transparencia en todo el proceso. En conclusión, el rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en una empresa es una medida estratégica para mejorar la eficiencia, precisión y transparencia en las operaciones. La adopción de tecnología, la optimización de flujos de trabajo y la mejora en la comunicación entre equipos son elementos clave para garantizar el éxito de esta iniciativa, proporcionando a la empresa una ventaja competitiva en el mercado.</p>	
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (Web):	

ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Zambrano Mora María Andrea	Teléfono: 0990881550	E-mail: maudryz1984@gmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mgr. Óscar Paúl Machado Álvarez (Decano) Teléfono: (04) 2596500 Ext. 201 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec Mgr. Irma Angélica Aquino Onofre Teléfono: (04) 2596500 Ext. 203 E-mail: iaquino@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en la empresa GRUMAPO S.A.

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	6%	0%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	docmaeducacion.blogspot.com Fuente de Internet	1%
2	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
3	asana.com Fuente de Internet	1%
4	www.realestatemarket.com.mx Fuente de Internet	1%
5	repositorio.espe.edu.ec:8080 Fuente de Internet	1%
6	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

La estudiante egresada MARÍA ANDREA ZAMBRANO MORA, declara bajo juramento, que la autoría del presente Trabajo de Titulación, Rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en la empresa Grumapo S.A., corresponde totalmente a la suscrita y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autora



MARÍA ANDREA ZAMBRANO MORA

C.I. 0918342908

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de docente Tutor del Trabajo de Titulación Rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en la empresa Grumapo S.A., designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Trabajo de Titulación, titulado: Rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en la empresa Grumapo S.A., presentado por la estudiante María Andrea Zambrano Mora como requisito previo, para optar al Título de Licenciada en Administración de Empresas, encontrándose apto para su sustentación.

GUIDO MESÍAS MANTILLA BUENAÑO

C.C. 0913057881

AGRADECIMIENTO

Con profunda gratitud en mi corazón, quiero expresar mi agradecimiento a Dios y a mis apreciados maestros por guiarme y apoyarme a lo largo de mi trayecto universitario, en especial a mi tutor el Máster Guido, quien fue imprescindible para lograr este paso tan esperado.

DEDICATORIA

A mi amada familia,

Hoy, al alcanzar la meta de esta emocionante etapa de mi vida, quiero dedicar este logro a cada uno de ustedes:

A mis padres quienes han dejado de lado sus propias ocupaciones dándome fuerza, ánimo y compartiendo sus conocimientos profesionales, a mis hermanos de igual manera que han visto en mí, el ejemplo de su hermana mayor, a mis tíos y primos quienes también me han dado la mano para seguir y no desistir en esta etapa de aprendizaje, pero a las personas más importantes en mi vida a mi esposo y mi hijo que son el norte y la luz que enciende mi vida pese a cualquier dificultad que se presente día a día.

Vuestra inquebrantable dedicación y apoyo han sido la brújula que me ha guiado en este viaje académico.

Con todo mi amor y gratitud,

María Andrea

RESUMEN

El rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles es una estrategia crucial para optimizar la eficiencia y precisión en la administración de una empresa. Los avalúos de activos tangibles, como terrenos, maquinaria y equipos, son esenciales para evaluar el valor real de la compañía y tomar decisiones financieras fundamentadas. Anteriormente, este proceso podría ser lento, propenso a errores y basado en métodos manuales.

Sin embargo, con el avance tecnológico y el desarrollo de soluciones digitales, las organizaciones pueden agilizar y mejorar significativamente esta actividad.

El primer paso en el rediseño implica la adopción de software especializado en avalúos, que automatiza gran parte del proceso. Estas herramientas utilizan algoritmos y datos actualizados para calcular valores precisos de los activos, reduciendo el margen de error y aumentando la confiabilidad de los informes.

La incorporación de tecnologías de comunicación más eficientes es otro aspecto importante del rediseño. Utilizando plataformas en línea y sistemas de gestión documental, se pueden compartir rápidamente los resultados de los avalúos con las partes interesadas y garantizar una mayor transparencia en todo el proceso.

En conclusión, el rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en una empresa es una medida estratégica para mejorar la eficiencia, precisión y transparencia en las operaciones. La adopción de tecnología, la optimización de flujos de trabajo y la mejora en la comunicación entre equipos son elementos clave para garantizar el éxito de esta iniciativa, proporcionando a la empresa una ventaja competitiva en el mercado.

PALABRAS CLAVE: Administración, tecnologías, sistema, gestión, comunicación.

ABSTRACT

Redesigning the process of preparing and submitting tangible asset appraisals is a crucial strategy to optimize efficiency and accuracy in the management of a company. Appraisals of tangible assets, such as land, machinery and equipment, are essential for assessing the true value of the company and making informed financial decisions. In the past, this process could be slow, error-prone and based on manual methods.

However, with technological advancement and the development of digital solutions, organizations can significantly streamline and improve this activity.

The first step in the redesign involves the adoption of specialized appraisal software, which automates much of the process. These tools use up-to-date algorithms and data to calculate accurate asset values, reducing the margin of error and increasing the reliability of reports.

Incorporating more efficient communication technologies is another important aspect of the redesign. Using online platforms and document management systems, appraisal results can be shared quickly with stakeholders and ensure greater transparency throughout the process.

In conclusion, the redesign of the process of preparing and submitting tangible asset appraisals in a company is a strategic measure to improve efficiency, accuracy and transparency in operations. The adoption of technology, the optimization of workflows and the improvement of communication between teams are key elements to ensure the success of this initiative, providing the company with a competitive advantage in the market.

KEY WORDS: Administration, Technologies, System, Management, Communication.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
ENFOQUE DE LA PROPUESTA	3
1.1 Tema:	3
1.2 Planteamiento del Problema:	3
1.3 Formulación del Problema:	6
1.3.1 Sistematización del Problema	6
1.3.2 Justificación de la Investigación	6
1.3.3 Delimitación o Alcance de la Investigación.....	8
1.3.4 Alcance de la Investigación.....	8
1.3.5 Delimitación del Problema	8
1.4 Objetivo General	9
1.5 Objetivos Específicos	9
1.6 Idea a Defender	9
1.7 Línea de Investigación Institucional / Facultad	9
CAPÍTULO II	10
MARCO REFERENCIAL	10
2.1 Marco Teórico:	10
2.1.1 Antecedentes	10
2.2 Estado del arte	11
2.3 Marco Teórico Referencial	15
2.3.1 Avalúos	15
2.3.1.1 ¿Qué es un avalúo?.....	15
2.3.1.2 Objetivo de un avalúo	15
2.2.1.3 Necesidades que satisface	15
2.2.1.4 ¿Para qué sirve un avalúo?	16
2.3.1.5 Tipos de avalúos.....	16
2.3.2 Inspecciones.....	17
2.3.2.1 Objetivos de una inspección	17
2.3.3 Proceso.....	17
2.3.3.1 Definición	17

2.3.3.2 Tipos de procesos y definición de cada tipo	17
2.3.4 Procedimientos	19
2.3.4.1 Definición	19
2.3.4.2 Tipos de procedimiento y definición de cada tipo	19
2.3.4.3 Manual de procedimiento	21
2.3.5 Diagramas de flujo	21
2.3.5.1 Uso	21
2.3.6 FODA.....	23
2.3.7 FODA Estratégico	23
2.4 Marco Conceptual	25
CAPÍTULO III	27
MARCO METODOLÓGICO	27
3.1 Enfoque de la investigación: (cuantitativo, cualitativo o mixto)	27
3.2 Alcance de la investigación: (Exploratorio, descriptivo o correlacional)	27
3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos	27
3.4 Instrumentos de Investigación	28
3.5 Fuentes de Información	28
3.5.1 Fuentes primarias	28
3.5.2 Fuentes secundarias.....	29
3.6 Encuesta a los colaboradores de la empresa GRUMAPO S.A.	29
3.6.1 Encuesta.....	29
CAPÍTULO IV	30
PROPUESTA	30
4.1 Presentación y análisis de resultados	30
4.2 Propuesta de Solución	42
4.2.1 Análisis FODA.....	44
4.2.2 FODA Estratégico	44
4.2.3 Estrategias para mejora del proceso de envío de avalúos de activos tangibles	45
4.2.4 Diagramas de flujo de los principales procesos o subprocesos actuales relacionados con avalúos de activos tangibles.....	47
4.2.5 Diagramas de flujo de los principales procesos o subprocesos propuestos relacionados con avalúos de activos tangibles.	52

4.2.6 Costos y beneficios de la implementación de estrategias al proceso de envío de avalúos de activos tangibles.....	57
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

1 Tabla de Investigaciones similares al tema propuesto	13
2 Tabla de Simbología	23
3 Tabla de FODA	24
4 Tabla de Encuestados	37
5 Tabla de FODA Estratégico	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	36
Figura 2	37
Figura 3	38
Figura 4	38
Figura 5	39
Figura 6	39
Figura 7	40
Figura 8	40
Figura 9	41
Figura 10	41
Figura 11	47
Figura 12	48
Figura 13	49
Figura 14	50
Figura 15	51
Figura 16	52
Figura 17	53
Figura 18	54
Figura 19	55
Figura 20	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	64
Anexo 2	65
Anexo 3	66
Anexo 4	67
Anexo 5	68
Anexo 6	70

INTRODUCCIÓN

La presente tesis se centra en el estudio del mal proceso de envío de informes de avalúos en una empresa dedicada a esta actividad. El objetivo principal es analizar y comprender los desafíos y problemas asociados con este proceso, así como proponer mejoras y soluciones para optimizar su eficiencia y garantizar la satisfacción de los clientes.

En el lugar donde se ha llevado a cabo la investigación, se ha identificado que el proceso de envío de informes de avalúos ha presentado diversas deficiencias y dificultades. Entre ellas se destacan los retrasos en la entrega de los informes, la presencia de errores o inconsistencias en los documentos y la falta de una comunicación efectiva y coordinación adecuada entre los diferentes equipos y departamentos involucrados.

Estas características del mal proceso de envío de informes de avalúos han generado impactos negativos tanto para la empresa como para sus clientes. Los retrasos en la recepción de los informes han afectado las actividades y decisiones comerciales de los clientes, mientras que los errores en los informes han generado incertidumbre y falta de confianza en la calidad de los servicios ofrecidos.

La relevancia de abordar este problema radica en la importancia que tiene para la empresa brindar un servicio eficiente y de calidad a sus clientes. El proceso de envío de informes de avalúos es una etapa crítica en el servicio que ofrece la empresa, ya que los informes son herramientas fundamentales para la toma de decisiones financieras y comerciales de los clientes. Mejorar este proceso no solo contribuirá a la satisfacción de los clientes, sino que también fortalecerá la reputación y competitividad de la empresa en el mercado.

En un mundo empresarial en constante evolución y competitividad, la eficiencia y precisión en los procesos internos se han convertido en factores críticos para el éxito y crecimiento sostenible de las organizaciones. Una de las áreas clave donde estas características cobran especial relevancia es en el proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles, ya que estos informes juegan un papel fundamental en la toma de decisiones financieras y estratégicas.

La presente tesis se enfoca en abordar los desafíos y oportunidades para mejorar significativamente el proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en Grumapo S.A. A través de una propuesta integral y fundamentada, se busca optimizar la gestión de esta importante función, permitiendo a la empresa alcanzar mayores niveles de eficiencia, precisión y competitividad en su actuar.

A continuación, se detallan los cuatro capítulos que conforman esta tesis:

Capítulo I aborda el Enfoque de la Propuesta, el cual presenta una visión general del problema que aborda esta tesis, destacando la relevancia de mejorar el proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en la empresa. Se analizan los impactos que una mejora en este ámbito puede tener en la organización y se definen los objetivos específicos a alcanzar con la propuesta.

Capítulo II se centra en el estudio y análisis del marco teórico relevante para esta investigación. Se revisan conceptos clave relacionados con avalúos de activos tangibles, así como metodologías y mejores prácticas utilizadas en la elaboración de estos informes. Además, se explora la importancia de la tecnología y las herramientas digitales en la optimización de los procesos de avalúo.

Capítulo III con el Marco Metodológico, se describe la metodología empleada para llevar a cabo la investigación y desarrollo de la propuesta. Se explican los métodos de recolección y análisis de datos utilizados, así como el diseño de los procedimientos y actividades destinados a la mejora del proceso de avalúo en la empresa.

Capítulo IV la cual es la piedra angular de esta tesis, ya que en él se presenta detalladamente la propuesta para el rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en la empresa. Se exponen las soluciones y recomendaciones derivadas del análisis realizado en los capítulos anteriores, enfocadas en alcanzar los objetivos planteados en el Capítulo I. Además, se abordan aspectos como la implementación y la evaluación del impacto esperado de la propuesta.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA PROPUESTA

1.1 Tema:

Rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en la empresa Grumapo S.A.

1.2 Planteamiento del Problema:

La empresa Grumapo S.A. comienza a desarrollar sus labores desde hace más de 25 años. Ha brindado en especial el servicio de avalúos inmobiliarios; siendo los más comunes, los comerciales. Está conformada por 10 colaboradores en las áreas de: inspección, avalúos (valoración y técnicas), administración, contabilidad y gerencia. Sus oficinas están localizadas en el centro-noreste de Guayaquil.

El avalúo comercial de bienes tangibles está presente en diversos aspectos de la vida diaria, expresado en términos cotidianos, son una herramienta que permite en cierta medida regular algunas actividades económicas (transacciones) por su naturaleza de activo tangible; por ende, puede catalogarse como un proceso técnico integral.

La realización de avalúos comerciales corresponde a un conjunto de procedimientos que comprenden diferentes variables, bien sea físicas, económicas y topográficas, entre otras y una serie de métodos, estudios, procesamiento estadístico, análisis físico, jurídico y normativo de los predios, lo cual, dependiendo de su finalidad, alcance y envergadura demandan en ocasiones mucho tiempo durante el proceso para completar todo el procedimiento de la realización del avalúo.

Antes de enfocarnos en el problema, vamos a mencionar el proceso para la realización de un informe de avalúos:

- Solicitud emitida por personas naturales o jurídicas
- Coordinación de inspecciones del inmueble (casas, edificios, vehículo o maquinaria, predios agrícolas, etc.)
- Verificación y revisión de los documentos como son: escrituras del inmueble, registro de la propiedad actualizado, impuesto predial actualizado y planos (si los tuviere)

En los últimos 5 años en la empresa han perturbado los siguientes malestares: la pérdida de tiempo en la elaboración de informes, al momento de realizar las inspecciones y envío de avalúos de activos tangibles a los clientes; existe ocupación de espacios con documentación innecesaria; aparecen datos erróneos en la elaboración de informes; pérdida de oportunidades de nuevos negocios; en definitiva, desorganización en general.

Se considera que los malestares antes expuestos son prácticamente los efectos de uno de los problemas existentes; el cual es: el proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles en la empresa no se gestiona de una manera óptima; como el tiempo perdido al coordinar el procedimiento con los clientes para elaborar inspecciones necesarias; retrasos en los envíos de los informes de avalúo; ocupación innecesaria de espacios con documentación; presencia de detalles erróneos en la elaboración de los informes; impacto negativo para la empresa y los clientes; inconvenientes y obstáculos para los clientes en sus propios procesos y decisiones relacionadas con los bienes o propiedades evaluados. Además, la posibilidad de interpretaciones incorrectas y decisiones equivocadas por parte de los clientes con consecuencias económicas y legales.

Entre las posibles causas que originan el problema antes descrito, se pueden mencionar: desconocimiento administrativo por parte de los jefes; los inspectores no realizan la inducción a conciencia y se desorientan; en la gerencia no se encuentra un protocolo de trabajo con normas escritas que establezca pautas claras y específicas para cada etapa del proceso de realización y envío de avalúos y a la par no existen métodos establecidos de trabajo donde se logre realizar un alcance al control y progreso en el área de la inspección; falta de agilidad y coordinación en la interrelación con los consumidores para realizar intervenciones necesarias; carencia de métodos de trabajo establecidos que dificulta el seguimiento adecuado de los tiempos, costos y calidad del servicio; falta de estandarización de las actividades y la capacitación efectiva de los empleados; deficiencias en la organización general del proceso de realización y envío de avalúos.

La investigación actual presenta su principal objetivo el de optimizar uno de los componentes internos del proceso de realización y envío de avalúos, específicamente el "tiempo de revisión". Se busca reducir la pérdida

de tiempo en la coordinación con los clientes, agilizando las inspecciones y minimizando la demora al informar procesos de informes. Además, se espera que esta optimización proporcione a los inspectores una mayor experiencia y conocimiento, evitando la aparición de detalles erróneos y permitiéndoles alcanzar un mayor grado de experticia en el ejercicio de su labor profesional. También pretende abordar los desafíos de organización y eficiencia en el proceso de realización y envío de informes de avalúo. Se busca mejorar la satisfacción de los clientes, brindándoles un servicio más ágil y confiable, al tiempo que se establecen pautas claras y métodos de trabajo efectivos en el ámbito gerencial. Al lograr estos objetivos, se espera que la empresa pueda posicionarse como un referente en el mercado, destacando por la eficiencia y calidad del servicio de avalúo.

Si el presente estudio se realiza, se identificarán las deficiencias y desafíos durante el procedimiento actual de fabricación y consignación de avalúos; los cuales desarrollarán soluciones y recomendaciones para optimizar el proceso, mejorando así la eficacia y calidad de la prestación de la asistencia brindada; se implementarán métodos de trabajo efectivos y se establecerán procedimientos claros para la coordinación con los clientes; habría una reducción significativa en los retrasos en la entrega de informes, lo que mejorará la satisfacción del cliente, la precisión y confiabilidad de los informes de avalúo aumentarán, evitando detalles erróneos que puedan llevar a interpretaciones incorrectas y decisiones equivocadas; los inspectores adquirirán más experiencia y conocimientos, mejorando su labor profesional y experticia en el campo de los avalúos. La empresa se destacará en el mercado por ofrecer un beneficio más ágil, con confiabilidad garantizada y de un carácter superior, lo que generará un impacto positivo en su reputación y competitividad.

