



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN
DE INQUILINOS EN EL NEGOCIO FAMILIAR WILMAR CIA LTDA**

Autor: Melendres Revelo David Wilson

Tutor: Ing. Marlo López Perero

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

Se lo dedico a Dios, mis padres, hermanos, que siempre han sido mi soporte en todos los momentos de mi vida. Ellos son pilares fundamentales, para lograr este objetivo profesional.

Melendres Revelo David Wilson

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por mantenerme con salud y vida. A mis formadores, por compartir su sabiduría durante todo este proceso.

Melendres Revelo David Wilson



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de procedimiento para la selección de inquilinos en el negocio familiar WilMar Cia Ltda.

Autor: Melendres Revelo David Wilson

Tutor: Ing. Marlo López Perero

Resumen

La investigación trata sobre una propuesta de procedimiento para la selección de inquilinos en el negocio familiar WILMAR CÍA. LTDA, este emprendimiento se dedicó a la compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, tales como: viviendas, departamentos, locales comerciales, se elaboró en la ciudad de Guayaquil, cuyo objetivo fue diseñar una propuesta de procedimientos para selección de inquilinos, que disminuya las pérdidas, que afronta el negocio familiar de bienes raíces. El tipo de investigación utilizada fue la exploratoria con el fin de identificar intereses, necesidades, actitudes de colaboradores e inquilinos de las propiedades. Dentro de las técnicas realice análisis documental y encuestas. Desarrollé el plan mejoras con la herramienta **5W2H**.

selección

inquilinos

económicas



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de procedimiento para la selección de inquilinos en el
negocio familiar WilMar Cia Ltda.

Autor: Melendres Revelo David Wilson

Tutor: Ing. Marlo López Perero

Abstract

The investigation dealt with a proposed procedure for the selection of tenants in the family business WILMAR CÍA. LTDA, this undertaking was dedicated to the purchase - sale, rental and exploitation of own or leased real estate, such as: homes, apartments, commercial premises, it was prepared in the city of Guayaquil, whose objective was to design a proposal of procedures for selection of tenants, that diminish the losses, that the family real estate business faces. The type of research used was exploratory in order to identify interests, needs, attitudes of employees and tenants of the properties. Within the techniques perform documentary analysis and surveys. I developed the improvement plan with the 5W2H tool.

selection

tenants

economic

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO.....	1
1.2 SITUACIÓN CONFLICTO.....	2
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.5 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	5
1.9 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	6

2.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES	9
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	12
2.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES	22
2.5 GLOSARIO	23
CAPÍTULO III.....	25
METODOLOGÍA.....	25
3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	25
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
3.4 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	34
CAPÍTULO IV	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	40
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	40
4.2 PLAN DE MEJORAS	50
4.3 CONCLUSIONES.....	55
4.4 RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Páginas
GRÁFICO NO. 1 ORGANIGRAMA	25
GRÁFICO NO. 2 TIPO DE VIVIENDA.....	29
GRÁFICO NO. 3 PART. POR TIPO DE VIVIENDA	30
GRÁFICO NO. 4 VALOR DE ARRIENDOS GUAYAQUIL.....	34
GRÁFICO NO. 5 GARANTÍA	40
GRÁFICO NO. 6 INQUILINOS RESPONSABLES CON PAGOS	41
GRÁFICO NO. 7 REFERENCIAS	42
GRÁFICO NO. 8 CONDICIONES ADECUADAS	42
GRÁFICO NO. 9 CONTRATO	43
GRÁFICO NO. 10 LABORANDO ACTUALMENTE.....	44
GRÁFICO NO. 11 ESTABILIDAD LABORAL.....	45
GRÁFICO NO. 12 PERSONAS ALQUILANDO	45
GRÁFICO NO. 13 CUMPLE CON LOS PAGOS.....	46
GRÁFICO NO. 14 REFERENCIAS	47
GRÁFICO NO. 15 TIEMPO ALQUILAR	48
GRÁFICO NO. 16 INTERIORES Y EXTERIORES.....	49
GRÁFICO NO. 17 PROCESO NUEVOS INQUILINOS	51
GRÁFICO NO. 18 PROCESO COBRO DE ALQUILER.....	53

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas
CUADRO NO. 1 PLANILLA DE TRABAJADORES	26
CUADRO NO. 2 ANÁLISIS ECONÓMICO 2015 - 2019.....	27
CUADRO NO. 3 TÉCNICA 5W2H.....	50

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO

Uno de los segmentos que más dinamiza la economía a nivel mundial es la construcción. Global Construction Perspectives (2015), pronostica que esta sección crecerá 85% a nivel global en el periodo 2015-2030. El segmento inmobiliario residencial tendrá una participación del 35% del total de la construcción global en el 2030.

En Ecuador, se intensificó el sector de la construcción entre los años 2007 – 2015, la industria creció a una tasa promedio anual del 6,3 %, según el Banco Central del Ecuador año 2017, mediante el gasto público en varios proyectos de interés social, entre ellos soluciones habitacionales. Otra alternativa, para aumentar la liquidez, del sector inmobiliario, fueron las concesiones de créditos de la banca privada y pública. Es posible, determinar que el sector de la construcción se encuentra relacionado con el sector inmobiliario, por lo que se puede concluir que también existió inversiones en bienes inmuebles. Según el INEC año 2017, el 5% del total de empresas del país, se dedican a actividades inmobiliarias.

Los resultados de la Encuesta Nacional de Alquiler 2013 del INEC, en las ciudades más pobladas tales como Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Machala, Manta, Loja, Esmeraldas y Santo Domingo; el mayor porcentaje se encuentra en departamentos con el 60,46%, casa o villa tenemos el 21,08%, cuarto en casa de inquilinato 14,86%, Otros 3,59%. En nuestro país el 75% de inmuebles son administrados de manera informal.

Provocando, mantenimientos inadecuados de los bienes, gestión incorrecta de conflictos, alta rotación de inquilinos, pagos retrasados de alquiler, desconocimientos de leyes, reglamentos de inquilinato, pérdidas significativas de plusvalía en el sector, y todo, por no tener una correcta organización, control y orden. Ocasionando pérdidas en el negocio inmobiliario.

El sector inmobiliario está en recuperación y seguirá en la ruta del crecimiento, en los próximos años, mejorando la oferta y demanda de propiedades disponibles para arrendar.

Sin embargo, este proyecto, analiza la problemática que tiene el servicio de alquiler, utilizando herramientas, técnicas de investigación descriptiva y presentando una propuesta de procedimiento de selección de inquilinos, así, lograr que los propietarios eviten renunciar a alquilar sus bienes, en el sur de la ciudad de Guayaquil.

1.2 SITUACIÓN CONFLICTO

La sede de la empresa WilMar Cia Ltda está en la ciudad de Guayaquil, localizado en Los Esteros. Este sitio representa un lugar indispensable ya que el segmento donde está nuestro servicio, se encuentra en el sector sur, que abarca lugares como: Jambelí, Esteros, Portete. Y desde el 2012 la provincia de Santa Elena específicamente Salinas.

Las dificultades que presentan este negocio tenemos que: ciertos departamentos, casas disponibles para arrendar, no se encuentran en buenas condiciones, los inquilinos adjuntos son ruidosos, problemáticos, otros presentan morosidad de los pagos acordados en los contratos, designación del titular a terceros para que siga en la propiedad alquilada.

Provocando las siguientes consecuencias como: rotación constante de inquilinos en el sector, afectando al 27% del total de propiedades que no pueden tener un inquilino fijo, por el periodo mínimo de un año, atrasos en el mantenimiento de las inmuebles, gastos extras del emprendimiento por tarjetas de crédito o préstamos.

A través de este proyecto, se puede mejorar la relación entre inquilinos y propietarios, permitir el acceso a viviendas, departamentos dignos, diversificar y maximizar ganancias para los inversionistas.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo mejorar la selección de inquilinos de bienes inmuebles, para disminuir las pérdidas que afronta el negocio familiar, en el sector sur de la ciudad de Guayaquil año 2019?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Administración (Servicios)

Aspecto: Selección de clientes

Área: Sector inmobiliario

Tema: “Propuesta de procedimiento para la selección de inquilinos en el negocio familiar WilMar Cia Ltda”.

Periodo: 2019

1.5 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitado. – En Ecuador casi tres millones de personas arriendan viviendas, casas, departamentos, cuartos, la problemática latente de este proyecto se encuentra en el sur de la ciudad de Guayaquil, sector la portete, ya que tiene una rotación de inquilinos del 27%. Afectando la renta de cada propietario.

Claro. – El sector de la construcción e inmobiliario, es de los más grandes dinamizadores en cualquier economía del mundo, debido al encadenamiento productivo que genera. El tener una adecuada selección de inquilinos, disminuye problemas comunes, garantiza bienes inmuebles de calidad, en buen estado; a su vez, genera propietarios satisfechos, por su renta fija mensual y eso representa a futuro mayor inversión.

Evidente. – La última encuesta del INEC manifiesta que casi 70% de la población seguirá arrendando propiedades y Global Construction Perspectives (2015), pronostica que el sector de bienes raíces crecerá 85% entre el 2015 – 2030.

Original. – Las propiedades en Ecuador, 75% son administradas de manera informal, provocando deterioro de bienes, quejas de clientes, entre otros, existe un amplio campo, para especializarse y crecer.

Relevante. – Según el Fondo Monetario Internacional, Ecuador crecerá 0,2% año 2020, es fundamental dinamizar la economía ecuatoriana, ya que ha decrecido en los últimos años, se debe crear empleo, realizar inversiones y, este sector es de los más importantes.

Identifique los productos esperados. – Disminuir problemáticas comunes entre propietarios e inquilinos, tales como: queja por ruido, daños a inmuebles. Solucionando estos inconvenientes, los dueños de las propiedades, tendrán sus pagos mensuales a tiempo y, estos a su vez, analizarán, se motivarán para buscar nuevas oportunidades de inversión.

1.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable independiente: selección de inquilinos.

Variable dependiente: pérdidas negocio familiar.

1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Diseñar una propuesta de procedimientos para selección de inquilinos, que disminuya las pérdidas, que afronta el negocio familiar de bienes raíces.

1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fundamentar los aspectos teóricos del proceso de selección de clientes.
- Diagnosticar la manera de seleccionar los inquilinos actualmente y su incidencia en las pérdidas del negocio familiar.
- Diseñar una propuesta de procedimientos para seleccionar los inquilinos en el negocio familiar.

1.9 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El negocio de bienes raíces tiene diversos servicios tales como: compra y venta de propiedades, administración de condominios, arriendos de locales comerciales, viviendas, departamentos, cuartos, entre otros. Cada servicio detallado tiene un sin número de inconvenientes y, es necesario analizar propuestas, buscar soluciones óptimas, para maximizar ganancias de los propietarios e inversionistas.

