

2
97



FACULTAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y POSTGRADO

**DIPLOMADO SUPERIOR EN DISEÑO Y APLICACIÓN DE
MODELOS EDUCATIVOS**

Tema:

Diplomado en Asesoría Inmobiliaria

AUTORES: **Ing. Teresa Ortega Campoverde**
Eco. Mario Abambari Arévalo

TUTOR: Rafael Castaño Oliva, Ph.D.

Guayaquil, marzo del 2006

El lenguaje ha de ser matemático, geométrico, escultórico. La idea ha de encajar exactamente en la frase, tan exactamente que no pueda quitarse nada de la frase sin quitar eso mismo de la idea.

José Martí

DEDICATORIA

*A los "cómplices" de este éxito: mi esposa e hijos.
Mario*

"La educación debe ser impartida, desde la cuna hasta la tumba."
José Martí.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a todos quienes, cumpliendo uno de los deberes fundamentales del ser humano y su vocación, promueven el desarrollo integral y profesional.

Mi reconocimiento al Dr. Rafael Castaño Oliva,
Director de tesis y sobre todo amigo;
Al cuerpo docente del diplomado y a quienes conforman la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

Mario

RESUMEN EJECUTIVO

Los clientes que han demandado los servicios de los asesores inmobiliarios, conocidos como Corredores de bienes raíces, no siempre tienen el mejor concepto por cuanto no ha sido satisfecha de manera óptima sus necesidades y expectativas.

Un cliente cuando demanda un bien o un servicio, espera obtener de él el máximo provecho o el mayor beneficio o satisfacción posible.

La satisfacción de una necesidad tiene dos variantes: una satisfacción objetiva, que se refiere a cubrir la necesidad o aspiración del cliente; la segunda es la satisfacción subjetiva, que va relacionada directamente con las expectativas, gustos y preferencias, moda, etc., es decir necesidades secundarias o suntuarias.

Es este trabajo se determinó mediante la aplicación de encuestas a dos grupos humanos relacionados directamente con la actividad inmobiliaria, **promotores inmobiliarios** (que son aquellos que construyen los proyectos ya sea urbanizaciones, lotizaciones y edificaciones para vivienda u oficinas) y **asesores inmobiliarios** quienes proveen el servicio de asesoría e intermediación entre oferentes y demandantes de bienes inmobiliarios, que la satisfacción del cliente está en directa y estrecha relación con la capacidad, conocimiento, formación y experiencia del asesor inmobiliario que prestó el servicio.

Tomando como base los resultados obtenidos, se determinó adicionalmente la necesidad de que esta actividad cuente con eventos de superación mediante la ejecución de diplomados o inclusive de carreras universitarias, conforme se dan en otros países.

De la temática planteada se pudo deducir que el campo de superación del actual corredor de bienes raíces se basaría en cinco áreas fundamentales: Avalúos inmobiliarios, Finanzas para inmobiliarios, Temas legales relacionados con la actividad inmobiliaria, Comercialización inmobiliaria y Valores.

Con la finalidad de contar con un criterio independiente que valide el objetivo y contenido del proyecto, en especial respecto a la temática que debería tratarse, se consultó con expertos inmobiliarios, quienes con en términos generales coinciden con lo manifestado por los promotores y por los asesores inmobiliarios,

Con las consideraciones anotadas y los análisis realizados, la viabilidad del proyecto es satisfactoria ya que el mercado demandante del diplomado existe y adicionalmente podría ser rediseñado para que ésta sea dada como una carrera universitaria.

ÍNDICE

PARTE I INTRODUCCIÓN	1
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN	6
1.3 OBJETO DE INVESTIGACIÓN	9
1.4 OBJETIVOS PLANTEADOS	9
1.5 IDEAS A DEFENDER	9
1.6 METODOLOGÍA INVESTIGATIVA	10
1.7 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	11
1.8 METODOLOGIA APLICADA	11
PARTE II DESARROLLO	13
2.1 MARCO TEÓRICO	13
2.2 RESULTADOS OBTENIDOS	24
2.3 DISEÑO CURRICULAR DEL DIPLOMADO	46
2.4 ESTRUCTURA CURRICULAR	47
2.5 SISTEMA DE EVALUACIÓN	76
2.6 RECURSOS INVOLUCRADOS Y COSTOS ESTIMADOS	76
2.7 VALIDACION DEL PROYECTO	77
2.8 FACTIBILIDAD DEL PROYECTO	79
PARTE III CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFIA	84
ANEXOS	

PARTE I INTRODUCCIÓN

Consideraciones Generales

El tema inmobiliario desde el punto de vista de la legislación ecuatoriana no es nuevo, en realidad existe un marco jurídico amplio y detallado.

Con fecha 13 de julio de 1984 el Plenario de las Comisiones Legislativas, promulgó la **Ley de Corredores de Bienes Raíces** que cuenta con el "EJECÚTESE" del Presidente Constitucional de la República de ese entonces, Dr. Oswaldo Hurtado Larrea.¹

La citada Ley entre otros aspectos, describe los requisitos mínimos que debe reunir una persona para ser corredor de bienes raíces, se deberá obtener la licencia de corredor profesional. Se ha previsto que el Ministerio de Educación organice y regule, como carrera intermedia, el corretaje de bienes raíces y otorgue el título correspondiente, previo el cumplimiento de los requisitos que se señalen (Art. 9). Hasta que el Ministerio de Educación del país organice y realice los cursos a los que se refiere la ley, las Asociaciones Provinciales de Corredores Profesionales podrán otorgar la respectiva licencia, previa la realización de un curso de capacitación y de acuerdo con el reglamento de la ley.²

Para que el esfuerzo por adquirir una adecuada formación profesional resulte atractivo para los corredores de bienes raíces, es que éstos puedan estar seguros de que se verán recompensados por una remuneración digna, comparable con las que perciben quienes practican otras profesiones libres o sin relación de dependencia.

La Ley materia de análisis, en su artículo 6 determina que "los corredores profesionales de bienes raíces percibirán por sus servicios, los honorarios fijados en el arancel que determinará el Ministerio de Industrias, Comercio e Integración." En Octubre de 1985 se publicó una escala de honorarios profesionales para corredores de bienes raíces³. Esta escala vuelve sumamente atractiva la

¹ Ley 173, Registro Oficial 790 de 19 de Julio de 1984

² Decreto Ejecutivo 1917, Registro Oficial 463 de 23 de Junio de 1986

³ Registro Oficial N° 286 de Octubre 4 de 1985

profesión y justifica ampliamente que quienes se dedican a ella se preparen ampliamente. Si la aplicación de la ley fuera efectiva en el Ecuador, la actividad del Corredor de Bienes Raíces conllevaría un título de tercer nivel, lo cual otorgaría, a quienes la ejercen, un status social y profesional comparable al que otorga el ejercicio de profesiones libres.

La **Ley de Corredores de Bienes Raíces** contempla la existencia de una asociación de quienes se dedican a esta actividad; dentro de este contexto, la Asociación de Corredores de Bienes Raíces del Guayas (**ACBIR**) cuenta con los Estatutos debidamente aprobados, que establece que para ser socio de ACBIR, las personas naturales deberán tener, como actividad permanente el Corretaje, Avalúos, Promoción y Publicidad y/o Administración de Bienes Raíces. Estos Estatutos están complementados por un Reglamento de la Asociación de Corredores de Bienes Raíces del Guayas.

Dentro de este marco normativo que rige la actividad inmobiliaria, existe el llamado **Código de Ética** de los Corredores de Bienes Raíces, que establece, en primer lugar, normas de acción del profesional corredor de bienes raíces. Señala, a continuación, las normas que han de regir las relaciones del profesional con el Estado, con los colegas y con los clientes. Por último dicta consideraciones que se deben aplicar en la publicidad, a fin de que los inmuebles que se promocionan sean descritos con total exactitud. El Código de Ética no lo señala, pero el Artículo 5 de la Ley establece, en su letra b), que está vedado al Corredor de Bienes Raíces, ejercer el corretaje mientras desempeña cargo o función pública.

Una falencia que se observa en la Ley es que únicamente se exige que los corredores profesionales deban necesariamente intervenir en los actos, contratos y operaciones que realice el sector público. El Artículo 12 establece que, en los casos de personas naturales o jurídicas de carácter privado, tales actos, contratos u operaciones podrán realizarlos en forma directa con sus propios bienes sin intervención obligatoria del corredor. Esta falencia deberá ser remediada en su oportunidad de modo que la intervención del corredor de bienes raíces sea requisito indispensable para la inscripción de escrituras públicas atinentes a la transferencia de dominio de bienes raíces. Esta participación habrá de ser

comparable a la que exige con referencia a la participación y firma de un abogado, no sólo en actos judiciales, sino en numerosos actos de carácter administrativo.

A pesar de la existencia de este amplio marco legal que data de más de dos décadas atrás, la Ley no ha tenido aplicación real. Cabe ante todo preguntar por qué razón no se han hecho realidad las previsiones legales que hemos descrito?

Para esto, consideramos que se han sumado numerosas razones; podemos adelantar que entre la situación del país en los años inmediatamente anteriores a la promulgación de la ley y la que atravesamos en los años posteriores, se ha producido una diferencia muy grande. La situación del país en la época inmediatamente anterior a la formulación de la Ley era de verdadera prosperidad, lo cual involucraba un alto nivel de transacciones inmobiliarias.

Hoy, las cosas han cambiado radicalmente. Los medios de comunicación y los analistas califican la situación actual de verdadera crisis, aunque debemos reconocer que hoy, en 2006, la situación no reviste los caracteres de la mayor parte de los últimos veinticinco años.

Los considerandos de la Ley de Corredores de Bienes Raíces, expusieron, hace veintidós años, prácticamente los mismos conceptos que hemos enunciado en el presente trabajo. En el transcurso de todos estos años, sin embargo, se han puesto en práctica muy parcialmente lo que allí se expone.

Hace veintidós años, se observó, muy sabiamente, que “el desarrollo de la industria de la construcción, al promover el crecimiento urbanístico del país,”⁴ había determinado la expansión del mercado inmobiliario y la necesidad de que éste cuente con agentes de comercio especializados. El anunciado desarrollo de la industria de la construcción sin embargo no llegó a darse. Veamos muy someramente el por qué.

Debemos recordar que en los años que precedieron a la promulgación de la Ley de Corredores de Bienes Raíces la situación del país era de enorme bonanza. Poco tiempo antes, el Ecuador se había convertido en país petrolero. Lo más

⁴ América Economía, Enero 2000

importante (y sorprendente) de esa fugaz bonanza era que el Ecuador, mirado por el mundo de las finanzas como el nuevo y sorprendente país petrolero, no parecía tener límites en su acceso al crédito internacional.

Los bancos de muchos países competían por brindarnos crédito. El *modus operandi* era, con mínimas variaciones, el siguiente: El banco local se constituía en garante del proyecto, para lo cual se respaldaba con la hipoteca del terreno sobre el que se pensaba edificar. Antes de que el proyecto se hiciese realidad, ya la hipoteca abierta estaba redactada en forma tal que todo lo que se hiciese en el terreno seleccionado ya estuviese incluido en la garantía real con que el banco local se había respaldado antes de constituirse en garante.

Esta increíble bonanza duró muy poco tiempo, pero por aquellos días era obvio que la transformación física del Ecuador, sobre el que se habían de alzar, ufanos, incontables edificios, fábricas, camaroneras y enlatadoras iba a requerir la existencia de una numerosa fuerza laboral de corredores de bienes raíces. Era necesario regular el quehacer de ese considerable número de profesionales.

Así lo comprendió el Plenario de las Comisiones Legislativas y emprendió la tarea de redactar la ley de Corredores de Bienes Raíces.

Los proyectos que llegaron a hacerse realidad pasaron a poder de los bancos, bien con la figura legal de la “**dación en pago**” o por la más dura ruta del embargo. El corredor de bienes raíces no figuró para nada en el proceso. Con las daciones en pago los bancos vieron restringido su capital operativo, e inclusive en algunos casos no contaban con los suficientes recursos para devolver a los depositantes, lo que trajo consigo algunas crisis financieras, que desembocaron en la gran crisis de los años 1998 y 1999. Cuando los bancos quebraron, toda aquella enorme cantidad de proyectos y, asimismo, de bienes dados en garantía real pasó a poder de la Agencia de Garantía de Depósitos (AGD) y la Corporación Financiera Nacional (CFN).

El gobierno, en la misma administración del doctor Hurtado tuvo que afrontar una situación caótica. El doctor Hurtado decretó entonces la **sucretización**. Las empresas y personas naturales ecuatorianas que habían contraído deudas en dólares ante bancos extranjeros se convirtieron por decreto, en deudores, ya no

del acreedor extranjero, sino del Banco Central del Ecuador. Los acreedores extranjeros, por el mismo decreto, se convirtieron en acreedores del Banco Central.

La imposibilidad de pagar esas obligaciones hizo que los deudores entregaran a los acreedores varios inmuebles en dación en pago o que habían sido secuestrados por éstos, los mismos que fueron vendiéndose muy lentamente. Edificios y locales comerciales que se habían diseñado para ser vendidos en uno o dos años, se fueron vendiendo en seis, ocho y diez años, en condiciones que resultaron nefastas para muchas instituciones financieras, algunas de los cuales también fueron a la quiebra.

Es obvio que, en las circunstancias que acabamos de describir, la demanda de bienes raíces era exigua. El Ecuador entero estaba de venta, y no había compradores.

La ley que se redactó para regular la actividad de los corredores de bienes raíces, se convirtió en letra muerta. Las daciones de pago se llevaban a cabo por centenares, mediante la firma de una escritura en la que no intervenía corredor alguno.

Sin embargo, hay que reconocer que la ley está muy bien concebida aún cuando en la fecha que se promulgó ya había pasado su momento.

Conforme el Ecuador va saliendo de su prolongada postración, la ley podrá y deberá ser aplicada. Como dice uno de los considerandos, es necesario que los corredores de bienes raíces se capaciten en establecimientos de nivel superior, y que estén protegidos por una ley de defensa profesional.

El Ecuador se sobrepone en la actualidad gracias a las remesas de los migrantes, que algunos analistas estiman en alrededor de tres millones. Los valores que llegan a las familias de los migrantes, una parte parece dedicarse a la construcción de residencias tanto en las ciudades como en las áreas rurales; otra parte a la compra de vivienda construida.

En enero del 2000 fue dolarizada la economía y, según el número de enero de la revista *América Economía*, "seis años después de la dolarización, comenzamos a

recuperar, a paso lento, la capacidad adquisitiva perdida en la crisis bancaria de 1998.”⁵

Es necesario anotar que el descenso de 1998 al 2000 se ha visto compensado por una recuperación entre el año 2000 y el 2005, lo cual nos hace pensar en una gradual mejora en el mercado inmobiliario y por ende en la actividad del corretaje.

Como ejemplo del mejoramiento de la actividad inmobiliaria podríamos mencionar las nuevas urbanizaciones de Samborondón, Ciudad Colón en Guayaquil, y los proyectos urbanísticos que se están desarrollando vía a la Costa, así como los numerosos proyectos urbanos de casi todas las ciudades del país apuntan hacia un futuro alentador, aunque inferior al que se avizora en casi todo el resto de la América Latina.

De esta mejora se derivará un aumento progresivo del interés de los corredores en elevar su nivel de formación académica, de mejorar sus conocimientos y su imagen profesional.

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo es posible mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, compradores y vendedores, en las transacciones, en relación con los limitados conocimientos y habilidades de los asesores inmobiliarios?

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad la asesoría es proporcionada por corredores de bienes raíces formales e informales, es decir aquellos que cuentan con conocimientos académicos y licencia profesional; y otros con conocimientos adquiridos como fruto del quehacer rutinario, de la experiencia, pero que carecen de una acreditación formal y una licencia profesional por varias razones.

La percepción que tienen los clientes respecto a la asistencia o asesoría que reciben de los corredores de bienes raíces es muy variada; esta puede ser muy

⁵ América Economía, enero 2000

subjetiva, así como objetiva; todo dependerá de las expectativas que tenga el cliente, que a su vez pueden variar desde expectativas reales a expectativas inalcanzables.

Los autores auscultaron los criterios de algunos clientes que fueron atendidos por asesores inmobiliarios, cuyos comentarios respecto al servicio brindado y que generaban insatisfacción, podríamos sintetizar en:

- Algunos asesores inmobiliarios no cuentan con vehículo, lo cual en lugar de ser una ayuda al cliente, se convierte en un problema ya que éste debe recoger de un sitio determinado al asesor y devolverlo luego al mismo sitio; esto por señalar una queja común, que tendría que ver con una deficiente formación en atención al cliente y carencia de elementos de comercialización;
- En algunos casos, el asesor inmobiliario no conoce el inmueble a negociar: acabados, áreas, ambientes, antigüedad, entorno, entre otros; lo cual lamentablemente deja una pésima imagen en el cliente.
- En otros casos, el vendedor pone un precio sin fundamento real (avalúo) y lo entrega al asesor inmobiliario para la venta, quien inicia el proceso de corretaje sin un análisis ajustado de los precios al mercado y entorno; es decir no existe un asesoramiento al promitente vendedor sobre el valor real del inmueble;
- Cuando se negocia un inmueble alquilado, muchos asesores inmobiliarios no tienen el suficiente conocimiento como para asesorar sobre las averiguaciones sobre el tipo de contrato y cómo tratar éste en instancias legales, determinar si es un contrato privado o por escritura pública; si este se puede o no dar por terminado; asesorar sobre opciones de desahucio. En otros casos, los clientes contando con la asistencia de corredores de bienes raíces, no han llegado a perfeccionar la transferencia de dominio, quedando únicamente en la celebración de la respectiva escritura, que debería concluir con la inscripción en el respectivo Registro de la Propiedad.
- En la negociación de un inmueble en muchos casos se pasa por alto varios elementos o antecedentes legales que son muy importantes como son los gravámenes que puedan pesar sobre el inmueble, etc.