Por el contrario, si la presente investigación no se realiza, los problemas y deficiencias en el proceso de preparación, ejecución y destinación de avalúos persistirán, afectando la eficiencia y calidad del servicio, seguirán los retrasos en la entrega de informes y los detalles erróneos continuarán generando insatisfacción en los clientes; la ausencia de métodos de trabajo establecidos y de procedimientos claros dificultará la estandarización y mejora continua del proceso; la falta de experiencia y

conocimientos en los inspectores podría llevar a errores recurrentes en los informes de avalúo. La empresa podría perder oportunidades de negocio y competitividad en el mercado, debido a la insatisfacción de los clientes y la falta de confiabilidad en los informes entregados.

1.3 Formulación del Problema:

¿Cómo mejorar el Proceso de Elaboración y Envío de Avalúos de la Empresa Grumapo S.A.?

1.3.1 Sistematización del Problema

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa Grumapo S.A.?
- ¿Cuál es la estructura que se utiliza en la elaboración de un rediseño?
- ¿Cuáles son las estrategias que debe adoptar la empresa Grumapo S.A. para la optimización del proceso de elaboración y envío de avalúos?

1.3.2 Justificación de la Investigación

El presente estudio es útil puesto que permitirá afrontar los desafíos y acciones complejas con el fin de obtener resultados que beneficien a la empresa. De igual manera, se podrá complementar con la incorporación de usuarios del servicio quienes están en contacto directo con el informe de avalúos, los profesionales más experimentados, la información que brinde datos reales y respuestas apropiadas tanto como la integración de medios de entrega electrónicos actualizados.

Asimismo, proporcionará soluciones y recomendaciones concretas para optimizar el proceso de realización y envío de informes de avalúos. Al identificar y abordar los desafíos existentes en este proceso, se logrará una mejora significativa en la eficiencia, calidad y tiempos de entrega de los informes, lo que beneficiará tanto a la empresa como a los clientes.

El presente estudio es importante debido a las consecuencias negativas que el proceso actual de realización y envío de informes de avalúos tiene tanto para la empresa como para los clientes. Los retrasos en la entrega, los detalles erróneos y la falta de organización generan insatisfacción, pérdida de oportunidades de negocio y riesgos legales. Al realizar este estudio, se aborda un problema relevante y se busca implementar un mejor servicio de calidad, aumentar la manera de satisfacer al cliente y fortalecer tanto reputación como competitividad empresarial.

De la misma manera es necesario para identificar y solucionar las deficiencias y desafíos que existen en el proceso de realización y envío de informes de avalúos. Al establecer métodos de trabajo efectivos, mejorar la coordinación con los clientes y garantizar la precisión y puntualidad de los informes, se optimizará el funcionamiento interno de la empresa. Además, se contribuirá a generar confianza y credibilidad en el mercado de avalúos, lo que es esencial tanto para la empresa como para los clientes y otros actores involucrados en transacciones inmobiliarias.

El estudio beneficiará a varios actores involucrados entre ellos se refiere a la empresa, la cual mejorará su eficiencia, reputación y competitividad, lo que se traducirá en una mejor posición de acuerdo a la demanda y la obtención de más clientes, los cuales recibirán un servicio más rápido, preciso y confiable, lo cual hará posible la toma de decisiones con vasta información de sus bienes y propiedades; los inspectores quienes adquirirán mayor experiencia y conocimientos, evitando errores y mejorando su labor profesional y por último el mercado de avalúos, el cual se fortalecerá la confianza y credibilidad en este sector, lo cual favorecerá a todos los involucrados en transacciones inmobiliarias, como compradores, vendedores, prestamistas y agentes inmobiliarios.

Los aspectos antes mencionados serán causa de la posición privilegiada de la empresa dentro del mercado cuyos servicios de asesoría de avalúos de bienes inmuebles se mantienen constantes. Se llegará a la toma de decisiones de relevancia para el progreso e incremento de oportunidades de expansión de la empresa, lo cual determinará la generación de nuevas y masivas fuentes de trabajo.

Cabe destacar que la empresa Grumapo S.A. tiene como principal objetivo mantener el bienestar de la comunidad y la contribución en las ganancias de la empresa, es necesario considerar, que utilizando la implementación de un rediseño del proceso se hará posible perfeccionar la consultoría y sus servicios respecto a los avalúos de patrimonios tangibles ya que concederán respuesta a los requerimientos de quienes utilizan dichos servicios.

Cada empresa necesita planificar y dirigir un rediseño del proceso ya que en la demanda actual de mercado se distingue el ambiente competitivo,

por otro lado, una correcta realización de un rediseño del proceso apegada a normas y leyes dará cabida a motivar y tener una percepción real a futuro de las necesidades y exigencias de la empresa.

El desarrollo de esta investigación es de vital importancia para el área en mención, ya que su intención es contribuir no solo a los empleados sino al mismo tiempo a los empleadores de la empresa Grumapo S.A., además de brindar una propuesta innovadora y concreta que reconozca la mejora de los servicios de avalúos. Además, se debe tener en cuenta los valores de los bienes tangibles del suelo de los cuales se obtienen resultados variados a la hora de realizar un avalúo a un bien, el cual puede ser para una garantía hipotecaria o una gestión de negocios.

1.3.3 Delimitación o Alcance de la Investigación

1.3.4 Alcance de la Investigación

El presente trabajo está enfocado hacia el área administrativa comercial de la empresa Grumapo S.A.

1.3.5 Delimitación del Problema

Campo: Administración.

Área específica: Comercial

Año: 2022 -2023

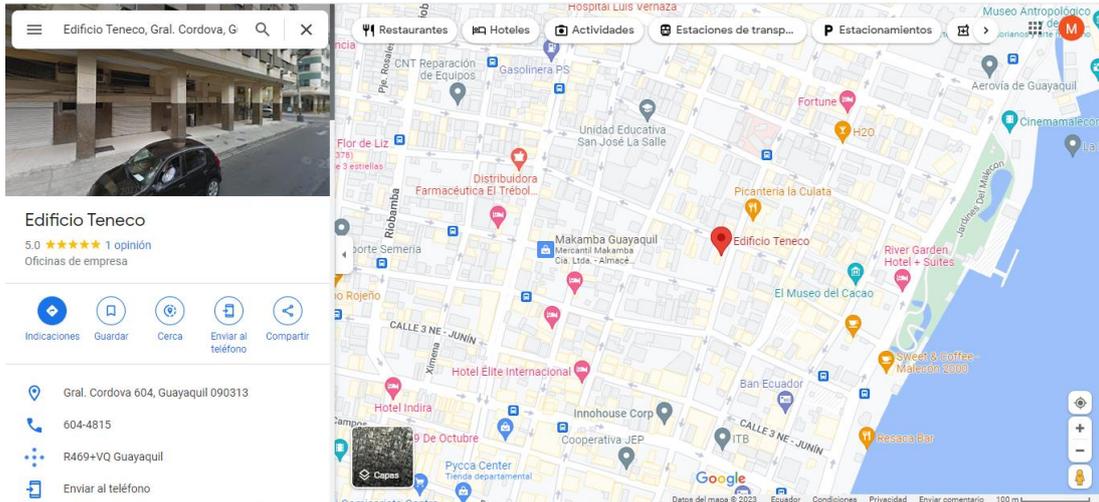
Tipo de investigación: Cuantitativo: encuestas, Cualitativo: entrevistas.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Ciudad: Guayaquil

Delimitación espacial:



1.4 Objetivo General

Elaborar un Rediseño del Proceso de Elaboración y Envío de Avalúos de la Empresa Grumapo S.A.

1.5 Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de la empresa Grumapo S.A.
- Establecer la estructura que se utiliza en la elaboración de un rediseño.
- Diseñar estrategias para la optimización del rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos.

1.6 Idea a Defender

El rediseño del proceso de elaboración y envío de avalúos de inmuebles permitirá su mejora y optimización.

1.7 Línea de Investigación Institucional / Facultad.

Línea Institucional. Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Línea de la Facultad. Desarrollo empresarial y del talento humano.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico:

2.1.1 Antecedentes

Los negocios han sido parte de la vida del hombre desde el comienzo de la historia. Dando inicio con un trueque básico, hasta llegar a las formas complejas actuales de negocios digitales y personales. Así se puede notar que por mínimo que sea el valor del objeto que cambia de dueño, da lugar a una estimación que no deja de ser, por lo menos, una valoración rudimentaria. La mayoría de la riqueza en el planeta ya sea privada, pública o corporativa, consiste en bienes inmuebles (tangibles e intangibles) y muebles. Al sentir la necesidad de tener conocimiento en términos monetarios, para la toma de decisiones acordes a la utilización y disponibilidad de aquellos bienes, se hace factible a través de la implementación de la ejecución de avalúos. (Maceo, 2009)

Un avalúo comercial brinda la oportunidad de conocer con mayor exactitud cuál es el precio de su bien en el mercado. Además, hay avalúos que contemplan solo la infraestructura. Es por eso que existen varios factores que determinan el precio que tendrá un bien ya sea un vehículo o una vivienda. En el caso de bienes inmobiliarios, se tomarán en cuenta factores como la extensión del terreno, así como las dimensiones de la construcción. (El Universo, 2022)

Cuando se planea vender una propiedad, además de contar con los papeles en regla, se debe hacer un avalúo correcto, lo que ayudará a realizar una transacción rápida y obtener un mejor precio por un bien inmueble. Las propiedades deben ofertarse tomando en cuenta una comparación precisa de su valor y la ubicación de la plaza. Es decir, los alrededores a diferentes escalas como: metrópoli, alcaldía o municipio, colonia y zonas residenciales. Un avalúo permite que el comprador y vendedor realicen la transacción sin

pérdidas mediante un precio justo. Esto ayuda a tener beneficios a futuro, evitando quejas y controversias o mayores costos de servicios posventa. (Real Estate Market & Lifestyle, 2020)

2.2 Estado del arte

A la fecha se han realizado varias tesis y artículos científicos sobre el tema de estudio, entre ellas:

Contreras (2015) propone como tesis el tema “Plan estratégico para la optimización de los servicios de consultoría de avalúos de bienes en la empresa Arquitectos Asociados “Saltos Mata” Año 2014 – 2017” en el cual trata de investigar plan estratégico para ofrecer un buen servicio a los clientes. Su metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño de la organización a través de la gestión de los procesos de negocio, que se deben diseñar, organizar, modelar, documentar y optimizar de forma continua. Entre las conclusiones a las que llega el autor: La empresa Arquitectos Asociados “Saltos Mata” no cuenta con un plan estratégico técnicamente definido para poder lograr una adecuada optimización de los servicios de consultoría de avalúos de bienes que realiza la compañía.

Por su parte Fariño (2019) realizó una tesis titulada “Propuesta de la metodología 5’S para mejorar la calidad del servicio de avalúos en la empresa Intecval S.A”. El presente trabajo tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio de valoración de activos en la empresa Intecval S.A. a través de la metodología 5’S, utilizando un tipo de estudio descriptivo se ordenan y especifican los elementos que ocasionan el desorden en el área administrativa permitiendo detallar las causas que ocasionan la inconformidad de los usuarios, se indica la situación actual de la empresa donde se identifica sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades evaluando cada uno de estos factores a través de una matriz interna-externa a fin de conocer el posicionamiento de la empresa en el mercado. Las conclusiones que determinan el autor indican que se descubrieron los procedimientos mediante un diagrama de procesos desde el requerimiento

del avalúo hasta la ejecución del mismo, donde se plantearon problemas en momento del requerimiento de la documentación necesaria para realizar los avalúos ya sea de bien mueble o inmueble, teniendo en cuenta que todo esto se da por la mala organización en el área administrativa que tiene como efecto la inconformidad de los usuarios.

Asimismo, Chávez (2014) realizó un artículo científico titulado “Diseño de una metodología para realizar avalúos especiales en zonas urbanas” Donde la investigación permitirá a los municipios tener una metodología que permita realizar avalúos especiales en zonas urbanas de una manera técnica, justa y objetiva, que mantenga coherencia con los valores de mercado vigentes. En las conclusiones el autor explica que: el resultado final de la metodología debe ser preciso, confiable y consistente, lo cual permite garantizar a los ciudadanos la equidad en los procesos catastrales.

Lo antes expuesto se ilustra en la tabla 1.

Tabla 1. Investigaciones similares al tema propuesto

	Tema	Artículo o tesis	Autor	Resumen	Link
2015	<i>Plan estratégico para la optimización de los servicios de consultoría de avalúos de bienes en la empresa Arquitectos Asociados “Saltos Mata” Año 2014 – 2017</i>	<i>Tesis</i>	<i>Shirley Geanina Contreras Guerra</i>	<i>Trata de investigar un plan estratégico para ofrecer un buen servicio a los clientes; su metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño de la organización a través de la gestión de los procesos de negocio, que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua.</i>	https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/402/1/T-UTEQ-0028.pdf
2019	<i>Propuesta de la metodología 5’S para mejorar la calidad del servicio de avalúos en la empresa Intecval S.A.</i>	<i>Tesis</i>	<i>Bryan Eduardo Fariño Alegría</i>	<i>Tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio de valoración de activos en la empresa Intecval S.A. a través de la metodología 5’S, a través de un tipo de estudio descriptivo se describen los</i>	http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45815

				<i>elementos que ocasionan el desorden en el área administrativa y permitiendo detallar las causas que ocasionan la inconformidad de los usuarios.</i>	
2014	<i>Diseño de una metodología para realizar avalúos especiales en zonas urbanas.</i>	<i>Artículo</i>	<i>Geovanna Alexandra Chávez Cangás</i>	<i>Donde la investigación permitirá a los municipios tener una metodología que permita realizar avalúos especiales en zonas urbanas de una manera técnica, justa y objetiva, que mantenga coherencia con los valores de mercado vigentes.</i>	<u>http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/857</u> <u>1</u>

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

2.3 Marco Teórico Referencial

2.3.1 Avalúos

2.3.1.1 ¿Qué es un avalúo?

Comprende una serie de procesos que sugieren alcanzar un valor justo de mercado en unidades monetarias de bienes tangibles, donde se aplican variadas técnicas considerando características físicas, ubicación o uso del suelo para después realizar una investigación y análisis lo cual culmina en un informe.

Un avalúo es un proceso técnico donde se concreta la inspección física del bien avaluado, las características técnicas, su estado de conservación y su precio comercial en el mercado. Además de su valor comercial ajustado. (Borrero, 2000)

2.3.1.2 Objetivo de un avalúo

Estimar el valor comercial de bienes tangibles o activos de manera individual e independiente de su uso, directamente proporcional al momento económico en que se efectúa. (Fariño, 2019)

2.2.1.3 Necesidades que satisface

Según Fariño (2019), este es un documento formal que puede ser utilizado como soporte o garantía en casos tales como:

- Aplicación de una solicitud de crédito en Intermediarias Financieras o Bancos.
- Cálculo de valores del bien en el negocio de compra – venta de bienes o de arriendos.
- Emisión de pólizas de seguros.
- Valor de bienes cedidos en dación de pago.
- Conocimiento de la rentabilidad de una empresa a través de la revalorización de sus activos fijos, permitiendo establecer el incremento del capital en activos obtenidos por la empresa en un tiempo establecido.
- Control de activos y actualización de activos.

2.2.1.4 ¿Para qué sirve un avalúo?

El propósito más importante de un avalúo es fijar el valor del bien que hará veces de garantía sobre un préstamo hipotecario. Otro de los fines suele ser el asesoramiento para conocer el valor de compraventa. Es decir, alguien que está interesado en saber a qué precio alquilar o vender su vivienda. También aplica en procesos fiscales donde una pareja se encuentra en trámite de divorcio y el patrimonio debe ser dividido, o bien si existe un juicio y hay necesidad de conocer el valor patrimonial. Así como en legados y herencias para determinar el impuesto a valores mobiliarios. (Iglesias, 2017).