En este proyecto, nuestro principal enfoque está en una propuesta de procedimiento, para la correcta selección de inquilinos y, así lograr satisfacción en los dueños de las propiedades alquiladas. Disminuyendo los conflictos que afronta el negocio inmobiliario tales como: falta de pago, daños a las propiedades, quejas por ruido, rotación constante de inquilinos, etc.

Esta idea responde a una necesidad ciudadana, de acceso a una vivienda digna, para aquellos que no tienen poder adquisitivo de comprar una casa, villa, departamento y, para los arrendatarios que se aseguran mensualmente el cobro puntual del alquiler, sin daños a la propiedad, y así pueda ser arrendado lo más pronto posible al siguiente inquilino.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Alquilar un bien inmueble es una operación que entraña un riesgo para el propietario, quien cede el uso de una propiedad a cambio del pago de mensualidades a las que el inquilino debe hacer frente.

La selección de inquilinos es fundamental en el arriendo de una propiedad. Un paso primordial es publicar de forma clara el precio del inmueble en alquiler, así establecemos el perfil socioeconómico de la persona que deseamos llegar.

Sin embargo, debemos tener clara la edificación que disponemos y los clientes que podrían estar interesados, es decir, si disponemos de un mini departamento es probable que los inquilinos interesados sean solteros, divorciados, independientes, estudiantes, y si tenemos un departamento con más de dos dormitorios se interesen familias con uno o dos hijos. Frecuentemente, las familias con hijos que laboran, sin mascotas, suelen ser más responsables generando menos problemas, a la hora de cuidar la propiedad. Por ese motivo es vital saber a quienes nos vamos a enfocar y que ofrecer. Otro dato relevante, es conocer si el futuro cliente tiene un trabajo estable, parcial o informal. La persona que aparecerá en el contrato deberá demostrar estabilidad económica, para cumplir mes a mes con las cuotas del alquiler. Para validar la información, el cliente debe mostrar toda la documentación legal solicitada.

Al dialogar con el futuro inquilino, no está demás obtener más información sobre su anterior empleo, que sucedió en su antigua vivienda, horario de trabajo, lugar, conoce el sector o viene de otra ciudad. Debe presentar a los demás miembros de la familia, de ser el caso, es un error pensar que sólo el inquilino es quien cierra el contrato. Una buena relación y comunicación ayuda a disminuir la incertidumbre. Todo esto, permite visualizar el nivel de vida que tienen, si cuidará el bien inmueble y si cumplirá con todas las condiciones del contrato.

En ciertos casos, el futuro inquilino puede no brindar respuestas a todas las interrogantes, en especial a pruebas de solvencias económicas, por eso es necesario solicitar garantías adicionales, tales como:

Depósito adicional: de no existir daños en el inmueble, se devolverá todo, al finalizar el tiempo estimado del contrato.

Aval bancario: el propietario puede exigir el importe de la deuda del inquilino. Primero debe ser revisado por un abogado. Y esto es el aval de solvencia de un arrendatario.

Fiador solidario: es la persona que garantiza con su patrimonio el cumplimiento de la obligación del arrendatario.

Es aconsejable que un abogado especializado en el tema de alquiler de bienes inmuebles redacte el contrato, luego sea firmado. Así se garantiza por escrito todas las obligaciones de ambos lados.

Algunas características del inquilino ideal:

Un ser humano transparente, conoce los temas legales con respecto al arrendamiento.

Es una persona frontal y clara desde el inicio, sabe exactamente lo que busca, facilita el proceso, para lograr el acuerdo.

Encaja muy bien en el perfil que todo propietario desea tener de inquilino.

Tiene muy buena disposición, es negociador, pero a la vez conciliador ante cualquier discrepancia. Amable, con el fin de entender y ser entendido.

Comprende la importancia vital de evaluar su nivel de solvencia económica. Cuida lo que no le pertenece. Se compromete de forma personal y legal a proteger las atribuciones estipuladas en el contrato. (SIA, 2019).

Las pérdidas económicas son ocasionadas por tener un errado contrato de arrendamiento, no observar las obligaciones, exceso de confianza, ocasionando los siguientes problemas:

Propiedad en malas condiciones. - El dueño de la propiedad intenta arrendar el inmueble, en las condiciones que fueron dejadas por el inquilino anterior, con la esperanza que el nuevo, asuma y arregle los daños causados en el pasado. Esto provoca discrepancia en la renta mensual y malestar desde el inicio de la nueva relación.

Pago de la renta por adelantado. – Es una estrategia del inquilino cuando no quiere ser investigado y tampoco depositar garantía. Si el propietario acepta es un riesgo bastante alto, ya que existen más obligaciones detalladas en el acuerdo contractual con probabilidades de ser violadas.

No establecer garantías en el contrato. - En ocasiones se excluye del garante, cuando el nuevo inquilino realiza su pago por adelantado, creando nuevos problemas por no cumplir con las obligaciones del contrato.

Convertir el depósito en última renta. – Es uno de los más usados por los inquilinos y aceptados por los propietarios. Sucede cuando el inquilino ya no renueva el contrato. Provocando que las deudas de energía eléctrica, agua, sean asumidos por el propietario, después que el inquilino se haya ido.

El contrato deberá ser por escrito. – Es fundamental que cuando se da posesión de un inmueble a una persona por tema de alquiler, siempre sea por escrito.

2.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES

Realiza un análisis de las experiencias entre propietarios e inquilinos. Dentro de sus objetivos están enfocar las reacciones, actitudes, tipos de inquilinos, contar las vivencias en el proceso de arrendamiento. Describir momentos de verdad relevantes, al usar el servicio de arrendamiento. Señalar los puntos fuertes facilitados por los inquilinos al momento de buscar una propiedad y viceversa. La mayoría de los resultados fueron gracias a la ciudad de Medellín, Colombia. El proyecto realiza un tipo de estudio de carácter exploratorio y descriptivo. En primer lugar, porque busca comunicar detalles importantes de personas, grupos, comunidades. Y al estar ausente la profesionalización en la industria de bienes raíces en Colombia, le da un carácter exploratorio a la experiencia vivida entre inquilinos y dueños de bienes inmuebles.

La encuesta usa preguntas abiertas y cerradas, mediante la herramienta de formulario de google. Se presentan varios hallazgos entre los cuales tenemos que tanto para los dueños de propiedades e inquilinos el momento que coinciden está en daños, reparaciones, negociaciones de precio y firmas de contrato.

Ahora ambos grupos (propietarios e inquilinos) definieron en una palabra la experiencia más recordada con respecto al servicio inmobiliario y los resultados fueron tranquilidad, satisfacción y muy pocos dijeron rabia. Otra conclusión, es que los propietarios pueden tomar como experiencia negativa cuando el inquilino no cumple con el pago del arriendo u otros valores acordados previamente, mientras que para el inquilino su peor experiencia puede ser los daños y reparaciones del inmueble. Otro hallazgo fue la valoración positiva de propietarios para con una agencia de arrendamientos y esta represente completamente al inquilino, en cambio los arrendatarios desean recibir propiedades en condiciones físicas y legales adecuadas. *Jaramillo, L. (2018). Administración de inmuebles en arriendo: un análisis de las experiencias de inquilinos y propietarios. Memoria para optar al título de Maestría en Mercadeo. Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico, Medellín, Colombia.*

Efectúa un tipo de investigación exploratoria, la técnica de investigación es mediante entrevistas a inquilinos que utilizan casas, bodegas, oficinas. Ya que el tema no ha sido analizado por ninguna empresa de marketing, compañía inmobiliaria o Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. El objetivo es determinar el nivel de confiabilidad en este tipo de empresas, asegurar el pago del alquiler, evitar preocupaciones por daños, reparaciones del bien, determinar qué tipo de servicios solicitan propietarios y arrendatarios, con el fin de disminuir la falta de confianza al momento de alquilar una propiedad.

Dentro de las conclusiones detalla que existe descuido o falta de servicios adecuados con respecto a las variantes que tiene el sector inmobiliario. El servicio que pretende brindar la nueva empresa tiene muy buena aceptación entre los consultados, porque lograr satisfacer una necesidad aún no cubierta en gran parte de la población.

Dentro de las recomendaciones están la comunicación y promoción de este nuevo servicio, cuidar la imagen y reputación durante los primeros años de vida del proyecto, realizar alianzas estratégicas con compañías ya constituidas y con buen prestigio, luego de consolidar el negocio, diversificar e ir a más servicios complementarios dentro del sector. *Andrade, I. (2013). Propuesta de creación de una empresa de servicios inmobiliarios diferenciales enfocada al aseguramiento del arriendo en las ciudades de Quito y Guayaquil. Memoria para optar al título de Maestría en Dirección de Empresas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.*

La justificación para realizar este tema es porque el sector inmobiliario en los últimos años ha tenido un fuerte crecimiento y de no llegar a aplicar la normativa legal puede ocasionar en el sector una crisis importante, daños de propiedades, procesos judiciales, conflictos entre otros. Entre sus objetivos están determinar el comportamiento de los inquilinos y dueños de los inmuebles, al margen de la ley y los efectos sobre las propiedades. Evaluar los contratos realizados al margen de la ley, sus efectos y vulneraciones en los involucrados. Se realiza un tipo de investigación de campo, la información la toma de instituciones públicas, operadores de justicia y de personas que entienden la problemática. También usa encuestas en la cual participaron abogados habilitados de la provincia del Guayas.

En sus conclusiones tenemos conflictos en los contratos de arrendamientos, con mayor porcentaje los que tienen moratoria, al no pagar el alquiler, cortes de servicios básicos. El valor del alquiler es de mutuo acuerdo, no existe inconformidad al respecto. Normalmente el valor es fijado, por el dueño del inmueble.

El precio se determina de acuerdo al número de metros cuadrados, el estado del bien, servicios disponibles, ubicación de la propiedad. *Correa, A. (2016). las relaciones de carácter legal entre propietarios y arrendatarios, y su comportamiento al margen de la ley, provocando pérdidas económicas y detrimento de la propiedad. Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador.*

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Los marcos legales correspondientes a este tipo de negocios están en:

- Constitución del Ecuador 2008.
- Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021.
- Ley Orgánica para la Promoción del Trabajo Juvenil, Regulación Excepcional de la Jornada de Trabajo, Cesantía y Seguro de Desempleo (Reformas Laborales).
- Reformas al Código de Trabajo.
- Reformas al IESS.
- Código de Comercio.
- Normativas Municipales.
- Ley de Corredores de bienes raíces.
- Ley de inquilinato.

A continuación, detallamos los artículos relacionados a la actividad inmobiliaria:

➤ Constitución 2008

Art. 66.- Garantiza y reconoce el derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental, siendo necesario para ello adoptar políticas públicas.