- En la compra venta de bienes inmuebles, en varias ocasiones, el promitente comprador requiere de asesoría en materia financiera para financiar la adquisición del inmueble; así como determinar las garantías necesarias.

La “profesionalización” de estos asesores inmobiliarios a nivel nacional se encuentra propiciado por las respectivas Asociaciones de Corredores de Bienes Raíces regionales o provinciales, que luego de un proceso académico tipo curso, con una duración promedio de 6 u 8 meses y la rendición de las pruebas correspondientes, y otros trámites legales, acceden a la licencia de corredores de bienes raíces, lo cual, al amparo de la Ley de Corredores de Bienes Raíces pueden realizar actividades de corretaje, sin que ello signifique garantía frente a la competencia de los informales.

La creciente competitividad interna y los procesos integracionistas a escala regional y mundial, hace que las personas dediquen más tiempo a sus actividades principales y adquieran mayor especialización en determinada área, dejando de lado otras actividades que anteriormente las desarrollaba como secundarias, complementarias o accesorias para beneficio personal o para satisfacer sus propias necesidades.

Paralelamente a esto, existen varios promotores inmobiliarios que desarrollan su actividad en zonas de proyección urbanística, construyendo complejos habitacionales, villas, departamentos, oficinas, etc., para cuya realización o venta, requieren siempre de personas con conocimientos y habilidades que le permitan asesorar a los clientes y concluir con un negocio satisfactorio; estos asesores pueden ser parte de la plantilla de la inmobiliaria o contratados para fines específicos o por comisión.

Finalmente, la actividad que desarrollamos y el nivel de responsabilidad, hace que a más de no disponer de tiempo, nuestros conocimientos se vean circunscritos a nuestro campo de especialización, y como consecuencia otras actividades que antes podíamos realizarlas con mayor o menor esfuerzo, actualmente sean canalizadas a través de terceras personas que se especializan en esas labores. Una de esas asesorías, es la inmobiliaria. Nada más complejo buscar por cuenta propia una casa, una villa, un departamento, una oficina, una hacienda, etc., por

varias razones, no disponemos de tiempo y no contamos con la bolsa de esos productos o con esa base de datos; tampoco contamos con los suficientes elementos y conocimientos para buscar y encontrar los inmuebles que a más de satisfacer nuestras aspiraciones, se ajuste a nuestro presupuesto.

1.3 OBJETO DE INVESTIGACIÓN

El Proceso de Superación Profesional de los corredores de bienes raíces.

1.4 OBJETIVOS PLANTEADOS

Objetivo general

Crear un diplomado para capacitar profesionales en el campo de la asesoría inmobiliaria, que fortalezca sus conocimientos, habilidades y herramientas que le permitan dar un servicio eficiente y efectivo y concretar negocios, de manera que se logre tanto en el comprador como en el vendedor, un adecuado nivel de satisfacción por el negocio realizado.

Objetivos específicos

- a. Diseñar los programas de las asignaturas del diplomado.
- b. Aplicar las herramientas básicas que le permita asesorar adecuadamente al cliente.
- c. Aplicar nuevas herramientas tecnológicas.

1.5 IDEAS A DEFENDER

El nivel de satisfacción de los clientes (comprador y vendedor) en las transacciones inmobiliarias se incrementará si los asesores inmobiliarios se superan con un diplomado que considere los siguientes campos:

- Avalúos;
- Finanzas;

- Legal;
- Comercialización;
- Valores.

1.6 METODOLOGÍA INVESTIGATIVA

Se aplicaron métodos de investigación en tres etapas de acuerdo a Castaño (2000).

1. En la etapa de Diagnóstico se utilizaron los siguientes **métodos empíricos**: la **observación científica** en lo referente al comportamiento de clientes al realizar una transacción y la **entrevista no estructurada para determinar el nivel o grado de satisfacción de dichos clientes**.

2. En la etapa de Recopilación de Información se utilizaron **métodos teóricos** como: el **histórico-lógico**, el **inductivo-deductivo**, el **sistémico** y el **análisis y síntesis**.

3.- En la etapa de Validación del Sistema de Superación se emplearon métodos similares a los utilizados en la etapa de recolección de información, con la aplicación de entrevistas a expertos para determinar la viabilidad del diplomado diseñado.

A continuación se precisan la metodología seguida y los grupos humanos estudiados.

Se estudiaron los siguientes grupos humanos en la Ciudad de Guayaquil:

Promotores inmobiliarios, que son aquellos que se dedican a desarrollar proyectos inmobiliarios (construcción de ciudadelas y urbanizaciones)

Asesores inmobiliarios, intermediarios entre comprador y vendedor; o propietario y potencial inquilino.

Clientes, son aquellos que demandan el servicio de los asesores inmobiliarios, estos son compradores o vendedores.

1.7 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

A continuación se detalla la población "N" de cada uno de los segmentos y el tamaño de la muestra "n" investigada que fue seleccionada por un muestreo aleatorio simple.

CONSULTADOS	N	n
Promotores	50	10
Asesores inmobiliarios	500	17
Asesores inmobiliarios con licencia (legales)	150	9
Asesores inmobiliarios sin licencia (no legales)	350	8

Así mismo se conformó un grupo de expertos promotores inmobiliarios (4) seleccionados por un muestreo intencional.

1.8 METODOLOGIA APLICADA

Métodos empíricos

Observación, entrevistas y encuestas a:

- a. Clientes: Los autores se entrevistaron con 15 clientes con la finalidad de auscultar su criterio respecto al servicio brindado por los asesores inmobiliarios y el nivel de satisfacción obtenido en la transacción; éstas entrevistas fueron de la modalidad "no estructurada" y se realizaron en diferentes lugares de la ciudad. Los resultados obtenidos, que aparecen detallados en la introducción de este trabajo, permitieron comprobar que el nivel de satisfacción de los clientes no era el adecuado.
- b. Promotores: A este grupo humano se le aplicó una encuesta (Anexo 1) con la finalidad de: Determinar si cuenta entre su plantilla con asesores inmobiliarios; si éstos requieren de mayor capacitación, si la satisfacción del cliente está en función del nivel de capacitación; adicionalmente se consultó sobre los tópicos que deberían impartirse en el diplomado.

- c. Asesores: Al igual que a los Promotores, se aplicó una encuesta (Anexo 2) con la finalidad de determinar las necesidades de capacitación, los tópicos a tratarse y comprobar la relación existente entre capacitación y satisfacción.
- d. Promotores expertos: A este grupo humano se le aplicó una encuesta (Anexo 3), con el fin de determinar la procedencia o no del modelo de diplomado propuesto y confirmar los resultados obtenidos en los grupos humanos anteriores.

Los resultados fueron tabulados y procesados estadísticamente.

Métodos teóricos

- a. Análisis y síntesis: Se empleó a lo largo de todo el trabajo aunque fundamentalmente en la elaboración del marco teórico. A partir de un **análisis documental** de las fuentes bibliográficas se llegó a una síntesis que aparece en el mencionado marco teórico.
- b. Inducción y deducción: utilizado en el análisis de los resultados de la aplicación de los diferentes instrumentos empíricos
- c. Modelación: empleado en el diseño del diplomado.

PARTE II DESARROLLO

2.1 MARCO TEÓRICO

Como se ha descrito anteriormente, buscamos con la creación del diplomado en asesoría inmobiliaria que el diplomante sea capaz de brindar un servicio satisfactorio y de calidad a los clientes, sean estos oferentes o demandantes de bienes inmuebles.

Sin embargo, es importante definir adecuadamente y establecer de manera concreta en los casos en que los términos sean muy generales, definir cual sería el alcance de éstos para nuestro trabajo.

a) ASESORÍA

Desde el punto de vista conceptual, asesorar significa aconsejar, advertir, guiar, recomendar, sugerir, adoctrinar, instruir en la realización de algo⁶.

Partiendo de la definición anterior, desde el punto de vista inmobiliario, asesorar significa orientar la toma de decisiones respecto a la compra, venta o alquiler de un bien inmueble; para lo cual, el asesor inmobiliario contará con el debido conocimiento técnico y profesional; así como la experiencia que le permita guiar al cliente a la realización de una transacción satisfactoria.

b) CALIDAD

La calidad se define como el conjunto de atributos que tienen los bienes y servicios, que permiten satisfacer las necesidades, expectativas y aspiraciones de los clientes.

La calidad entonces no solo es objetiva, también es subjetiva. Es objetiva por que estará delimitada por la capacidad por ejemplo económica que tenga una persona; y es subjetiva porque estará circunscrita a lo que desea y considera como calidad de un bien o servicio.

En otros términos, la calidad como tal es relativa porque depende de factores adicionales.

⁶ Diccionario Enciclopedia Británica on line

c) SATISFACCIÓN

Lograr la plena "satisfacción del cliente" es uno de los objetivos fundamentales de toda empresa que busca el éxito. Los beneficios de alcanzar ese objetivo son varios:

1. Un cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar (lealtad)
2. Un cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio (difusión gratuita o a muy bajo costo);
3. Un cliente satisfecho deja de lado a la competencia (competitividad)

Consecuentemente, no cabe duda de que el éxito se sustenta en gran medida, en el compromiso por lograr clientes satisfechos.

Según Kotler, la satisfacción del cliente se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"⁷

Esta definición a manera de ecuación podría expresarse así:

$$\boxed{\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}}$$

• **Rendimiento percibido** es el valor o satisfacción que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un bien o servicio; es el "resultado" que el cliente "puede visualizar" en el producto o servicio adquirido.

- El rendimiento percibido se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- El rendimiento percibido se basa en los resultados que obtiene el cliente con el producto o servicio.
- Esta basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

⁷ Dirección de Mercadotecnia, Kotler, Philip, 8va Edición, Págs. 40, 41

• **Expectativas** son "esperanzas" que se tienen por conseguir algo.

Las expectativas pueden originarse en:

- Experiencias de compras anteriores
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión
- Promesas que ofrecen los competidores
- Promesas que ofrece la misma empresa

Las expectativas que dependen de la empresa deben ser razonables, al igual que desde el punto de vista del cliente. Si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero, si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Una disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; puede ser el resultado de un aumento en las expectativas del cliente.

• **Niveles de satisfacción**

Una vez que el cliente ha consumido el bien o recibido el servicio, experimente uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción** se produce cuando el rendimiento percibido del bien o servicio no alcanza o llena las expectativas del cliente;
- **Satisfacción** se da cuando el rendimiento percibido del producto coincide con las expectativas del cliente;
- **Complacencia:** Se produce cuando el rendimiento percibido del bien o servicio supera o excede a las expectativas del cliente.

Es importante señalar que:

- Un cliente insatisfecho cambiará de asesor inmobiliario de forma inmediata;
- Un cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro asesor inmobiliario que tenga una oferta mejor;

- Un cliente complacido será leal a un proveedor porque siente una afinidad emocional, que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Por lo descrito anteriormente, un asesor inmobiliario pondrá énfasis en proporcionar un servicio de calidad, que satisfaga las expectativas racionales de los clientes, de forma que pueda conseguir su lealtad.

Para definir adecuadamente el perfil del asesor inmobiliario, que permita generar satisfacción en el consumidor de sus servicios, se debe acudir a la fuente primaria de información que son los mismos clientes, investigando los resultados que obtuvieron al demandar el servicio de asesores inmobiliarios y pedir que definan tentativamente el perfil que debería tener éste, de manera que pueda satisfacer sus expectativas.

Determinar el grado de satisfacción resultaría medianamente difícil y casi subjetivo, por lo que deberíamos partir de la siguiente pregunta ¿Qué debemos hacer para conocer y medir el grado de satisfacción de nuestros clientes?

Debido al proceso de globalización y a la consecuente apertura mundial del comercio es fundamental para toda empresa saber cómo perciben la calidad del servicio los clientes. La norma ISO 9001:2000, pone énfasis en la satisfacción del cliente, pero en realidad la medición del grado de satisfacción va más allá de las normas, tiene que ver mucho más con que nos compren o no el producto o de que demanden o no el servicio; tiene más que ver con que la empresa sepa cuál es el verdadero grado de satisfacción que sienten sus clientes; pues de esto dependerá su supervivencia en el mercado.

Al igual que una empresa mide la satisfacción de su cliente para a su vez medir o proyectar el nivel de aceptación y fidelidad a su producto o servicio, igual deberá plantearse el asesor inmobiliario, ya que de esa satisfacción dependerá el éxito o fracaso de su actividad y el crecimiento de su cartera de clientes.

d) INMUEBLE

Por simple definición inmueble es algo que no se mueve, algo que no se puede trasladar o transportar de un lugar a otro; sin embargo es fundamental atenderse a

lo que las leyes y las costumbres indican; un inmueble es un terreno o una construcción.

El Código civil ecuatoriano en su artículo 586 y subsiguientes, define de alguna manera el término inmueble: "Art. 586.- Inmuebles, fincas o bienes raíces son las cosas que no pueden transportarse de un lugar a otro, como las tierras y minas, y las que adhieren permanentemente a ellas, como los edificios y los árboles.

Las casas y heredades se llaman predios o fundos.

Art. 587.- Las plantas son inmuebles, mientras adhieren al suelo por sus raíces, a menos que estén en macetas o cajones, que puedan transportarse de un lugar a otro.

Art. 588.- Se reputan inmuebles, aunque por su naturaleza no lo sean, las cosas que están permanentemente destinadas al uso, cultivo y beneficio de un inmueble, sin embargo de que puedan separarse sin detrimento. Tales son, por ejemplo:

Las losas de un pavimento;

Los tubos de las cañerías;

Los utensilios de labranza o minería, y los animales actualmente destinados al cultivo o beneficio de una finca, con tal que hayan sido puestos en ella por el dueño de la finca;

Los abonos existentes en ella, y destinados por el dueño de la finca a mejorarla;

Las prensas, calderas, cubas, alambiques, toneles y máquinas que forman parte de un establecimiento industrial adherente al suelo, y que pertenecen al dueño de éste;

Los animales que se guardan en conejeras, pajareras, estanques, colmenas, y cualesquiera otros vivares, con tal que éstos adhieran al suelo, o sean parte del suelo mismo, o de un edificio.

Art. 589.- Los productos de los inmuebles, y las cosas accesorias a ellos, como las hierbas de un campo, la madera y fruto de los árboles, los animales de un vivar, se reputan muebles, aún antes de su separación, para el efecto de constituir

un derecho sobre dichos productos o cosas en favor de otra persona que el dueño.

Lo mismo se aplica a la tierra o arena de un suelo, a los metales de una mina, y a las piedras de una cantera.

Art. 590.- Las cosas de comodidad u ornato que se clavan o fijan en las paredes de las casas y pueden removerse fácilmente sin detrimento de las mismas paredes, como estufas, espejos, cuadros, tapicerías, se reputan muebles. Si los cuadros o espejos están embutidos en las paredes, de manera que formen un mismo cuerpo con éstas, se considerarán parte de ellas, aunque puedan separarse sin detrimento.

Art. 591.- Las cosas que, por ser accesorias a bienes raíces, se reputan inmuebles, no dejan de serlo por su separación momentánea; por ejemplo, los bulbos o cebollas que se arrancan para volverlos a plantar, y las losas o piedras que se desencajan de su lugar para hacer alguna construcción o reparación y con ánimo de volverlas a él. Pero desde que se separan, con el fin de darles diferente destino, dejan de ser inmuebles.”⁸

A lo tipificado en el marco legal, es importante puntualizar otro tipo de bienes que no existirían si no existieran los inmuebles, pero que a la hora de tasar, son fundamentales y pueden agregar valor al bien de manera representativa; y que solos a más de no poder existir, no tendrían valor.

Este tipo de bienes accesorios básicamente pueden ser representativos en bienes agrícolas, en los que fácilmente pueden distinguirse algunos:

Plantaciones o cultivos, son formas de explotar o utilizar los suelos, ejemplo terrenos sembrados de maíz, arroz, plantaciones de banano; este último muy representativo por su calidad y condición particular, que puede tener vida útil considerable a través de la reproducción de hijos, etc. Dentro de esta misma categoría podríamos tener otro tipo de plantaciones que podrían ser el centro de la tasación, por ejemplo plantaciones de teca.

⁸ Código civil ecuatoriano, arts. 586 y siguientes

Muros que son levantamientos o elevaciones perimetrales de tierra que permite la contención de agua y a su vez impide el ingreso indiscriminado de este mismo líquido en caso de estar cerca de ríos;

Cerramientos constituyen muros o paredes o murallas que delimitan el predio y protegen contra terceros o animales.

Canales de riego y drenaje cumplen una función primordial, permiten dosificar racionalmente la humedad en los terrenos, ayudados por bombas impelentes o expelentes.

Pozos profundos especialmente en la costa, estos son muy importantes para garantizar el abastecimiento de agua al predio.

Todos estos bienes accesorios dan valor al inmueble, y deben ser considerados en las tasaciones y valorados en la medida, utilidad e importancia que tienen con relación al bien principal.

e) CLIENTE

En términos generales y tradicionalmente se ha catalogado al cliente como la persona natural o jurídica que adquiere algo o que recibe el bien o servicio; considerado dentro del contexto de comprador y vendedor.

Para nuestro caso, desde el punto de vista del Asesor Inmobiliario, cliente es tanto el que ofrece un bien, como el que estaría dispuesto a demandar ese bien, en busca de satisfacer sus necesidades. En este contexto, el Asesor Inmobiliario ofrece un servicio de asesoría e intermediación entre los oferentes y demandantes de bienes.

f) SUPERACIÓN (DIPLOMADO)

Para llevar adelante el proyecto de diplomado que estamos presentando en esta tesis, es necesario que las universidades que lo adopten tengan un firme propósito de superación.