2.3.1.5 Tipos de avalúos

- **Comerciales:** Este avalúo es realizado por un perito especializado para determinar el valor real de una propiedad en un momento apropiado, de acuerdo con sus características físicas y topográficas, además de las variables de entorno que afectan positiva o negativamente el precio de transacción del predio (Construcciones Grupo Diez, 2010).
- **Fiscales:** Se realizan principalmente en transacciones legales donde se indica la cotización que le ha asignado el fisco a un bien y que por lo general varía del valor comercial (Construcciones Grupo Diez, 2010).
- **Catastrales:** Este avalúo consiste en la fijación del coste de los predios, obtenido a través de investigación y análisis estadístico del mercado inmobiliario. Se determinará por la suma de los avalúos parciales independientemente realizados para las edificaciones y para los terrenos incluidos en el mismo y a la vez es el que solicita la tesorería para el pago de impuesto catastral, así como también les sirve a las empresas para reclasificar clases de construcciones lo cual repercute en el pago del impuesto predial (Construcciones Grupo Diez, 2010).
- **Agrícolas:** El avalúo agrícola se encarga de determinar el valor de las tierras usadas para producir alimentos o insumos, abarcando una gran variedad de productos de producción. (Logan, 2022)
- **Maquinarias y Equipos:** Los avalúos de equipo y maquinaria permiten conocer el estado de toda tu maquinaria y equipo, conocer su valor ante el mercado y garantizar que el método de valuación que la maquinaria y

equipo requieren sea el apropiado para las siguientes para determinar el valor justo del mercado y el propósito del avalúo. (Anepsa, 2022)

- Vehículos: El avalúo de un vehículo también se conoce como base gravable, y es dada a conocer por el Ministerio de transporte todos los años, con el fin de que los dueños de vehículos puedan calcular el monto de impuesto vehicular que deben pagar. (Paredes, 2020)

2.3.2 Inspecciones

Definición. Una inspección es el resultado de la observación física realizada sobre un determinado bien, a través de la cual se establece en forma cualitativa el estado general del mismo. (Fariño, 2019)

2.3.2.1 Objetivos de una inspección

- Informar de manera clara y objetiva sobre el estado físico en que se encuentra un determinado bien.
- A diferencia del avalúo, que resalta el punto de vista cuantitativo, la inspección realiza el análisis cualitativo de dicho bien. (Fariño, 2019)

2.3.3 Proceso

2.3.3.1 Definición

El proceso representa la secuencia básica de los pasos o actividades con que la empresa concibe, diseña y lleva un producto al mercado. (Jacobs, 2021)

2.3.3.2 Tipos de procesos y definición de cada tipo

Procesos Estratégicos

Es el conjunto de acciones que determinan la guía-dirección y las decisiones a tomar para el beneficio de la empresa. Las actividades de este proceso inician con el análisis real para definir la misión, visión y objetivos. Elaborar una matriz FODA en esta fase, permite identificar los aspectos de la empresa de manera interna y externa para luego finalizar con el plan de acción de estrategias direccionado a alcanzar sus objetivos. Los procesos estratégicos por su nivel de responsabilidad son definidos por la alta dirección; su éxito depende cuando los demás equipos de trabajo logran comprender las estrategias y ponerlas en práctica en cada proceso de la empresa. (Lamus, 2021)

Procesos Operativos

Son procesos relacionados con la producción; se consideran claves porque influyen directamente al detectar y satisfacer las necesidades del cliente. Las actividades en esta fase conectan a la empresa con el consumidor final de su producto y/o servicio. Como toda actividad productiva que busca materializar un resultado, requiere consumir de recursos de calidad y al menor costo; por esa razón, el buen funcionamiento de los procesos operativos es lo que genera rentabilidad en una empresa. (Lamus, 2021)

Procesos de Apoyo

Estos procesos ofrecen soporte a fin de que todos ellos puedan cumplir con sus resultados. Las acciones que caracterizan este proceso son las de gestión de información, comunicación, formación y capacitación, mantenimiento de infraestructura; estas actividades actúan como un motor de empuje para el funcionamiento de otros procesos. (Lamus, 2021)

Procesos de Gestión

Son los procesos relacionados con la organización y administración del sistema de gestión de calidad; es decir, se encargan de gestionar eficientemente todos los recursos disponibles y enfocarlos en producir un elemento y/o servicio de calidad. Los procesos de gestión tienen el mismo nivel de importancia que los estratégicos. Giran en función de auditar y evaluar los distintos procesos de trabajo, aplicar medidas correctivas y mejoras en los puntos donde se requieran. Recursos como los humanos, económicos, conocimientos, experiencia, infraestructura, equipos, son los que integran un sistema de gestión de calidad. (Lamus, 2021)

Procesos de Calidad

Son una secuencia de procesos enfocados en la calidad de una empresa y de su producción o servicios. Para poder realizar un proceso de calidad eficiente la empresa debe crear políticas bien definidas que garanticen su cumplimiento. Es decir, el proceso de calidad se da cuando

la compañía implementa una serie de procedimientos centrados en la calidad. (Quiroa, 2021)

Procesos Técnicos

Este tipo de procesos son una parte fundamental en la vida actual, estos intervienen de una forma importante en la industria y en proyectos que necesitan ser desarrollados de una manera técnica y sistemática. (Proyecto Plus, 2023)

Procesos Industriales

Estos procesos son una serie sistemática de operaciones mecánicas, físicas, eléctricas o químicas. Estos pasos ayudan a fabricar un artículo que se lleva, generalmente, a gran escala. Dicho de otra manera, se encargan de utilizar materia prima obtenida de distintos recursos naturales y emplearla para fabricar un producto en masa. (Escuela de Postgrado Industrial, 2021)

2.3.4 Procedimientos

2.3.4.1 Definición

Es una serie de pasos definidos claramente, que permiten desarrollar una actividad correctamente aminorando la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como la manera de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse del mismo modo. (Prieto, 1997)

2.3.4.2 Tipos de procedimiento y definición de cada tipo

Procedimientos en derecho

El derecho y las ciencias jurídicas comprenden como procedimiento al conjunto de formalidades que dicta el protocolo necesario para presentarse ante un juez. Esto significa que, para garantizar la justa y correcta resolución de un litigio, deben seguirse pasos puntuales y objetivos que constituyen un debido procedimiento, y que están detallados en las leyes y códigos al respecto. Estos procedimientos son respetados tanto por las partes involucradas como por el poder judicial mismo, tanto en las áreas del derecho civil. penal, y contencioso-

administrativo, en cada uno de los cuales se identifican procedimientos específicos para atender temas específicos. (Editorial Etecé, 2021)

Procedimientos administrativos

En la administración pública, se llama procedimiento administrativo al conjunto de acciones que deben tener lugar para que se produzca un acto administrativo. Estas acciones sirven para incrementar la eficacia de la administración pública, ya que tienen como único objetivo reunir los hechos relevantes y fundamentos jurídicos necesarios para tomar una decisión informada, y al mismo tiempo le garantizan al ciudadano que la administración pública no actuará de manera arbitraria, sino que lo hará ciñéndose a un procedimiento de conocimiento público. En otras palabras, un procedimiento administrativo consiste en una serie de pasos a través de los cuales la burocracia del Estado atiende un asunto de urgencia o resuelve un inconveniente, de acuerdo con lo establecido en las normas que rigen la actuación pública. Lógicamente, los pasos del procedimiento administrativo sirven para materializar un proceso administrativo concreto. (Editorial Etecé, 2021)

Procedimientos informáticos

Consiste en la serie de elementos que conforman una operación, o varias, en un proceso informático. Cada fase se repite y tiene información almacenada para actuar de la misma manera cada vez que la orden y la situación operativa sea de exactas características. Cada una de estos elementos o fases están latentes y son ejecutados cada vez que se lo instruya directamente o por relatividad. Es decir, que cada uno de estos elementos es determinante en el proceso completo y por cada misma operación comandada debe tener el mismo efecto resultante. Son las instrucciones que se van determinando en una función de mayor o menor complejidad, dependiendo de esto, una rutina informática puede estar conformada de uno o miles de procedimientos paralelos o concatenados. (Editorial Etecé, 2021)

Procedimientos de una empresa

Contienen los pasos para concretar determinados procesos, como la compra de nuevos insumos productivos, la sanción y despido de un trabajador, la contratación de uno nuevo, etcétera. En ello suelen intervenir los distintos departamentos de la empresa como RRHH, finanzas, ventas, etc., y a su vez generan sus propias formas de papeleo y burocracia. (Editorial Etecé, 2021)

2.3.4.3 Manual de procedimiento

El manual de procedimiento es un documento que contiene las reglas y pautas que indican cómo deben ejecutarse ciertos procesos. Estos manuales permiten a las empresas guiar y administrar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, y de igual manera mantener estándares de calidad y eficiencia. (Rodríguez, 2022)

2.3.5 Diagramas de flujo

Se trata de un esquema para representar gráficamente un algoritmo. Se basan en el uso de diversos símbolos para representar operaciones específicas, es decir, es la representación gráfica de las distintas acciones que se tienen que realizar para resolver un problema, con indicación expresa el orden lógico en que deben realizarse. Se les conoce como diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de operación. Para el entendimiento de los diagramas a todas las personas, los símbolos se someten a una normalización; es decir, se hicieron símbolos casi universales, ya que, en un principio cada usuario podría tener sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de diagrama de flujo. Esto trajo como consecuencia que sólo aquel que conocía sus símbolos, los podía interpretar. El diagrama de flujo representa la forma más tradicional y duradera para especificar los detalles algorítmicos de un proceso. Se utiliza principalmente en programación, procesos industriales y economía. (Asana, 2022)

2.3.5.1 Uso

Documentar un proceso

Los diagramas de flujo son magníficos para trazar y documentar algún proceso o proyecto colaborativo. (Asana, 2022)

Simplificar y visualizar ideas o procesos complejos

No todos los miembros del equipo tendrán los recursos o el tiempo para leer detenidamente un proceso largo, documentado y complicado. Los diagramas de flujo son muy útiles para que cualquiera pueda seguir el flujo de trabajo, entender las tareas y analizar los pasos individuales de manera rápida y sencilla. (Asana, 2022)

Organizar al equipo y asignar tareas con efectividad

Representa visualmente un proceso que pueda facilitar la asignación de tareas a los miembros del equipo y ayuda a organizar el trabajo del grupo de manera que todo fluya mejor. (Asana, 2022)

Tomar decisiones y justificarlas

Las decisiones, con frecuencia, parecen ser mucho menos complicadas e intimidantes cuando están dispuestas en un diagrama de flujo. Los diagramas de flujo también pueden ser útiles para ver las consecuencias de esas decisiones, lo que facilita la anticipación y argumentación de los pasos a seguir. (Asana, 2022)

Identificar y evitar cuellos de botella o problemas

Los diagramas de flujo son muy útiles para descubrir cuellos de botella o inconvenientes antes de que se vuelvan problemas graves. Con el trazado del proceso entero en el desarrollo de este estudio, se puede hacer seguimiento de cada paso y, al mismo tiempo, garantizar que se dediquen los recursos suficientes para cada tarea y el momento apropiado para la misma. (Asana, 2022)

Estandarizar los procesos

Una vez que el diagrama de flujo está listo, se puede utilizar para otros procesos o proyectos similares. (Asana, 2022)

Dar seguimiento al progreso de un proyecto

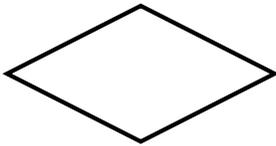
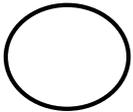
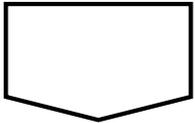
Como es muy fácil seguir los pasos del diagrama de flujo, siempre es posible detectar en qué etapa del proceso o proyecto se encuentra el equipo en un momento dado. Simplifica muchísimo el seguimiento del progreso y también

ofrece un panorama general excelente de las tareas que faltan por finalizar.
(Asana, 2022)

Simbología utilizada

Esta simbología que se utiliza para la elaboración de diagramas de flujo varía y se debe ajustar a un modelo previamente definido (Asana, 2022).

Tabla 2. *Simbología.*

Símbolo	Operación	Descripción
	<i>Flechas de flujo</i>	<i>Marcan la ruta de la información</i>
	<i>Inicio/Fin</i>	<i>Señala el inicio y el término del diagrama.</i>
	<i>Ingreso y salida de datos</i>	<i>Sirve para solicitar entrada de datos.</i>
	<i>Toma de decisiones</i>	<i>Evalúa alguna condición y elige alguna de dos posibles rutas.</i>
	<i>Conector dentro de página</i>	<i>Continuación del flujo del diagrama se ubica en otra parte de la hoja.</i>
	<i>Conector fuera de página</i>	<i>Continuación del flujo del diagrama se mantiene el lado derecho de la hoja.</i>

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

2.3.6 FODA

2.3.7 FODA Estratégico

El análisis FODA estratégico consiste en escribir temas específicos en una tabla resumen, la evaluación de los puntos débiles y fuertes internos del centro (competencia o capacidad para sostener y generar sus ventajas competitivas) con las oportunidades externas y amenazas, ya que la estrategia

debe lograr encajar entre su posición competitiva externa y sus capacidades internas. (Universidad de Cantabria, 2022)

Tabla 3. FODA.

Fortalezas	Oportunidades
<p><i>* Existe una planificación dentro de la organización.</i></p> <p><i>* La empresa lleva laborando más de 25 años por lo tanto contiene experiencia y profesionalismo en el área de avalúos.</i></p> <p><i>* La empresa cumple con todas sus obligaciones y pagos.</i></p> <p><i>* Cuenta con infraestructura propia.</i></p>	<p><i>* Amplia oportunidad en el campo laboral, por la falta de personal calificado para realizar las tasaciones.</i></p> <p><i>* La experiencia con la que cuenta la empresa hace que exista un buen posicionamiento en el mercado con respecto a la competencia.</i></p>
Debilidades	Amenazas
<p><i>* El personal no cuenta con su propio equipo de transporte para trasladarse a realizar los avalúos.</i></p> <p><i>* Falta de organización en la entrega recepción de la documentación pertinente para la realización de los informes.</i></p> <p><i>* Aunque cuenta con un personal calificado, no existe de capacitación de forma constante para los colaboradores.</i></p> <p><i>* Falta de estudios periódicos del mercado las consultorías y avalúos de bienes inmuebles.</i></p>	<p><i>* La competencia día a día es más agresiva y llega a representar una amenaza dentro del mercado.</i></p> <p><i>* La falta de inversión crediticia por parte de la banca, en los créditos hipotecarios y prendarios.</i></p> <p><i>* Los precios bajos por el servicio que brinda la competencia vienen a ser un factor considerable en el momento de escoger una alternativa.</i></p>

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

2.4 Marco Conceptual

Activos Fijos: Se refiere a los activos de una empresa que tienen una vida útil prolongada y se utilizan en la obtención de servicios tanto como de bienes. Son bienes y propiedades que una empresa o individuo adquiere para su uso a largo plazo en sus operaciones comerciales o actividades personales.

Avalúo: El avalúo es un proceso de investigación que permite determinar el valor de una propiedad en términos monetarios, para lo cual existen métodos valuatorios acorde al tipo de bien.

Bienes Intangibles: Estos bienes no pueden ser cuantificados de manera física y a diferencia de los bienes tangibles, los bienes intangibles no tienen una forma física y no pueden tocarse. Son activos no materiales que tienen valor económico y legal.

Bienes Tangibles: Son aquellos que se pueden cuantificar físicamente, que tienen una forma física y pueden tocarse o ser vistos. Estos bienes tienen una existencia material.

Escrituras: Son documentos legales que certifican la propiedad o derechos sobre un bien inmueble o alguna otra propiedad. En el caso de bienes inmuebles, las escrituras son un instrumento público que contiene la descripción de la propiedad, los detalles del propietario, los límites y restricciones asociadas, entre otros aspectos relevantes.

Flujograma: Se conoce con el nombre de diagrama de flujo, es una gráfica representativa de los pasos secuenciales de un procedimiento o actividad. Se utiliza para mostrar visualmente la secuencia de acciones, decisiones y eventos que ocurren en una situación específica, ayudando a comprender y analizar el flujo de trabajo.

Impuesto Predial: Es un impuesto local o municipal que se aplica a los propietarios de bienes inmuebles (terrenos, casas, edificios, etc.). El impuesto predial se justifica en el catastro del predio y valor y se utiliza para financiar

servicios públicos y proyectos locales, como infraestructura, seguridad, educación, etc.

Inmueble: Se refiere a un bien inmobiliario, es decir, un bien raíz o propiedad que consiste en terrenos y cualquier estructura fija que esté sobre él, como edificios, casas, apartamentos, locales comerciales, etc.

Predio: En términos generales, el predio es un terreno o parcela de tierra con sus edificaciones y mejoras (si las hay). En el contexto del impuesto predial, se refiere específicamente a la propiedad inmobiliaria sujeta al pago de este impuesto.

Procedimiento: Es una serie específica de pasos detallados y secuenciales que se siguen para realizar una actividad o completar una tarea dentro de un proceso más amplio.

Proceso: Secuencia de pasos o actividades interrelacionadas que se llevan a cabo de manera organizada y sistemática con el fin de lograr un objetivo o resultado específico.

Registro de la Propiedad: Es una entidad que se encarga de emitir o registrar un predio, mediante una numeración, en nuestro medio conocido como Matrícula Inmobiliaria.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación: (cuantitativo, cualitativo o mixto)

El enfoque utilizado en la presente investigación será el mixto, según lo expresado por Bonilla y Rodríguez (2005), este se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación es prioritariamente cualificar y no medir y por esta razón, describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, al percibirse por los mismos elementos que se incluyen en la situación estudiada.

Se realiza un análisis de los procesos de elaboración y envío de los documentos de las organizaciones que hacen uso de los servicios que ofrece la empresa Grumapo S.A que hasta el momento no están basados en ningún reglamento, guía, manual o norma que haga posible que los colaboradores agilicen los procesos de entrega en la información que requieren las instituciones financieras o empresas en general.

Fundamentado en las características del objeto de investigación. Defina y justifique el enfoque seleccionado.

3.2 Alcance de la investigación: (Exploratorio, descriptivo o correlacional)

El método aplicado en esta investigación es el descriptivo, ya que la empresa Grumapo S.A ha realizado un estudio analítico a fin de tener una visión holística del funcionamiento de los procesos de envío los informes de los avalúos que la empresa emite a sus clientes, este proceso que mantiene actualmente es lento e inseguro, debido a que las devoluciones de los informes por parte clientes es constante, lo cual genera pérdidas de capital en los resultados financieros.

3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos

La técnica utilizada en este trabajo investigativo es la entrevista porque es la técnica que mejor se acopla a los procesos y mejores resultados brinda, se realizó entrevistas a jefe y colaboradores; Arq. Pólit 1. Gerente General, Ing. Civil 2. Perito Valuador, Arq. 3. Inspector 1, Ing. Agro. 4. Inspector 2; en total se implementó 4 entrevistas.

Se realizó también una encuesta a 135 clientes; personas particulares, empresas, entidades bancarias, etc.

El objetivo de las entrevistas es indagar sobre las posibles razones detrás de los errores que los inspectores cometen al llenar los formularios a pesar de haber recibido una inducción. Se busca obtener una visión más profunda de los factores que influyen en la precisión de la digitación y entender cómo la presión de tiempo puede afectar el proceso de llenado. También, se busca conocer su perspectiva sobre la entrega de informes en formato digital y en físico para atender las preferencias del cliente.

El objetivo de las encuestas es obtener información sobre la opinión de los clientes respecto a la importancia de mejorar el proceso de envío de informes de avalúos en términos de eficiencia y satisfacción. Recolectar sugerencias e ideas para mejorar y optimizar el proceso de envío de informes de avalúos. La encuesta busca obtener recomendaciones que ayuden a agilizar el proceso y asegurar que se obtenga toda la documentación necesaria para realizar los informes con calidad y sin retrasos.

3.4 Instrumentos de Investigación

Para las entrevistas se utilizó como instrumento de investigación un cuestionario de preguntas no estructuradas, abiertas o también llamadas de respuesta libre.