Art. 264.- Establece que los gobiernos autónomos descentralizados municipales, expedirán ordenanzas cantonales en uso de sus facultades y dentro del ámbito de sus competencias y territorio;

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

Art. 283.- Señala que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios;

Art. 293.- La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía. (Constitución Política Ecuador, 2008).

➤ Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021

La importancia del enfoque territorial en el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo: La cohesión territorial busca *reducir las brechas*, ampliar las oportunidades y mejorar las condiciones de habitabilidad, así como, erradicar la pobreza extrema y mejorar la calidad de vida.

Ello demanda actuar de manera efectiva en el mejoramiento de la prestación de servicios vinculados a la reproducción social y la satisfacción de necesidades básicas en materia de hábitat y vivienda, reduciendo las inequidades entre zonas urbanas y rurales. Por su parte, el derecho a la ciudad constituye un pilar para la construcción democrática para repensar las relaciones campo-ciudad y la construcción democrática de espacios de convivencia ciudadana.

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

Políticas

1.8 Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.

1.9 Garantizar el uso equitativo y la gestión sostenible del suelo, fomentando la corresponsabilidad de la sociedad y el Estado, en todos sus niveles, en la construcción del hábitat.

Metas a 2021

- Incrementar de 53% a 95% el número de hogares con vivienda propia y digna que se encuentran en situación de extrema pobreza a 2021.

➤ Reformas Laborales

La nueva Ley Orgánica para la Promoción del Trabajo Juvenil, Regulación Excepcional de la Jornada de Trabajo, Cesantía y Seguro de Desempleo, también conocida como reformas laborales, fueron aprobadas por la Asamblea Nacional. La normativa contempla temas como el trabajo juvenil, el seguro de desempleo, licencia por maternidad y paternidad, las pasantías.

Este nuevo cuerpo legal contiene los siguientes cambios principales a la legislación laboral:

Reformas a la Ley de Pasantías en el Sector Empresarial:

Pueden acogerse al régimen de pasantías las empresas y entidades del sector privado y los estudiantes de las Instituciones del Sistema de Educación Superior que opten por una carrera de al menos tres años de formación.

- Una pasantía no puede prolongarse por más de seis meses “sin generar relación de dependencia”.
- La empresa tiene la obligación de pagar un estipendio o pensión al pasante “no menor a un tercio del salario básico unificado”. Sin embargo, la empresa que contrata al pasante tiene la obligación de afiliarlo y pagar la totalidad del aporte a la Seguridad Social “sobre el equivalente al salario básico unificado vigente”.
- El Ministerio de Trabajo establecerá el porcentaje “mínimo de inclusión de pasantes” en función del tamaño y actividad de la cada empresa.

➤ **Reformas al Código del Trabajo:**

Creación del *contrato de trabajo juvenil*. -

- Se crea el contrato por el cual se “vincula laboralmente” a jóvenes de entre los 18 y 26 años de edad. El Ministerio de Trabajo estará a cargo del establecimiento del porcentaje mínimo de trabajadores juveniles en función del tamaño y actividad de cada empresa.
- El contrato de trabajo juvenil implica un incremento en la contratación de personal “estable” del empleador, para lo cual se podrá suscribir cualquier tipo de modalidad de contrato permitida en el Código del Trabajo.
- El aporte patronal a la Seguridad Social en los contratos de trabajo juvenil “*será cubierto por el Estado Central*” hasta dos salarios básicos unificados del trabajador en general por un año, siempre que el número de contratos juveniles no supere el 20% del total de la nómina “estable” y se respete la estabilidad de estos trabajadores por al menos 12 meses.

Creación de licencia sin remuneración para el cuidado de los hijos. -

- Se introduce una licencia para cuidado de los hijos, “opcional y voluntaria”, sin remuneración, hasta por nueve meses adicionales a la licencia de maternidad y paternidad.
- Cuando se acoja a esta licencia, el trabajador puede solicitar los fondos de cesantía que tuviere acumulados y si éste fuere despedido debido al uso de esta licencia especial, “se considerará despido ineficaz”.
- Los contratos eventuales por reemplazo para cubrir a los trabajadores que se encuentren con el goce de la licencia para cuidado de los hijos, no tendrán el recargo establecido para los contratos eventuales continuos o discontinuos.

Disminución excepcional de la jornada de trabajo. -

- La Ley aprobada establece la posibilidad de una disminución excepcional de la jornada laboral, previo acuerdo con los trabajadores y autorización del Ministerio de Trabajo. Esta disminución tiene un límite de hasta 30 horas semanales y una duración máxima de hasta seis meses, renovables por seis meses más.
- El pago de aportaciones al IESS de los trabajadores a los que se redujo la jornada de trabajo, deberá ser pagado sobre la base total de la última remuneración recibida hasta antes de la reducción de la jornada de trabajo.
- Durante los ejercicios económicos en que dure la reducción de la jornada de trabajo, el empleador sólo podrá repartir dividendos a sus accionistas si paga previamente las horas que se redujeron a su personal.
- En caso de despidos durante la disminución, las indemnizaciones y bonificaciones se calcularán sobre la última remuneración recibida hasta antes de la reducción de la jornada de trabajo.
- Se puede exigir al empleador la demostración de reducción de ingresos o verificación de pérdidas para la concesión de la autorización e inclusive un plan de austeridad para los administradores de la empresa.

• Jornada prolongada de trabajo. -

- Se podrían pactar entre trabajadores y empleadores que se labore en jornadas que excedan las 8 horas diarias, “siempre que no supere el máximo de 40 horas semanales ni de diez al día”. Este pacto, debe responder a una situación ser “excepcional”. (PérezBustamente, 2016)

➤ Reformas del IESS

Creación del seguro de desempleo. - El seguro de desempleo administrado a través del IESS sería financiado “por la tasa de aportación correspondientes al 2% del aporte personal” y “con el aporte patronal del 1% de la remuneración del trabajador”. La duración máxima del seguro de desempleo para cada trabajador sería de cinco meses. (PérezBustamente, 2016).

➤ Código de Comercio

Art. 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Art. 2.- Son comerciantes:

- a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual;
- b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y,
- c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento.

Art. 3.- Los principios que rigen esta ley son:

- a) Libertad de actividad comercial;
- b) Transparencia;
- c) Buena fe;
- d) Licitud de la actividad comercial;

Art. 12.- Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto al público; o,
- b) Cuando se anuncie al público como comerciante o mediante la oferta de bienes o servicios, por cualquier medio.

Art. 13.- Son deberes específicos de los comerciantes o empresarios los siguientes:

- a) Llevar contabilidad, o una cuenta de ingresos y egresos, cuando corresponda, que reflejen sus actividades comerciales, de conformidad con las leyes y disposiciones reglamentarias pertinentes;
- b) Llevar de manera ordenada, la correspondencia que refleje sus actividades comerciales;
- c) Inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes. La falta de este registro no resta naturaleza mercantil a los actos realizados por un comerciante o empresario, siempre que los mismos reúnan los requisitos contenidos en este Código; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;
- d) Obtener los permisos necesarios para el ejercicio de su actividad;
- e) Conservar la información relacionada con sus actividades al menos por el tiempo que dispone este Código;
- f) Abstenerse de incurrir en conductas de competencia desleal y, en general, cualquier infracción sancionada en la Ley Orgánica de Control del Poder de Mercado; y,
- g) Abstenerse de incurrir en prácticas sancionadas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (Código Comercio, 2019).

➤ **Normativas Municipales**

La ordenanza que regula el arrendamiento y venta de terrenos municipales del área urbana

Art. 1.- Ámbito. - El ámbito de aplicación de la presente Ordenanza son los bienes inmuebles municipales de dominio privado, situados dentro del perímetro urbano del Cantón Guayaquil.

Art. 2.- Objeto. - La presente Ordenanza tiene por objeto regular el procedimiento para el arrendamiento y venta de terrenos municipales de dominio privado, ubicados en el área urbana a favor de los peticionarios que cumplan con los requisitos establecidos para el efecto. El arrendamiento podrá destinarse a los siguientes usos:

- **Habitacional** (exclusivamente vivienda);
- **No habitacional** (actividad económica de comercio menor o actividades de beneficencia, servicios sociales a la comunidad y en general aquellas que tengan un impacto positivo a la comunidad desde el punto de vista social); y,
- **Mixto** (vivienda y actividad económica de comercio menor).

Entiéndase comprendidas en las actividades económicas de comercio menor, a las despensas, farmacias, comedores, bazares, entre otras similares. (MunicipalidadGuayaquil, 2017).

➤ **Ley de los Corredores de Bienes Raíces**

Art. 4.- Son deberes y obligaciones del corredor de bienes raíces:

- a) Los que se deriven de la relación contractual que pacte por escrito con la persona que ocupe sus servicios;
- b) Proporcionar al cliente un asesoramiento integral sobre las ventajas y desventajas del negocio que éste le encomiende;
- c) Llevar los registros, archivos, libros y demás documentos exigidos por la ley;
- d) Ejercer su profesión de acuerdo con las leyes y el correspondiente Código de Ética del Corredor de Bienes Raíces; y,
- e) Los demás que se determinen en el reglamento.

Art. 5.- Prohíbese a los corredores de bienes raíces:

- a) Intervenir en actos o contratos que, de acuerdo con el Código de Comercio, sean de competencia exclusiva de otros agentes de Comercio, excepto los demás permitidos por la ley;
- b) Ejercer el corretaje de bienes raíces mientras desempeña cargo o función pública;
- c) Vender o prometer en venta bienes raíces en proyecto o en ejecución sin las correspondientes garantías económicas para su terminación por parte promotor;
- d) Dar certificaciones que no consten en los asientos de sus registros, ni declarar en juicio, salvo que exista orden de juez competente, para que declare sobre lo que hubieren visto y oído dentro de su negocio; y,
- e) Los demás actos o contratos que determine el Código de Ética del Corredor de Bienes Raíces. (Leydecorredoresbienesraíces, 2019)

➤ **Ley de Inquilinato**

art. 3.- Condiciones de los locales de arrendamiento. - los locales destinados al arrendamiento deberán reunir, a más de las condiciones que fijen las ordenanzas municipales, las siguientes:

- a) Disponer de servicios higiénicos completos y permanentes, siquiera uno para cada piso de la casa, de acuerdo con las modalidades del lugar. Cuando en un mismo piso hubiere dos o más departamentos independientes, cada uno de ellos deberá tener, por lo menos, un servicio higiénico completo y exclusivo;
- b) Tener aireación y luz suficientes para las habitaciones;
- c) Disponer, permanentemente, de los servicios de agua potable y de luz eléctrica, en los sectores urbanos donde existen estos servicios;
- d) No ofrecer peligro de ruina; y,
- e) Estar desinfectados, lo que se acreditará con el correspondiente Certificado de Sanidad.

art. 6.- Sanciones al arrendador. - el arrendador que no efectúe las reparaciones y obras ordenadas por el Juez de Inquilinato, o que privare a los locales de los servicios existentes, u ocasionare daños en ellos, o dificultare, de cualquier manera, el uso del local arrendado, será sancionado por el Juez de Inquilinato con multa equivalente a una pensión locativa mensual y, si reincidiere, con la de tres pensiones locativas mensuales.