“La modelación teórica de la profesionalidad exige adoptar una definición sobre algunos conceptos: **profesionalidad, desempeño profesional, competencia, modelo de la profesionalidad**”⁹.

La **profesionalidad** debe entenderse como el conjunto de **competencias** que con una organización y funcionamiento sistémico hacen posible la conjugación armónica entre el “Saber”, “Saber hacer” y “Saber ser” en el sujeto, manifestado en la ejecución de sus tareas con gran atención, cuidado, exactitud, rapidez y un alto grado de motivación; que se fundamenta en el empleo de los principios, métodos, formas, tecnologías y medios que corresponden en cada caso, sobre la base de una elevada preparación (incluyendo la experiencia) y que puede ser evaluada a través del **desempeño profesional**, y en sus resultados.

Este sistema de superación debe ser evaluado antes, durante y después de la implantación del mecanismo que se adopte. La evaluación debe darse analizando su impacto en el mediano plazo.

Para eso se hace indispensable, ante todo, adoptar definiciones claras de cada uno de los parámetros enunciados en la cita que antecede, que reproduce los conceptos mencionados anteriormente. El primero de esos conceptos es el de la **profesionalidad** del asesor de bienes raíces.

Debe contar con un arsenal de competencias que puedan hacer que se lo mire como verdadero asesor y no como un simple vendedor.

La formación que se ha de ofrecer al asesor no debe limitarse al campo académico, sino que, por el contrario, lo debe capacitar no solo en el campo teórico de saber, sino que yendo mucho más allá, lo capacite para saber hacer, y para presentar una imagen de respetabilidad y profesionalidad, que haga que tanto el comprador en perspectiva como el promotor de bienes raíces mire en él un profesional que sepa ejecutar sus tareas con atención, con enorme cuidado, con mucha exactitud y con la prontitud necesaria para el buen fin de sus esfuerzos.

⁹ VALIENTE, Pedro. Un modelo teórico – metodológico para la dirección de la superación postgraduada de docentes y directivos educacionales. 1997

El asesor de bienes raíces debe estar capacitado para interactuar, a veces con extraordinaria diplomacia, entre el promotor de un bien raíz y los usuarios, sean estos arrendatarios o co-propietarios. Esta capacidad y diplomacia se deberá expresar en todo momento en el comportamiento y en la conducta del asesor en relación con las tareas que deberá llevar a cabo para el ejercicio de su profesión.

El concepto de profesionalidad debe representar todo un sistema en el cual estén presentes las distintas competencias que lo hagan idóneo para manejar en momentos claves, los intereses que, a veces, serán inevitablemente contrapuestos, entre el promotor y los usuarios

El modelo de la profesionalidad no puede descansar exclusivamente en la formación teórica que el asesor reciba en el diplomado que estamos analizando. Los componentes del modelo de la profesionalidad son las competencias de las cuales no todas pueden ser objeto de enseñanza. Sino que se requiere, en primer lugar, de las cualidades que constituyan la personalidad del asesor.

Es indispensable fortalecer en los asesores la capacidad de negociación, el sentido de equidad para llegar a soluciones aceptables por las partes cuando los intereses parezcan irremisiblemente contrapuestos.

Esto depende en último análisis de la capacidad de las universidades para dar a sus egresados la habilidad para manejar los desafíos que tendrán que afrontar en el milenio que acaba de comenzar. La excelencia en la enseñanza y el rigor académico no serán suficientes. La gestión académica deberá ser eficaz, deberá inculcar capacidad de auto evaluación para que el egresado, tanto asesor de bienes raíces como profesional de otra índole, pueda aprender de sus propios errores.

g) DISEÑO CURRICULAR DE 4TO. NIVEL

Currículo es un proceso social, científico, tecnológico y participativo, que a través de los niveles nacional, provincial e institucional y de aula responde a las satisfacciones básicas del estudiante y la comunidad, mediante el desarrollo de

aprendizajes significativos y funcionales de conformidad con los principios, fines y objetivos de la educación.¹⁰

El currículo es un plan que orienta la selección de las experiencias de aprendizaje (Hilda Taba)

El currículo es el resultado de las experiencias de aprendizaje. (Donald)

Es el plan que orienta el conjunto de experiencias de aprendizaje que deben desarrollarse a través de un sistema de procesos académicos, laborales e investigativos para dar lugar al logro de las competencias de actuación profesional (René Cortijo)

Los centros de estudios son los encargados de formar los recursos humanos para que con su participación en la sociedad ésta vaya desarrollándose e integrándose al mundo competitivo.

El diseño curricular es como un puente que nos va a permitir unir el entorno social con la actividad docente.

El entorno de globalización y el mercado altamente competitivo en donde se desenvuelven las instituciones educativas obliga, al igual que a los otros sectores, que dichas instituciones vayan camino a la excelencia, estén atentas a los cambios imprevistos y que tenga una respuesta para estos cambios.

El diseño curricular debe ser elaborado pensando en que va a responder a los rápidos cambios que se presenten en el mundo, a la presencia de la alta tecnología y por ende al manejo de gran información que se obtiene por este medio, considerando los problemas mundiales sociales y económicos, así como también el desafío al que se enfrentarán los estudiantes por la apertura de mercados.

El proyecto, para el diseño curricular, se basa en la información obtenida de los encuestados: qué conocimientos desean obtener?, en qué tiempo deben impartirse estos conocimientos?. La corriente actual nos lleva a elaborar currículo considerando averiguar a los estudiantes sus preferencias e importancia en

¹⁰ Ministerio de Educación y Cultura, Ecuador, Reforma Curricular 1994

cuanto al estudio. De esta forma los participantes estarán en realidad adquiriendo lo que ellos desean y sentirán la satisfacción que les proporciona esta situación.

Todo diseño curricular debe ser evaluado para determinar en que medida logró los objetivos planteados al momento de su diseño y hacer los cambios y correctivos que sean necesarios.

h) SUSTENTO LEGAL DEL DIPLOMADO

La Ley de Educación Superior, promulgada en el Registro Oficial 77 del 15 de Mayo del 2000, es el capítulo VII "Del régimen académico del sistema nacional de educación superior"¹¹, señala:

Art. 44.- Los niveles de formación que imparten las instituciones del Sistema Nacional de Educación Superior son:

c) Cuarto nivel o de postgrado, destinado a la especialización científica o entrenamiento profesional avanzado. Corresponden a este nivel los títulos intermedios de postgrado de especialista y diplomado superior y los grados de magíster y doctor.

Las universidades y escuelas politécnicas no podrán otorgar títulos de diplomado especialistas, ni grado de magíster o doctor en el nivel de pregrado. Para acceder a la formación de postgrado se requiere tener título profesional de tercer nivel.

El CONESUP en el Reglamento sobre el Régimen Académico normará acerca de los títulos y grados académicos, el tiempo de duración, intensidad horaria o número de créditos de cada opción y demás aspectos relacionados con grados y títulos.

Art. 46.- Es privativo de los centros de educación superior otorgar títulos profesionales que correspondan a cada nivel. Sólo las universidades y escuelas politécnicas están facultadas para conferir grados académicos.

El Reglamento de Régimen Académico del CONESUP en su Art. 10 De los programas académicos y profesionales dice:

¹¹ Ley de Educación Superior del Ecuador

Las instituciones de educación superior organizarán sus programas académicos y profesionales como un conjunto de materias con contenidos temáticos organizados en asignaturas o como un conjunto de módulos formalmente estructurados sobre la base de competencias definidas e independientes. Las materias y los módulos tendrán resultados de aprendizaje y criterios de evaluación explícitos y coherentes.

Las Instituciones universitarias, con al menos cinco años de funcionamiento legal en esa calidad, podrán ofrecer programas académicos o profesionales de cuarto nivel o postgrado, previo permiso de funcionamiento a ese programa concedido por el CONESUP.

Las instituciones universitarias que ofrezcan programas académicos de cuarto nivel o postgrado, dedicados a la profundización de saberes, otorgarán los grados académicos de Magister o Doctor, según el caso, en la correspondiente área general del conocimiento, con mención en el área específica del conocimiento del respectivo programa académica

Por otro lado, aquellas instituciones universitarias que, en forma independiente o integrada a los correspondientes programas académicos, ofrezcan programas profesionales de postgrado dedicadas al desarrollo de competencias profesionales especializadas, otorgarán, según el caso, un Diploma Superior o el título profesional de Especialista, con mención en un área específica de conocimiento, que habilitan al profesional para ejercer esas nuevas competencias.

De acuerdo a lo transcrito, el Diplomado en Asesoría Inmobiliaria, debe ser dictado por una institución de nivel Superior. Como requisito previo, las personas aptas para realizar el diplomado son aquellos asesores inmobiliarios que poseen título de tercer nivel.

2.2 RESULTADOS OBTENIDOS

2.2.1. Referencias sobre otros diplomados o eventos de capacitación

Con la finalidad de tener referencias sobre la temática consultada a los involucrados en la actividad inmobiliaria en la ciudad de Guayaquil, se investigó

adicionalmente a nivel nacional e internacional quienes se encargan de la capacitación del asesor inmobiliario, así como, los temas que son tratados; como ejemplos tenemos los siguientes:

a. Cámara Costarricense de Corredores de Bienes Raíces¹²

La CCCBR dicta el curso como requisito indispensable para afiliarse a la CCCBR; el contenido es el siguiente:

- La Labor del Corredor de B.R. en la Contratación Inmobiliaria
- Código de Moral y Ética Profesional
- Generalidades de la Correduría y Construcción
- Técnicas de Negociación
- Uso del suelo
- Avalúos

b. Asociación de Corredores de bienes raíces de Pichincha¹³

Según esta asociación, “Un corredor profesional de bienes raíces (broker inmobiliario) es un agente especial de comercio formalmente reconocido por la ley y es el único autorizado por ésta para ejercer la correduría con permanencia y un especial conocimiento del mercado de bienes raíces para asesorar, intermediar y ayudar a la realización de los negocios entre los ofertantes y demandantes de bienes y servicios inmobiliarios.

El corredor profesional de bienes raíces es reconocido y amparado por la Ley de Corredores de Bienes Raíces (Ley 173, RO. 790 de 19 de Julio de 1984) Reglamento a la Ley (Dcto. 1917-A, RO. 463 de 23 de Junio de 1986) y demás Estatutos, Reglamentos y Códigos de Ética.”

La ACBRP dicta los cursos de especialización y profesionalización inmobiliarias como requisito previo para la obtención de la licencia profesional que le autoriza a las personas naturales o jurídicas para ejercer la correduría

¹² <http://www.camaracr.or.cr/index.php?option=content&task=view&id=34>

¹³ <http://www.asociaciondeinmobiliariosecuador.com/acbrp/acbrp.asp?tema=cursos>

profesionalmente; la duración es de aproximadamente 300 horas que incluye trabajos teóricos y prácticos. Los temas básicos son:

- Fundamentos de Administración Inmobiliaria
- Planificación Inmobiliaria
- Marketing Inmobiliario
- Ventas Inmobiliarias
- Servicio al Cliente
- Investigación de Mercados Inmobiliarios
- Avalúos Comerciales
- Entorno Legal Inmobiliario
- Contratos Inmobiliarios
- Leyes Inmobiliarias
- Desarrollo Profesional y Ético
- Entre otros...

Adicionalmente la ACBIRP promueve cursos de Capacitación Continua con la siguiente temática:

- Desarrollo Profesional y Personal
- Actualización de Ventas Inmobiliarias
- Negociación Inmobiliaria
- Cierre de Negocios
- Avalúos I, II
- Computación Básica
- Operación de Internet
- Asesoría Tributaria
- Administración de Edificios

- Marketing Inmobiliario I, II y III
- Inglés Técnico I y II
- Investigación de Mercado I y II
- Manejo del Portal Inmobiliario
- Contabilidad Aplicada
- Administración de Proyectos
- Entre otros...

c. Puerto Rico

La Ley que norma el Negocio de Bienes Raíces y la gestión del Corredor, Vendedor o Empresa de Bienes Raíces del Estado Libre Asociado de Puerto Rico¹⁴ establece:

Art. 2 Definiciones.

(a) *Corredor de bienes raíces.* persona natural que, poseyendo una licencia para ejercer la profesión de corredor de bienes raíces expedida por la Junta, actúe como intermediario, mediante pago o promesa de pago de cualquier compensación mutua y previamente convenida, entre las partes que acuerden llevar a cabo en Puerto Rico una transacción de compraventa, promesa de venta, opción de compra o venta, permuta, arrendamiento, subasta, administración de propiedades, o en el ofrecimiento, promoción o negociación de los términos de una venta, opción de compraventa, promesa de venta, alquiler, administración, permuta de bienes raíces localizados en o fuera de Puerto Rico.

(b) *Vendedor de bienes raíces.* persona natural que, poseyendo una licencia expedida por la Junta para ejercer la profesión de vendedor de bienes raíces, sea empleada, o contratada como contratista independiente, directa o indirectamente, mediante el pago de cualquier compensación, por un corredor de bienes raíces, para que bajo su dirección, control, supervisión y

¹⁴ <http://www.lexjuris.com/LEXMATE/profesiones/lex099.htm>

responsabilidad, lleve a cabo cualesquiera de las actividades autorizadas por esta ley a un corredor de bienes raíces.

(e) *Licencia*. Significará la autorización oficial expedida por la Junta para ejercer la profesión de corredor, vendedor o empresa de bienes raíces en Puerto Rico.

Los requisitos para obtener la licencia de corredor de bienes raíces, están establecidos en el Art. 10 de la mencionada Ley.

Toda persona natural que aspire a ejercer la profesión de corredor de bienes raíces en Puerto Rico deberá cumplir con los siguientes requisitos:

(a) Radicar ante la Junta una solicitud debidamente juramentada en el formulario que a esos efectos dicha Junta provea.

(b) Presentar un certificado de antecedentes penales otorgado por la Policía de Puerto Rico indicando que durante los cinco (5) años previos a dicha solicitud, no ha sido convicto de delito grave o delito menos grave que implique depravación moral; Disponiéndose, que este requisito puede cumplirse en cualquier momento antes de que la Junta expida la licencia.

(c) Ser mayor de dieciocho (18) años.

(d) Ser graduado de escuela superior o su equivalente.

(e) Disponiéndose, que a partir del 1ro. de julio de 1995, deberá haber aprobado un mínimo de sesenta (60) créditos universitarios en instituciones acreditadas o reconocidas por el Consejo de Educación Superior. Los corredores de bienes raíces que poseen licencia a la fecha de aprobación de esta ley no tendrán que cumplir con este requisito.

(f) Haber aprobado el examen de corredor de bienes raíces que ofrezca la Junta.

(g) Cumplir con los requisitos de educación para licencia de bienes raíces establecidos en la de esta ley.

En cuanto a la educación profesional, el Art. 15 señala:

(a) Todo aspirante original a la licencia para ejercer la profesión de corredor de bienes raíces deberá reunir los siguientes requisitos de educación profesional:

(1) Haber aprobado un curso o cursos sobre el negocio de bienes raíces en Puerto Rico, de por lo menos noventa (90) horas de clase. El aspirante deberá presentar evidencia fehaciente a satisfacción de la Junta, de que ha completado satisfactoriamente todas las materias que mediante reglamento la Junta determine.

Para renovar la licencia de corredor de bienes raíces, será requisito que el corredor tome cursos de educación continua por un mínimo de seis (6) horas anuales. La Junta establecerá por reglamento las actividades de educación continua que serán aceptadas para dicha renovación. Disponiéndose, que este requisito para las renovaciones de licencias entrará en vigor al cabo de dos (2) años de la aprobación de esta ley.

(b) Todo aspirante a la licencia para ejercer la profesión de vendedor de bienes raíces deberá reunir los siguientes requisitos de educación profesional:

(1) Haber aprobado un curso o cursos sobre el negocio de bienes raíces en Puerto Rico, de por lo menos sesenta (60) horas de clase.

(2) El aspirante deberá presentar evidencia fehaciente a satisfacción de la Junta de que ha completado satisfactoriamente todas las materias que mediante reglamento la Junta determine.

Para renovar la licencia de vendedor de bienes raíces, será requisito que el vendedor tome cursos de educación continua por un mínimo de cuatro (4) horas anuales. La Junta establecerá los cursos de educación continua que serán requeridos en dicha renovación.

(c) Los cursos de educación profesional mencionados en los incisos (a) y (b) deberán ser tomados en un colegio, instituto o universidad acreditados por el Consejo de Educación Superior o por el Departamento de Educación del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

La Junta aceptará como sustitutos de los colegios o universidades, cursos de educación o seminarios auspiciados por asociaciones profesionales de bienes raíces aprobadas previamente por la Junta.

La Junta considerará en vista pública para su aprobación o rechazo, toda solicitud de cualquier persona, entidad, sociedad o instituto para ofrecer los cursos que se establecen en esta ley. Disponiéndose, que la Junta deberá notificar con por lo menos cuarenta y cinco (45) días a las organizaciones profesionales relacionadas con la industria de bienes raíces y publicándose la invitación a dicha vista en un periódico de circulación general en Puerto Rico con por lo menos cuarenta y cinco (45) días de anticipación.