Como se manifestó en la sección anterior, las entrevistas fueron dirigidas a: Gerente General e Ingeniero Civil; para lo cual el cuestionario tuvo 7 preguntas respectivamente

Para la encuesta a clientes se utilizó un cuestionario de 11 preguntas estructuradas que incluyen varios tipos de ellas: dicotómicas, en escalas de Likert, etc.

3.5 Fuentes de Información

3.5.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias proporcionan información original e innovadora sobre un tema específico. Se consideran fuentes primarias propiamente dichas a las que aportan material intelectual de investigación académica/científica. (Tfgonline, 2020)

Primarias: Se incluyen actividades que se llevaron a cabo para la recolección de información de las fuentes primarias.

Las fuentes de información primaria son la entrevista al Gerente General, Ing. Civil, inspectores y la encuesta a clientes y los informes utilizados en el actual proceso de avalúos.

3.5.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias ofrecen interpretaciones y análisis de las fuentes primarias realizados por expertos posteriores al evento. Estas fuentes nos permiten entender cómo se ha abordado un tema a lo largo del tiempo y proporcionan perspectivas adicionales que pueden enriquecer nuestra comprensión de los hechos históricos. (Mundo Primaria, 2023)

Fuentes Secundarias: Artículos, tesis y manuales afines a la presente investigación.

3.6 Encuesta a los colaboradores de la empresa GRUMAPO S.A.

Tratándose Grumapo S.A. una empresa pequeña, su personal labora dentro de las instalaciones de la misma, de tal manera que se relacionan diariamente en el área de estudio, donde conocen la situación actual, y por ser una empresa de pocos empleados se necesita que sean encuestados.

3.6.1 Encuesta

Se ha diseñado un formato para la realización de las encuestas el cual está conformado mediante preguntas de opción única (Sí o No) con el propósito de conocer el punto de vista de los colaboradores sobre la situación actual de la compañía. A continuación, se evidencia la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa. Se sugiere describir las técnicas e instrumentos utilizados para recopilar la información.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1 Presentación y análisis de resultados

Análisis de la entrevista al Gerente General

P1. ¿Qué tiempo tiene gestionando el proceso de elaboración y envío de informes?

Al realizar esta consulta el entrevistado manifestó tener una amplia experiencia en lo que se respecta a gestión de avalúos.

La respuesta es clara y directa, proporcionando la información solicitada sobre el tiempo que la empresa ha estado gestionando el proceso de elaboración y envío de informes. La respuesta es concisa y no da lugar a confusiones.

P2. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de mejorar el proceso de envío de informes de avalúos en términos de eficiencia y satisfacción del cliente?

La respuesta aborda la importancia de la mejora continua de procesos para la empresa y cómo esta mejora ha permitido expandir su cartera de clientes. También destaca la importancia de brindar un servicio especializado para la satisfacción de las necesidades de los usuarios y mantener la reputación de la empresa y sus profesionales. Sin embargo, la respuesta no aborda directamente la importancia de mejorar el proceso de envío de informes de avalúos en términos de eficiencia y satisfacción del cliente.

P3. ¿Qué problemas específicos han surgido en el proceso de envío de informes de avalúos?

La respuesta identifica tres problemas puntuales surgidos en el envío de informes de avalúos. Cada problema está claramente enumerado, lo que facilita la comprensión. Los problemas se centran en retrasos causados por la ausencia oportuna y actualizada de información por parte del cliente, así como la falta de coordinación y comunicación adecuada.

P4. ¿Cuáles son las principales causas de retrasos o errores en el envío de informes de avalúos?

La respuesta destaca la importancia de contar con toda la información documentada antes de realizar la inspección del bien para evitar tiempos muertos y retrasos en la elaboración y envío del informe. Sin embargo, la respuesta no identifica otras posibles causas de retrasos o errores en el proceso.

P5. ¿Cuáles son las consecuencias de los errores en el envío de informes de avalúos para la empresa y sus clientes?

La respuesta menciona algunas consecuencias de los errores en el envío de informes de avalúos, como retrasos en el envío, duplicación de roles internos y la necesidad de solicitar prórrogas a los clientes. También enfatiza la importancia de que los informes sean de calidad y reflejen información veraz y real para los clientes.

P6. ¿Qué medidas se han tomado hasta ahora para abordar los problemas en el proceso de envío de informes de avalúos?

La respuesta enumera tres medidas que se han tomado hasta ahora para abordar los problemas en el proceso de envío de informes de avalúos. Cada medida es clara y directa, y parece estar enfocada en mejorar la eficiencia y la comunicación en el proceso.

P7. ¿Existe algún manual o guía elaborada para el manejo correcto del proceso de elaboración de informes?

La respuesta indica que la empresa cuenta con una planificación interna que involucra al personal administrativo y a los profesionales en Arquitectura e Ingeniería Civil para asegurar el manejo correcto del proceso de elaboración de informes desde la llegada del informe hasta la entrega final al cliente. Sin embargo, no queda claro si existe un manual o guía específica para el proceso.

Análisis de la entrevista al Ing. Civil

P1. ¿Qué tiempo tiene gestionando el proceso de elaboración y envío de informes?

La respuesta es directa y proporciona la información solicitada sobre el tiempo que la empresa ha estado gestionando el envío de informes y proceso de elaboración de avalúos.

P2. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de mejorar el proceso de envío de informes de avalúos en términos de eficiencia y satisfacción del cliente?

La respuesta destaca la relevancia del cliente satisfecho como una referencia positiva para obtener nuevos trabajos. Aunque menciona indirectamente la relación con la eficiencia, no ofrece una opinión explícita sobre la importancia de mejorar el proceso de envío de informes de avalúos para lograr esa satisfacción.

P3. ¿Qué problemas específicos han surgido en el proceso de envío de informes de avalúos?

La respuesta identifica problemas específicos en el proceso de envío de informes de avalúos, como errores ortográficos y la inclusión de información innecesaria que afecta la efectividad del proceso de calidad de los informes.

P4. ¿Cuáles son las principales causas de retrasos o errores en el envío de informes de avalúos?

La respuesta señala que la falta de revisión adecuada de la documentación necesaria por parte de la persona que recibe la solicitud de avalúo es una de las más importantes razones de atrasos o errores en el proceso de envío de informes.

P5. ¿Cuáles son las consecuencias de los errores en el envío de informes de avalúos para la empresa y sus clientes?

La respuesta identifica las consecuencias de los errores en el envío de informes de avalúos para los clientes como para la empresa. Para esta, puede resultar en la pérdida de oportunidades de nuevos trabajos. Para los clientes, los errores

pueden causar retrasos en sus operaciones de crédito, venta o compra de un inmueble.

P6. ¿Qué medidas se han tomado hasta ahora para abordar los problemas en el proceso de envío de informes de avalúos?

Esta respuesta indica la implementación de la medida de revisar cuidadosamente la documentación necesaria y suficiente al recibir una solicitud de avalúo para abordar los problemas identificados.

P7. ¿Existe algún manual o guía elaborada para el manejo correcto del proceso de elaboración de informes?

La respuesta afirma que existe un manual o guía elaborada para el manejo correcto del proceso de elaboración de informes. Sin embargo, menciona que en ocasiones no es respetado por algunos miembros del equipo de avalúos, lo que sugiere que puede haber problemas en la implementación o cumplimiento del manual.

Análisis de la entrevista a Inspector 1

P1. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de mejorar el proceso de envío de informes de avalúos en términos de eficiencia y satisfacción del cliente?

La respuesta destaca la eficiencia del proceso de envío de informes de avalúos al ser digital, pero reconoce la importancia de brindar opciones adicionales, como la presentación en físico, para satisfacer las preferencias de los clientes.

P2. ¿Por qué a pesar de hacer la inducción, los inspectores tienen errores al llenar los formularios?

La respuesta identifica posibles razones para los errores en el llenado de formularios, incluyendo la experiencia limitada y la presión del tiempo para completar los informes, especialmente en casos de inmuebles de mayor magnitud.

P3. ¿Qué sugerencias o ideas propondrían para mejorar y optimizar el proceso de envío de informes de avalúos?

La respuesta ofrece sugerencias para mejorar el proceso de envío de informes de avalúos, enfocándose en la importancia de considerar adecuadamente los tiempos según la magnitud del trabajo y la urgencia de satisfacción de los intereses de los usuarios al acelerar la rapidez de entrega.

P4. ¿Existe algún manual o guía elaborada para el manejo correcto del proceso de elaboración de informes?

La respuesta confirma la existencia de varios manuales y guías para el manejo adecuado del proceso de elaboración de informes de avalúo, algunos de ellos provistos por asociaciones.

P5. ¿Les han brindado capacitaciones que refuercen el conocimiento que han adquirido basados en su experiencia como peritos (inspectores)?, nombre alguna de ellas.

La respuesta indica que la empresa proporciona una inducción inicial, pero que las capacitaciones posteriores son realizadas de forma independiente, y menciona dos asociaciones específicas que brindan capacitación en avalúos.

P6. ¿Aparte de un manual, qué otra herramienta administrativa, recurso o asistencia de parte de los directivos cree usted se requeriría en la empresa para mejorar el proceso de elaboración de informes de avalúo?

La respuesta propone recibir asistencias o charlas como una herramienta adicional para reforzar conocimientos y mejorar el proceso de realización de informes de avalúo.

Análisis de la entrevista a Inspector 2

P1. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de mejorar el proceso de envío de informes de avalúos en términos de eficiencia y satisfacción del cliente?

La respuesta destaca la relevancia de mejorar la eficiencia en el proceso de envío para lograr la satisfacción del cliente tanto en cuanto a la rapidez de entrega como en la calidad del informe.

P2. ¿Por qué a pesar de hacer la inducción, los inspectores tienen errores al llenar los formularios?

La respuesta sugiere que la presión por entregar informes en un tiempo reducido puede ser una causa de errores en el llenado de formularios, a pesar de haber recibido una inducción.

P3. ¿Qué sugerencias o ideas propondrían para mejorar y optimizar el proceso de envío de informes de avalúos?

La respuesta propone una mejora en el proceso de envío de informes de avalúos al sugerir que se solicite al cliente toda la documentación necesaria, lo que podría ayudar a agilizar el proceso y evitar retrasos.

P4. ¿Existe algún manual o guía elaborada para el manejo correcto del proceso de elaboración de informes?

La respuesta indica que, si bien no menciona un manual específico, los formatos de avalúos utilizados podrían servir como una guía para el manejo correcto del proceso de elaboración de informes.

P5. ¿Les han brindado capacitaciones que refuercen el conocimiento que han adquirido basados en su experiencia como peritos (inspectores)?, nombre alguna de ellas.

La respuesta indica que la empresa no brinda capacitaciones formales, pero los inspectores adquieren conocimientos y experiencia mediante el trabajo en equipo y la retroalimentación recibida de sus colegas.

P6. ¿Aparte de un manual, qué otra herramienta administrativa, recurso o asistencia de parte de los directivos cree usted se requeriría en la empresa para mejorar el proceso de elaboración de informes de avalúo?

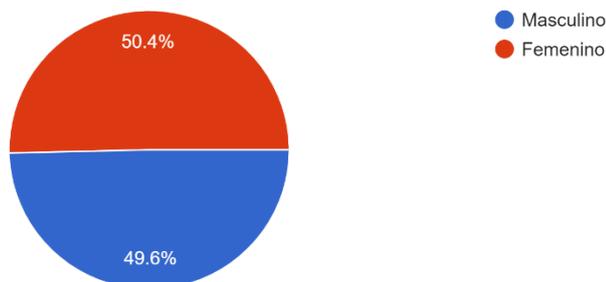
La respuesta propone la idea de brindar charlas o capacitaciones en temas específicos de avalúos como una herramienta adicional para mejorar el proceso de elaboración de informes.

Análisis de la encuesta a Clientes

P1. Género

Al consultar a los clientes de acuerdo al archivo histórico de la compañía Grumapo S.A. se pudo establecer sobre el género 49,6 de los encuestados manifestó ser hombre y el 50,4% restante ser mujeres. Lo anteriormente descrito se ilustra en la figura 1.

Figura 1. Género.



Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

P2. Edad

Al consultar sobre las edades existió un 0,08% de los encuestados que tiene una edad comprendida entre 20 años y 30 años; un 0,27% de los encuestados tiene una edad comprendida entre 31 años y 40 años; les siguen un 0,15% de los encuestados con una edad entre 41 y 50 años; un 0,30 % de los encuestados tiene una edad comprendida entre 51 años y 60 años. Por último, el porcentaje restante de encuestados tiene una edad comprendida entre 60 años y 70 años.

Ver Tabla 4.

Tabla 4. Edades de encuestados.

EDADES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Entre 20 - 30	11	0,08
Entre 31 - 40	36	0,27
Entre 41 - 50	20	0,15
Entre 51 - 60	40	0,30
Entre 60 - 70	28	0,21
Total	135	100,00%

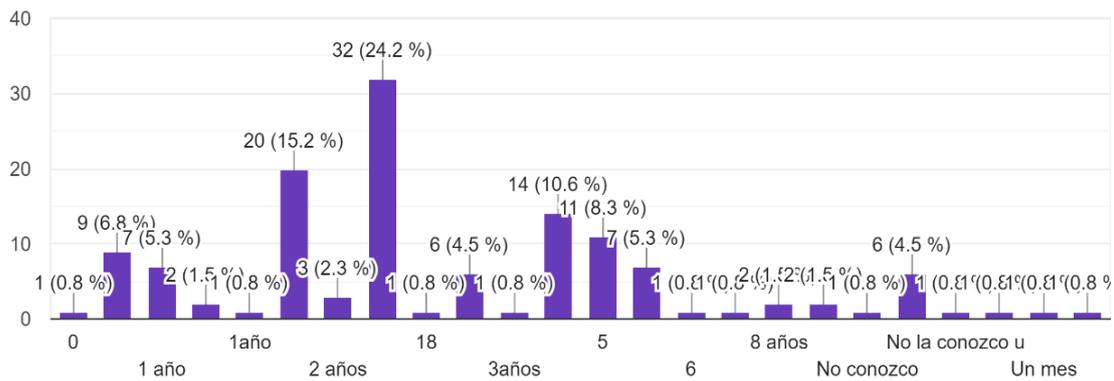
Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

P3. ¿Desde hace cuánto tiempo (años) conoce la empresa Grumapo S.A.?

La mayoría de los encuestados han indicado conocer a la empresa se encuentra en el rango de máximo 8 años, con un porcentaje del 6,8% y mínimo 1 año con un porcentaje del 4,5%

Figura 2. ¿Desde hace cuánto tiempo (años) conoce la empresa Grumapo S.A.?



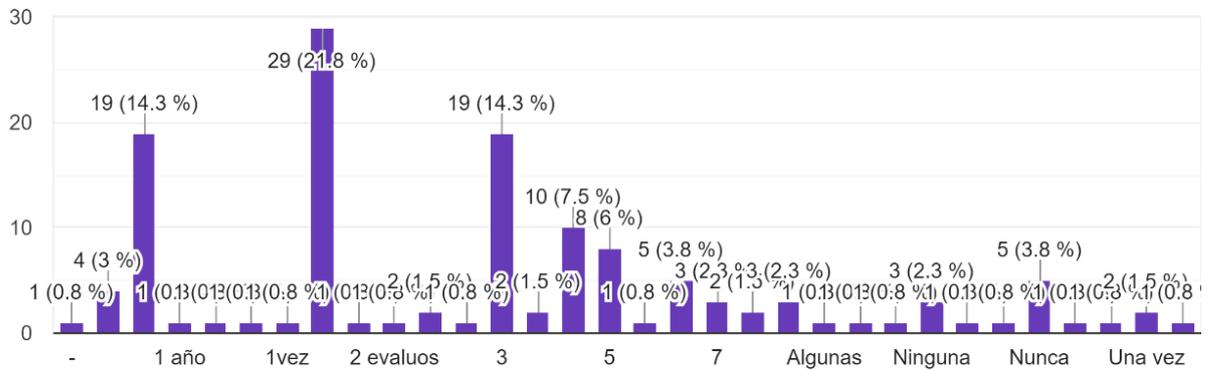
Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

P4. ¿En cuántas ocasiones ha acudido a la empresa Grumapo S.A. para que le realicen un avalúo de bienes tangibles?

Las personas encuestadas han acudido se encuentran en el rango de una primera vez en un porcentaje de 21,8% siendo así que al menos una vez han obtenido el servicio de avalúos.

Figura 3. ¿En cuántas ocasiones ha acudido a la empresa Grumapo S.A. para que le realicen un avalúo de bienes tangibles?



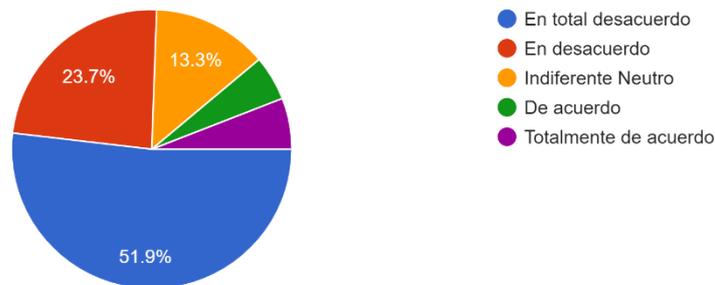
Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

P5. He experimentado retrasos en la recepción de los informes de avalúos por parte de la empresa.

Dentro de los encuestados han indicado un 13,3% son indiferente neutro; un 23,7% de los encuestados están en desacuerdo; les siguen un 51,9% en total desacuerdo.

Figura 4. He experimentado retrasos en la recepción de los informes de avalúos por parte de la empresa.



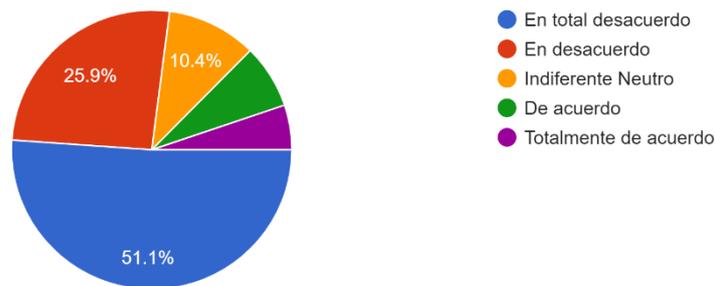
Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

P6. He detectado errores o inconsistencias en los informes de avalúos recibidos.