Cuando por las causas puntualizadas en el inciso anterior el inquilino se hubiere visto obligado a desocupar el local, el arrendador le indemnizará con una suma equivalente a la pensión locativa de tres meses, sin perjuicio de la sanción establecida en el inciso anterior.

art. 7.- Responsabilidades del inquilino. - si el inquilino fuere responsable de los daños ocasionados en el local arrendado, o en las instalaciones de agua potable, luz eléctrica y servicios higiénicos, estará obligado a la inmediata reparación, a su costa. Caso de no hacerlo en el plazo fijado por el Juez, el arrendador estará facultado para efectuar dichas reparaciones y exigir al arrendatario el pago de lo invertido, con un aumento del diez por ciento. Podrá, además, exigir la terminación del contrato. (Leydeinquilinato, 2015).

2.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

Selección de inquilinos. – Es un método que usa el propietario para el futuro inquilino del inmueble, analiza de forma rigurosa ingresos mensuales, frecuencia de pagos crediticios, entre otros documentos legales. Con el fin de aumentar el grado de confiabilidad y reducir la posible morosidad.

Pérdidas negocio familiar. - Es un escenario cuando los gastos superan a los ingresos. Dificultando el flujo de efectivo del emprendimiento de varias personas asociadas, para realizar arreglos, ampliaciones, mantenimientos en las propiedades de alquiler.

2.5 GLOSARIO

Arrendador. - Que da o cede una cosa en arrendamiento.

Arrendamiento. - Contrato por el que una de las partes cede a la otra el uso temporal de una cosa, mueble o inmueble, por cierta cantidad de dinero.

Aval. - Es un escrito en que alguien actúa en respuesta de la conducta de otra persona.

Bienes raíces. - Propiedades que no pueden moverse del lugar en el que están, tales como tierras, locales o viviendas.

Construcción. - Es el arte o técnica de fabricar edificios e infraestructuras.

Contrato. - Es un acuerdo legal, oral o escrito, manifestado en común entre dos o más personas.

Descriptivo. - Que describe o sirve para describir.

Edificaciones. - Son obras que diseña, planifica y ejecuta el ser humano en diferentes espacios, tamaños y formas.

Estrategias. - Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Fiador. - Persona que fía a otra o responde por ella.

Inmobiliario. - De los bienes inmuebles o relacionado con ellos.

Morosidad. - Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.

Normativa. - Las formas institucionales a través de las cuales el comportamiento es configurado socialmente.

Ordenanza. - Conjunto de normas u órdenes que rigen o regulan el buen gobierno y funcionamiento de algo, especialmente de una ciudad o comunidad.

Plusvalía. - Aumento del valor de una cosa, especialmente un bien inmueble, por circunstancias extrínsecas e independientes de cualquier mejora realizada en ella.

Renta. - Ingreso constante, aunque venga de distintas partes, que es mayormente controlado por entes económicos gubernamentales o aquellos gozantes de importancia civil.

Residencial. - Que está destinado casi exclusivamente a las viviendas, sin apenas tiendas ni oficinas.

Socioeconómico. - Que se toma en cuenta lo social y económico conjuntamente.

Urbanas. – Para designar a lo perteneciente o relativo a la ciudad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre completo de la empresa o institución, rama y/o ministerio al que pertenece.

WILMAR Compañía Limitada, sector inmobiliario.

Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida

En el año 2000 inicia operaciones en el sur de la ciudad de Guayaquil, sector los Esteros.

Objeto social

Compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: viviendas, departamentos, locales comerciales, terrenos.

Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.

GRÁFICO NO. 1 ORGANIGRAMA



Elaborado por: David Melendres

Plantilla total de trabajadores

CUADRO NO. 1 PLANILLA DE TRABAJADORES

Departamento	Cantidad de trabajadores
Gerencia General	1
Administrativo	1
Contabilidad	1
Marketing / Ventas	1
Total	4

Elaborado por: David Melendres

Clientes, proveedores y competidores más importantes.

- ✓ **Clientes:** parientes en segundo grado de consanguinidad, inquilinos particulares.
- ✓ **Proveedores:** Disensa, Ferrisariato, Kitton, Pintulac, Acero Andes. Arquitecto, electricista, gasfitero son particulares.
- ✓ **Competidores:** Remax, Plusvalía, Geobienes.

Principales productos o servicios

- Departamentos en Guayaquil y Salinas.
- Terrenos en Durán y Cuenca.
- Locales comerciales en Guayaquil.

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

Gerente General:

Planifica los objetivos del negocio, a corto, mediano, largo plazo.

Responsable por las operaciones generales de la empresa de acuerdo a lo planificado.

Encargado de entrevistar, contratar a los jefes de departamentos.

Analiza los problemas y toma decisiones primordiales del negocio en el ámbito legal, contable, administrativo, marketing y ventas.

Jefe Administrativo:

Supervisar, coordinar, controlar el cumplimiento de los procesos administrativos, que rigen el funcionamiento interno del negocio.

Seguimiento de los contratos de alquiler.

Contador:

Encargado de manejar los estados financieros del negocio, controlar los ingresos y egresos, compromisos tributarios, proyecciones financieras.

Jefe de Marketing y Ventas:

Es el designado para ser el medio de comunicación entre el negocio y el mercado, mediante planes de marketing. Identificará oportunidades de compra – venta, alquiler de bienes inmuebles. Brindará soporte adicional a los clientes sobre quejas, recomendaciones, sugerencias.

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros).

CUADRO NO. 2 ANÁLISIS ECONÓMICO 2015 - 2019

WILMAR CIA LTDA						
Ciudad	Detalle	2015	2016	2017	2018	2019
Guayaquil	departamentos, locales comerciales	\$ 12,420	\$ 12,420	\$ 12,420	\$ 11,265	\$ 7,045
Salinas	departamentos	\$ 5,040	\$ 5,040	\$ 5,040	\$ 2,840	\$ 2,400
Ingreso por alquiler		\$ 17,460	\$ 17,460	\$ 17,460	\$ 14,105	\$ 9,445

Elaborado por: David Melendres

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Cualitativo:

- Información descriptiva.
- Facilita datos útiles para el diseño metodológico mediante la interpretación de datos.
- Permite analizar las estimulaciones e intereses de los seres humanos.

Cuantitativo:

- Información numérica.
- Permite manifestar con valores determinados a elementos como frecuencia, cantidad, entre otros.

Existen tres tipos o métodos de investigación que se pueden aplicar: descriptiva, exploratoria y explicativa.

Investigación descriptiva. - Es la identificación de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su disposición o actuación. Las deducciones de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Investigación exploratoria. – Este tipo de investigaciones nos brinda una idea superficial de la problemática. Con esta podemos obtener una información inicial, para continuar con una indagación más rigurosa.

Investigación explicativa. – Este método no solo relata la problemática observada, también busca detallar las causas que originaron la situación en concreto, establecer teorías, afirmar o negar un proyecto inicial.

¿QUÉ TIPO DE INVESTIGACION VA APLICAR?

El tipo de investigación a utilizar es la exploratoria con el fin de identificar intereses, necesidades, actitudes de colaboradores e inquilinos de las propiedades. Fue necesario este tipo de investigación, ya que el 75% de bienes inmuebles en el país son administrados de manera informal.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población**

La población para este proyecto de investigación es la ciudad de Guayaquil, que son destinadas para arrendar. Tomando en cuenta los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) del último censo año 2019. (Paucar, 2019)

Cantidad de habitantes del cantón Guayaquil: 2,698.077

Número promedio de integrantes por vivienda en Guayaquil: 4,2

Luego, se procede a dividir, la cantidad de habitantes del cantón, para el número promedio de integrantes por vivienda en Guayaquil:

Cantidad de viviendas en Guayaquil: $2,723.665 / 4,2 = 648.492$

Adicionalmente, se investiga el destino que tienen las viviendas en el cantón Guayaquil. Tomando en consideración los datos del último censo, determinaron que existen tres tipos de domicilios: propia, alquilada, y las que viven con los familiares.

Los resultados son:

GRÁFICO NO. 2 TIPO DE VIVIENDA

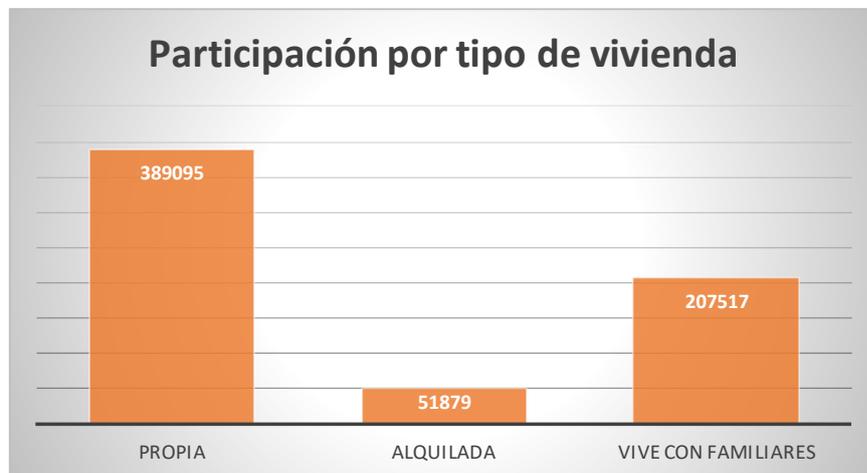


Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Elaborado por: David Melendres Revelo

Tomando en consideración los porcentajes obtenidos, por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo en tipo de vivienda y, la cantidad de viviendas en Guayaquil, se puede determinar el número de viviendas propias, alquiladas, habitadas con familiares en mencionado cantón:

GRÁFICO NO. 3 PART. POR TIPO DE VIVIENDA



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Elaborado por: David Melendres Revelo

¿CUAL ES SU POBLACIÓN DE INVESTIGACIÓN?

Según fuentes del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo año 2019 en Guayaquil existen 51.879 viviendas alquiladas. El número promedio de habitantes por viviendas es 4,2.

Muestra

- Tipos de muestreo

Dos tipos de muestreos son esenciales en las estadísticas: probabilístico y no probabilístico.

Muestreo aleatorio o probabilístico. - Es el más usado, porque la totalidad de los elementos de la población pueden formar parte de la muestra.