(d) La Junta dispondrá mediante reglamento los requisitos para aceptar cursos por métodos educativos alternos en aquellos casos de aspirantes a ejercer la profesión de vendedor o corredor de bienes raíces, que por razón de limitaciones físicas no puedan asistir a un salón de clases.

d. República de Panamá

En la República de Panamá existen dos asociaciones de bienes raíces con profesionales licenciados, expertos en los procesos de compra y venta de propiedades quienes orientan a las personas sobre las propiedades que hay en el mercado. La Unión Nacional de Corredores de Bienes Inmuebles (UNACOBIM) y la Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces (ACOBIR) con vasta experiencia en el negocio, están reglamentadas por la Ley No 6 del 8 de julio del 1999 que crea la Junta Técnica de bienes raíces adscrita al Ministerio de Comercio de industrias.¹⁵

e. Cursos para actividad inmobiliaria en Internet¹⁶

Curso de Gestión Inmobiliaria con la siguiente temática:

1. Derechos sobre Bienes Inmuebles
2. Contratos.

¹⁵ <http://www.critica.com.pa/archivo/05052002/eco02.html>

¹⁶ http://www.solocursos.net/tasacion_de_bienes_raices_rurales-slcurso1114554.htm

3. El contrato de compraventa
4. Los contratos de construcción y de compraventa de inmuebles
5. Viviendas de protección oficial y cooperativas de viviendas
 1. Impuesto sobre bienes inmuebles
 2. Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.
 3. Impuesto sobre la renta de las Personas Físicas (I)
 4. Impuesto sobre la renta de las Personas Físicas
 5. Impuesto sobre el Patrimonio
 6. Impuesto sobre Sociedades (I)
 7. Impuesto sobre Sociedades (II)
 8. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones
 9. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos
 10. Impuesto sobre el Valor Añadido: conceptos generales Naturaleza
 11. IVA: Operaciones inmobiliarias Introducción
2. Valoraciones inmobiliarias (II)
3. Valoraciones inmobiliarias (III)
4. Operaciones inmobiliarias (I).
5. Operaciones inmobiliarias (II).
 1. El producto inmobiliario
 2. Elaboración del plan de marketing
 3. La estructura comercial
 4. El proceso de venta Técnicas de venta y comercialización
 5. Métodos y técnicas de publicidad inmobiliaria
6. Servicio post-venta e investigación comercial

1. Concepto y características
2. Préstamo hipotecario
3. Financiación hipotecaria (I)
5. El registro de la propiedad

Técnico en Gestión de Inmobiliaria (A Distancia y On line)

PRIMERA PARTE: Introducción a la gestión inmobiliaria

SEGUNDA PARTE: Derecho inmobiliario

MÓDULO 1: Los derechos reales.

MÓDULO 2: La compraventa (I)

MÓDULO 3: El contrato de compraventa (II)

MÓDULO 4: El derecho inmobiliario registral

MÓDULO 5: El registro de la propiedad

MÓDULO 6: El procedimiento registral

MÓDULO 7: Los derechos reales de garantía: la hipoteca

MÓDULO 8: El contrato de arrendamiento (I)

MÓDULO 9: El contrato de arrendamiento (II)

MÓDULO 10: El contrato de arrendamiento (III)

MÓDULO 11: El contrato de arrendamiento (IV)

MÓDULO 12: La propiedad horizontal

TERCERA PARTE: Valoraciones inmobiliarias

MÓDULO 1: La valoración inmobiliaria

MÓDULO 2: El suelo, regulación urbanística

MÓDULO 3: Métodos de valoración I

MÓDULO 4: Métodos de valoración II

MÓDULO 5: Valoraciones reguladas

MÓDULO 6: El informe de valoración

CUARTA PARTE: Fiscalidad inmobiliaria

MÓDULO 1: Conceptos Tributarios

MÓDULO 2: El inmueble y el impuesto sobre la renta de las personas físicas

MÓDULO 3: El inmueble y el impuesto sobre la renta de las personas físicas II

MÓDULO 4: El inmueble y el impuesto sobre el patrimonio

MÓDULO 5: El inmueble y el impuesto sobre el valor añadido

MÓDULO 6: El inmueble y el impuesto sobre el valor añadido II

MÓDULO 7: El inmueble y los impuestos transmisiones patrimoniales y sucesiones y donaciones

MÓDULO 8: El inmueble y los tributos locales

QUINTA PARTE: MANUAL SOBRE EL MARKETING INMOBILIARIO

f. República de Costa Rica

La UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia) de Costa Rica, ofrece Programas de Capacitación en Correduría de Bienes Raíces¹⁷

Entre los justificativos está que se promueven estos eventos como una opción de formación profesional para todas aquellas personas relacionadas con la intermediación de bienes inmuebles y busca aprovechar formas alternativas de capacitación como seminarios, talleres, conferencias y cursos especializados, que vengán a complementar la preparación del corredor de bienes raíces.

La temática propuesta es la siguiente:

I MÓDULO:

- a) Introducción a Bienes Raíces.
- b) Avalúos I.

¹⁷ <http://www.uned.ac.cr/Dirextu/bienes/bienes.htm>

- c) Legislación Inmobiliaria I.

II MÓDULO

- a) Avalúos II.
- b) Legislación Inmobiliaria II.
- c) Contabilidad para Correduría de Bienes Raíces.

III MÓDULO

- a) Planificación Urbana.
- b) Mercadeo para la Correduría de Bienes Raíces.
- c) Relaciones Humanas y Ética Profesional.

- g. **El International Development Institute¹⁸**, del estado de Nueva York, promueve una serie de eventos académicos relacionados con la actividad inmobiliaria; entre estos el curso de Vendedor de Bienes Raíces, con una duración de 45 horas reglamentarias, aprobado por el Estado Nueva York. Está diseñado para cumplir con los requerimientos educacionales asociados con la Licencia de Vendedor de Bienes Raíces (Real Estate Salesperson) del Estado de Nueva York.

La temática propuesta es la siguiente:

1. Leyes y regulaciones de licencia
2. Leyes de agencia
3. Instrumentos de bienes y raíces
4. El estado y los intereses
5. Financiamiento
6. Regulaciones de uso de terreno
7. Violaciones y Derechos humanos
8. Arentamiento justo y asuntos del ambiente

¹⁸ <http://www.idieducation.com/courses/epcourses.asp?ProductID=13#>

h. MUNDO INMOBILIARIO ON LINE, Guía de Inmobiliarias y el Instituto de Capacitación Técnica Inmobiliaria de la República de Costa Rica¹⁹

Esta página promociona el curso de Alta Gerencia inmobiliaria con el siguiente contenido:

Objetivo: ofrecer a la colectividad, profesionales óptimos en la gestión inmobiliaria dotándoles de un andamiaje de conocimientos técnicos y especializados. Es nuestro deber, agremiar a quienes ejercen el corretaje informal de bienes raíces, capacitándoles en el entorno de la ética y moral, logrando de esta forma ofrecer un servicio honesto a quienes demandan bienes y servicios inmobiliarios.

Modalidades de estudio: Presencial y Semipresencial.- Clases los días sábados cada quince días de 9:00 AM a 12:00 PM; con el siguiente contenido:

DERECHO INMOBILIARIO:

- Contratos inmobiliarios
- Tramites notariales
- Ley de corredores de bienes raíces
- Estatutos, reglamento interno, código de ética.
- Leyes afines.

GERENCIA INMOBILIARIA:

- El corredor de Bienes raíces y su rol en la Sociedad
- Planeación estratégica en materia inmobiliaria
- Atributos de la competitividad
- Planes empresariales
- Indicadores Financieros
- La globalización de mercados
- El empresario inmobiliario

¹⁹ <http://www.pymerd.com/enlaces/cursos.php>

MARKETING INMOBILIARIO:

- Fundamento de Marketing inmobiliario
- Técnicas de mercadeo
- Atención al cliente
- Análisis de mercados y zonificación
- Oferta y demanda inmobiliaria
- Estrategias operacionales

AVALUOS INMOBILIARIOS:

- Teorías de avalúos inmobiliarios
- Métodos técnicas de valoración
- Beneficios y desventajas en la utilización de sistemas de valoración
- Sistemas más aceptados y utilizados en avalúos inmobiliarios
- Planificación ejecución y control de proyectos inmobiliarios.

NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN INMOBILIARIA:

- Conceptos básicos
- Funciones que cumple en la actividad inmobiliaria
- Proceso de la mediación
- Ventajas y desventajas.

VENTAS Y ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA:

- Principios para crear un negocio
- Funciones del corredor inmobiliario exitoso
- Técnicas básicas para triunfar en la actividad inmobiliaria
- La función comercial inmobiliaria
- Publicidad inmobiliaria

INCORPORACIÓN:

Al finalizar el curso de Alta Gerencia Inmobiliaria en ceremonia especial se procederá a la investidura del graduado y se entregará la Licencia de Corredor Profesional de Bienes Raíces a nivel nacional. El diplomado de asistencia al curso de Alta Gerencia Inmobiliaria, y los certificados de cada uno de los módulos.

De lo expuesto, la capacitación y desarrollo profesional de los asesores inmobiliarios o conocidos como "Corredores de bienes raíces", está "manejado" por las asociaciones de corredores de bienes raíces; sin embargo, temas complementarios son ofrecidos por institutos de educación superior e institutos de capacitación.

Los temas propuestos tienen mucha relación con el enfoque que planteamos en el presente proyecto.

2.2.2 Análisis de la situación actual de la capacitación de los asesores inmobiliarios en la ciudad de Guayaquil.

Como se pudo auscultar de las encuestas aplicadas a los Asesores inmobiliarios, la capacitación está a cargo únicamente de las Asociaciones de Corredores de Bienes Raíces de cada Provincia, que de manera directa o en convenio con otras entidades dictan estos cursos, como uno de los requisitos previo a la calificación de Corredor de Bienes Raíces y obtención de la licencia correspondiente.

En el caso de la Provincia del Guayas, concretamente en la Ciudad de Guayaquil el último curso fue dictado entre junio y noviembre del año 2003.

Otros eventos relacionados con capacitación inmobiliaria, en especial relacionados con avalúos, se realizaron tres eventos importantes:

- En la Escuela Superior Politécnica del Litoral, donde se habían impartido conocimientos relacionados con la actividad inmobiliaria.
- En el año 2003, el Instituto Tecnológico Superior de Monterrey dictó varios módulos relacionados con actividad inmobiliaria, en especial de avalúos;

- Finalmente, ACBIR del Tungurahua, con convenio con ACBIR del Guayas en el año 2003 dictó el curso sobre Avalúos y Tasación Inmobiliaria con profesionales argentinos.

2.2.3 Análisis de las encuestas

a) Promotores inmobiliarios N=50; n=10

A este grupo humano se aplicó una encuesta con 15 preguntas; los resultados aparecen en la Tabla 1.

TABLA 1

1. Sector de Actividad	0% Público	100% Privado
2. Incluye comercialización	100% SI	0% NO
3. Tiene asesores para comercialización	100% SI	0% NO
4. Asesores tienen formación académica	80% SI	20% NO
5. Grado de satisfacción	83% Satisfecho	17% Medianamente satisfecho
6. Desea tener asesores mejor instruidos	100% SI	
7. Existe relación entre capacitación y satisfacción del cliente	100% SI	
8. Debería saber un asesor:		
Leyes y ordenanzas municipales	90%	
Asesoría inmobiliaria	90%	
Técnicas de ventas	90%	
Administración inmobiliaria	80%	
Avalúos inmobiliarios	80%	
Costos inmobiliarios	80%	

Investigación del mercado inmobiliario	80%		
Ética inmobiliaria	80%		
Productos bancarios inmobiliarios	80%		
Administración de inmuebles en régimen de propiedad horizontal	70%		
Comercialización inmobiliaria	70%		
Matemáticas financieras aplicadas al sector inmobiliario	60%		
Promoción y publicidad inmobiliaria	60%		
Actos y contratos inmobiliarios	60%		
Hipotecas	60%		
Fiducia inmobiliaria	60%		
Proyectos inmobiliarios	50%		
Cédulas hipotecarias	50%		
Contabilidad para inmobiliarias	40%		
9. Deberían conocer otros temas			
<ul style="list-style-type: none"> • Investigación del mercado inmobiliario de otras ciudades o provincias • Proyectos hoteleros • Reglamentación de Centros Comerciales 			
10. Institución que debería impartir instrucción	70% Universidad	20% Colegio o Gremios	10% Otros
11. Periodo de formación del asesor	9% Tecnológico	45,5% Profesional	45,5% Diplomado
13. Duración de etapa académica	50% Años	50% Meses	

14. Tipos de especializaciones	31% Asesor Inmobiliario	38% Avaluador Urbano	31% Asesor Financiero Inmobiliario
--------------------------------	-------------------------	----------------------	------------------------------------

Fuente: Constructora Thalía Victoria; Constructora Covigón; Proyecto Matices; Proyecto Beata Mercedes de Jesús; Vilches S.A.; Corporación INMOBILIARE Internacional; Proyecto Fuente del Río

De los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los promotores inmobiliarios podemos concluir lo siguiente:

- ✓ Los promotores centran su actividad en el sector privado exclusivamente, debido a la seguridad y confianza que brinda este sector. Manifiestan que trabajar con el Estado, en las actuales condiciones no sería conveniente para su reputación y credibilidad. A más de la ejecución de proyectos inmobiliarios, también se encargan de la comercialización de dichos bienes utilizando para ello los servicios de los asesores inmobiliarios.
- ✓ Los asesores inmobiliarios que prestan sus servicios a las promotoras cuenta con una formación académica y profesional significativamente alto (80%). Esto constituye una ventaja para nuestro proyecto ya que cuentan con un grado de nivel 3, necesario para el diplomado.
- ✓ Según los promotores, el grado de satisfacción de sus clientes en cuanto a la atención que brindan los asesores es de un 83%; esto se debe a que casi todos sus asesores cuentan con los conocimientos y experiencia en el área. Su objetivo sería llegar a la plena satisfacción del cliente, para lo cual consideran necesaria la capacitación y superación profesional de sus asesores.
- ✓ En cuanto a los conocimientos que deberían formar parte del programa de nuestro proyecto están detallados en la Tabla 1 de acuerdo al peso porcentual. Así como también están detallados los temas sugeridos por los encuestados.
- ✓ En lo referente al tipo de institución que debe brindar la capacitación y el tiempo que debe durar, los encuestados manifestaron (70%) que debería crearse una carrera universitaria que implique algunos años de estudio (5 años) ya que actualmente el campo inmobiliario ha tomado mucho auge y desarrollo. La necesidad habitacional existe y siempre existirá, pues cada vez

se crean nuevos proyectos. No bastan los conocimientos empíricos sino que estos deben ser adquiridos en forma organizada y metodológica. Adicionalmente a esto el Diplomado para los asesores actuales también es bien visto por los promotores ya que de esta forma su personal estará actualizado sobre determinados temas, perfeccionará su técnica y adquirirá nuevos conocimientos.

- ✓ Con el Diplomado se podría obtener una especialidad en concreto. Los promotores dieron la siguiente ponderación:

Avaluador Urbano	38,46%
Asesor legal inmobiliario	30,77%
Asesor financiero inmobiliario	30,77%

Además sugirieron que otras alternativas en cuanto a especialidades para ellos:

Arquitectura del Proyecto

Dirección de Proyectos

Emprendedor de Proyectos Inmobiliarios.

Aunque nuestro proyecto de tesis está dirigido específicamente al Asesor Inmobiliario, este dato nos deja ver que también existe un vacío en cuanto a formación especializada para promotores y que ellos quisieran que sea cubierto este vacío mediante capacitación tipo Diplomados.

b) Asesores inmobiliarios N=500, n=17

Se les aplicó una encuesta con 19 preguntas, cuyos resultados aparecen en la Tabla 2.