Dentro de los encuestados han indicado un 10,4% son indiferente neutro; un 25,9% de los encuestados están en desacuerdo; les siguen un 51,1% en total desacuerdo.

Figura 5. *He detectado errores o inconsistencias en los informes de avalúos recibidos.*



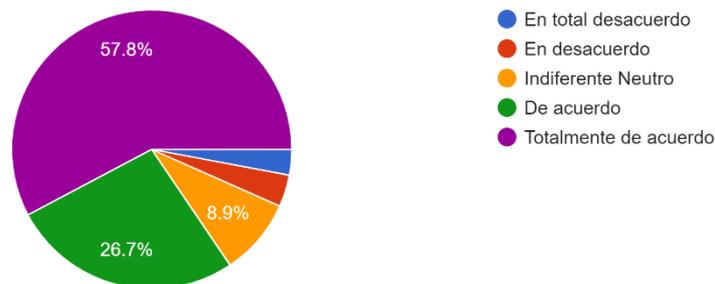
Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

P7. Los informes de avalúos que he recibido de Grumapo S.A. han sido precisos, claros y exhaustivos.

Dentro de los encuestados han indicado un 8,9% son indiferente neutro; un 26,7% de los encuestados están de acuerdo; les siguen un 57,8% en totalmente de acuerdo.

Figura 6. *Los informes de avalúos que he recibido de Grumapo S.A. han sido precisos, claros y exhaustivos.*



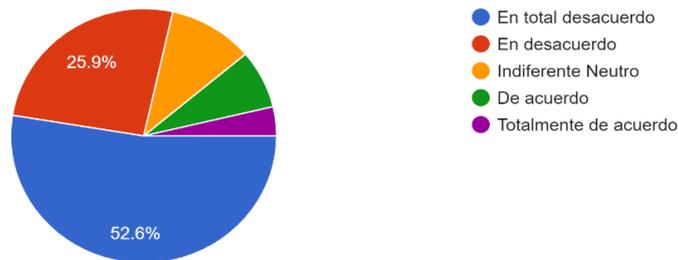
Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

P8. He experimentado dificultades en la comunicación o coordinación con Grumapo S.A. en relación con el envío de los informes de avalúos.

Dentro de los encuestados han indicado un 25,9% en desacuerdo y un 52,6% en total desacuerdo.

Figura 7. *He experimentado dificultades en la comunicación o coordinación con Grumapo S.A. en relación con el envío de los informes de avalúos.*



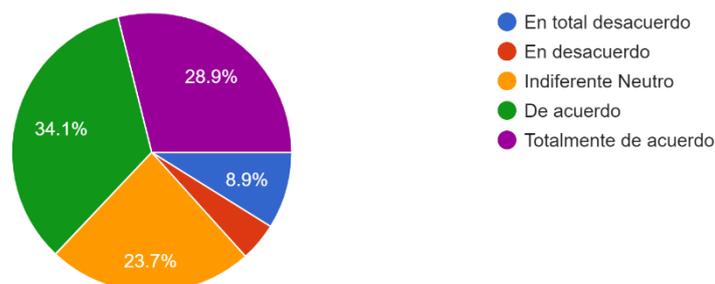
Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

P9. Deseo que hubiera mejoras o cambios en el proceso de envío de informes de avalúos para garantizar una experiencia más eficiente y satisfactoria.

Dentro de los encuestados han indicado un 8,9% están en total desacuerdo; un 23,7% de los encuestados son indiferente neutro; les siguen un 28,9% en totalmente de acuerdo y finalmente un 34,1% están de acuerdo.

Figura 8. *Deseo que hubiera mejoras o cambios en el proceso de envío de informes de avalúos para garantizar una experiencia más eficiente y satisfactoria.*



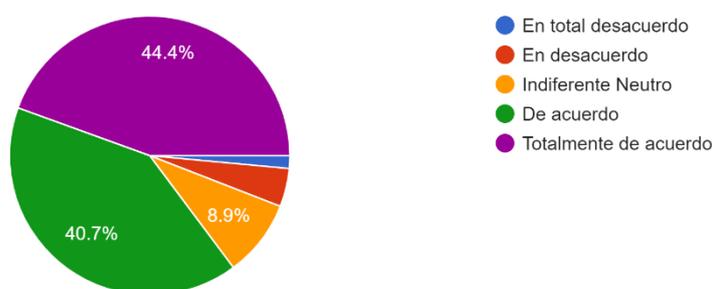
Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

P10. El tiempo de respuesta a las consultas o solicitudes relacionadas con los informes de avalúo es satisfactorio.

Dentro de los encuestados han indicado que un 8,9% son indiferentes y neutros; un 40,7% de los encuestados están de acuerdo; les siguen un 44,4% en totalmente de acuerdo.

Figura 9. *El tiempo de respuesta a las consultas o solicitudes relacionadas con los informes de avalúo es satisfactorio.*



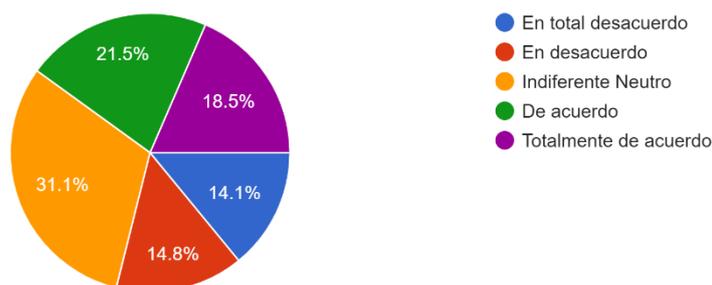
Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

P11. El proceso de elaboración y envío de informes de avalúo ha hecho variar la imagen de la empresa como cliente.

Dentro de los encuestados han indicado un 14,1% en total desacuerdo; un 14,8% de los encuestados están en desacuerdo; les siguen un 18,5% en totalmente de acuerdo, encuestados con un 21,5% de acuerdo y por último un 31,1% de acuerdo.

Figura 10. *El proceso de elaboración y envío de informes de avalúo ha hecho variar la imagen de la empresa como cliente.*



Fuente: Google Forms.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

4.2 Propuesta de Solución

En este apartado se presenta la propuesta para mejorar el proceso de elaboración y envío de avalúos de activos tangibles. Esta propuesta debe abordar los desafíos y problemáticas identificadas en el análisis previo del proceso y ofrecer soluciones efectivas para su optimización.

Automatización del proceso; implementando un sistema de software que permita la automatización del proceso de elaboración de avalúos. Este sistema puede incluir herramientas para recopilar información de manera más eficiente, realizar cálculos automáticamente y generar informes estandarizados. Esto ayudará a reducir errores y tiempos de respuesta.

Plataforma en línea para solicitudes y entregas; creando una plataforma en línea donde los clientes puedan solicitar avalúos fácilmente y hacer un seguimiento del progreso. Del mismo modo, los valuadores pueden acceder a las solicitudes asignadas, ingresar datos y cargar informes terminados. Esto mejorará la comunicación y la transparencia en todo el proceso.

Integración de tecnología de tasación; utilizando tecnologías modernas como imágenes satelitales, análisis de big data e inteligencia artificial para obtener datos relevantes sobre propiedades y realizar tasaciones más precisas.

Estandarización de formatos y procesos; estableciendo formatos y procesos estandarizados para la elaboración de avalúos. Esto ayudará a mejorar la calidad y consistencia de los informes, así como a facilitar la revisión y aprobación interna.

Capacitación y certificación de valuadores; asegurando que los profesionales encargados de realizar los avalúos estén debidamente capacitados y certificados. Esto garantizará la calidad del trabajo realizado y generará mayor confianza en los clientes.

Control de calidad y revisión; implementando un proceso de revisión y control de calidad interno para asegurar que cada avalúo cumpla con los estándares establecidos antes de ser entregado al cliente.

Optimización de la logística de envío; si el avalúo requiere ser entregado físicamente, optimizar la logística para reducir los tiempos y costos de envío. También se pueden ofrecer opciones de entrega electrónica para agilizar el proceso.

Feedback y mejora continua; estableciendo un sistema para recopilar feedback de los usuarios sobre la cualidad del servicio y el proceso de avalúo. Utilizar esta retroalimentación para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en el proceso.

Seguridad de la información, garantizando la fiabilidad y confianza de la información de los clientes y las propiedades involucradas en el proceso de avalúo. Implementar medidas de protección de datos y cumplir con las regulaciones de privacidad aplicables.

Educación a los clientes; brindando información clara a los clientes sobre el proceso de elaboración de avalúos, los tiempos estimados y los pasos involucrados. Esto ayudará a gestionar las expectativas y reducir posibles malentendidos.

4.2.1 Análisis FODA

4.2.2 FODA Estratégico

Tabla 5.

<p style="text-align: center;">MATRIZ FODA</p>	<p>Fortalezas (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> *Experiencia y conocimiento del equipo. * Tecnología disponible. * Reputación en el mercado. * Base de datos de propiedades. * Capacidad de respuesta. 	<p>Debilidades (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> * Proceso manual y lento. * Falta de actualización tecnológica. * Escasez de personal capacitado. * Dependencia de métodos tradicionales.
<p>Oportunidades (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mayor demanda de avalúos. * Tecnologías emergentes. * Alianzas estratégicas. * Mercados emergentes. 	<p>FO</p> <ul style="list-style-type: none"> * Desarrollar nuevos servicios de avalúos especializados. * Expandir la presencia en nuevos mercados. * Invertir en investigación y desarrollo. 	<p>DO</p> <ul style="list-style-type: none"> * Capacitación y desarrollo del personal. * Implementar nuevas tecnologías. * Crear una ventaja competitiva con la base de datos.
<p>Amenazas (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> * Competencia en el mercado. * Cambios en regulaciones. * Incertidumbre económica. * Avances tecnológicos disruptivos. 	<p>FA</p> <ul style="list-style-type: none"> * Diversificar la cartera de servicios. * Mejorar la eficiencia operativa. * Establecer alianzas con proveedores alternativos. 	<p>DA</p> <ul style="list-style-type: none"> * Análisis de costos y presupuesto. * Mejorar la satisfacción del cliente. * Diversificar la cartera de clientes.

Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

4.2.3 Estrategias para mejora del proceso de envío de avalúos de activos tangibles

Establecer un flujo de trabajo claro y definido; identifica todas las etapas del proceso, desde la solicitud del avalúo hasta la entrega final al cliente. Asigna responsabilidades a cada paso y asegúrate de que todos los involucrados comprendan su papel.

Automatizar tareas repetitivas; utiliza herramientas tecnológicas y software especializado para automatizar procesos como la generación de informes, cálculos y formatos estándar. La automatización agilizará el proceso y minimizará los errores humanos.

Digitalizar documentos e información; almacena toda la información relevante, como documentos de respaldo, fotografías y datos, en una base de datos centralizada o en la nube. Facilita el acceso a esta información a los miembros del equipo involucrados en el proceso.

Implementar un sistema de seguimiento y notificaciones; utiliza un método de gestión de proyectos o la herramienta de seguimiento para monitorizar el estado de cada avalúo en tiempo real. Establece notificaciones para informar a los involucrados sobre plazos importantes o acciones pendientes.

Capacitar al personal; asegúrate de que los empleados encargados de realizar los avalúos estén capacitados adecuadamente y estén al tanto de las mejores prácticas. La formación continua ayudará a mantener un alto nivel de calidad en los informes.

Establecer plazos realistas; define plazos razonables para la elaboración y envío de los avalúos, considerando la complejidad de cada caso y la carga de trabajo del equipo. Evita comprometer la calidad debido a plazos excesivamente ajustados.

Implementar controles de calidad, establece un proceso de revisión interna para garantizar la precisión y coherencia de los avalúos antes de enviarlos a los clientes. Asigna a un miembro del equipo como responsable de la revisión final.

Recopilar retroalimentación; solicita comentarios de los clientes sobre la calidad y eficiencia del proceso de envío de avalúos. Utiliza esta retroalimentación para identificar áreas de mejora y hacer ajustes en el proceso según sea necesario.

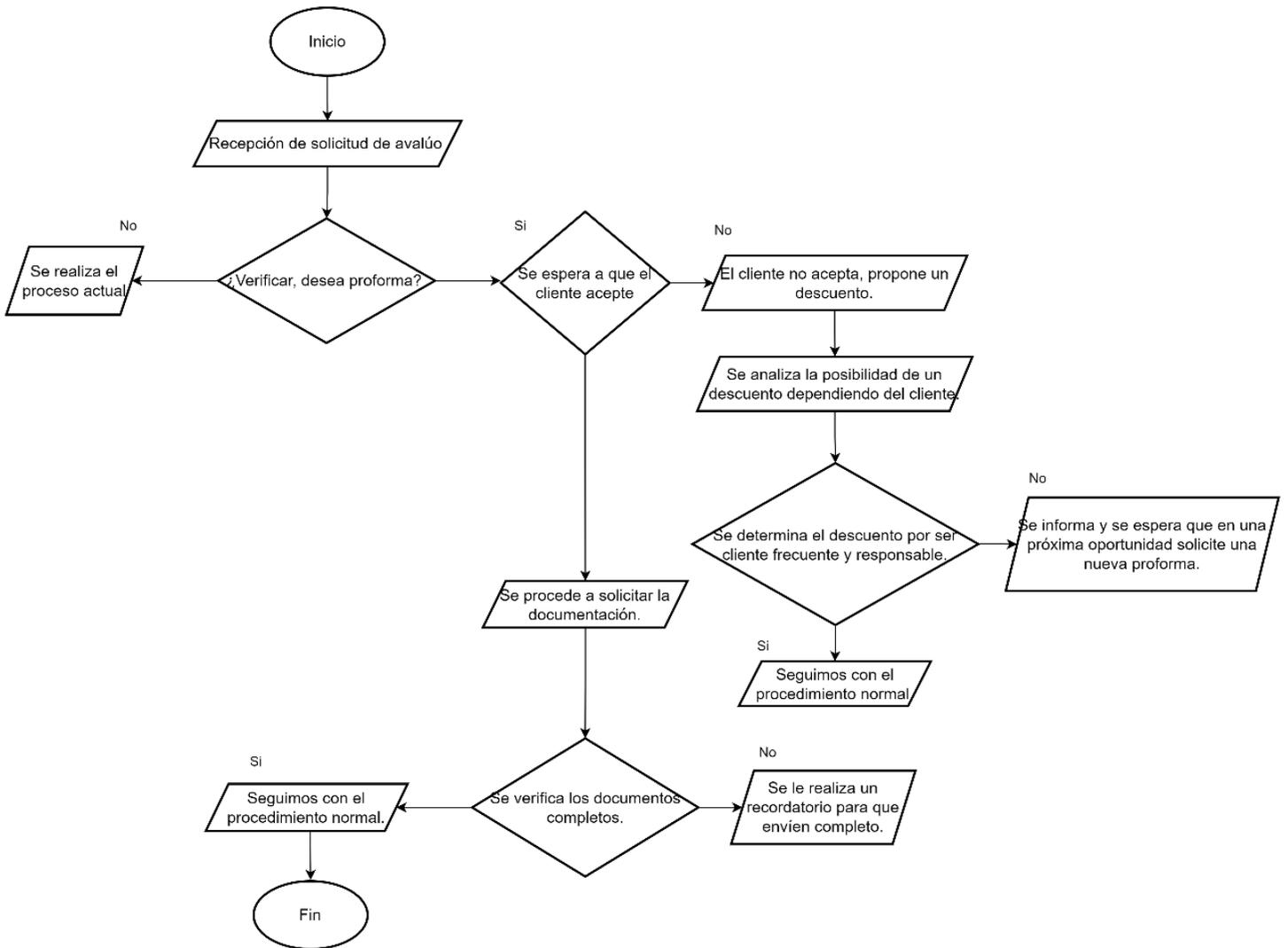
Integrar sistemas con clientes y socios; si es posible, busca integrar tus sistemas con los de tus clientes o socios para agilizar la transferencia de información relevante y minimizar la duplicación de esfuerzos.

Medir y mejorar el rendimiento; establece métricas clave para evaluar la eficiencia y efectividad del proceso de envío de avalúos. Utiliza estos datos para identificar oportunidades de mejora y optimización continua.

Es importante resaltar que cada empresa y equipo puede tener necesidades y desafíos específicos, por lo que es esencial adaptar estas estrategias según tu contexto particular. La mejora continua y la disposición para hacer ajustes son fundamentales para lograr un proceso de envío de avalúos eficiente y efectivo.