Dentro de los muestreos aleatorios, existen otros tipos de muestreos:

Muestreo aleatorio simple: En este método de muestreo lo principales es tener una idea clara de cuantos sujetos serán necesarios para completar el tamaño de la muestra que se va a investigar, pues este consiste en que a cada sujeto de la población se le debe asignar un número, para que posteriormente mediante algún sorteo, o generando números aleatorios con ayuda de rifas o algún ordenador se logre dar a conocer los números de los sujetos seleccionados que serán tomados como muestra (Parra, 2018).

Muestreo sistemático: Pues en este método como en el primero, los sujetos que conforman a la población son enumerados, pero en lugar de dar a conocer los que serán incluidos mediante el azar en este caso incluyen otra técnica. Posteriormente de que son enumerados, los investigadores dividen el total de la población que se presenta entre el total de sujetos que requieren para la muestra; para después elegir a uno de los primeros de estos sujetos al azar (ya enumerados) y posteriormente se va sumando de una forma secuencial o constante el mismo valor para elegir a los sujetos requeridos (Parra, 2018).

Muestreo estratificado: Mediante este método de investigación, los investigadores dividen a la población en grupos o estratos que tengan relación o compartan características similares y posteriormente se selecciona al azar o aleatoriamente a los sujetos finales de los grupos o estratos formados.

Este método es utilizado para cuando los investigadores pretenden que dentro de la muestra se encuentren incluidos todos los grupos de interés que puedan representar significancia para la investigación (Parra, 2018).

“La distribución de la muestra tomada de la población es llamada “Fijación” y se pueden conocer los tres que se muestran a continuación” (Parra, 2018):

- **“Afijación simple:** Donde cada grupo formado cuenta con la misma cantidad de número de elementos” (Parra, 2018).
- **“Afijación proporcional:** Donde las distribuciones se hacen de acuerdo al tamaño de la población o sujetos de cada estrato” (Parra, 2018).
- **“Afijación óptima:** Fijando la cantidad de sujetos que pueden ser admitidos en la muestra” (Parra, 2018).

Muestreo por conglomerados: En este método, la población ya se encuentra dividida en grupos o estratos formados naturalmente y a partir de estos se toman la cantidad de sujetos que sean necesarios de cada uno para así formar la muestra. Este es similar al método por estratificación, sin embargo, se facilita más, pues los grupos ya están formados y solo se requieren los datos de esos elementos que lo integran (Parra, 2018).

Muestreos no aleatorios o no probabilístico

Mediante esta técnica de muestreo, en comparación del muestreo probabilístico las muestras no se recogen por medio de procesos donde a los sujetos se les brinden las mismas posibilidades de ser seleccionados.

Dentro de esta técnica existen cuatro tipos de muestreos:

Muestreo por cuotas: *“Mediante este método los investigadores se encargan de incluir en la muestra solo a un grupo determinado de sujetos que cumplen con ciertos requisitos o condiciones específicas”* (Parra, 2018).

Muestreo intencional o de conveniencia: *“Mediante este método, el investigador se encarga de elegir de acuerdo a sus propios criterios o alcances a los sujetos que formaran parte de la muestra”* (Parra, 2018).

Muestreo por bola de nieve: En este método se hace contacto con algún sujeto en específico y este se encargará de buscar a otros sujetos o nuevos participantes consecutivamente. Haciéndolo de esta forma hasta cumplir con el tamaño de muestra o cantidad de sujetos que se necesitan (Parra, 2018).

Muestreo discrecional: Mediante este método, se aplica una técnica parecida a la del método intencional, pues el investigador recluta a los sujetos según sus criterios; pero en este caso, los busca de acuerdo a lo que piensen que estos sujetos puedan aportar a la investigación (Parra, 2018).

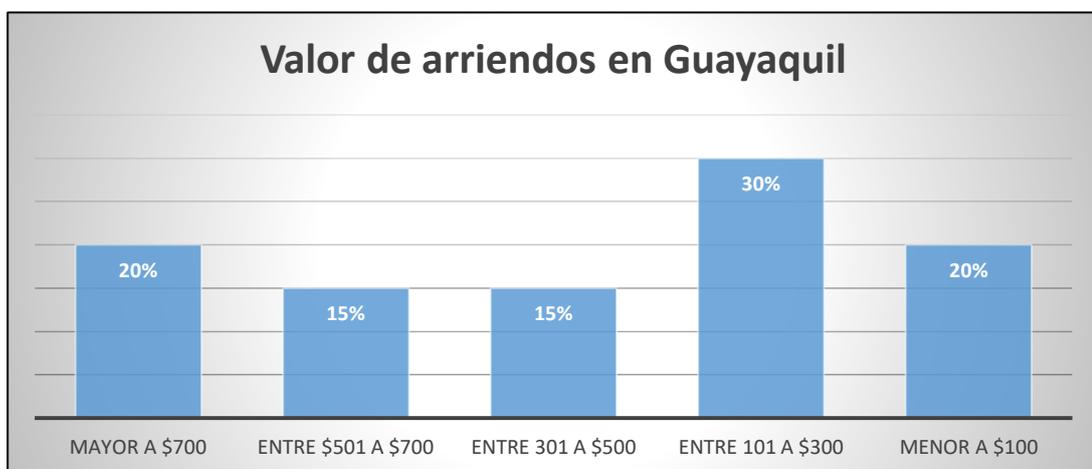
Tipo de muestreo a aplicar:

En este proyecto se efectúa un **muestreo no probabilístico**, donde las unidades muestrales fueron seleccionadas no al azar, sino, de acuerdo al criterio de segmentación, donde se quiere mejorar el servicio, que se detalla en el proyecto de investigación. Estos criterios son:

- Geográfico: ciudad: Guayaquil.
- Destino: alquiler de viviendas.
- Ingresos: valores de alquiler menores a \$700.

Después de analizar documentación en línea sobre temas relacionados, el 80% de las viviendas destinadas a alquiler reciben ingresos menores a \$700. Y solo el 20% superan los \$700.

GRÁFICO NO. 4 VALOR DE ARRIENDOS GUAYAQUIL



Fuente: Mercanálisis y tesis de Israel Andrade
Elaborado por: David Melendres Revelo

3.4 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

“Son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se utilizan de acuerdo a los protocolos establecidos en cada metodología determinada” (Raffino, 2020).

- **Documentales**

Aquellas que recopilan información acudiendo a fuentes previas, como investigaciones ajenas, libros, información en soportes diversos, y emplea instrumentos definidos según dichas fuentes, añadiendo así conocimiento a lo ya existente sobre su tema de investigación (Raffino, 2020).

- **Encuestas**

La encuesta es una técnica que se origina mediante un cuestionario determinado a un número de personas. Nos ayuda a encontrar soluciones a diversos problemas.

Clasificación de las encuestas:

Preguntas abiertas. – Se las conoce como preguntas libres, permite obtener información más específica en las respuestas otorgadas.

Preguntas cerradas. – Permite obtener un marco limitado de respuestas.

Tipos de preguntas cerradas:

- Dicotómicas. - Pueden responderse de dos formas si o no, verdadero o falso.
- Opción múltiple. - Son fáciles de interpretar. Se facilita algunas respuestas y el encuestado debe seleccionar la más adecuada, para él/ella.
- Escala de calificación. - El encuestado asigna un valor determinado en la pregunta, normalmente es numérico.
- Orden de rangos. - Son múltiples alternativas de respuestas que, puede seleccionar el entrevistado. De lo que más desean a la que menos desean.

Encuestas a realizar:

Se procede a ejecutar la encuesta a colaboradores e inquilinos mediante:

- **Vía telefónica:** es de los métodos más usados para recopilar información. Se usará para conversar con los colaboradores.
- **Vía online:** se enviará un cuestionario pre elaborado con las interrogantes que permitan obtener la información necesaria, sobre las problemáticas de nuestro proyecto. Y así proponer soluciones adecuadas a futuros clientes.

Encuestas

Objetivos Generales:

- Evaluar entre los colaboradores las consecuencias por pérdidas económicas en el negocio familiar.
- Conocer datos específicos de los clientes que permitan mejorar la selección de inquilinos.

ENCUESTA PARA COLABORADORES

Se procede a realizar la encuesta a los 4 colaboradores que tiene la empresa WILMAR CÍA LTDA.

1. ¿El cliente realiza un depósito adicional como garantía a la renta mensual, al momento de iniciar el arrendamiento?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

2. ¿Los inquilinos son responsables con los pagos?

- Casi siempre
- Usualmente
- Ocasionalmente
- Usualmente no
- Casi nunca

3. ¿Se pide referencia a los inquilinos de sus anteriores arrendadores?

- Nunca
- Casi nunca
- Ocasionalmente
- Casi siempre
- Siempre

4. ¿Están en condiciones adecuadas las propiedades?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Considera importante que cada inquilino(a) tenga un contrato por escrito?

- No es importante
- Poco importante
- Ni importante, ni poco importante
- Importante
- Muy importante

ENCUESTA PARA INQUILINOS

Se realiza la encuesta a 17 inquilinos.

6. ¿Usted está laborando actualmente?

- Sí
- No

7. ¿Usted tiene estabilidad laboral?

- Sí
- No

8. ¿Cuántas personas viven en el inmueble alquilado?

- Una
- Dos
- Tres
- Cuatro
- Más de cinco

9. ¿Se considera un(a) inquilino(a) que cumple mensualmente con los pagos?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca

10. ¿Usted puede facilitar referencias laborales y crediticias?

- Casi siempre
- Usualmente
- Ocasionalmente
- Usualmente no
- Casi nunca

11. ¿Cuánto tiempo tiene pensado alquilar el inmueble?

- Un año
- Dos años
- Tres años
- Cuatro años
- Más de cinco años

12. ¿Qué tan importante considera cuidar los interiores y exteriores de la propiedad alquilada?

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- Poco importante
- Sin importancia

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

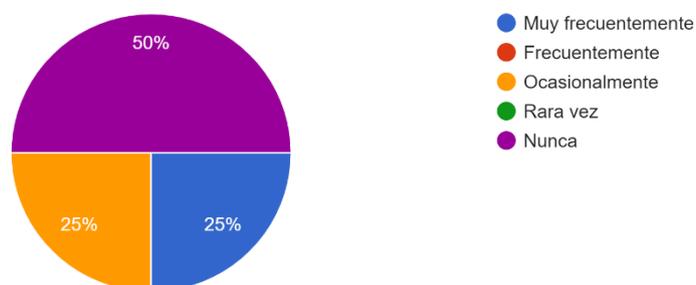
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA PARA COLABORADORES

Se procede a realizar la encuesta a los 4 colaboradores que tiene la empresa WILMAR CÍA LTDA. Se obtuvieron los siguientes resultados:

1. ¿El cliente realiza un depósito adicional como garantía a la renta mensual, al momento de iniciar el arrendamiento?