TABLA 2

1. Posee licencia de asesor inmobiliario	53% SI	47% NO
2. Tiempo que lleva en la asesoría	El promedio de nuestros encuestados es de 5 años	
3. Ámbito de trabajo	100% Privado	El 53% se dedica al área de vivienda y el 47% al área comercial
4. Realizaron el curso básico oficial para corredores de bienes raíces	47%% SI	53% NO
5. Institución donde lo realizó	75% ACBIR	25% Politécnica
6. Hace qué tiempo lo realizó	75% 2 Años	25% 4 Años
7. Otros conocimientos que poseen con relación al área	Ventas, Avalúos, Atención al cliente, Acabados de construcción.	
8. Lugar dónde adquirieron los conocimientos	Mandato Legal, Inmobiliaria Bella María Plastigama, Ecuacerámica, PINTUCO	
9. Hace cuanto tiempo tomó algún curso	Promedio de tiempo: 2 años y medio	
10. Desearía adquirir nuevos conocimientos	100% SI	
11. Institución que debería impartir instrucción	12% Universidad	71% Diplomado 17% Tecnol.
12 Conocimientos que debería tener:		
Avalúos inmobiliarios	88%	
Promoción y publicidad inmobiliaria	88%	
Administración inmobiliaria	82%	
Costos inmobiliarios	82%	
Investigación del mercado inmobiliario	82%	
Administración de inmuebles en régimen de propiedad horizontal	82%	
Actos y contratos inmobiliarios	82%	

Leyes y ordenanzas Municipales	82%
Comercialización inmobiliaria	76%
Proyectos inmobiliarios	76%
Ética inmobiliaria	71%
Hipotecas	65%
Matemáticas financieras aplicadas al sector inmobiliario	59%
Fiducia inmobiliaria	59%
Cédulas hipotecarias	47%
Contabilidad para inmobiliarias	47%
13. Debería conocer otros temas	
<ul style="list-style-type: none"> · Técnicas de Ventas · Conocimiento del mercado norteamericano y español 	
14. Periodo de formación académica	35% Años 65% Meses
15. Está interesado en un especialidad	76% SI 12% NO 12% NC
16. Tipos de especializaciones	44% Asesor Legal 39% Asesor Financiero Inmobiliario 11% Avaluador Urbano 6% Avaluador Agrícola
18. Porcentaje de negociación concluida	18% 100% 41% 75% 41% 50% y -
19. Factores que inciden en la no negociación	Planes Financiamiento Precios Necesidades del cliente Tiempo de entrega Inestabilidad política y jurídica Confianza en la constructora

Fuente: Constructora Thalía Victoria; Constructora Covigón; Proyecto Matices; Proyecto Beata Mercedes de Jesús; Vilches S.A.; Corporación INMOBILIARE Internacional; Proyecto Fuente del Río

De los resultados obtenidos en las encuestas a asesores inmobiliarios podemos concluir lo siguiente:

- ✓ Aproximadamente la mitad de los asesores encuestados (53%) poseen la licencia correspondiente y han realizado el Curso Básico Oficial de Bienes Raíces dictado por la Asociación de Corredores de Bienes Raíces (ACBIR) Guayas, que es la institución que regula la actividad. En ACBIR lo han realizado el 75% mientras que en la Politécnica (en convenio con ACBIR) el 25%. Esto significa que tienen la debida autorización y reconocimiento para realizar esta actividad. El promedio de ejercer esta actividad con relación a nuestra muestra consultada es de 5 años.
- ✓ Al igual que los promotores, los asesores desarrollan su actividad exclusivamente en el sector privado, dedicándose el 53% al sector vivienda y el 47 al sector comercial.
- ✓ Nuestra muestra consultada nos manifestó que ha realizado otros cursos para mejorar su nivel de conocimientos en diferentes instituciones y/o empresas. El promedio de la realización de estos otros cursos es de 2 años y medio. De allí que se mostraron (100%) muy interesados en tomar el Diplomado materia de nuestro proyecto.
- ✓ Como se trata de asesores que ya tienen experiencia en el área, la mayoría (71%) se inclina más por un Diplomado que por iniciar una carrera universitaria (12%). La idea es que siendo los actuales asesores expertos y conocedores en el campo del corretaje, mejoren y adquirieran nuevos conocimientos y técnicas para ser aplicadas en su actividad y conseguir la satisfacción total del cliente.
- ✓ Con relación a las asignaturas en que se interesaron las detallamos en la Tabla 2.
- ✓ Entre los otros temas sugeridos por los asesores, en cuanto a conocimientos se refiere, están:

Técnicas de Ventas

Conocimiento del mercado Norteamericano y Español

Actualmente se realiza un número considerable de negociaciones con familiares de residentes en estos 2 países. De allí que sugirieron conocer estos mercados para incrementar las ventas en base a las ventajas que se podrían aprovechar si es que existieran tanto en España como en EEUU en el ámbito inmobiliario.

- ✓ Los asesores encuestados manifestaron el siguiente orden de especialidad:
 - 44% Asesor Legal Inmobiliario
 - 39% Asesor Financiero Inmobiliario
 - 11% Avaluador Urbano
 - 6% Avaluador Agrícola

- ✓ El porcentaje de negociaciones cerradas por parte de los asesores es del 75% debido a que ciertos factores como Financiamiento, Precio, Necesidades del cliente, Tiempo de entrega, Inestabilidad política y Confianza en la promotora inciden mucho al momento de concretar la negociación. Pero, el 100% de los clientes quedan completamente satisfechos en cuanto a la atención que se les brinda ya que también los asesores a mas de realizar la venta dan las recomendaciones necesarias para que queden satisfechos en todos los aspectos.

De la evaluación efectuada a las respuestas obtenidas se concluye que la capacitación se sustentaría en 5 ejes fundamentales, con sus temas principales:

1. Avalúos inmobiliarios:
 - Avalúos Urbanos,
 - Avalúos Rurales,
 - Avalúos de Terrenos;
 - Avalúos de Construcciones,
 - Otros tipos de avalúos.

2. Financiero:
 - Finanzas para inmobiliarios;

- Contabilidad para inmobiliarios;
 - Garantías inmobiliarias.
3. Legal:
- Actos y contratos inmobiliarios;
 - Régimen de propiedad horizontal;
 - Ordenanzas municipales.
4. Comercialización inmobiliaria:
- Marketing inmobiliario;
 - Publicidad inmobiliaria;
 - Servicio al cliente.
5. Valores:
- Ética y Medio Ambiente.

A partir de los resultados obtenidos del empleo de los diferentes métodos de investigación, tanto empíricos como teóricos, los autores diseñaron el siguiente diplomado que se caracteriza por insistir en los presupuestos tanto teóricos como prácticos de cada una de las materias propuestas pero dejando un margen de flexibilidad para que el profesor que lo imparta pueda diseñar su propio programa.

2.3 DISEÑO CURRICULAR DEL DIPLOMADO

Postgrado: Asesoría Inmobiliaria.

Duración: 8 meses.

Requisito previo: Título de tercer nivel.

Perfil profesional: Demostrar eficiencia y competencia en el mercado inmobiliario, relacionado con su actividad de asesorar y orientar al cliente.

Perfil académico: Estar en condiciones de interpretar y orientar adecuadamente a sus clientes.

Perfil ocupacional: Alcanzar una eficiencia y eficacia en el desempeño de su actividad.

Campo ocupacional: Asesoría inmobiliaria en cualquier mercado.

Objetivo general del diplomado: Aplicar las herramientas básicas y tecnológicas que le permita asesorar adecuadamente al cliente.

Plan curricular: El diplomado estará concebido en la modalidad semipresencial; encuentros presenciales periódicos y trabajo práctico sistemático con tutoría dirigida:

Introducción

Con este Diplomado se persigue capacitar a los asesores inmobiliarios para que brinden un servicio satisfactorio.

Cada módulo tendrá una duración de 24 horas presenciales impartidas en un horario negociado con los participantes para facilitar la asistencia; y 24 horas de trabajos tutoriados.

El método de enseñanza fundamental será el participativo y la forma de enseñanza predominante el Seminario-Taller para de esta manera involucrar directamente a todos los alumnos-asesores en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y proporcionar los espacios para el intercambio de criterios y de experiencias profesionales.

La Evaluación está dirigida no a comprobar conocimientos sino a resolver problemas concretos de los asesores.

2.4 ESTRUCTURA CURRICULAR

No.	MODULOS	CONTENIDOS	HORAS PRESENCIALES	TRABAJOS TUTORIADOS	TOTAL HORAS
1	Avalúos inmobiliarios	<ul style="list-style-type: none">➤ Avalúos urbanos,➤ Avalúos rurales,➤ Avalúos de terrenos,➤ Avalúos de construcciones,➤ Otros avalúos.	24	24	48

2	Financiero	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Finanzas inmobiliarios; para ➤ Contabilidad inmobiliarios; para ➤ Garantías inmobiliarias 	24	24	48
3	Legal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actos y contratos inmobiliarios; ➤ Régimen de propiedad horizontal; ➤ Ordenanzas municipales; ➤ Otros legales. 	24	24	48
4	Comercialización inmobiliaria	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing inmobiliario; ➤ Publicidad inmobiliaria; ➤ Servicio al cliente. 	24	24	48
5	Valores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ética y Medio Ambiente 	24	24	48
6	Tesis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo de investigación o trabajo práctico 	16	80	96
TOTALES			136	200	336

A continuación se detallan los objetivos y los contenidos básicos de los módulos fundamentales y las materias consideradas. Como se señaló anteriormente no se pretende restringir la capacidad, creatividad y conocimiento del docente que imparta la asignatura. El sistema de evaluación sugerido es la aplicación y resolución de casos tipo taller ya que este método desarrollaría mayores capacidades, experiencia y enfrentaría al asesor inmobiliario a temas de la vida real. En cuanto a la bibliografía básica de los módulos deberá ser preparada por cada docente.

MÓDULO 1.- AVALUOS INMOBILIARIOS

OBJETIVOS

- Explicar las características y atributos básicos y relevantes que dan valor a un inmueble.
- Aplicar las fórmulas básicas que permiten determinar el valor de los inmuebles.

- Analizar e interpretar un avalúo inmobiliario para asesorar una adecuada negociación.

El Avalúo inmobiliario es una estimación del valor de un inmueble, donde valor significa la valía monetaria o utilidad del bien que se tase. El avalúo debe considerar necesariamente las condiciones del entorno; dentro de éste estarán el mercado oferente, el mercado demandante, las condiciones económicas del medio, etc. Consecuentemente puede definirse simplemente como "el precio de venta probable de una propiedad".

Existen algunos tipos de avalúos, diferenciados por la formalidad, el objetivo, el destino, entre otros.

Avalúos formales: Un avalúo formal es una estimación del valor que se logra mediante la compilación y análisis de datos relevantes sobre el bien inmueble.

El avalúo formal es el que está conformado por los peritos valuadores. Éstos profesionales son principalmente ingenieros civiles o arquitectos que se dedican profesionalmente a la práctica de la valuación inmobiliaria. Significa que además de haber estudiado esas carreras universitarias han realizado estudios específicos o quizá un postgrado en valuación, y sus propios colegas a través de su colegio profesional los reconocen como peritos en materia de valuación, al igual que se reconoce un Perito en Estructuras, un calculista, etc.

Además del método comparable de mercado (que normalmente utilizan los evaluadores informales) están obligados a estimar el "valor físico" y el "valor de capitalización de rentas", Este avalúo se conoce como "avalúo formal". Su reporte es generalmente por escrito y está basado en un análisis pericial de los datos, que son necesarios cuando el conocimiento y la intuición no resultan suficientes.

Avalúos informales: Cuando compramos bienes de consumo, tomamos decisiones intuitivas que podemos llamar avalúos informales. Los análisis de mercado hechos por corredores y vendedores también pueden denominarse avalúos informales.

Como ejemplos tenemos:

1. Todos tenemos una idea aproximada de cuánto puede valer nuestra casa, sobre todo cuando tenemos la suerte de enterarnos en cuánto vendió el vecino. Automáticamente la comparamos con la nuestra y hacemos un cálculo intuitivo. A esto le llamamos "primer nivel de valuación" y el reporte es verbal.
2. Otra práctica común es la de contratar los servicios de un profesional inmobiliario, que se basa en la experiencia de los montos de cierre de las operaciones recientes para fijar un precio, el cual normalmente resulta adecuado. A este se lo conoce como "segundo nivel de valuación" y se basa en una combinación de conocimiento, experiencia e intuición.

Avalúo físico o directo: Este tipo de avalúos se refiere al valor físico material del inmueble; quiere decir: ¿Cuánto costaría volver a construir esa misma propiedad (valor nuevo de reposición), y aplicándole los deméritos y castigos, debidos a la vida consumida del inmueble, a través de los años, el grado de mantenimiento que se le ha efectuado, etcétera, ¿Cuánto valdrá en ese instante esa propiedad como está (valor neto de reposición)

Existiendo métodos científicos exactos para calcular este valor, sin embargo es fundamental considerar la Ley de Oferta y Demanda; y aquí es donde se crea una gran confusión ya que si se efectúa un avalúo técnico, "Físico o Directo", el público cree que se va a vender exactamente en ese valor, lo cual en la mayor parte de los casos no es cierto. Existen algunos valuadores, no muy calificados que sin tener los conocimientos suficientes ni las licencias correspondientes, realizan este tipo de avalúos dando como resultado precios fuera de la realidad, desorientando al público y causando confusión. Por eso es muy importante que este tipo de avalúos sea hecho por un experto en la materia, cualidad que tampoco va a ser del asesor inmobiliario.

Es importante destacar también que comúnmente, a los avalúos se dan muy diversos nombres, en función de quien lo va a utilizar o para los fines que se requiere; así tenemos:

Avalúo por capitalización de rentas: Son elaborados analizando la renta que se podría pagar por el inmueble en cuestión, capitalizándolo con un porcentaje que

es el resultado del tipo de propiedad, la edad, el estado de conservación, la facilidad de rentar, el porcentaje que pagan los bancos por tener dinero depositado, la inflación, la plusvalía, deméritos, etcétera, y se obtiene un valor de dicha propiedad efectuando un análisis matemático de los factores antes mencionados.

Avalúos Comerciales: Son aquellos que analizan el avalúo físico, el avalúo por capitalización de rentas, la Ley de Oferta y Demanda; es decir “el valor del mercado”, que quiere decir ¿Cuánto estaría dispuesto el público a pagar por dicha propiedad de acuerdo con las condiciones de Ley de Oferta y Demanda en este momento?. Bajo estas consideraciones, se estarían tomando en cuenta variables como la inflación, el exceso de propiedades, la falta de propiedades, los créditos, la devaluación, etcétera.

Este sería un avalúo completo, pues contempla los diferentes tipos de valores antes descritos, ya que en épocas de mucha bonanza, puede uno obtener más dinero que el valor físico directo, pero en épocas de crisis financieras, de alta inflación, etcétera, muchas veces el valor que obtenga por dicha propiedad es menor, ya que incluye la Ley de Oferta y Demanda.

Los fines en los que se utiliza este tipo de avalúo, entre otros serían:

- Compra y venta;
- Financiamiento;
- Arrendamiento;
- Administración;
- Seguros;
- Remodelación y desarrollo;
- Viabilidad y estudios para el mayor y mejor uso;
- Ejercicio de opciones de compra y arrendamiento.

Avalúos bancarios: Son aquellos que se utilizan principalmente para aquellas personas a las que se les ha otorgado un crédito hipotecario de las diferentes instituciones financieras.

Avalúos Municipales: Son aquellos que realizan las Municipalidades de cada Cantón con la finalidad de determinar la base sobre la cual se calculará el Impuesto Predial anual y otros tipos de impuestos.

Avalúo para dación en pago: Son tasaciones que se realizan a efectos de que las instituciones financieras acreedoras puedan recibir los inmuebles de sus deudores como pago a sus obligaciones; en estos casos existe un avalúo comercial, castigado o descontado por un porcentaje determinado en función de la urgencia de realizar los mismos, es decir un descuento.

Avalúos Fiscales: Son aquellos que se realizan básicamente para la consecución de operaciones o transacciones legales como son:

- Expropiación;
- Impuestos a la propiedad catastral y casos fiscales;
- Impuestos al patrimonio inmobiliario o herencia e impuesto a la donación;
- Impuesto sobre la renta (perdida por siniestro, depreciación y reporto de ganancia de capital);
- Acciones legales personales y corporativas;
- Disoluciones maritales y de sociedades;
- Demandas de inquilinos con caseros y daños a la propiedad;
- Embargos hipotecarios;
- Liquidaciones de compañías fusiones y bancarrotas;
- Garantía por depósito en fianza;
- Juicios de intestado, testamentarios, etc.
- Juicios civiles y mercantiles.

Sin embargo de lo descrito brevemente en líneas anteriores, un avalúo no debería tener clasificaciones, un bien vale lo que vale, y no puede tener varios valores o precios en función del uso que se quiera dar.

Para la valoración de los inmuebles se deben considerar entre otros, los siguientes factores:

Ubicación del inmueble: Es la plusvalía que tenga la zona donde se localice el inmueble, puede ser una zona popular, de interés medio, semiresidencial, o residencial según sea el caso. Así como también si se encuentra en una zona comercial o de oficinas importantes; o talvez en zonas de desarrollo industrial, agrícola, turístico, etc.

Edad del inmueble: Se refiere al periodo transcurrido entre la terminación de obra y la fecha en la cual se realiza el avalúo.

Estado de conservación del inmueble: Se refiere al mantenimiento que se le ha dado al inmueble en el transcurso del tiempo para conservarlo en condiciones óptimas de habitabilidad y comodidad para el propósito para el cual fue construido. Esta variable también es de fundamental importancia para bienes rurales en los que existen plantaciones y obras de infraestructura dentro del predio (vías internas, canales de riego y drenaje, maleza, pasto, etc.).

Acabados del inmueble: Considera los elementos utilizados en la construcción y acabados, como losetas cerámicas, azulejos, pastas texturizadas, maderas, etc., utilizadas en pisos, aplanados, plafones, etc., del inmueble que pueden ser de calidad óptima, de mediana calidad o de calidad económica, que influyen de una manera sobresaliente en los valores concluyentes o finales del inmueble.

Importancia de los avalúos

La ejecución de los avalúos, especialmente formales requiere de conocimientos especializados de parte del evaluador.

Un asesor inmobiliario debe tener conocimientos sobre avalúos para dar una opinión (avalúo informal), pero de ninguna manera como sustento para:

1. Compra -venta o enajenación
2. Aseguramiento
3. Crédito
4. Proyectos de inversión

5. Liquidación de Sociedades
6. Aspectos legales
7. Corretajes
8. Reexpresión de estados financieros

MÓDULO 2.- FINANCIERO

OBJETIVOS:

- Aplicar fórmulas elementales de finanzas, como tasa de interés compuesta, valor presente, valor futuro, anualidades,
- Analizar Interpretar la información contable básica;
- Aplicar los principales tipos de garantías en las transacciones inmobiliarias.

Dentro de este eje consideramos que deberían tratarse las siguientes asignaturas:

- a) Finanzas para inmobiliarios;
- b) Contabilidad para inmobiliarios;
- c) Garantías inmobiliarias.

a) FINANZAS PARA INMOBILIARIOS:

- Aplicar las fórmulas y preceptos financieros para orientar una adecuada negociación.

En el mercado inmobiliario, es de vital importancia el manejo de ciertas variables financieras que parten del concepto de “el valor del dinero en el tiempo”, que a su vez tiene dos componentes fundamentales que son: la tasa de interés (el valor del dinero); y, el tiempo.

Se parte del hecho de que \$1.000 hoy no tienen el mismo valor adquisitivo que \$1.000 después de un año.