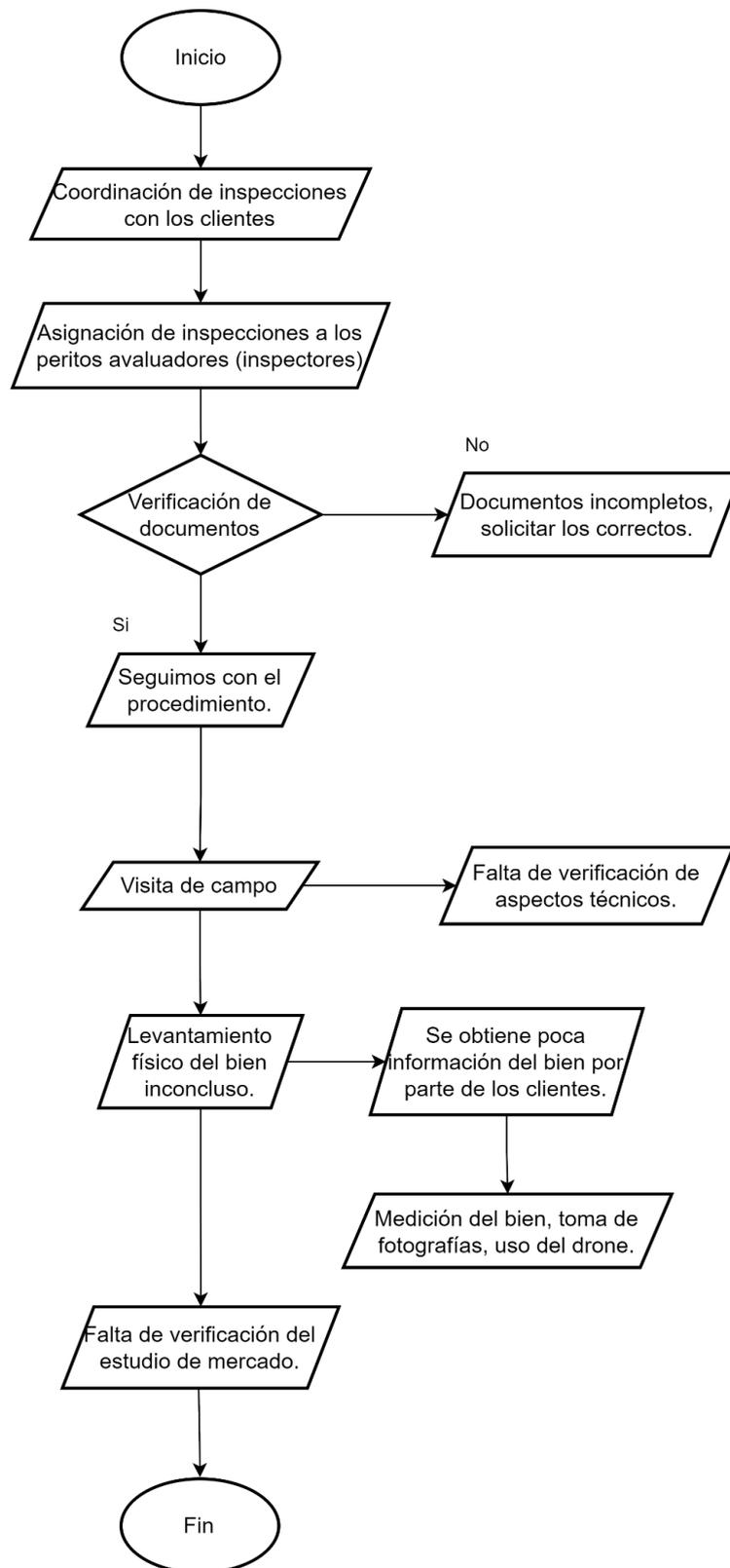
4.2.4 Diagramas de flujo de los principales procesos o subprocesos actuales relacionados con avalúos de activos tangibles.

Figura 11. Diagrama del proceso de levantamiento de información a los clientes.



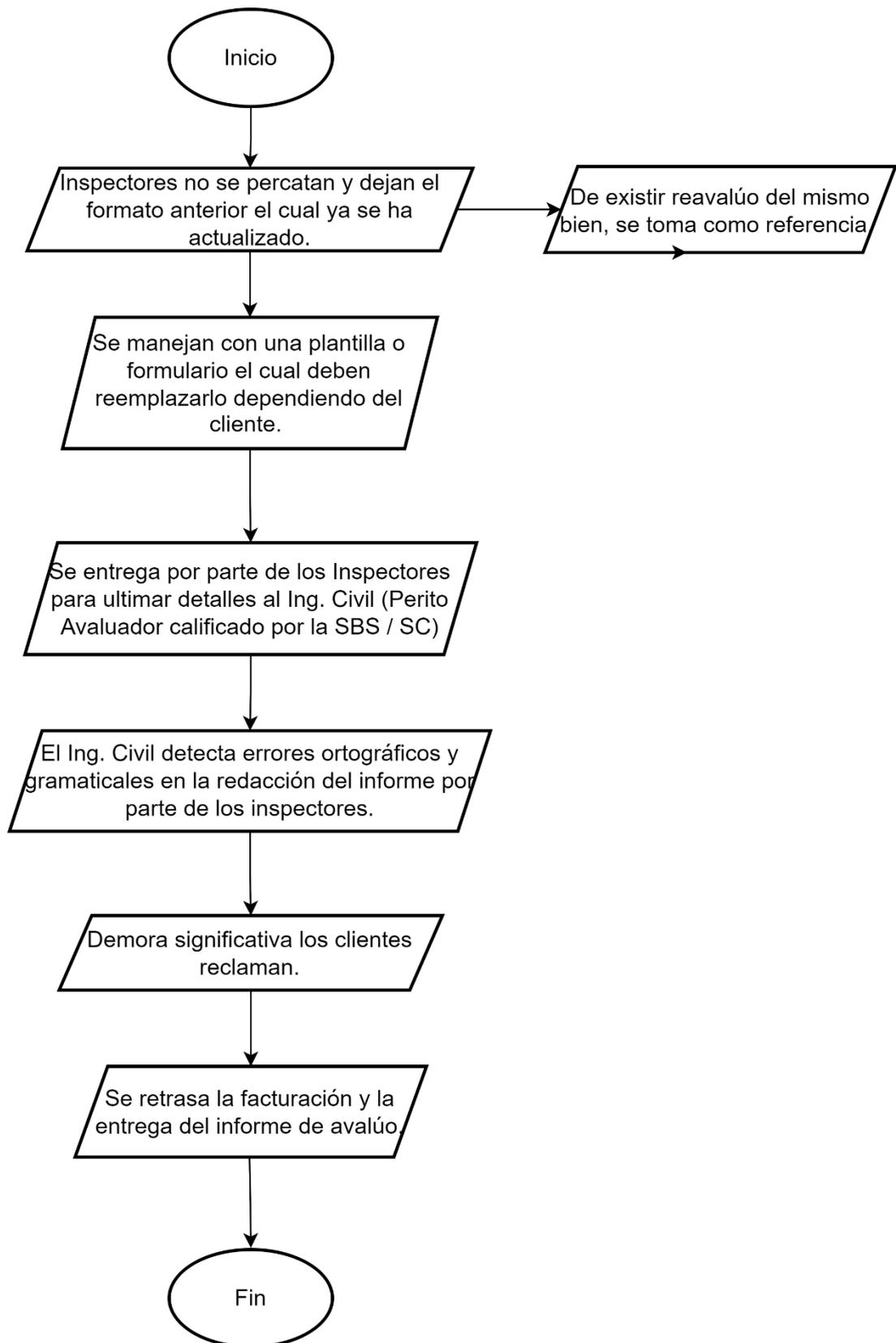
Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

Figura 12. Diagrama del proceso de inspección a los activos tangibles.



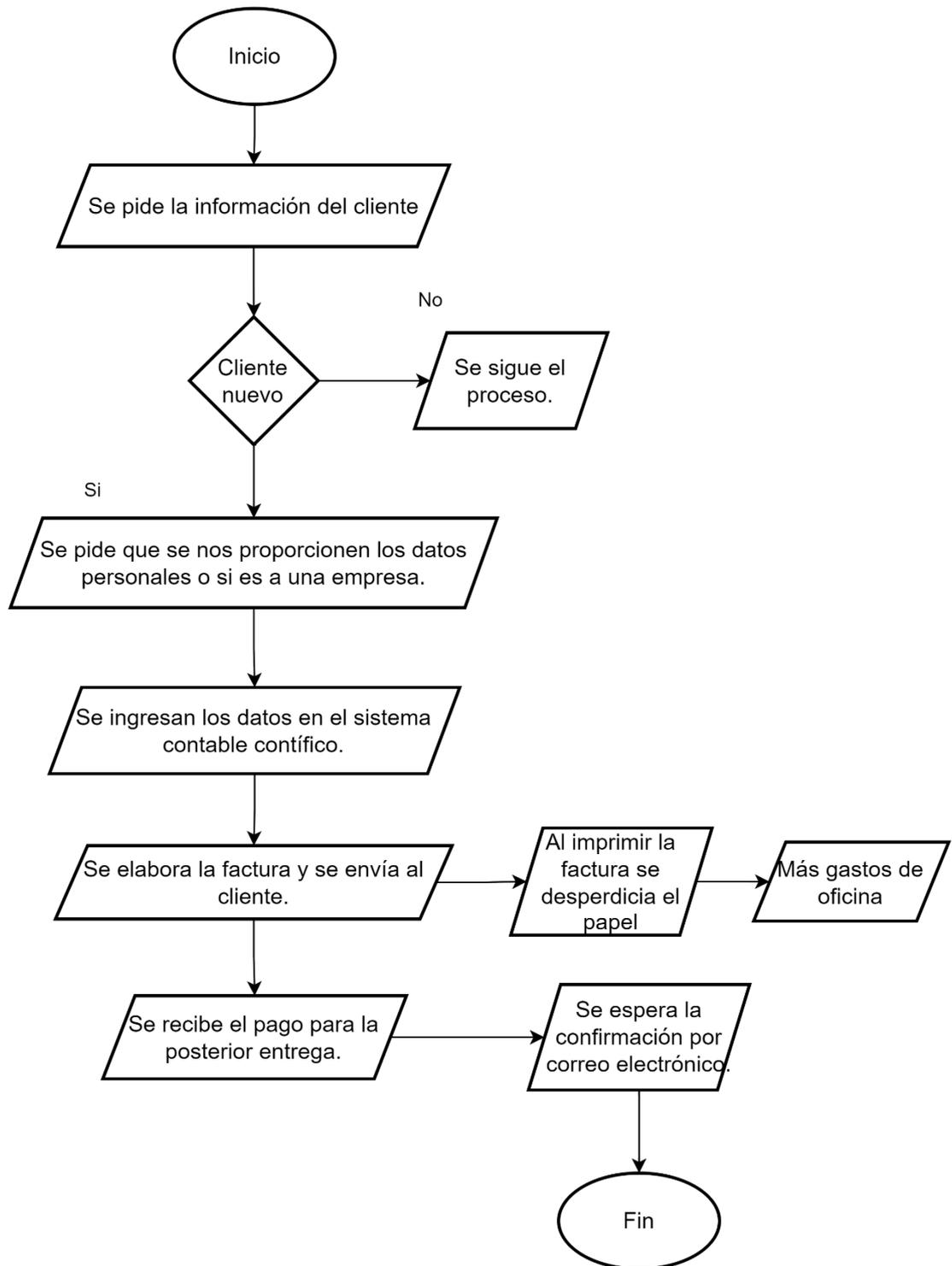
Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

Figura 13. Diagrama del proceso de elaboración de los informes de avalúos.



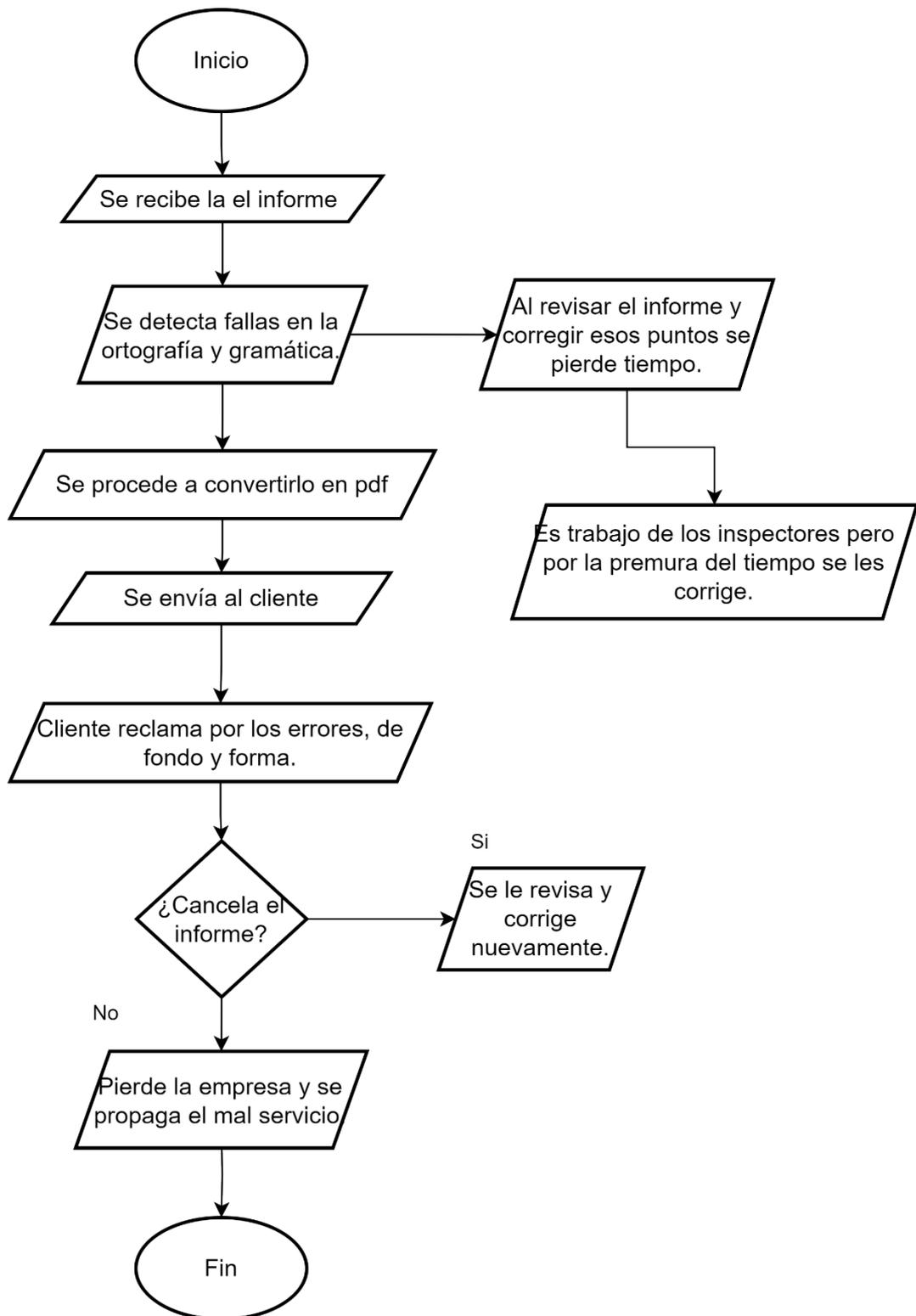
Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

Figura 14. Diagrama del proceso de facturación de los informes de avalúos.



Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

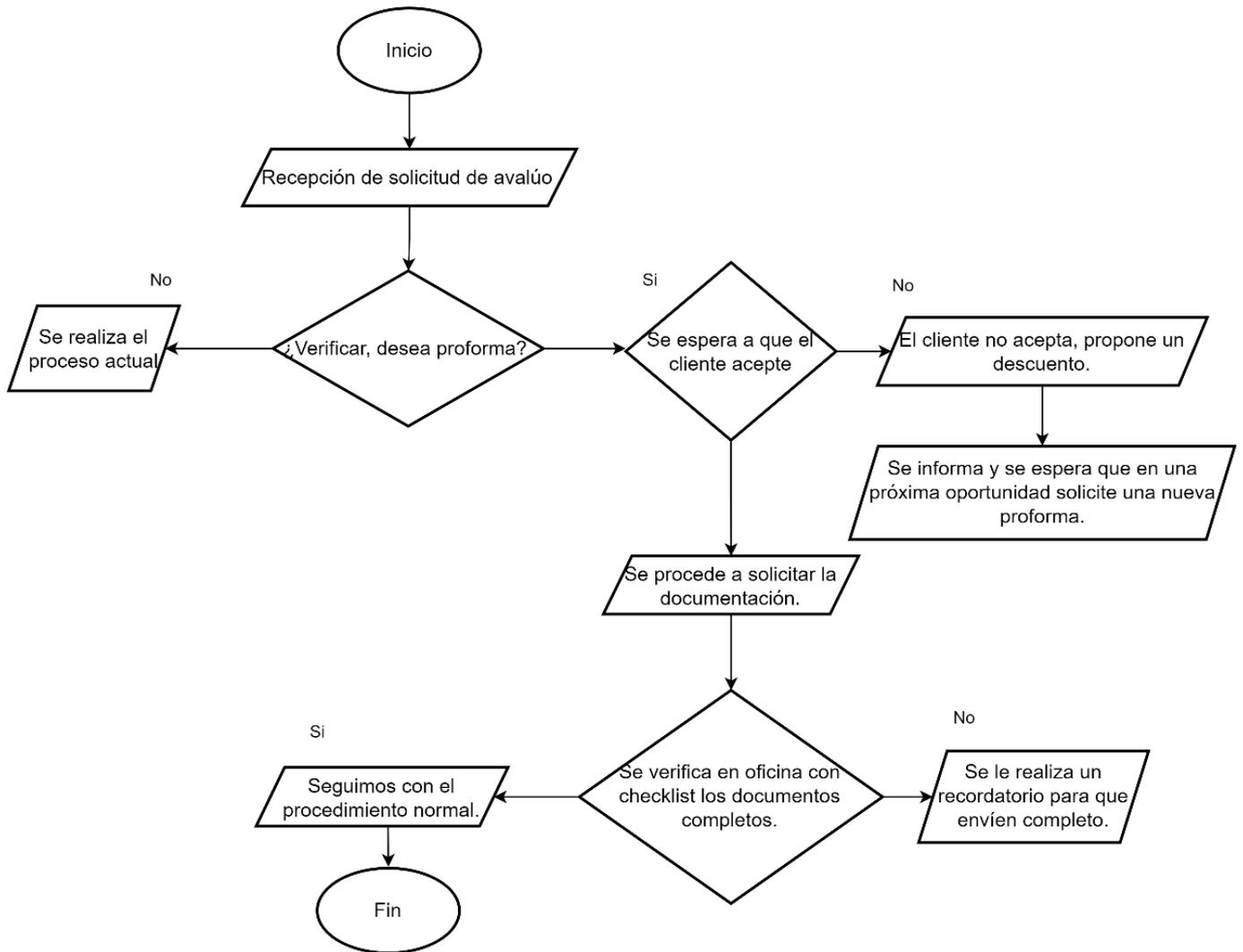
Figura 15. Diagrama del proceso de envío de los informes de avalúos.



Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

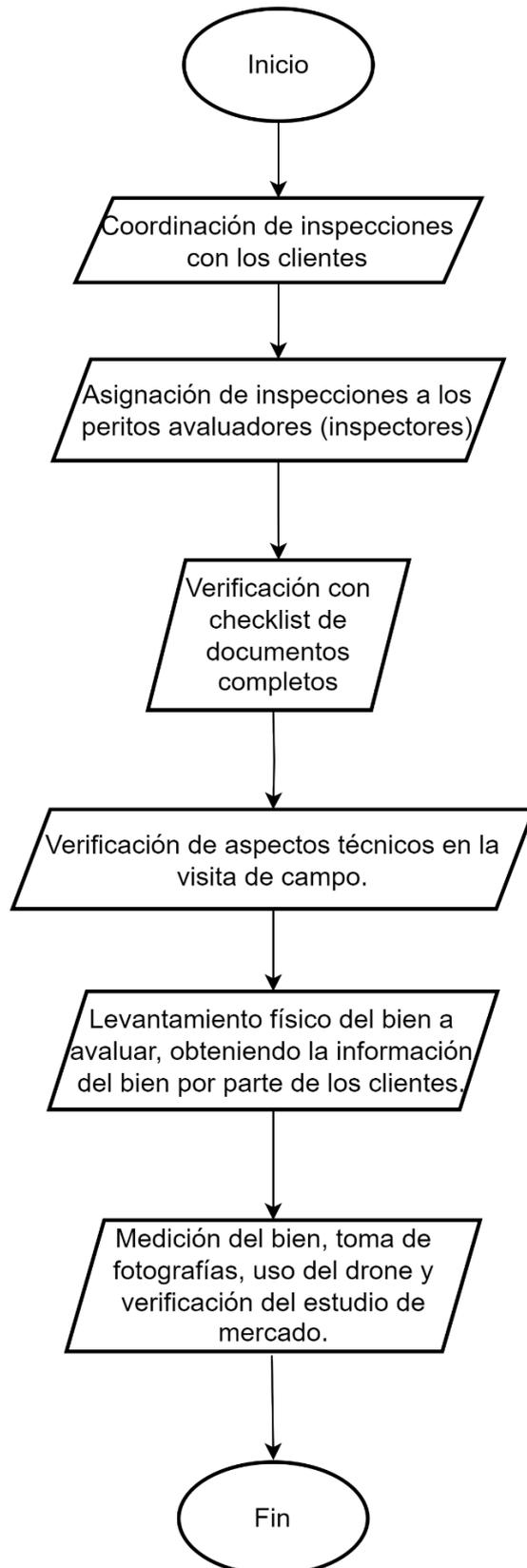
4.2.5 Diagramas de flujo de los principales procesos o subprocesos propuestos relacionados con avalúos de activos tangibles.

Figura 16. Diagrama del proceso de levantamiento de información a los clientes.



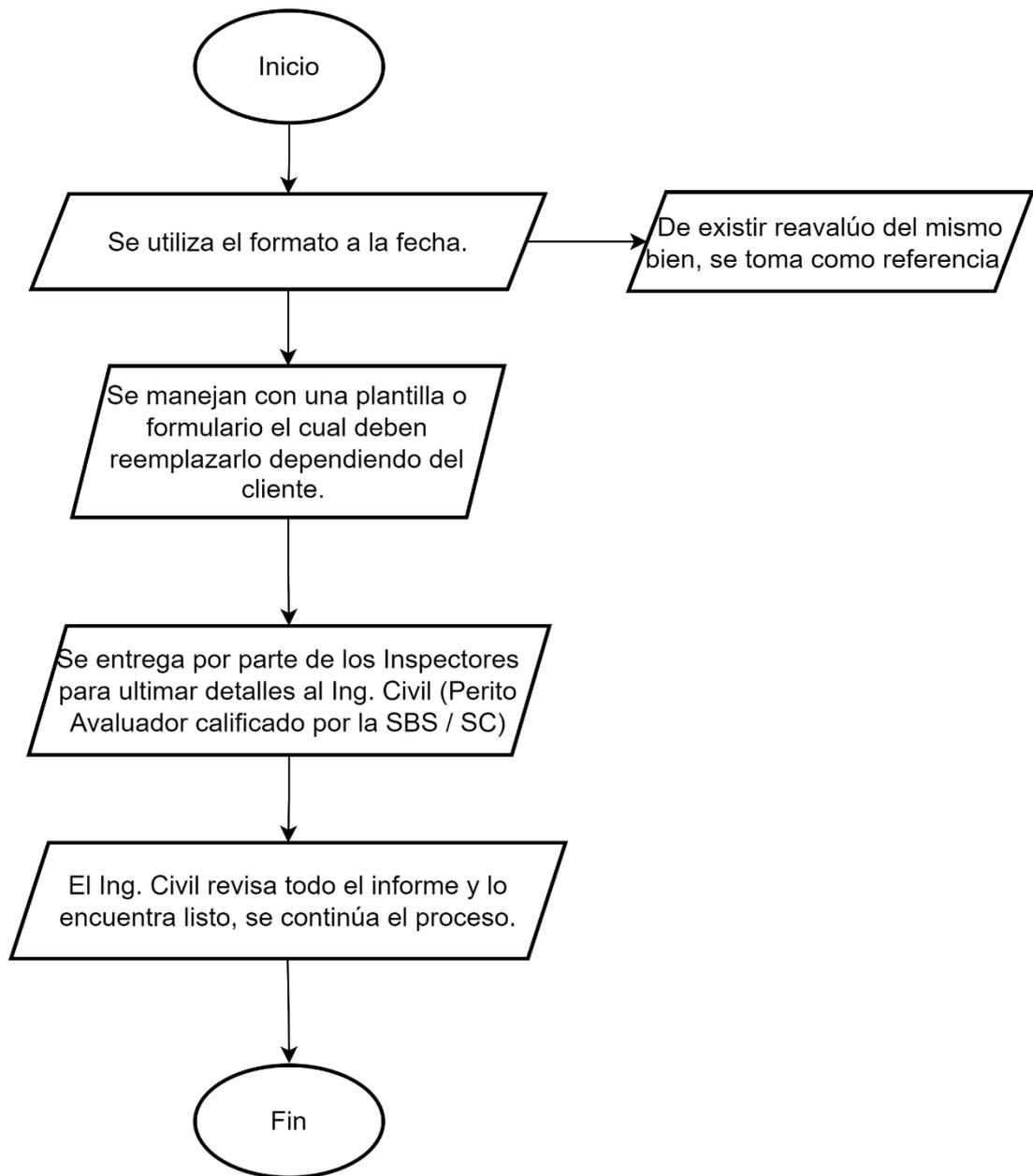
Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

Figura 17. Diagrama del proceso de inspección a los activos tangibles.



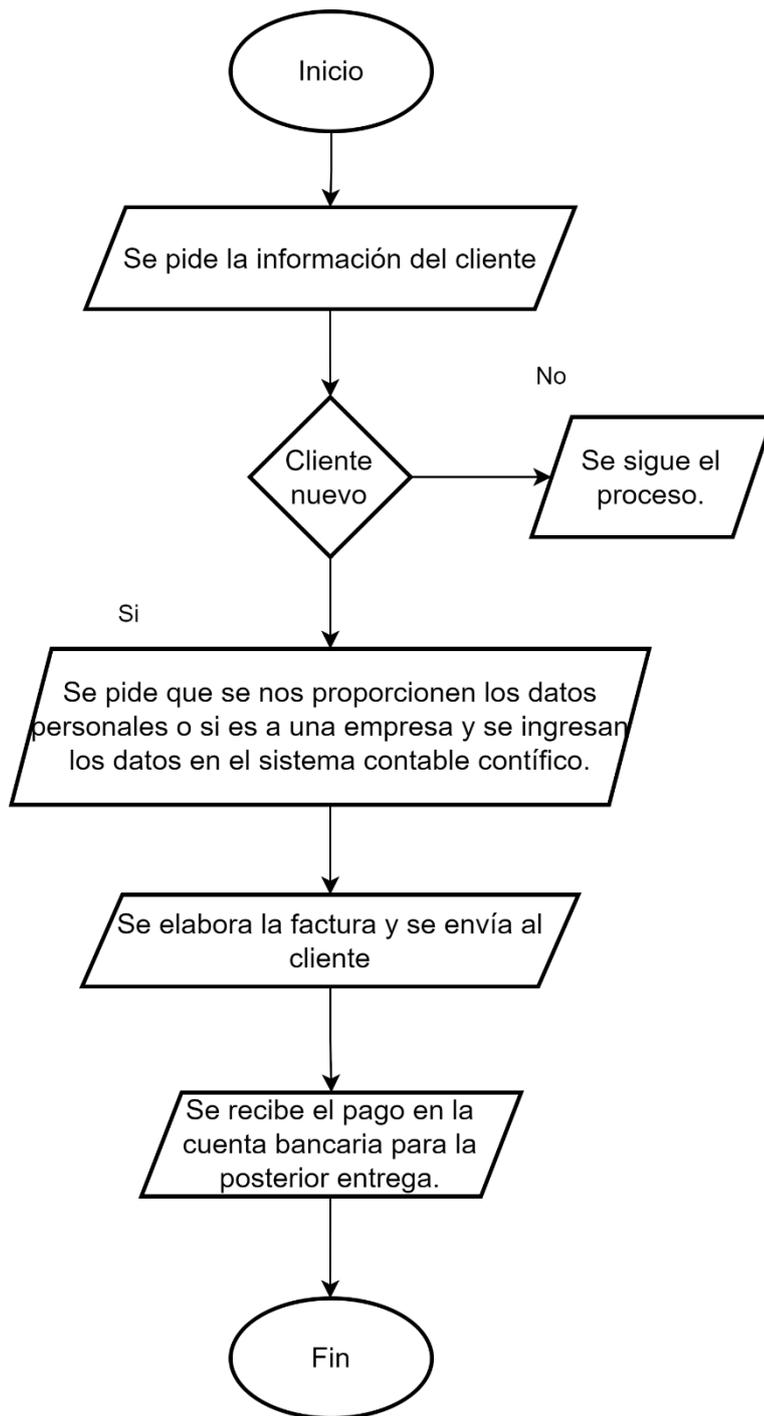
Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

Figura 18. Diagrama del proceso de elaboración de los informes de avalúos.



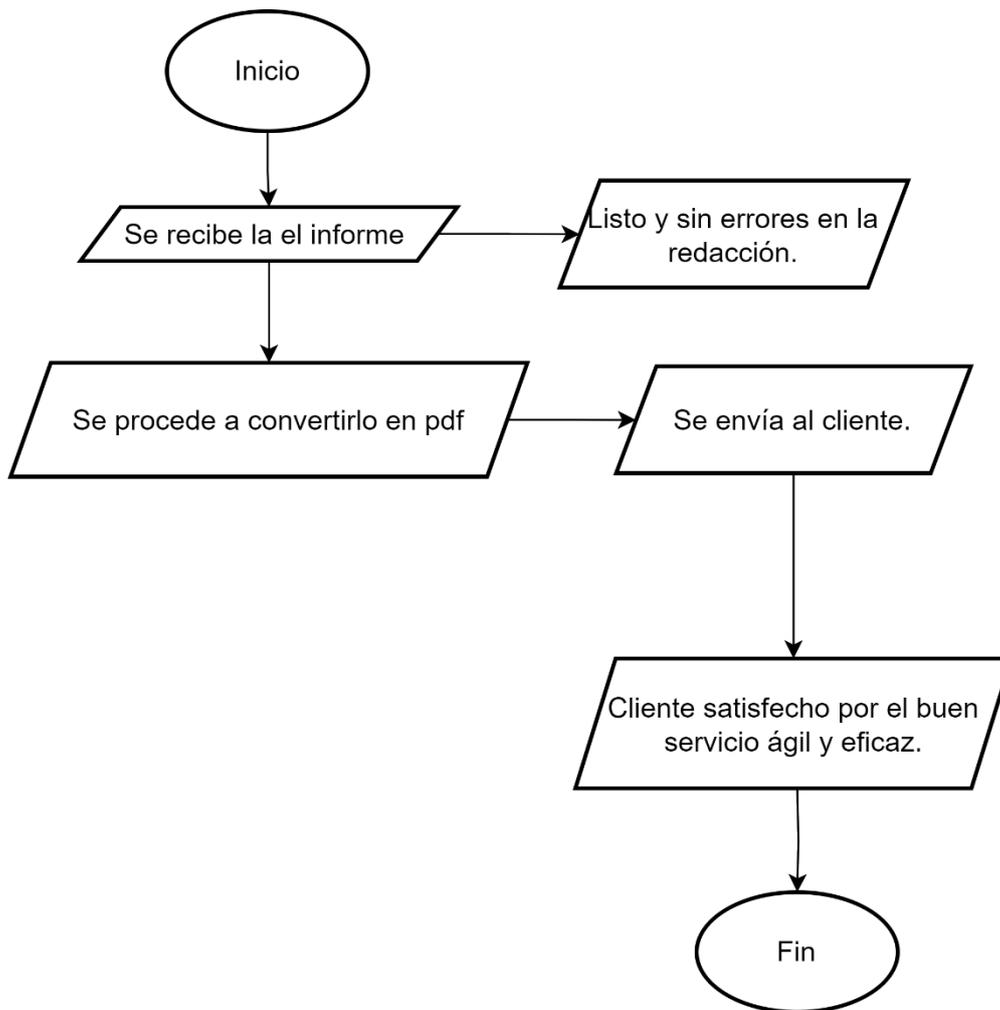
Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

Figura 19. Diagrama del proceso de facturación de los informes de avalúos.



Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

Figura 20. Diagrama del proceso de envío de los informes de avalúos.



Elaborado por: Zambrano, M. (2023)

4.2.6 Costos y beneficios de la implementación de estrategias al proceso de envío de avalúos de activos tangibles

Costos

1. Capacitaciones externas:
Cotización de una empresa de capacitación de actualización de procesos de peritajes y avalúos \$500,00
2. Adquisición de software o herramientas de evaluación:
Costo de licencia de software \$300,00
3. Recopilación de datos y documentación:
Costo de adquisición de información y documentos \$100,00
4. Mejoras en infraestructura o tecnología:
Costo de actualización o adquisición de equipos \$1.200,00

Beneficios tangibles

1. Mayor precisión en la valoración de activos tangibles:
Reducción de errores en la valuación \$300,00
2. Optimización de los recursos:
Reducción de gastos innecesarios \$1.000,00
3. Eficiencia operativa:
Ahorro de tiempo en el proceso de avalúo \$500,00
4. Mayor confiabilidad para inversionistas o stakeholders:
Incremento de la confianza de participación en el valor de los activos \$5.000,00

Beneficios intangibles

1. Mejora de la imagen y reputación:
Incremento de la confianza en la empresa (más ingresos) \$1.000,00
2. Mayor motivación y satisfacción del personal:
Aumento en la productividad y reducción de rotación \$500,00
3. Cumplimiento normativo y regulatorio:
Evitar multas o sanciones \$100,00
4. Facilitar procesos de toma de decisiones:
Reducción de incertidumbre en inversiones y proyectos \$1.000,00

CONCLUSIONES

El trabajo de investigación realizado ha abordado con detenimiento el mal proceso de elaboración y envío de informes de avalúo, poniendo en evidencia una serie de deficiencias y desafíos que afectan negativamente tanto a las empresas de avalúos como a sus clientes. A lo largo del estudio, hemos identificado diversas problemáticas que van desde la ineficiencia en el proceso de elaboración, la falta de comunicación efectiva, la baja calidad de los informes, hasta la ausencia de seguimiento y control. Estos problemas tienen un impacto significativo en el prestigio de la empresa, la satisfacción del cliente, y la confiabilidad en el servicio de avalúos.

En primer lugar, se ha constatado que la falta de una metodología estandarizada en el proceso de realización de informes de avalúo es un factor crítico que afecta la consistencia y calidad de los resultados. La ausencia de lineamientos claros y pasos definidos genera incertidumbre en el equipo de trabajo y puede llevar a resultados poco confiables para los clientes. Esto puede repercutir negativamente en las decisiones financieras de los clientes basados en los informes de avalúo.

Además, la comunicación inadecuada entre los equipos internos y externos involucrados en el proceso es una problemática recurrente. La carencia de organización y la falta de canales de comunicación acertados llevan a retrasos en la entrega de los informes, lo que afecta la satisfacción del cliente y debilita la confianza en el servicio. Una comunicación más clara y fluida entre todos los actores implicados permitiría resolver problemas de manera oportuna y mejorar la experiencia del cliente.

La falta de revisión y seguimiento en el proceso de elaboración y envío de informes de avalúo también ha sido identificada como una causa importante de los problemas encontrados. La ausencia de una supervisión adecuada permite que errores pasen desapercibidos y que no se consideren los tiempos de entrega establecidos, lo que afecta la satisfacción del cliente y la calidad del servicio y.

Adicionalmente, se ha observado que la baja calidad de los informes de avalúo afecta la credibilidad de la empresa y la confiabilidad de los clientes en sus servicios. Los informes con errores, omisiones o falta de información

detallada sobre los métodos utilizados generan desconfianza y ponen en duda la profesionalidad de la entidad encargada de realizar los avalúos.

Finalmente, el mal proceso de envío de informes de avalúo es una problemática compleja y multifacética que involucra aspectos como la metodología utilizada, la comunicación, el seguimiento y control, y la calidad de los informes. Estos problemas evitan que el cliente se sienta satisfecho, deterioran la confiabilidad en los servicios de avalúos y la imagen de la empresa en el mercado nacional.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio, se proponen una serie de recomendaciones que buscan abordar los desafíos identificados en el mal proceso secuencial de elaboración y envío de informes de avalúo:

Implementar una metodología estandarizada y documentada; es fundamental establecer una metodología clara, estandarizada y bien documentada para la elaboración de informes de avalúo. Esta metodología debe incluir pasos específicos, responsabilidades claras y criterios precisos para asegurar la consistencia y precisión en los resultados. La adopción de una metodología robusta permitirá optimizar la calidad en los informes y reducir la probabilidad de errores.