GRÁFICO NO. 5 GARANTÍA

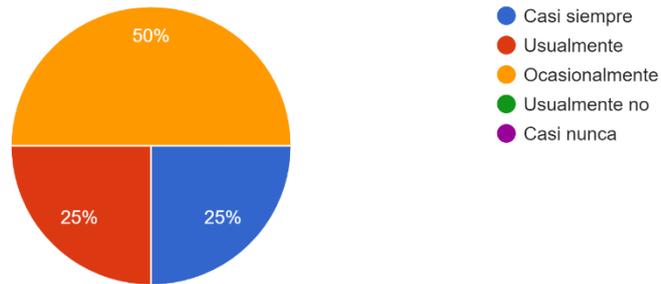


Elaborado por David Melendres

Se puede visualizar que el 50% de los encuestados responden que “**nunca**” realizan depósitos adicionales como garantía al primer mes de arrendamiento en las propiedades que han alquilado. Un 25% de los empleados contestan “**ocasionalmente**” los inquilinos depositan el mes adicional solicitado por el arrendador. Y, por último, el 25% restante comunica que “**muy frecuentemente**” los clientes cumplen con el monto solicitado por los dueños de viviendas, departamentos o locales comerciales alquilados.

2. ¿Los inquilinos son responsables con los pagos?

GRÁFICO NO. 6 INQUILINOS RESPONSABLES CON PAGOS



Elaborado por: David Melendres

El 50% de los colaboradores encuestados revelan que los inquilinos son “**ocasionalmente**” responsables con los pagos de alquileres mes a mes. Un 25% de los empleados informan que “**usualmente**” los clientes son responsables con los pagos de arrendamiento por vivienda, casa o local comercial. El último 25% restante manifiesta que “**casi siempre**” los inquilinos asumen su responsabilidad con los pagos por los lugares que alquilan.

3. ¿Se pide referencia a los inquilinos de sus anteriores arrendadores?

GRÁFICO NO. 7 REFERENCIAS

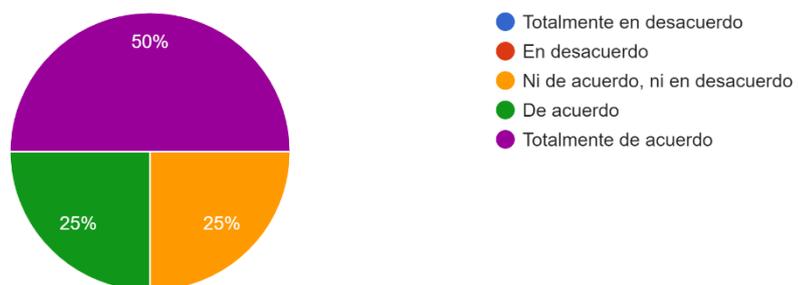


Elaborado por: David Melendres

En esta pregunta la respuesta fue unánime. El 100% de los colaboradores encuestados “nunca” les han solicitado referencias, detalles, sugerencias a los inquilinos de sus antiguos arrendadores.

4. ¿Están en condiciones adecuadas las propiedades?

GRÁFICO NO. 8 CONDICIONES ADECUADAS

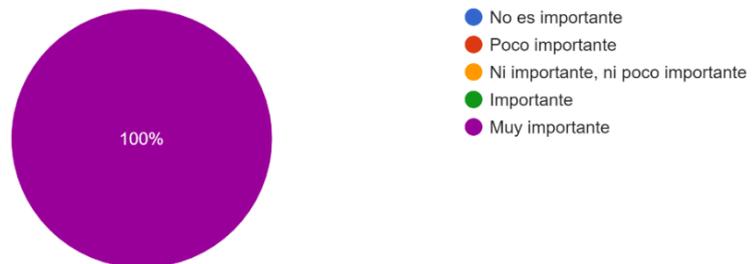


Elaborado por: David Melendres

El 50% de los encuestados confirman que están **“totalmente de acuerdo”** en señalar que las instalaciones son adecuadas de las propiedades para alquilar en cualquier momento. El 25% de empleados comunican estar **“de acuerdo”** con el estado físico de los bienes inmuebles alquilados. Y el 25% de los colaboradores faltante manifiestan **“ni de acuerdo, ni en desacuerdo”** con respecto al estado de cada uno de los bienes inmuebles arrendados.

5. ¿Considera importante que cada inquilino(a) tenga un contrato por escrito?

GRÁFICO NO. 9 CONTRATO



Elaborado por: David Melendres

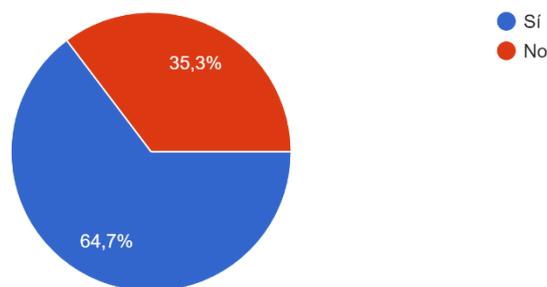
El 100% de los colaboradores considera **“muy importante”** que cada inquilino tenga un contrato por escrito para evitar problemas, malos entendidos o acuerdos verbales olvidados por una de las dos partes.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA INQUILINOS

Se realiza la encuesta a 17 inquilinos y, se logra los siguientes resultados.

6. ¿Usted está laborando actualmente?

GRÁFICO NO. 10 LABORANDO ACTUALMENTE

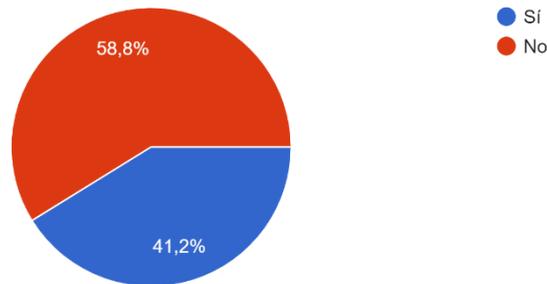


Elaborado por: David Melendres

El 64.7% de los inquilinos consultados informan “**sí**” están laborando actualmente contando con ingresos estables para cumplir con sus obligaciones mensuales. El 35.3 % de los inquilinos dicen que “**no**” cuentan con un trabajo, pero tienen ingresos variados y/o apoyo de varios miembros de la familia que no habitan el inmueble.

7. ¿Usted tiene estabilidad laboral?

GRÁFICO NO. 11 ESTABILIDAD LABORAL

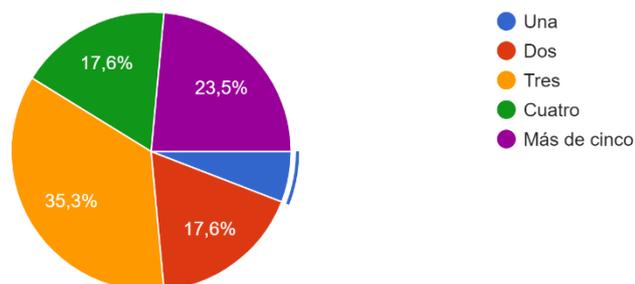


Elaborado por: David Melendres

El 58.8% de inquilinos responde “no” tener estabilidad laboral, pero si, con ingresos por trabajos temporales, préstamos familiares, de cooperativas, pequeños emprendimientos. El 41.2% informa “si” tener estabilidad laboral, ya que se mantienen en la misma empresa trabajando por más de tres años con todos los beneficios sociales, cuentan con su emprendimiento por varios años.

8. ¿Cuántas personas viven en el inmueble alquilado?

GRÁFICO NO. 12 PERSONAS ALQUILANDO

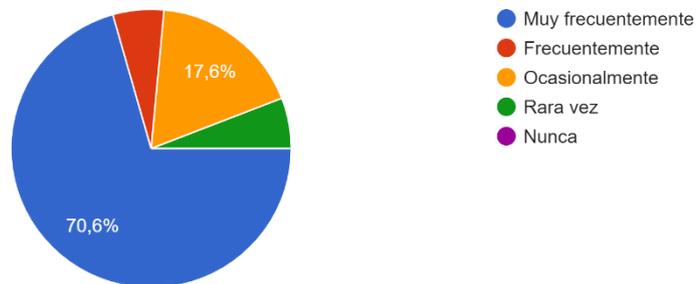


Elaborado por: David Melendres

El 35.3% de los clientes responden que “tres” personas viven en el inmueble alquilado son familia conformada por padre, madre, hija. El 23.5% de los inquilinos comunican vivir “más de cinco” personas habitando la propiedad, todos aportan en el alquiler, según el miembro principal. El 17.6% de los arrendatarios manifiestan que “dos y cuatro” personas viven respectivamente en la propiedad arrendada, papá, mamá e hijos menores de edad. Y, por último, el 5.9% de los alquiladores contesta que solo “una” persona soltera vive en la propiedad.

9. ¿Se considera un(a) inquilino(a) que cumple mensualmente con los pagos?

GRÁFICO NO. 13 CUMPLE CON LOS PAGOS



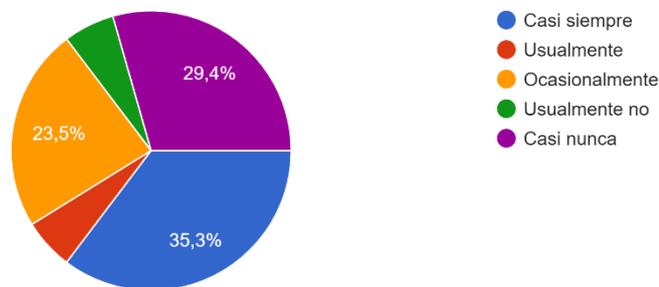
Elaborado por: David Melendres

El 70.6% de los inquilinos dice cumplir “muy frecuentemente” con los pagos en cada una de las propiedades que ha alquilado a lo largo de su vida. El 17.6% de los clientes comunica “ocasionalmente” cumplir con los pagos mensuales entre sus motivos, sueldos atrasados, necesidades imprevistas, urgencias económicas. El 5.9% de los alquiladores manifiesta “frecuentemente” cumplir con las obligaciones de alquiler de una propiedad.

Y, el último, 5.9% de los ocupantes “rara vez” cumple los pagos, porque no tienen un ingreso fijo mensual, se han quedado sin empleo.

10. ¿Usted puede facilitar referencias laborales y crediticias?