Bajo este concepto se analizarán la tasa de interés con todos sus subdivisiones y aplicaciones:

- Interés simple

- Interés compuesto
- Periodos de capitalización: anual o mas de una vez por año;
- Tasa de interés activa, pasiva
- Tasa de interés nominal y real
- Valor presente,
- Valor futuro
- Tasa interna de retorno
- Valor actual neto;
- Anualidades,
- Anualidades ordinarias
- Anualidades pagaderas.

Adicionalmente y como parte fundamental del análisis financiero para un asesor inmobiliario debería considerarse la revisión del Flujo de Caja.

Flujo de caja es un estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Un Estado de Flujos de Efectivo es de tipo financiero y muestra entradas, salidas y cambio neto en el efectivo de las diferentes actividades de una empresa durante un período contable, en una forma que concilie los saldos de efectivo inicial y final.

El flujo de caja es un instrumento de vital importancia para cualquier persona y mucho mas para una empresa, este permite una administración de los recursos en efectivo, de manera que se pueda planear un horizonte de ingresos y de gastos y definir de alguna manera la factibilidad o no de adquirir nuevas obligaciones.

Obviamente, con un estado de efectivo no se puede avisorar ni sustentar eficientemente la asunción de obligaciones a largo plazo.

Juntos, el efectivo y los valores negociables sirven como una reserva de fondos, que se utiliza para pagar cuentas conforme éstas se van venciendo y además para cubrir cualquier desembolso inesperado.

b) CONTABILIDAD PARA INMOBILIARIOS

OBJETIVO

- Interpretar la información contable básica para la toma de decisiones.

La contabilidad es un conjunto coordinado de procedimientos y técnicas que permiten registrar periódica y cronológicamente las operaciones de un ente y generar reportes con información que permita y posibilite una adecuada toma de decisiones.

La información contable debe atender a situaciones del pasado, del presente y del futuro.

- Del pasado, por que sirven de base para las comparaciones que permiten que permiten determinar los vaivenes y la situación de la organización en épocas distintas.
- Del presente, porque va indicando la calidad y la dirección del desarrollo de los acontecimientos, marca la realidad concreta a la fecha.
- Del futuro porque sin descuidar lo que pasa hoy, permite poner un ojo en el mañana y gerenciar con anticipación.

Uno de los objetivos de la contabilidad es suministrar información de la situación económica y financiera de la empresa, necesaria para conocer el patrimonio de las mismas y ejercer un control sobre ellas. De acuerdo a eso podemos resumir sus objetivos:

- Medir los recursos;
- Reflejar los derechos de las partes;
- Medir los cambios de los recursos y de los derechos;
- Determinar los periodos específicos de dichos cambios;
- Tener la información usando la unidad monetaria como común denominador;
- Controlar las propiedades de la entidad;
- Programar el uso que se de a estas propiedades.

Resultaría difícil el manejo y administración de una organización que no maneje un sistema de contabilidad ya que:

- Sirve de instrumento de dirección control de la actividad financiera;
- Permite programar y planificar las actividades económico financieras;
- Permite un mejor desarrollo de los entes económicos individuales haciendo uso de los efectos positivos que brinda las leyes económicas.
- Contribuye al servicio social que resta la empresa y por ende actúa como instrumento de justicia social.

La contabilidad se sustenta en el cumplimiento de ciertas normas o reglas denominadas "Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados", que son pautas a seguir en el reconocimiento, la valoración y el registro de las operaciones.

Cada principio tiene una importancia fundamental, dependiendo del tipo de negocio u operación; sin embargo existen otros que son aplicables en todo momento y son el sustento de la operatividad contable, nos referimos al principio de la "partida doble", enunciado que señala que en términos monetarios lo que entre tiene que ser igual a lo que sale; o el debe tiene que ser igual al haber.

c) GARANTÍAS INMOBILIARIAS

OBJETIVOS

- Orientar al cliente sobre la conveniencia, factibilidad, costo y otros elementos que conlleva la implementación de una u otra garantía inmobiliaria.

Las transacciones inmobiliarias de compra venta ocasionalmente son en efectivo o al contado; pero por lo general son transacciones a crédito o con financiamiento, sea este directo (proporcionado por el vendedor) o a través de instituciones financieras.

Cuando las operaciones son con financiamiento, todas estas incluyen una garantía de un bien raíz, que por lo general son los inmuebles que se están transando. El tipo de garantías van desde las más blandas como Reserva de

dominio, es decir que el comprador no puede disponer del bien para la venta sino hasta después de haber cancelado la obligación y levantado esta limitante.

En otras circunstancias y en la mayoría de los casos, el inmueble transado se grava con Hipoteca a favor del vendedor, lo que significa que si bajo ciertas circunstancias, en especial de incumplimiento de pagos, mediante un proceso legal, el inmueble podría pasar a manos del beneficiario de la hipoteca. Quizás esta es la diferencia fundamental con la reserva de dominio.

En la actualidad, el nivel de exigencia de las garantías se ha incrementado y ha entrado en auge un nuevo tipo de garantía denominado el Fideicomiso inmobiliario.

HIPOTECA

Siendo este un tema financiero o un medio para garantizar la consecución de un financiamiento, es también un tema eminentemente legal; tanto es así que el Código Civil Ecuatoriano, bajo el Título XXXVI, trata todo el tema relacionado con LA HIPOTECA; en los artículos 2309 y subsiguientes describe ampliamente desde el punto de vista legal esta figura.

“Hipoteca es un derecho de prenda, constituido sobre inmuebles que no dejan por eso de permanecer en poder del deudor.”²⁰

Art. 2311.- La hipoteca deberá otorgarse por escritura pública, o constituirse por mandato de la ley en los casos por ella establecidos. Podrá ser una misma la escritura pública de la hipoteca y la del contrato a que accede.

Art. 2312.- La hipoteca deberá, además, ser inscrita en el registro correspondiente. Sin este requisito, no tendrá valor alguno, ni se contará su fecha sino desde la inscripción.

Art. 2313.- Los contratos hipotecarios celebrados en nación extranjera surtirán efecto, con respecto a los bienes situados en el Ecuador, con tal que se inscriban en el registro del cantón donde dichos bienes existan.

²⁰ Código civil ecuatoriano, Art.2309

Art. 2314.- Si la constitución de la hipoteca adolece de nulidad relativa, y después se valida por el transcurso del tiempo o la ratificación, la fecha de la hipoteca será siempre la fecha de la inscripción.

Art. 2315.- La hipoteca podrá otorgarse bajo cualquiera condición, y desde o hasta cierto día. Otorgada bajo condición suspensiva o desde día cierto, no valdrá sino desde que se cumpla la condición o desde que llegue el día; pero cumplida la condición o llegado el día, su fecha será la misma de la inscripción. Podrá, asimismo, otorgarse en cualquier tiempo antes o después de los contratos a que acceda, y correrá desde que se inscriba. La hipoteca podrá, en consecuencia, asegurar todas las obligaciones que el deudor tenga o pueda tener a favor del acreedor hipotecario.

Art. 2316.- No podrá constituir hipoteca sobre sus bienes, sino la persona que sea capaz de enajenarlos, y con los requisitos necesarios para la enajenación. Pueden obligarse con hipoteca los bienes propios, para seguridad de una obligación ajena; pero no habrá acción personal contra el dueño, si éste no se ha sometido expresamente a ella.

Art. 2317.- El dueño de los bienes gravados con hipoteca podrá enajenarlos o hipotecarlos, no obstante cualquiera estipulación en contrario.

Art. 2318.- El que sólo tiene sobre la cosa que se hipoteca un derecho eventual, limitado o rescindible, no se entiende hipotecarla sino con las condiciones y limitaciones a que está sujeto el derecho, aunque así no lo exprese.

Art. 2320.- La hipoteca no podrá tener lugar sino sobre bienes raíces que se posean en propiedad o usufructo, o sobre naves. Las reglas particulares relativas a la hipoteca de las naves pertenecen al Código de Comercio.

Art. 2321.- La hipoteca de bienes futuros sólo da al acreedor el derecho de hacerla inscribir en cuanto a los inmuebles que el deudor adquiera en lo sucesivo y a medida que los adquiera.

Art. 2322.- La hipoteca constituida sobre bienes raíces afecta a los muebles que por accesión a ellos se reputan inmuebles según el Art. 588; pero deja de afectarlos desde que pertenecen a terceros.

Art. 2323.- La hipoteca se extiende a todos los aumentos y mejoras que reciba la cosa hipotecada.

Art. 2324.- También se extiende la hipoteca a las pensiones devengadas por el arrendamiento de los bienes hipotecados, y a la indemnización debida por los aseguradores de los mismos bienes.

Art. 2326.- El acreedor hipotecario tiene para hacerse pagar con las cosas hipotecadas los mismos derechos que el acreedor prendario sobre la prenda.

Art. 2330.- La hipoteca da al acreedor el derecho de perseguir la finca hipotecada, sea quien fuere el que la posea, y a cualquier título que la haya adquirido.

De los artículos transcritos se desprende que sobre esta figura existen una serie acciones que a nuestro juicio son eminentemente jurídicos, pero que obviamente deben ser de conocimiento indispensable del asesor inmobiliario como medio de garantizar los créditos.

FIDEICOMISO

El Fideicomiso mercantil es una figura legal que está en auge actualmente y se aplica para reforzar las garantías sobre créditos básicamente para transacciones inmobiliarias, aunque en el marco jurídico esto sea ilegal ya que no pueden existir doble garantía, es decir hipoteca y fideicomiso o Pagaré y fideicomiso.

El fideicomiso mercantil se sujeta a las disposiciones de la Ley del Mercado de Valores.²¹

Como indica el Código Civil ecuatoriano, el Fideicomiso mercantil se encuentra ampliamente regulado por la Ley de mercado de valores y vigilado por la Superintendencia de Compañías.

La Ley de mercado de valores, bajo el título XV, en sus artículos 109 y subsiguientes trata del Fideicomiso Mercantil y del Encargo Fiduciario y establece las pautas que deben seguirse en este tipo de operaciones.

Por el contrato de fideicomiso mercantil una o más personas llamadas constituyentes transfieren, de manera temporal e irrevocable, la propiedad de

²¹ Código civil ecuatoriano, Art. 777

bienes muebles o inmuebles corporales o incorporeales, que existen o se espera que existan, a un patrimonio autónomo, dotado de personalidad jurídica para que la sociedad administradora de fondos y fideicomisos, que es su fiduciaria y en tal calidad su representante legal, cumpla con las finalidades específicas instituidas en el contrato de constitución, bien en favor del propio constituyente o de un tercero llamado beneficiario.

El patrimonio autónomo (derechos y obligaciones) afectados a una finalidad y que se constituye como efecto jurídico del contrato, también se denomina fideicomiso mercantil; así, cada fideicomiso mercantil tendrá una denominación peculiar señalada por el constituyente en el contrato a efectos de distinguirlo de otros que mantenga el fiduciario con ocasión de su actividad.

Cada patrimonio autónomo (fideicomiso mercantil), está dotado de personalidad jurídica, siendo el fiduciario su representante legal, quien ejercerá tales funciones de conformidad con las instrucciones señaladas por el constituyente en el correspondiente contrato.

El patrimonio autónomo (fideicomiso mercantil), no es, ni podrá ser considerado como una sociedad civil o mercantil, sino únicamente como una ficción jurídica capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones a través del fiduciario, en atención a las instrucciones señaladas en el contrato²²

El art. 113 habla de los costos e indica que la transferencia a título de fideicomiso mercantil no es onerosa ni gratuita ya que la misma no determina un provecho económico ni para el constituyente ni para el fiduciario y se da como medio necesario para que éste último pueda cumplir con las finalidades determinadas por el constituyente en el contrato. Consecuentemente, la transferencia a título de fideicomiso mercantil está exenta de todo tipo de impuestos, tasas y contribuciones ya que no constituye hecho generador para el nacimiento de obligaciones tributarias ni de impuestos indirectos previstos en las leyes que gravan las transferencias gratuitas y onerosas.

²² Ley de Mercado de Valores, art. 109

La transferencia de dominio de bienes inmuebles realizada en favor de un fideicomiso mercantil, está exenta del pago de los impuestos de alcabalas, registro e inscripción y de los correspondientes adicionales a tales impuestos, así como del impuesto a las utilidades en la compraventa de predios urbanos y plusvalía de los mismos. Las transferencias que haga el fiduciario restituyendo el dominio al mismo constituyente, sea que tal situación se deba a la falla de la condición prevista en el contrato, por cualquier situación de caso fortuito o fuerza mayor o por efectos contractuales que determinen que los bienes vuelvan en las mismas condiciones en las que fueron transferidos, gozarán también de las exenciones anteriormente establecidas. Estarán gravadas las transferencias gratuitas u onerosas que haga el fiduciario en favor de los beneficiarios en cumplimiento de las finalidades del contrato de fideicomiso mercantil, siempre que las disposiciones generales previstas en las leyes así lo determinen.

Se prohíben los encargos fiduciarios y fideicomisos mercantiles secretos, esto es aquellos que no tengan prueba escrita y expresa respecto de la finalidad pretendida por el constituyente en virtud del contrato, sin perjuicio de la obligación de reserva del fiduciario en atención a características puntuales de determinadas finalidades así como a los negocios finales de estos contratos.

Los fideicomisos como se indica no tienen costos por el lado de la transferencia de dominio; sin embargo existen otros costos que demandan la elaboración o estructuración del fideicomiso; la administración, manejo u operación del Fideicomiso en sí; y, finalmente por la liquidación de este instrumento jurídico.

MÓDULO 3.- LEGAL

OBJETIVO

- Interpretar adecuadamente la normativa básica que rige la actividad inmobiliaria.

Un asesor inmobiliario que no conozca y sepa interpretar adecuadamente un contrato o la aplicación de una ley vinculada con el mercado inmobiliario podrá dar asesoría en este mercado; pero ésta estaría limitada; pues el mercado

inmobiliario involucra una serie de trámites relacionados con aspectos legales, así como una serie de disposiciones normativas que son de cumplimiento obligatorio.

No se trata de ninguna manera hacer del asesor inmobiliario un profesional en materia de derecho, pero si se trata de que su desempeño no se vea limitado y conozca cómo deben manejarse ciertos procesos y trámites jurídicos.

Entre los diferentes campos relacionados con materia inmobiliaria y que tienen que ver directamente con el marco jurídico tenemos:

- Contratos públicos y privados de arrendamiento para vivienda;
- Contratos públicos y privados de arrendamiento comercial e industrial;
- Administración inmobiliaria;
- Ley de propiedad horizontal;
- Reglamento de propiedad horizontal;
- Reglamento de copropietarios;
- Procesos de desocupación;
- Actas de entrega recepción de inmuebles;
- Notificaciones de desocupación y cobros de cánones;
- Resciliación de contratos inmobiliarios;
- Contrato de Comodato
- Contrato de Leasing
- Inscripción en el Registro de la Propiedad;
- Cláusula Comisión de inmobiliaria
- Limitaciones de dominio inmobiliario;
- Ordenanzas sobre uso y ocupación de suelos.

Entre estas las más relevantes serían las relacionadas con:

- Transferencias de dominio, incluyendo inscripción en el registro de la propiedad;

- Cómo y dónde obtener las certificaciones sobre limitaciones al uso y dominio del inmueble con la finalidad de determinar si el bien es susceptible de de arriendo o venta;
- Ley de corredores de bienes raíces;
- Cuáles deben ser las alternativas para manejar la comercialización de inmuebles alquilados para vivienda o comerciales, con escritura pública o mediante contratos privados.
- Conocer cuales debe ser las limitaciones, obligaciones y derechos en los inmuebles sometidos a régimen de propiedad horizontal.

MÓDULO 4.- COMERCIALIZACIÓN INMOBILIARIA

OBJETIVO

- Aplicar herramientas y técnicas para la promoción y comercialización inmobiliaria.

Dentro de este eje pueden ubicarse las técnicas o recursos peculiares de los que se vale un vendedor:

- Marketing inmobiliario;
- Publicidad inmobiliaria;
- Servicio al cliente.
- Técnicas de Ventas

En el mercado inmobiliario, al igual que en cualquier negocio, un producto que no se oferta o no se exhibe, es un producto que difícilmente se venda; consecuentemente, los bienes inmuebles, así como el servicio que ofrece el asesor inmobiliario son susceptibles y sensibles a estrategias de mercadeo y comercialización.

El marketing cumple funciones claves en la consecución del objetivo de todo negocio: “vender o colocar un producto o servicio”.

Las funciones principales del marketing según Philip Kotler son:

- Investigación de mercado: le permite al empresario, al vendedor, al comerciante definir con menor incertidumbre el mercado potencial en donde colocará su bien o servicio.
- Publicidad: Medio a través del cual el oferente del bien o servicio pone en conocimiento del mercado, se posiciona, crea la necesidad y crea la demanda en algunos casos.
- Promoción: estrategia mediante la cual se atrae a los consumidores o demandantes de los servicios.
- Gestión de Ventas:
 - Gestión y manejo de las bases de datos
 - Gestión de relaciones con clientes
- Manejo de sistemas de medición de la rentabilidad
- Relaciones Públicas

Kotler enumera los errores más comunes que cometen las empresas en sus iniciativas y estrategias de marketing.

- No están suficientemente enfocadas en el mercado o impulsadas por los clientes;
- No entienden a fondo a los clientes a quienes se dirigen;
- No hacen un adecuado análisis de los competidores;
- No realizan un manejo apropiado de las relaciones con los grupos que tienen intereses en juego en la compañía;
- Tienen fallas en la detección de nuevas oportunidades;
- Sufren de deficiencias en la detección de nuevas oportunidades;
- No ajustan de manera precisa las políticas de productos y servicios;
- Adolecen de deficiencias en las capacidades de comunicación y creación de marcas;

- Carecen de la organización necesaria para poner en marcha campañas efectivas y eficientes;
- No aprovechan las ventajas que ofrecen la tecnología.