Fomentar una cultura de comunicación efectiva; la empresa debe promover una cultura organizacional que valore y facilite la comunicación efectiva entre los equipos externos e internos involucrados en el procedimiento de elaboración de informes de avalúo. Esto implica establecer canales de comunicación claros y fomentar la colaboración entre los departamentos para garantizar que los datos se canalicen de manera fluida y oportuna.

Implementar un sistema de gestión de seguimiento y control; se recomienda instaurar un método de seguimiento y control que permita supervisar cada etapa de elaboración y envío de informes de avalúo. Esto ayudará a identificar posibles cuellos de botella, prevenir errores y asegurar que los plazos de entrega se cumplan de manera adecuada. Además, la implementación de auditorías internas periódicas servirá para evaluar la eficiencia del proceso y asegurar que se observen los estándares de calidad indicados.

Invertir en capacitación y desarrollo profesional; la empresa debe invertir en la formación, entrenamiento y preparación en competencias de los profesionales encargados de realizar los avalúos. Esto incluye brindar capacitación continua en técnicas de valoración, herramientas tecnológicas y regulaciones vigentes. Una fuerza laboral bien capacitada se traducirá en informes de avalúo más precisos y en una mayor satisfacción del cliente.

Integrar tecnología y automatización; la adopción de herramientas tecnológicas y procesos automatizados puede mejorar significativamente la eficiencia del proceso de elaboración de informes de avalúo. La incorporación de

software especializado para el análisis de información y la generación de informes agilizará las tareas y reducirá el riesgo de errores humanos. Además, la automatización permitirá liberar tiempo para que los profesionales se enfoquen en aspectos más estratégicos del proceso.

Promover una cultura de mejora continua; es esencial fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua. La empresa debe estar abierta a recibir retroalimentación tanto de los clientes como de los propios empleados y utilizar esta información para implementar mejoras en el proceso de elaboración y envío de reportes de avalúo. La búsqueda constante de la excelencia y la adaptación a las necesidades cambiantes del mercado serán fundamentales para mantener una ventaja competitiva.

En conclusión, la implementación de estas recomendaciones contribuirá a superar los desafíos identificados en el proceso de ajuste y envío de informes de avalúo. Al mejorar la metodología, la comunicación, el seguimiento y control, la calidad del servicio y la capacitación del personal, se potenciará la satisfacción del cliente, se fortalecerá la confianza en los servicios de avalúo y se consolidará el renombre de la empresa en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anepsa. (2022). *Valuación de maquinaria y equipo*. Obtenido de <https://anepsa.com.mx/valuacion-maquinaria-equipo/>
- Asana. (2022). *Diagrama de flujo*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/what-is-a-flowchart>
- Borrero, O. (2000). *Avalúos de inmuebles y garantías*. Bogotá: Bhandar Editores Ltda.
- Cantabria, U. d. (2022). *Análisis FODA*. Obtenido de <https://web.unican.es/unidades/serviciopdiretribuciones/Gestionporprocesos/PDIPLA->
- Chávez. (2014). *Tesis: Diseño de una metodología para realizar avalúos especiales*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/8571>
- Construcciones Grupo, 1. (2010). *Tipos de avalúos*. Obtenido de <http://www.grupo10.mx/interes.html>
- Contreras. (2015). *Tesis: Plan estratégico para la optimización de los servicios de consultoría de avalúos de bienes en la empresa Arquitectos Asociados "Saltos Mata" Año 2014 – 2017*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/402/1/T-UTEQ-0028.pdf>
- Etecé, E. (2021). *Tipos de procedimiento*. Obtenido de <https://concepto.de/procedimiento/>
- Fariño. (2019). *Tesis: Propuesta de la metodología 5'S para mejorar la calidad del servicio de avalúos en la empresa Intecval S.A*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45815>
- Industrial, E. d. (2021). *Procesos industriales: ¿qué son y cuántos tipos existen?* Obtenido de <https://postgradoindustrial.com/procesos-industriales-que-son-y-cuantos-tipos-existen/>
- Iglesias. (2017). *Avalúo*. Obtenido de <https://tasvaluo.com/blog/6>
- Jacobs. (2021). *Definición de proceso*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-proceso-segun-autores/>
- Lamus. (2021). *Lo que debes saber sobre tipos de procesos en una organización*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/lo-que-debes-saber-sobre-tipos-deprocesos->

- Lifestyle, R. E. (2020). *¿Cuál es la importancia de un avalúo?* Obtenido de <https://www.realestatemarket.com.mx/noticias/31023->
- Logan. (2022). *Valuación agrícola*. Obtenido de <https://loganvaluation.com/valuacionagricola/>
- Maceo. (2009). *Avalúos*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Aval%C3%BAos>
- Paredes. (2020). *¿Qué es el avalúo o tasación fiscal de un vehículo?* Obtenido de <https://www.autofact.com.co/blog/mi-carro/vender/tasacion-fiscal>
- Plus, P. (2023). *¿Qué es un proceso técnico?* Obtenido de <https://proyecto.plus/proceso-tecnico/>
- Prieto. (1997). *Procedimiento*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf>.
- Primaria, M. (2023). *Fuentes primarias y secundarias*. Obtenido de <https://www.mundoprimaria.com/recursos-ciencias-sociales/fuentes-primarias-y-secundarias>
- Quiroa, M. (2021). *Proceso de calidad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-calidad.html>
- Rodríguez. (2022). *Manual de procedimiento*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientosempresa#:~:>
- Rodríguez, B. y. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Editorial Nomos S.A. Obtenido de http://www.robertexto.com/archivo11/invest_cualit_cuantit.htm
- Tfgonline, (2020). *¿Qué son las fuentes primarias?* Obtenido de <https://tfgonline.es/fuentes-primarias/>
- Universo., E. (2022). *¿Cómo saber cuál es el avalúo comercial de una casa?* págs. <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/como-saber-cual-es-el-avaluocomercial->

ANEXOS

Anexo 1.

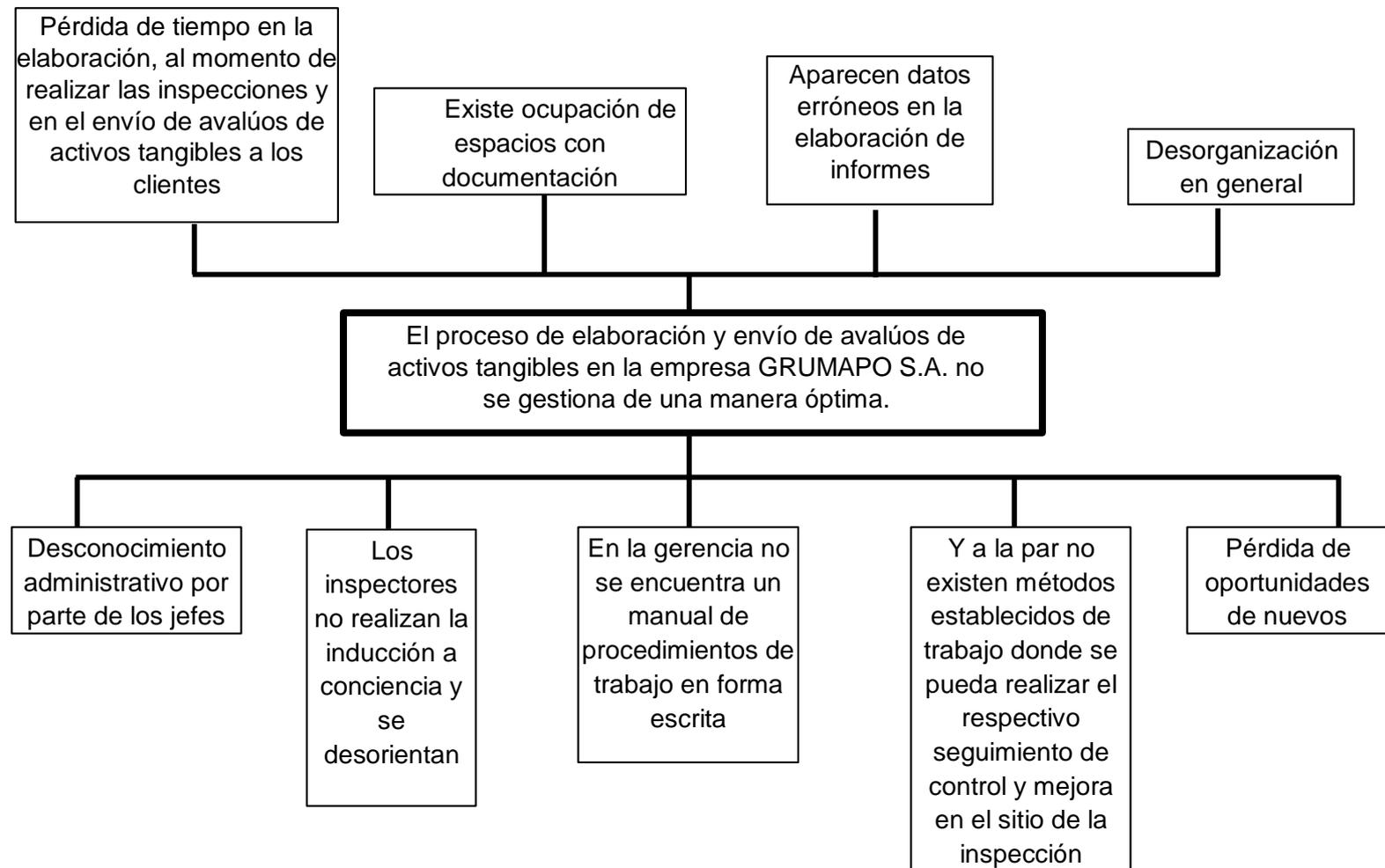
Cuadro de Méndez

Síntomas	Causas	Pronósticos	Control al Pronóstico
a) Retrasos en la entrega de los informes de avalúo.	a) Escaso conocimiento administrativo por parte de ciertos jefes.	a) No existe mejora en la puntualidad y agilidad en la entrega de informes.	a) Establecer procedimientos claros y eficientes para la coordinación con los clientes.
b) Presencia de detalles erróneos en los informes de avalúo.	b) Coordinación ineficiente con los clientes.	b) Errónea elaboración de informes precisos y confiables.	b) Implementar sistemas de revisión y control de calidad rigurosos.
c) Colocación de espacios con documentación superflua.	b) Falta de control en el proceso de elaboración.	c) Falta de mayor organización y eficiencia en el proceso.	c) Establecer un manual de procedimientos y mejorar la gestión documental.
d) Falta de experiencia y conocimiento en el personal de inspección.	c) Ausencia de métodos de trabajo establecidos. d) Insuficiente capacitación y falta de seguimiento.	d) Poca adquisición de experiencia y mejora en la labor profesional.	d) Brindar capacitación adecuada, acompañamiento y retroalimentación constante al personal de inspección.

Anexo 2

Árbol de Problemas

Efectos



Causas

Anexo 3.

ENTREVISTA A GERENTE GENERAL E ING. CIVIL

BIENVENIDA

Buenas tardes, Arq. Pólit.

Como usted conoce soy estudiante de último nivel de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y me encuentro realizando mi proyecto de titulación. Es por esto, que me he permitido solicitarle esta entrevista por la cual le agradezco de antemano.

No existen respuestas buenas o malas, lo importante es su sincera opinión al respecto. Le garantizo que sus respuestas serán utilizadas con la confidencialidad del caso y al mismo tiempo solo con fines académicos.

Juego de preguntas A

1. ¿Qué tiempo tiene gestionando el proceso de elaboración y envío de informes?
2. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de mejorar el proceso de envío de informes de avalúos en términos de eficiencia y satisfacción del cliente?
3. ¿Qué problemas específicos han surgido en el proceso de envío de informes de avalúos?
4. ¿Cuáles son las principales causas de retrasos o errores en el envío de informes de avalúos?
5. ¿Cuáles son las consecuencias de los errores en el envío de informes de avalúos para la empresa y sus clientes?
6. ¿Qué medidas se han tomado hasta ahora para abordar los problemas en el proceso de envío de informes de avalúos?
7. ¿Existe algún manual o guía elaborada para el manejo correcto del proceso de elaboración de informes?

Anexo 4.

ENTREVISTA A INSPECTORES

BIENVENIDA

Buenas tardes, Sr. Inspector.

Como usted conoce soy estudiante de último nivel de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y me encuentro realizando mi proyecto de titulación. Es por esto, que me he permitido solicitarle esta entrevista por la cual le agradezco de antemano.

No existen respuestas buenas o malas, lo importante es su sincera opinión al respecto. Le garantizo que sus respuestas serán utilizadas con la confidencialidad del caso y al mismo tiempo solo con fines académicos.

Juego de preguntas B

1. ¿Cuál es su opinión sobre la importancia de mejorar el proceso de envío de informes de avalúos en términos de eficiencia y satisfacción del cliente?
2. ¿Por qué a pesar de hacer la inducción, los inspectores tienen errores al llenar los formularios?
3. ¿Qué sugerencias o ideas propondrían para mejorar y optimizar el proceso de envío de informes de avalúos?
4. ¿Existe algún manual o guía elaborada para el manejo correcto del proceso de elaboración de informes?
5. ¿Les han brindado capacitaciones que refuercen el conocimiento que han adquirido basados en su experiencia como peritos (inspectores)?, nombre alguna de ellas.
6. ¿Aparte de un manual, qué otra herramienta administrativa, recurso o asistencia de parte de los directivos cree usted se requeriría en la empresa para mejorar el proceso de elaboración de informes de avalúo?

Anexo 5.

ENCUESTA A CLIENTES

BIENVENIDA

Buenas tardes Sr (a).

Soy estudiante de último nivel de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y me encuentro realizando mi proyecto de titulación. Es por esto, que requiero de su valiosa colaboración.

No existen respuestas buenas o malas, lo importante es su sincera opinión al respecto. Le garantizo que sus respuestas serán utilizadas con la confidencialidad del caso y al mismo tiempo solo con fines académicos.

Cuestionario de preguntas

1. Elija su género:

- Masculino
- Femenino

2. Su edad es

3. ¿Desde hace cuánto tiempo (años) conoce la empresa Grumapo S.A.?

.....

4. ¿En cuántas ocasiones ha acudido a la empresa Grumapo S.A. para que le realicen un avalúo de bienes tangibles?

.....

A continuación, se presentan algunas premisas a las cuales deberá responder en la escala del 1 al 5. 1 si está “En total desacuerdo”, 5 si está “Totalmente de acuerdo”.

	E n t o t a l d e s a c u e r d o	E n d e s a c u e r d o	I n d i f e r e n t e N e u t r o	D e a c u e r d o	T o t a l m e n t e d e a c u e r d o
	1	2	3	4	5
5. He experimentado retrasos en la recepción de los informes de avalúos por parte de la empresa.					
6. He detectado errores o inconsistencias en los informes de avalúos recibidos.					
7. Los informes de avalúos que he recibido de Grumapo S.A. han sido precisos, claros y exhaustivos.					
8. He experimentado dificultades en la comunicación o coordinación con Grumapo S.A. en relación con el envío de los informes de avalúos.					
9. Deseo que hubiera mejoras o cambios en el proceso de envío de informes de avalúos para garantizar una experiencia más eficiente y satisfactoria.					
10. El tiempo de respuesta a las consultas o solicitudes relacionadas con los informes de avalúo es satisfactorio.					
11. El proceso de elaboración y envío de informes de avalúo ha hecho variar la imagen de la empresa como cliente.					

Anexo 6.

Portada de Informe de Avalúo.

		CÓDIGO AVALÚO: 2091-04-2023-P	
SOLICITADO POR:		COMPAÑÍA INMOBILIARIA MOTKE S.A	
REGISTRO DE PERITO SUPER. INT. DE BANCOS: PA-2010-1207		INFORME DE INSPECCIÓN Y AVALÚO miércoles, 12 de abril de 2023	
SUPER INT. DE COMPAÑÍAS SC-RNP-623		INMUEBLE VALORADO: Centro Comercial RioCentro Entre Ríos, Lote # 1, Mz. G-2 (Fusión lotes 1, 2, 3 y 4)	
			
BIEN INMUEBLE:		CENTRO COMERCIAL "RIOCENTRO ENTRE RÍOS", IMPLANTADO EN UNA SUPERFICIE DE TERRENO DE 21.102,20M ²	
DIRECCIÓN EN SITIO:		Aproximadamente Km 1½, Av. Samborondón Oeste # 1503, desde Av. Río Esmeraldas hasta Av. Los Arcos (esquina), Lote #1, Manzana G-2 (antes Lotes # 1, 2, 3 y 4).	
DIRECCIÓN SEGÚN ESCRITURA:		SOLAR O MACROLOTE RESULTANTE DE LA FUSIÓN DE LOS LOTES Nos. 1, 2, 3 y 4, ubicados en la manzana G-DOS, con un área total de 21.102,20m ² al cual se le asignó el Código Catastral 40-023-010-010, del Centro Comercial "LOS ARCOS", en el cantón Samborondón.	
PAÍS:		593 Ecuador	
		ANTERIOR	
		ACTUAL	
PROVINCIA:		GUAYAS	
CANTÓN:		9	
PARROQUIA:		GUAYAS	
CÓDIGO CATASTRAL:		40-023-010-010-0-0-0 (Ref. Cat. 3.1.4.3.8.0.0.0.0)	
PROPIETARIO:		INMOBILIARIA MOTKE S.A.	
REPRESENTANTE LEGAL:		Srs. Yael Czarninski Shefi, Johny Jacobo Czarninski Baier y Gad Czarninski Shefi.	
INSTITUCIÓN SOLICITANTE:		BANCO DEL PACIFICO S.A	
FUNCIONARIO:		Paola González Villamar	
FECHA DE SOLICITUD:		viernes, 31 de marzo de 2023	
FECHA DE INSPECCIÓN:		lunes, 3 de abril de 2023	
FECHA DE ENTREGA DE ÚLTIMO DOCUMENTO:		martes, 4 de abril de 2023	
FECHA DE INFORME		miércoles, 12 de abril de 2023	