GRÁFICO NO. 14 REFERENCIAS

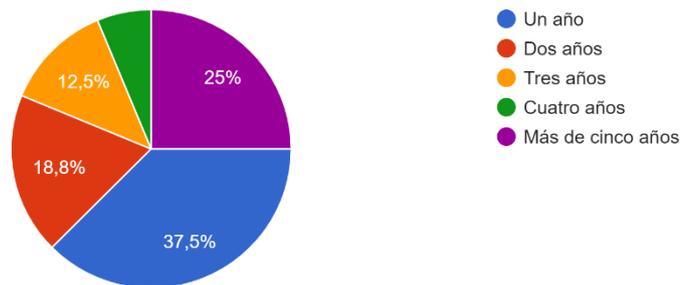


Elaborado por: David Melendres

El 35.3% de los encuestados dice “**casi siempre**” facilitar referencias laborales y crediticias para el propietario que solicita. El 29.4% de los clientes comunica “**casi nunca**” porque disponen de poco tiempo para esos trámites o los dueños de propiedades no piden mencionados documentos. El 23.5% de los alquiladores “**ocasionalmente**” facilitan los documentos porque se los piden en su debido momento. El 5.9% de los ocupantes “**usualmente**” facilitan la documentación sin necesidad de solicitud previa por parte del propietario. Y, el 5.9% “**usualmente no**” facilita la documentación porque no cuentan con un trabajo estable o no son sujetos a crédito.

11. ¿Cuánto tiempo tiene pensado alquilar el inmueble?

GRÁFICO NO. 15 TIEMPO ALQUILAR

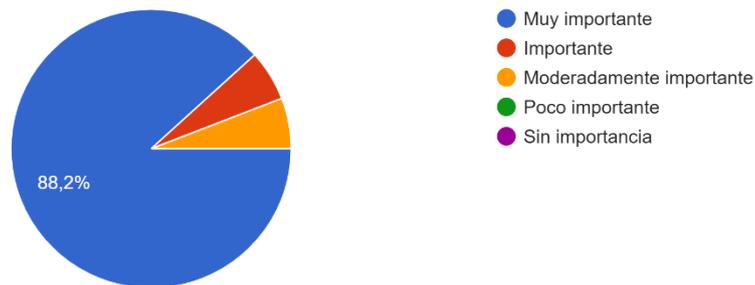


Elaborado por: David Melendres

El 37.5% de los inquilinos dice tener **“un año”** pensado alquilar el inmueble por motivo de traslado o cambio en el trabajo. El 25% de los clientes comunica **“más de cinco años”** vivir en el bien inmueble, ya que cuenta con un emprendimiento que se está consolidando, trabajo e ingreso estable. El 18.8% de los ocupantes **“dos años”** habitar la propiedad porque la familia aumentará. El 12.5% de los **“ocupantes”** tres años, ya que seguirán adquiriendo nuevas cosas para el hogar, vehículos. Y, el último 6.3% informa **“cuatro años”** vivir en la propiedad por ahorro para su nueva casa propia.

12.¿Qué tan importante considera cuidar los interiores y exteriores de la propiedad alquilada?

GRÁFICO NO. 16 INTERIORES Y EXTERIORES



Elaborado por: David Melendres

El 88.2% de los clientes considera **“muy importante”** cuidar los interiores y exteriores de la propiedad alquilada porque de eso depende la devolución de la garantía, o deudas futuras. Para el 5.9% de los inquilinos **“es importante”** cuidar cada espacio de la propiedad que alquilan, por respeto, confianza y empatía, ya que lo consideran su hogar. Y, por último, el 5.9% restante responde **“moderadamente importante”** porque pagan por un servicio y por lo general son cuidadosos, ordenados, responsables en los lugares que habitan.

4.2 PLAN DE MEJORAS

Introducción

Para este plan de mejoras, se usará la técnica **5W2H**, una de las metodologías más utilizadas en la gestión empresarial. Puede aplicarse en varias etapas del negocio y proyecto, ya que proporciona respuestas a una serie de interrogantes, haciendo que las operaciones de un emprendimiento sean más estratégicas y precisas. Las 5W significan lo que sería en inglés: “Qué”, “Por qué”, “Quién”, “Cuándo” y “Dónde”, mientras que las 2H constituyen “Cómo” y “Cuánto”.

CUADRO NO. 3 TÉCNICA 5W2H

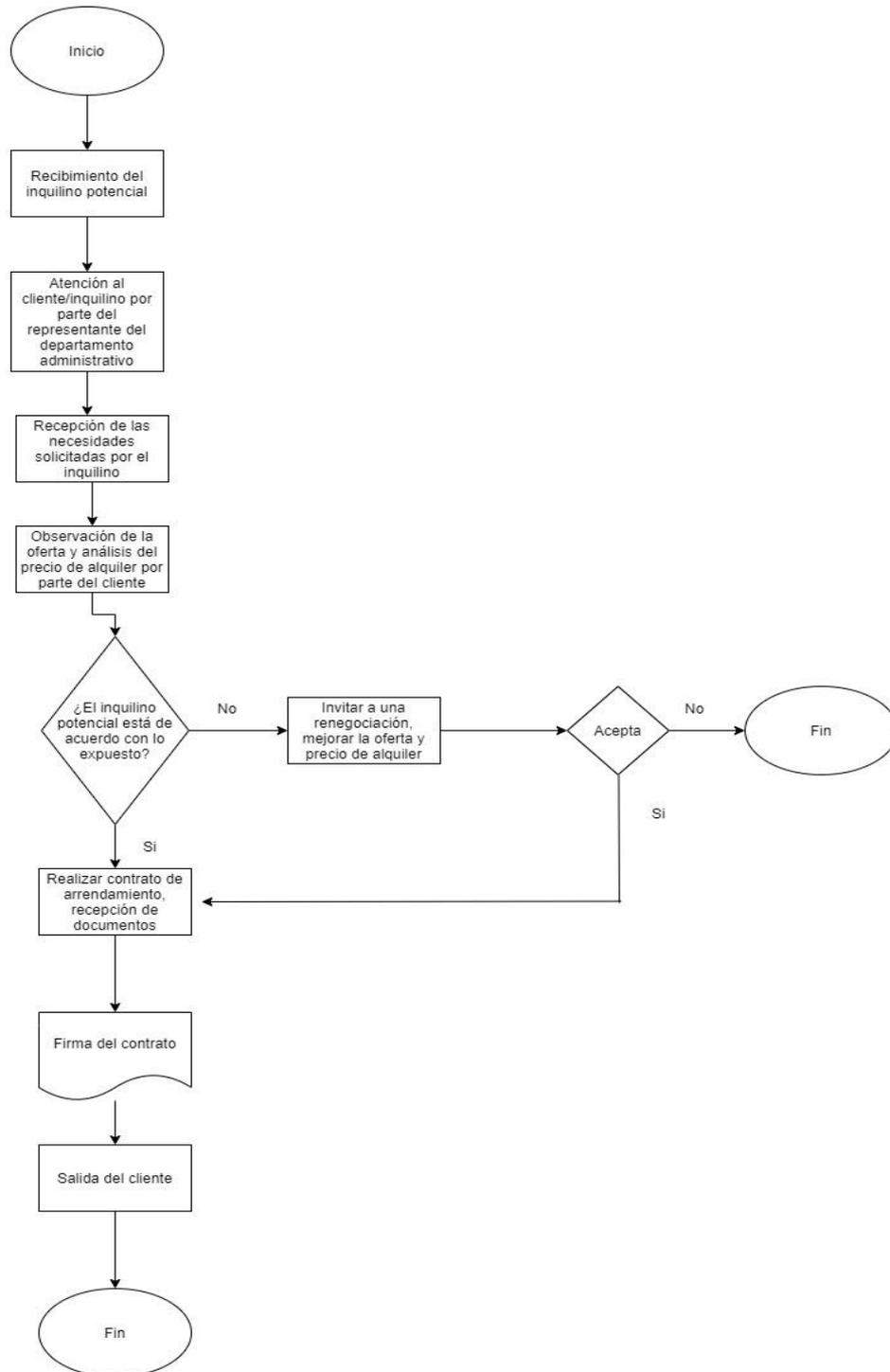
¿QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?	¿CÓMO?	¿CUÁNTO?
Se necesita ser más eficiente y eficaz para seleccionar de mejor manera a los inquilinos.	Evitar conflictos legales entre propietarios y clientes. Erradicar, disminuir futuras pérdidas económicas en el negocio familiar.	Las acciones serán realizadas por cada uno de los representantes del departamento administrativo y contable.	Deben ser implementadas de manera inmediata, ya que todavía se cuenta con departamentos disponibles por arrendar.	En los locales, departamentos, viviendas disponibles de Guayaquil y Salinas.	Mediante dos nuevos procesos: Proceso de contratación de nuevos inquilinos. Proceso de mejora para cobros de alquiler.	El costo es mínimo ya que es una mejora en el servicio al cliente. Por lo tanto, los valores monetarios, se encuentran disponibles. No sobrepasan los \$20.

Elaborado por: David Melendres

Los dos nuevos procesos, se ejecutarán de la siguiente manera:

Nombre del proceso: Proceso de contratación de nuevos inquilinos

GRÁFICO NO. 17 PROCESO NUEVOS INQUILINOS

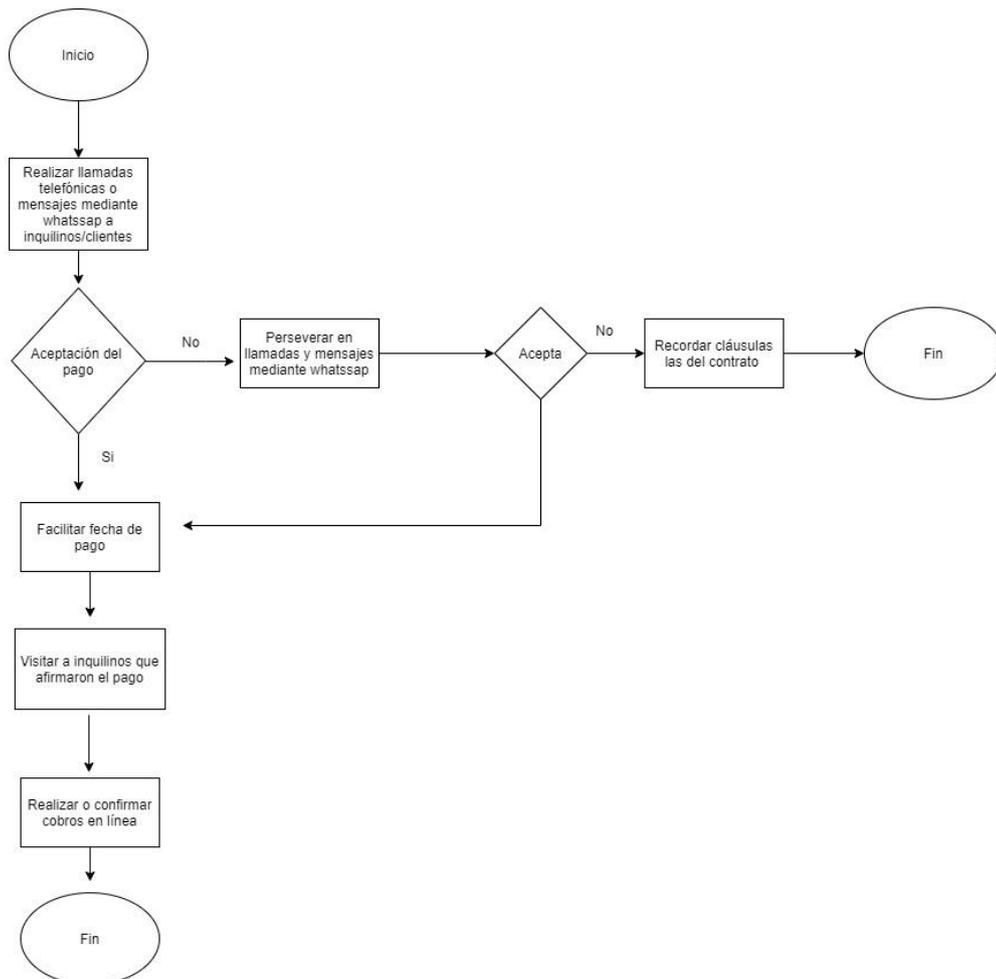


Elaborado por: David Melendres

Dentro del proceso de contratación de nuevos inquilinos, se propone mantener estos pasos fundamentales para mejorar la selección de clientes en cada una de las propiedades. Un representante del departamento administrativo de Wilmar Cía Ltda será el encargado de respetar y hacer cumplir este procedimiento. Este proceso, se lo puede llevar inmediatamente a la práctica con las propiedades disponibles para arrendamiento. Es fundamental desarrollarlo en los bienes inmuebles que están presentando dificultades en mantener inquilinos tanto en Guayaquil y Salinas. El costo es mínimo ya que es una mejora en el servicio al cliente/inquilino. Por lo tanto, los valores monetarios se encuentran disponibles. Para determinar si se está cumpliendo con el objetivo de este plan, se realizará análisis mensuales, semestrales y diálogos constantes con los colaboradores y futuros inquilinos para conocer sus dudas, sugerencias, recomendaciones.

Nombre del proceso: Proceso de mejora para cobros de alquiler

GRÁFICO NO. 18 PROCESO COBRO DE ALQUILER



Elaborado por: David Melendres

En este proceso de mejora para cobros de alquiler, se procura evitar la moratorios de los valores. El procedimiento lo realizará el departamento de contabilidad. A medida que seleccionamos de una manera adecuada a los inquilinos, esto se puede realizar a corto plazo y se puede lograr en cada fecha de pago acordada con cada uno de los clientes.

Este plan es necesario desarrollarlo en todas las propiedades que presentan dificultades con moratorias tanto en Guayaquil y Salinas. Los recursos están disponibles, ya que se cuenta con un plan telefónico y movilización propia. La forma más adecuada para determinar si se está cumpliendo con el objetivo es confirmando las fechas de pago mensuales.

4.3 CONCLUSIONES

La selección de un adecuado inquilino es fundamental durante el arriendo de una propiedad. Recordar que más del 75% de bienes inmuebles en el país son administrados de manera informal. Por lo tanto, es importante que el actual y futuro cliente tenga claro el precio del bien inmueble, el tipo de propiedad disponible para arrendar, la documentación requerida, las referencias laborales, crediticias y personales, para así establecer un adecuado perfil del futuro arrendatario.

Durante este proyecto, se emplea la investigación exploratoria para así, conocer mejor las actitudes, necesidades, intereses de colaboradores e inquilinos de la ciudad de Guayaquil. Mediante técnicas de investigación, análisis de documentos y encuestas se logra visualizar ciertas problemáticas como: no pago del mes por garantías de alquiler, irresponsabilidad con los alquileres, falta de referencias laborales y crediticias, la importancia del contrato de alquiler, inestabilidad laboral. Estos tipos de inconvenientes son directamente proporcionales a las pérdidas económicas que afronta el negocio familiar.

Por último, para elaborar nuestro plan de mejora dentro del negocio familiar tomamos en cuenta las problemáticas detectadas durante el diagnóstico y se utiliza la técnica 5w2h, ya que esta nos permite ser más eficiente, eficaz para seleccionar de mejor manera a los futuros inquilinos. Mediante dos nuevos procesos llamados: Proceso de contratación de nuevos inquilinos y proceso de mejora para cobros de alquiler.

4.4 RECOMENDACIONES

Se invita a realizar alquiler de viviendas por periodos cortos de tiempo, es decir, menores a un año. Dentro de los factores que incide esta recomendación son: falta de estabilidad laboral del cliente, traslado del trabajador a otras ciudades, nuevos miembros en la familia, entre otras.

Se propone nuevas maneras de construir y mejorar el aspecto de las viviendas, locales comerciales, ya sea incluir paneles solares, techos y paredes verdes, reciclaje del agua lluvia, espacios verdes para los inquilinos. Esto volverá más atractivo el inmueble y disminuirá gastos a los interesados.

BIBLIOGRAFÍA

- Andradelsrael. (15 de Octubre de 2013). *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE GUAYAQUIL*. Obtenido de PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS.
- ArellanoAlex. (24 de Octubre de 2017). *repositorio*. Obtenido de Universidad Internacional del Ecuador: repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2405/1/T-UIDE-1286.pdf
- BBCMUNDO. (16 de Noviembre de 2014). *Cómo Airbnb y Uber son una amenaza para el mercado*. Obtenido de Sara Eckel: https://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/11/141113_vert_cap_economia_compartida_finde_yv
- BBCMundo. (24 de Abril de 2017). *5 páginas web que le hacen la competencia a Airbnb en el mercado del alquiler de viviendas de vacaciones*. Obtenido de Tecnología: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-39693721>
- BresaniGiovanni. (01 de Abril de 2018). *repositorioesan*. Obtenido de Esan Graduate School of Business: http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1270/2018_MATP_16-1_15_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CódigoComercio. (2019). *Supercias*. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
- ConstituciónPolíticaEcuador. (2008). *Cancillería*. Obtenido de https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion_2008.pdf
- CORREA ALEXANDRA. (2016). *LAS RELACIONES DE CARÁCTER LEGAL ENTRE VICENTE ROCAFUERTE* de Guayaquil.
- E&N. (2 de Abril de 2019). *Estrategia&Negocios*. Obtenido de Especial E&N: Cómo crece la demanda inmobiliaria en Centroamérica: <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1272339-330/especial-en-c%C3%B3mo-crece-la-demanda-inmobiliaria-en-centroam%C3%A9rica>
- EKOS. (9 de octubre de 2018). *Zoom al sector: construcción e inmobiliario*. Obtenido de Un motor de desarrollo para la economía: <https://www.ekosnegocios.com/articulo/zoom-al-sector-construccion-e-inmobiliario>

- ELTELÉGRAFO. (05 de Agosto de 2018). *Sociedad*. Obtenido de Los líos de inquilinato se multiplican en el país: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/liosdeinquilinato-multiplican-pais-inec-alquiler>
- Fotocasa. (2 de Febrero de 2016). *Blog*. Obtenido de ¿Qué tipos de inquilinos podemos encontrar en un piso de alquiler?: <https://www.fotocasa.es/blog/alquiler/que-tipos-de-inquilinos-podemos-encontrar-en-un-piso-de-alquiler/>
- INEC. (1 de Octubre de 2018). *ecuadorencifras*. Obtenido de METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA NACIONAL DE ALQUILERES: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-nacional-de-alquileres-enalqui/>
- Jaramillo, L. (s.f.).
- JARAMILLOLAURA. (01 de Febrero de 2018). *ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES EN ARRIENDO: UN ANÁLISIS DE LAS EXPERIENCIAS DE INQUILINOS Y PROPIETARIOS*.
- Leydecorredoresbienesraíces. (2019). *ACBIR*. Obtenido de <https://acbir.com.ec/docs/Reglamentacion-de-la-Ley-de-Corredores-de-Bienes-Raices.pdf>
- Leydeinquilinato. (2015). *Registrocivil*. Obtenido de https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Ley_de_Inquilinato.pdf
- Metroscubicos, E. (26 de Enero de 2015). *El arrendamiento y sus complicaciones*. Obtenido de <http://www.metroscubicos.com/articulo/consejos/2012/05/09/los-arrendamientos-y-sus-complicaciones>
- MunicipalidadGuayaquil. (2017). Obtenido de <https://www.guayaquil.gob.ec/Gacetas/Periodo%202014-2019/Gaceta%2075.pdf>
- Parra, L. (11 de 07 de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de Tipo de muestreo estadística: <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-muestreo-estadistica/>
- Paucar, E. (22 de Julio de 2019). *El Comercio*. Obtenido de [https://www.elcomercio.com/actualidad/guayaquil-ciudad-puerto-amalgama-culturas.html#:~:text=Guayaquil%20siempre%20ha%20sido%20una,\(INEC\)%2C%20al%202019](https://www.elcomercio.com/actualidad/guayaquil-ciudad-puerto-amalgama-culturas.html#:~:text=Guayaquil%20siempre%20ha%20sido%20una,(INEC)%2C%20al%202019).
- PérezBustamente. (28 de Marzo de 2016). *PBP*. Obtenido de Ley Orgánica para la Promoción del Trabajo Juvenil, Regulación Excepcional de la Jornada de Trabajo, Cesantía y Seguro de Desempleo: pbplaw.com/es/ley-organica-promocion-trabajo-juvenil-regulacion-jornada-trabajo-seguro-desempleo/
- PlanNacionalDesarrollo. (2021). *Planificación*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Plataforma Social Valladolid. (01 de 01 de 2017). Obtenido de Plataforma Social Valladolid:

<https://plataformasocialvalladolid.files.wordpress.com/2019/01/programa-alquilavalladolid-viva.pdf>

Properati. (2019). *Blog*. Obtenido de La tendencia por comprar y arrendar se invierte según el tipo de la propiedad: <https://blog.properati.com.ec/la-tendencia-por-comprar-y-arrendar-se-invierte-segun-el-tipo-de-la-propiedad/>

Raffino, M. (12 de 02 de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>

SIA. (13 de Marzo de 2019).

VenegasMaría. (1 de Febrero de 2015). *dspace*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4958/1/T-UCE-0013-Ab-312.pdf>

WEFORUM. (25 de Octubre de 2018). *Word Economic Forum*. Obtenido de Incrementemos la productividad en la construcción en Latinoamérica: <https://es.weforum.org/agenda/2018/10/incrementemos-la-productividad-en-la-construccion-en-latinoamerica/>

ANEXOS

Anexo Logotipo de la empresa