Una persona se convierte en vendedor (de bienes o servicios) por varias razones: Por convicción (que es la menos común) y por desesperación.

Se dice que por convicción es la menos común de las razones por las cuales una persona se convierte en vendedor ya que rara es la persona que nace para ello y que por voluntad y vocación decida optar por ese camino.

Es por desesperación que generalmente una persona se dedica a vender; porque su situación laboral tiene limitaciones, no ofrece atractivos, alternativas, etc.

Sin embargo de lo anterior, la actividad del vendedor, del asesor siendo una actividad que requiere esfuerzo y dedicación; ingenio y perseverancia, es una profesión más que debe ser valorada como las teclas de una maquina de escribir. Una sola de las teclas deja de funcionar y los mensajes serán ilegibles.

Pero, también debe ser conciente quien acepta entrar al mundo de las ventas, que ser vendedor es aceptar el compromiso a mantenerse en la única constante del mundo actual: EL CAMBIO, el mismo que se consigue con la capacitación permanente.

Como se indicó en algunos acápites de este trabajo, la satisfacción del cliente es el pilar fundamental y el objetivo básico de cualquier organización o negocio; pues su éxito o fracaso depende cuán capaces seamos de satisfacer o resolver totalmente las necesidades, expectativas, dudas o aspiraciones de los clientes.

Cabe señalar que la satisfacción del cliente no solamente es generada por los atributos del producto o servicio, sino también están complementados en mayor o menor medida por la imagen del proveedor, de sus conocimientos del producto que ofrece, del servicio y atención pre venta y post venta, etc. Si a este mismo tema lo vemos desde el punto de vista de los costos, nos referiremos no solamente al valor monetario del bien o servicio sino también el tiempo, la

energía y los costos "psicológicos" que invertirá el comprador para la adquisición del bien.

Por tal razón, al evaluar el valor total (que debe ser el mayor) y el costo total para el cliente (que debe ser el menor) de un producto, se obtiene el valor proporcionado al cliente que se entiende como la "utilidad" que consigue el consumidor y que lo impulsará a adquirir determinado producto.

Un cliente siempre se sentirá satisfecho si sus expectativas han sido cumplidas a cabalidad; por lo tanto, el compromiso del proveedor debe ser el hacer que las expectativas que se crearon de algún producto o servicio sean satisfechas en su totalidad. En este ámbito podríamos involucrar un eje fundamental que debe guiar toda relación humana y comercial, que es la ETICA ya que muchas veces se promete el cielo y la tierra si se adquiere determinado bien, pero luego, con el producto en la mano con los peores sentimientos descubrimos que fuimos engañados y nuestros deseos no se cumplieron ya que no tenía la garantía, los atributos, las características, el servicio post venta, repuestos, etc., que fueron ofertados, lo cual conducirá a que el cliente nunca más vuelva a contar entre sus proveedores de bienes o servicios y nuestra imagen quede totalmente depreciada.

Para el vendedor profesional o con conocimiento de lo que hace, el tiempo es su recurso más preciado; consecuentemente, debe buscar el mercado adecuado; ej. Si buscamos vender un departamento o villa, debemos saber a quién se lo vamos a vender. El número de ventas cerradas con respecto al número de cotizaciones realizadas es un primer parámetro de desempeño.

Como se ha indicado anteriormente para vender algo, primero debemos conocer nuestro producto; enlistar las características que tiene la villa o departamento y los beneficios potenciales que se obtienen de él. Después se debe definir el perfil de una persona o empresa que demande ese tipo de inmuebles. Con estas listas se debe elaborar una nueva "lista de verificación" o checklist para saber que prospectos será más factible que le compren.

La lista de verificación deberá contener datos como capacidad económica, nivel de ingresos, tipo de actividad que realiza, tipo de problemas, número de miembros de la familia, tiene o no vivienda propia, edad.

La ventaja de la lista de verificación es lograr un mayor aprovechamiento del tiempo, además de tener más ventas. Es mejor invertirle un poco de tiempo a la calificación de los prospectos para que estos tengan más probabilidades de comprar, así tendremos más tiempo para atender a nuestros clientes y venderles más.

Finalmente un detalle de administración de ventas muy importante es llevar un registro con esta calificación de los clientes y anotar todo lo que le parezca relevante para lograr la venta. También resulta útil graficar el número de contactos que se hace por día, el número de cotizaciones que entrega y el número de ventas que cierra, esto le dará un parámetro para saber cuanto tiene que trabajar y si su calificación de prospectos está funcionando o no.

MÓDULO 5.- VALORES

OBJETIVO

- Actuar bajo principios de respeto, fidelidad y profesionalismo con el cliente.

Uno de los aspectos muy poco considerados por los oferentes de bienes y servicios, pero muy valorados por el cliente, se relaciona con el tema valores; entre los cuales está la ética, que siendo un fenómeno subjetivo, no cuantitativo, tiene muchísimo peso en las relaciones personales y profesionales.

La ética es un pilar fundamental en el cual descansa o se edifica una relación honesta, duradera y confiable.

“No hagas a otros lo que no quieres que te hagan a ti”

Dentro de este campo se podrían tratar muchísimos elementos, por ej. Como puede un vendedor considerarse como tal si no conoce lo que vende?; cómo puede un asesor inmobiliario orientar la decisión de compra o de venta de manera adecuada si no cuenta con la suficiente capacidad para analizar e interpretar la

información; o en su defecto no cuenta con la suficiente información respecto al inmueble materia de compra o venta?

Cómo puede un evaluador actuar con honestidad si sus honorarios están en función del avalúo?

Todas estas preguntas a nuestro juicio caen en el campo de los valores y de la ética. De ninguna manera pretendemos generalizar un comportamiento anti ético o inmoral de las personas; sin embargo, la tendencia general de los actos justamente está reñida con esta práctica sana del quehacer diario. Una persona debe ser y actuar de manera imparcial, objetiva; inclusive y especialmente cuando sus intereses personales estén en juego.

Como un ejemplo típico de inmoralidad o actitud antiética de un asesor inmobiliario se manifiesta cuando quiera intermediar en una venta o compra de un inmueble cuando no se tomó la molestia y no invirtió ni siquiera 30 minutos en cerciorarse de las cualidades y atributos de su producto.

Otra actitud reñida con la ética y la moral estaría dada en el sentido de “cruzarse” en negocios de otros asesores ya sea desprestigiando a aquellos o regateando sus honorarios.

La sociedad actual está altamente corrompida, de manera que lamentablemente en algunos procesos este fenómeno se ha institucionalizado y la sociedad ha aceptado esto como un hecho “casi” normal.

La ética es la reflexión filosófica sobre el fenómeno moral, es decir, se ocupa de la reflexión sobre las conductas y prácticas humanas.

La moral por su parte es:

- La forma concreta de interactuar con el mundo en donde se plasman unos valores, unas normas, unos deberes y unos ideales circunscritos a un tiempo y a un espacio.
- El juicio y la práctica de lo que es justo o injusto, de lo que consideramos preferible o rechazable y bueno o malo en el convivir social.

- Es la decisión de los individuos y los grupos para actuar en una determinada forma.

La Ética empresarial es una estrategia de negocios en la que se adoptan compromisos y responsabilidades con las audiencias clave de la empresa y que concierne a sus relaciones internas y externas; es decir:

- Clientes,
- Proveedores,
- Acreedores,
- Poderes públicos,
- Comunidad.
- Empleados y
- Accionistas.

La ética es fundamental en los negocios porque....

- lo que se busca hoy no es ya la mera eficacia y la rentabilidad sino una conducta ética en los negocios; consecuentemente no puede haber un verdadero progreso sin un alto nivel de ética que va más allá de las exigencias legales para obtener *confianza*.
- se requiere restituir la *confianza* en las empresas y en las instituciones.
- estos negocios permiten el acceso al llamado *win win*.
- permite rearmar el futuro frente a la imagen tradicional de los negocios como inmorales.
- Induce a buscar el valor económico y financiero pero no a costa de lo que sea.
- confirma que tanto en política como en los negocios, el fin ya no justifica los medios.
- reafirma que los “contratos” sólo resultan creíbles en un clima de confianza.

La Moral en los negocios permite...

- buscar la adecuación de las aspiraciones individuales y del éxito colectivo en función de la competitividad.
- transformar en un medio económico y en un instrumento inédito de gestión.

Consecuentemente, se debe...

- Integrar de manera horizontal a los individuos en las empresas o negocios.
- Crear ideales, paradigmas, normas y consensos.
- Elaborar registros participativos en donde los sujetos se vivan como parte importante de la vida empresarial.
- Crear prácticas concretas ajustadas a la vida diaria como un "código de conducta" en donde todos estén involucrados y comprometidos.

La ética empresarial ha cobrado gran relevancia en nuestros días, la propia realidad política, económica y social la han generado. Los artículos sobre beneficios indebidos, sobornos, corrupción, privilegios, competencia desleal, productos en mal estado están dando lugar en muchos países europeos a demandar que de algún modo se ponga freno a estos y a otros problemas; la contaminación del medio ambiente y del planeta; marginados del desarrollo; seguridad de los productos y de los procedimientos; cuestiones sobre los límites de una competencia mundial implacable. Todo esto ha llevado a que en aquellos lugares donde la sociedad civil está configurada y posee fuerza, se demanden comportamientos éticos a las organizaciones empresariales ante este tipo de actuaciones que son consideradas inmorales e incluso escandalosas. Por otra parte han contribuido a que los empresarios sean cada vez más sensibles y receptivos ante estas demandas pues sin la confianza de la sociedad y la credibilidad empresarial cualquier organización se aboca, a corto o a largo plazo, al fracaso en el mercado.

Con la finalidad de conseguir que los miembros de una organización desarrollen su actividad bajo estándares de confianza, ética y moral se desarrollaron los llamados "códigos de conducta", los mismos que se basan en los siguientes principios fundamentales.

- Justicia;
- Verdad;
- Respeto;
- Tolerancia;
- Libertad;
- Responsabilidad;
- Honestidad;
- Bien social;
- Seguridad;
- Legalidad.

Estos principios o reglas deben ser observados por los miembros de la organización o a nivel individual y puestos en práctica con la propia institución, sus miembros, los proveedores, la competencia, los clientes, la comunidad y el medio ambiente o entorno.

En la práctica la ética empresarial se ve reflejada a través de una serie de documentos escritos que son la clave principal para institucionalizar la ética en la empresa y son el auténtico pilar sobre el que se construyen las políticas formales.

Un código de ética, que consiste en una declaración de principios y valores a ser observados por los miembros de una organización o por las personas, necesariamente debe contener al menos los siguientes enunciados:

1. Frente al Estado

- Contribuir con el cumplimiento de los fines del Estado a través del estricto cumplimiento de mis obligaciones en materia laboral, tributaria, administrativa, comercial y contractual.
- En caso de contratación con las entidades estatales, respetar los principios de transparencia, responsabilidad y economía y cumplir con la plenitud de los requerimientos del estatuto contractual de la administración pública.

- Suministrar información veraz y oportuna.
- Actuar con ética en los procesos de contratación directa, licitaciones y concursos y cumplir rigurosamente las obligaciones que de ellos deriven.
- Observar una actitud ética frente a los servidores públicos.

2. Frente a la comunidad en general

- Colaborar en la construcción participativa de una cultura ética.
- Contribuir al desarrollo económico con justicia social.
- Garantizar la prestación de bienes y servicios de la mejor calidad.
- Garantizar a los consumidores información suficiente y adecuada que les permita hacer efectivos sus derechos, en especial el de la libertad de elección.
- Cumplir con las condiciones de calidad e idoneidad de bienes y servicios.

3. Frente a los empleados

- Respetar la dignidad humana y los derechos inalienables de los subordinados y colaboradores.
- Remunerarlos con justicia y cumplir estrictamente con el reconocimiento y pago de sus prestaciones sociales, de salud, seguridad social y pensiones.
- Promover su desarrollo integral, capacitación y bienestar.
- Propiciar su promoción con base en méritos de trabajo.
- Crear condiciones dignas de trabajo.
- Divulgar los valores de una cultura ética al interior de la empresa.

4. Frente a la comunidad empresarial

- Obrar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones comerciales con los competidores.
- Concertar mecanismos de vigilancia y seguimiento para garantizar la transparencia de los procesos de contratación pública y privada.

- Apoyar la formación de una comunidad empresarial con valores éticos, consciente de su responsabilidad en la búsqueda de la justicia social.
- Cumplir las disposiciones que regulan la propiedad intelectual y velar por su observancia.
- Cumplir las disposiciones relativas al régimen de propiedad industrial.
- Cumplir las disposiciones legales y reglamentarias sobre pesos y medidas.
- Cumplir las disposiciones sobre promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas en los mercados nacionales.

5. Frente a los acreedores y proveedores

- Informar con veracidad sobre la situación económica y financiera de la empresa.
- Cumplir cabalmente con las obligaciones legales y contractuales.
- Abstenerme de la realización de actos ilegales o antiéticos en detrimento de terceros.
- Promover la creación de una cultura ética entre los acreedores y proveedores.

6. Frente al medio ambiente

- Utilizar dentro de las posibilidades técnicas y de mercado, tecnologías limpias que garanticen la conservación del ecosistema, y por tanto, abstenerme de utilizar indebidamente productos, procesos y tecnologías que de manera comprobada lesionen el medio ambiente.
- Adoptar mecanismos empresariales para el Desarrollo Humano Sostenible.
- Procurar la obtención de certificados de calidad del medio ambiente.

La ética empresarial debe ser considerada como una fuente de ventajas competitivas; debe apuntar a los siguientes beneficios:

- Mejora del desempeño financiero. Los entes que se ciñen a un código ético logran ser valorados por sus clientes y accionistas.

- Beneficia las ventas, la imagen y la reputación. La imagen ética fortalece la capacidad del ente para atraer clientes, los mejores profesionales, inversiones de capital y permite obtener el beneficio de la duda en tiempos de crisis.
- Fortalece la lealtad y el compromiso de los involucrados. Las personas que realizan sus actividades en un ambiente ético son más leales que aquellos que piensan que sus “proveedores de bienes o servicios” no son éticas.
- Disminuye la vulnerabilidad hacia boicots y grupos de presión. La asimilación de la ética en sus valores, puede ayudar a un ente en momentos de crisis para no sufrir gran daño en su credibilidad y reputación.
- Evita acciones administrativas y judiciales. Una conducta antiética puede incrementar multas, acciones judiciales, careos... etc.
- Evita pérdida de un negocio o un cliente. Las relaciones comerciales con clientes o proveedores que no mantienen una conducta ética puede concluir en el cese del negocio y el desprestigio en cadena.
- Reduce conflictos entre los miembros de la Organización o competidores.
- Supone un componente esencial de la calidad total.

MODULO 6.- TESIS

OBJETIVO

- Realizar un trabajo que consolide los conocimientos adquiridos.

Al finalizar el diplomado, el estudiante realizará un trabajo de investigación o un proyecto práctico que permita plasmar en éste los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas a lo largo del diplomado.

El proyecto será tutoriado por un profesor del área relacionada con el tema escogido.

2.5 SISTEMA DE EVALUACIÓN

Con la finalidad de conseguir mayor participación en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje y verificar la eficiencia del proceso, consideramos pertinente que el sistema de evaluación conste de dos ejes:

- Evaluación sistemática
- Evaluación final

La evaluación sistemática se dará dentro de cada módulo a criterio del profesor. Al terminar el módulo el estudiante realizará un proyecto que será considerado como la evaluación del módulo. Al concluir el diplomado el estudiante presentará un proyecto integrador de las materias del curso que será defendido ante un tribunal. Esta defensa será imprescindible para recibir el Certificado del Diplomado en Asesoría Inmobiliaria.

2.6 RECURSOS INVOLUCRADOS Y COSTOS ESTIMADOS

En la tabla 4 se detallan los recursos a utilizarse en el desarrollo del diplomado, tomando en cuenta que el módulo requeriría de 136 horas presenciales, con una carga mensual de 17 horas académicas.

TABLA 4

Total horas presenciales	136	
Total horas mensuales	17	
	Valor mensual	Valor por hora
Facilitadores	425.00	25.00
Sala	100.00	5.88
Luz	100.00	5.88
Agua	80.00	4.71
Teléfono	100.00	5.88
Publicidad	400.00	23.53
Diseño		
Prensa		

Tv y Radio		
Útiles de oficina	80.00	4.71
Material didáctico:	100.00	5.88
Marcadores		
Borradores		
Material impreso		
Material magnético		
Computadora	50.00	2.94
Infocus	40.00	2.35
Secretaria	200.00	11.76
Coordinador	400.00	23.53
Gastos incorporación		
Totales	2,075.00	122.06
Total 136 horas		16,600.00
Número Participantes	25	25,000.00
Costo por participante	1,000.00	

A estos costos habría que adicionar el rubro "Gastos por incorporación" de aproximadamente \$3.000,00.

2.7 VALIDACION DEL PROYECTO

Se aplicó un instrumento de validación (*Anexo 3*) a diferentes expertos en la materia con las siguientes preguntas:

- 1.- Los promotores y asesores inmobiliarios consideran necesario un Diplomado en Asesoría Inmobiliaria. ¿Cuál sería su criterio al respecto?
- 2.- Los encuestados indicaron que entre satisfacción del cliente y capacitación del asesor inmobiliario, existe una relación directa, lo cuál haría factible este Diplomado. ¿Qué opina Ud.?
- 3.- Considera Ud. que el mercado reconocería y valoraría los nuevos méritos de un asesor inmobiliario diplomado.?

4.- Las áreas académicas a reforzar serían: Avalúos Inmobiliarios, Finanzas para Inmobiliarios, Comercialización Inmobiliaria, Aspectos Legales relacionados con la actividad inmobiliaria y Valores. ¿Considera Ud. que con estos temas se capacitaría adecuadamente al asesor inmobiliario y por consiguiente se alcanzaría la satisfacción del cliente en las transacciones?

Arq. Silvia Nevarez, Directora de la Cámara de Construcción, Comisión Inmobiliaria.

1. "Indudablemente, se requiere con urgencia"
2. "Sí. Tiene que marchar indivisible. Es el objetivo fundamental"
3. "Por supuesto que sí"
4. "A la parte comercialización y finanzas se le debe dedicar más horas que a Avalúos"

Ing. Felipe Pezo, Director de la Cámara de Construcción, Comisión Inmobiliaria.

1. "Al ser el mercado mayor se vuelve más competitivo, debemos contar con personas más eficientes, preparadas para de esta forma cometer menos errores"
2. "Ayuda que una persona preparada de mejor servicio pero no necesariamente. Puede ser preparada pero no gustarle el trabajo"
3. "Sí, pero los márgenes son bajos. En el mercado hay más oferta que demanda pero necesariamente no puede haber aumento salarial"
4. "Debe darle más peso a la Comercialización y menos peso a Avalúos: Atención al Cliente, Servicio, Técnicas de Ventas. Se podría disminuir también el tiempo en Finanzas para incrementarlo en Comercialización"

Ing. Alfredo Gregor Delgado e Ing. Rafael Cuesta Alvarez, Directores

Ambos Ingenieros manifestaron que como existe una estrecha relación entre satisfacción del cliente y capacidad del asesor se debería incluir Relaciones

Públicas entre los temas. Con respecto a reconocerles económicamente por sus méritos manifestaron que esto también está en relación con la habilidad, efectividad y capacidad de desempeño del asesor. No basta tener más conocimientos.

Con relación a los módulos coincidieron que debe haber mas carga horaria de Comercialización. Hicieron hincapié en que los facilitares deben ser gente conocedora del medio, con gran experiencia y que el material de soporte sea referente a nuestro mercado. Es fundamental no basarse en textos extranjeros que casi nada aportarían a nuestro sistema “criollo – ecuatoriano”. Consideran que Ética, aunque este en último lugar del contenido, es fundamental y que debería ir primero pero que esto no es posible ya que no es el tema principal de este Diplomado.

Los Ingenieros Gregor y Cuesta consideran el siguiente orden en cuanto al contenido y peso horario: Comercialización, Legal, Avalúos y Ética.

De las *encuestas a los expertos* podemos concluir que vieron con agrado la creación de este Diplomado. Reconocieron que debe mejorarse el nivel de conocimientos de los asesores. Nos hicieron sugerencias en cuanto a qué áreas ellos consideran que deben tener mayor cantidad de horas por la naturaleza de la actividad del asesor. En cuanto al contenido manifestaron que estamos abarcando los puntos de mayor importancia pero, que debemos considerar también tratar el tema ambiental, que se nos ha escapado, ya que actualmente todo proyecto debe tener un estudio del impacto ambiental para ser aprobado.

2.8 FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

Como se detallado a lo largo del presente estudio, en el mercado existen aproximadamente 500 asesores inmobiliarios, de los cuales alrededor de 150 cuentan con formación académica y licencia profesional y los restantes 350 son el resultado de la práctica diaria.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas tanto a los asesores inmobiliarios cuanto a los promotores inmobiliarios, se deduce que

existe la apertura y el deseo de que se de este diplomado y habría a su vez la predisposición de participar en éste.

La mayoría de los corredores de bienes raíces son profesionales y cuentan con un certificado de tercer nivel.

Actualmente, un asesor inmobiliario percibe un honorario que oscila entre el 3 y el 6% del valor de la transacción (compra – venta), lo que significa un negocio atractivo, pero que a su vez necesita formación, conocimiento, dedicación, vocación y perseverancia. En otras palabras, se trata de una carrera con una perspectiva económica atractiva, que induciría a la capacitación de los actuales corredores de bienes raíces.

Con lo expuesto consideramos que el proyecto es factible de ejecutar, pues como se manifestó a lo largo de este documento, el mercado inmobiliario no tiene fronteras, es bien remunerado, requiere de conocimientos, habilidades, herramientas, respaldo profesional, etc., lo cual significa que un asesor inmobiliario que se identifique como tal, estará presto a capacitarse, a adquirir nuevos conocimientos y tener un nivel profesional competitivo.

Participación asegurada:

Todos los encuestados aspiran y desean obtener nuevos conocimientos que les permita desarrollar su actividad de una manera eficiente y hacer que el cliente se sienta satisfecho con su asesoría.

Si en la actualidad contamos con aproximadamente 150 asesores inmobiliarios licenciados, ello nos permite pensar que podríamos implementar al menos 4 módulos o cursos de 25 participantes cada uno.

Cumplimiento de requisitos:

Como se indicó, la mayoría de los actuales corredores de bienes raíces formales e informales son profesionales que cuentan con un título de tercer nivel, lo cual permitiría la ejecución del diplomado.

Factibilidad económica

Como se indicó en el numeral 2.4 que resumen los rubros y costos involucrados en el proyecto; y considerando el valor de matrícula por participante de \$1.000,00, tendríamos un saldo a favor de \$8.400,00 menos los gastos por incorporación de \$3.000,00, habría un saldo de \$5.400,00 por curso.

Consideramos que el valor por inscripción es bastante conservador, por lo que, por el lado económico el proyecto sería factible.

Proyección y sostenibilidad

El diplomado tendría opciones de mantenerse vigente por algunos periodos, considerando que el mercado que demandaría este sistema de capacitación es amplio.

Dado que un grupo de encuestados consideran que este evento debería dictarse como una carrera universitaria, a futuro podría considerarse ésta como una alternativa muy interesante.

Estrategia recomendada

Podría resultar aún mas exitoso el diplomado si luego de haber capacitado o diplomado a los actuales corredores de bienes raíces, se realiza un convenio con la Asociación de Corredores de Bienes Raíces del Guayas con la finalidad de licenciar a aquellos que contando con requisitos como experiencia en el mercado inmobiliario como corredores de bienes raíces, título de tercer nivel, al optar y aprobar este diplomado, puedan acceder a la licencia de corredor de bienes raíces.

Finalmente, este proyecto con ciertas modificaciones propias del sistema podría se acondicionado de manera que una Universidad pueda desarrollarlo como una carrera universitaria.

PARTE III CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Se ha evidenciado que la satisfacción del cliente está en función del nivel de conocimientos y formación del asesor inmobiliario;
2. De la investigación realizada se pudo inferir la existencia de un amplio mercado para el proyecto propuesto, que está deseoso de conocimientos y capacitación y que estarían dispuestos a ser parte del diplomado a implementarse.
3. Las perspectivas de acogida y vigencia del diplomado son reales, pues por lo analizado al iniciar el diplomado contaríamos con al menos 100 postulantes que como se indicó anteriormente podrían ser parte de 4 eventos de 25 participantes cada uno. A esta opción podríamos adicionar los posibles ajustes que puedan darse para diseñarla como carrera universitaria.
4. El Diplomado tendrá una duración de 336 horas divididas en 136 horas presenciales y 200 horas tutoriadas; y contemplará las siguientes áreas: Avalúos Inmobiliarios, Finanzas para Inmobiliarios, Comercialización Inmobiliaria, Aspectos Legales relacionados con la actividad inmobiliaria y Valores.
5. Por los antecedentes anotados a lo largo del presente trabajo, consideramos que la factibilidad del proyecto está dado en todo sentido.
6. La modalidad semipresencial del diplomado hará factible la participación de los corredores de bienes raíces sin sacrificar mayormente su tiempo laboral.
7. Como se indicó anteriormente el criterio de los expertos consultados ratificó la necesidad de buscar mecanismos que permitan dar mayor satisfacción al cliente, siendo uno de estos y quizás el de mayor importancia el relacionado con la capacitación del asesor inmobiliario.

RECOMENDACIONES

1. Obtener las autorizaciones de las instituciones y autoridades correspondientes.
2. Iniciar la promoción del diplomado mediante los diferentes medios de comunicación; y a través de los promotores inmobiliarios.
3. Acordar convenios con la Asociación de Corredores de Bienes Raíces del Guayas, de manera que los diplomantes no licenciados, luego de cumplir este evento puedan acceder a la licencia de corredor de bienes raíces.
4. A futuro debe analizarse la posibilidad de realizar ajustes a este proyecto y promoverlo como carrera universitaria.

BIBLIOGRAFIA

1. ALVAREZ, Rolando. Diplomado Superior en Diseño y Aplicación de Modelos Educativos, UTEG, Módulo Diseño Curricular de un Programa o Curso.
2. América Economía, enero 2000.
3. Asociación de Corredores de Bienes Raíces del Guayas.
4. BARBANCHO, Alfonso. Estadística Elemental Moderna, Editorial Ariel, 1980.
5. CASTAÑO, Rafael. El Paradigma de la Investigación Educativa. ISPETP. La Habana.(2000).
6. CHEVES, Osvaldo y otros. Teoría Contable, Ediciones Machi.
7. Código Civil del Ecuador.
8. Código de Comercio.
9. GITMAN & Laurence, Fundamentos de Administración Financiera, Editorial Harla, 1995.
10. GUSEINOV, Abdusalam. La Regla de Oro de la Moral, Editorial Progreso, Moscú, 1990.
11. JURAN, M. y Gryna M. Manual de Control de Calidad, Editorial McGraw Hill, 1993.
12. KOTLER, Philip, Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición.
13. Ley de Educación Superior del Ecuador.
14. Ley de Mercado de Valores del Ecuador.
15. Ley de Corredores de Bienes Raíces del Ecuador.
16. Reglamento a la ley de corredores de bienes raíces del Ecuador.
17. Recopilación bibliográfica del curso oficial básico de bienes raíces, Asociación de Corredores de Bienes Raíces del Guayas, junio del 2003.
18. Reglamento de Régimen Académico del CONESUP.
19. STONER, James. Administración, Editorial Pearson, 6ta. Edición.

20. VALIENTE, Pedro. Un modelo teórico – metodológico para la dirección de la superación postgraduada de docentes y directivos educacionales.
21. www.asociaciondeinmobiliariosecuador.com/acbrp/acbrp.asp?tema=cursos
22. www.camaracbr.or.cr/index.php?option=content&task=view&id=34
23. www.critica.com.pa/archivo/05052002/eco02.html
24. www.idieducation.com/courses/epcourses.asp?ProductID=13#
25. www.lexjuris.com/LEXMATE/profesiones/lex099.htm
26. www.pymerd.com/enlaces/cursos.php
27. www.solocursos.net/tasacion_de_bienes_raices_rurales-slccurso1114554.htm
28. www.uned.ac.cr/Dirextu/bienes/bienes.htm
29. ZAPATA, Pedro; Contabilidad General, 4ta. Edición, Biblioteca Contable, 1995.
30. STATON. Fundamentos de Marketing, Décima Edición.

ANEXOS

PROYECTO: DIPLOMADO EN ASESORÍA INMOBILIARIA

ENCUESTA A ASESORES INMOBILIARIOS

“La actividad de asesoría inmobiliaria requiere de una formación y conocimientos que permitan que tanto oferente, como demandante con la intervención del asesor inmobiliario tengan la certeza de haber realizado un buen negocio.”

1.- Es UD. un asesor inmobiliario licenciado?

2.- Cuántos años lleva como asesor inmobiliario?

3.- En qué ámbito inmobiliario Ud. se desempeña?

Público

Industrial

Privado

Comercial

Urbano

Vivienda

Rural

Otros

4.- Realizó el curso básico oficial para corredores de bienes raíces

SI

NO

5.- En qué institución realizó el curso: _____

6.- Hace qué tiempo lo realizó: _____

7.- Qué otros conocimientos relacionados con esta actividad ha recibido?

8.- En qué otra institución ha adquirido los conocimientos descritos anteriormente?

9.- Hace cuánto tiempo tomó algún curso, seminario u otro sobre materia inmobiliaria:

10.- Desearía UD. adquirir nuevos y mayores conocimientos para esta actividad?

SI

NO

11.- Considera UD. que estos nuevos y mayores conocimientos deben impartirse como:

Carrera universitaria Tecnología (3 años)

Profesional (5 años) Diplomado (8 meses)

12.- Qué asignaturas debería conocer el futuro asesor inmobiliario?

Administración inmobiliaria	
Avalúos inmobiliarios	
Costos inmobiliarios	
Matemática financiera aplicada al sector inmobiliario	
Administración de inmuebles en régimen de propiedad horizontal	
Leyes y ordenanzas municipales	
Investigación del mercado inmobiliario	
Proyectos inmobiliarios	
Comercialización inmobiliaria	
Promoción y publicidad inmobiliaria	
Actos y contratos inmobiliarios	
Contabilidad para inmobiliarios	
Cedulas hipotecarias	
Hipotecas	
Fiducia inmobiliaria	
Ética inmobiliaria	
Asesoría inmobiliaria	
Otros:	

13.- Si UD. considera que adicionalmente debe conocer otros tópicos, por favor describa a continuación:

14.- Que tiempo considera UD. que debería durar esta etapa académica?

Años ó Meses

15.- Le interesaría que adicional a esta fase, se promueva alguna especialidad?

SI NO

16.- Si UD. considera que si, podrían ser estas especialidades?

Avaluador urbano

Asesor financiero inmobiliario

Avaluador rural

Asesor legal inmobiliario

Avaluador agrícola

Otros

17.- Si UD. tiene otras opciones, por favor escriba a continuación:

18.- En su actividad como asesor inmobiliario, de los contactos con clientes, que porporción han concluido la negociación?

100%

75%

50%

menos del 50%

19.- A su juicio que factores incidirán en la no conclusión del negocio?

PROYECTO: DIPLOMADO EN ASESORÍA INMOBILIARIA

ENCUESTA A PROMOTORES INMOBILIARIOS

“La actividad de asesoría inmobiliaria requiere de una formación y conocimientos que permitan que tanto oferente, como demandante con la intervención del asesor inmobiliario tengan la certeza de haber realizado un buen negocio.”

1.- Su actividad inmobiliaria se centra básicamente para el sector

Público

Privado

2.- Está la comercialización de los inmuebles dentro de su actividad?

SI

NO

3.- Para la comercialización de los inmuebles, cuenta con asesores inmobiliarios?

SI

NO

4.- Sus asesores inmobiliarios cuentan con la formación académica y profesional?

SI

NO

5.- Cuando un cliente es atendido por un asesor inmobiliario, qué grado de satisfacción manifiesta?

Satisfecho

Medianamente satisfecho

Insatisfecho

7.- Considera Ud. que existe relación directa entre capacitación del asesor inmobiliario y la satisfacción del cliente?

SI

NO

Por qué?

6.- Le gustaría tener dentro de su recurso humano a asesores inmobiliarios académicamente formados?

SI

NO

8.- Que conocimientos debería tener un asesor inmobiliario?

Administración inmobiliaria	
Avalúos inmobiliarios	
Costos inmobiliarios	
Matemática financiera aplicada al sector inmobiliario	
Administración de inmuebles en régimen de propiedad horizontal	
Leyes y ordenanzas municipales	
Investigación del mercado inmobiliario	
Proyectos inmobiliarios	
Comercialización inmobiliaria	
Promoción y publicidad inmobiliaria	
Actos y contratos inmobiliarios	
Contabilidad para inmobiliarios	
Cedulas hipotecarias	
Hipotecas	
Fiducia inmobiliaria	
Ética inmobiliaria	
Asesoría inmobiliaria	
Técnicas de Ventas	
Productos bancarios inmobiliarios	
Otros:	

9.- Si Ud. considera que adicionalmente debe conocer otros tópicos, por favor describa a continuación:

10.- Que tipo de institución debería impartir esta formación?

Institutos de capacitación Colegio o gremio profesional
 Universidades Otros

11.-Cuál debería ser el período de formación del asesor inmobiliario?

Tecnología (3 años) Diplomado (8 meses)
 Profesional (5 años) Curso (2 meses)

12.- Que tiempo considera Ud. que debería durar esta etapa académica?

Años ó Meses

13.- Le interesaría que adicional a esta fase, se promueva alguna especialidad?

SI

NO

14.- Si UD. considera que si, podrían ser estas especialidades?

Avaluador urbano

Asesor financiero inmobiliario

Avaluador rural

Asesor legal inmobiliario

Avaluador agrícola

Otros

15.- Si Ud. tiene otras opciones, por favor escriba a continuación:

PROYECTO: DIPLOMADO EN ASESORÍA INMOBILIARIA

ENCUESTA A EXPERTOS INMOBILIARIOS

Estimado señor: Estamos interesados en validar el proyecto de un diplomado en asesoría inmobiliaria por lo que le solicitamos sus valiosos criterios y comentarios respecto a algunas inquietudes.

1. Tanto los promotores inmobiliarios, cuanto los asesores inmobiliarios consideran imprescindible un evento de superación profesional tipo diplomado. Cual sería su criterio al respecto?

2. Los encuestados manifestaron que ente satisfacción del cliente y capacitación del asesor inmobiliario, existe una relación directa y estrecha, lo cual haría factible este diplomado. Que opina Ud.?

3. Considera ud. que el mercado reconocería y valoraría los nuevos méritos de un asesor inmobiliario diplomado?

4. Los ámbitos que requerirían reforzamiento académico serían: Avalúos inmobiliarios, Finanzas para inmobiliarios, Comercialización Inmobiliaria, Aspectos legales relacionados con la actividad inmobiliaria y Valores. Considera Ud. que con estos temas se capacitaría adecuadamente al asesor inmobiliario y por consiguiente se alcanzaría la satisfacción del cliente en las transacciones?
