

**CENTRO DE ACTUALIZACION PROFESIONAL E  
INNOVACION TECNOLOGICA**

---



Centro de Actualización Profesional  
e Innovación Tecnológica

CON RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL  
DE ESTUDIOS S.E.P. SEGÚN ACUERDO 2005369  
DE FECHA 17 DE JUNIO DE 2005

---

**TESINA**

**“LA ADMINISTRACION DEL TIEMPO EN LA ELABORACION  
DEL AVALUO DEL INMUEBLE OBJETO DE CREDITO  
GARANTIZADO A LA VIVIENDA, A TRAVES DE UNA UNIDAD  
DE VALUACION POR PARTE DE LA S.H.F. PARA LA CIUDAD  
Y PUERTO DE ACAPULCO, GRO.”**

---

PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE  
**ESPECIALISTA EN VALUACION DE INMUEBLES**

PRESENTA:

**ARQ. JOSE RAUL MANUEL TELLEZ GOMEZ**

## DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

A Dios,

Quien movió las piezas del destino para la culminación de este proyecto. Por estar siempre presente en mi vida y ser el sendero que guía mi camino.

A mi Esposa,

Por creer en mi. Por seguir dándome su apoyo y comprensión en todas las dediciones y proyectos que he tomado.

A Salma y Joana Paola,

A quienes les dedico todo mi esfuerzo y lucha constante de superación y humanidad y por ser quienes me impulsan siempre a dar lo mejor de mí. Hijas, las quiero mucho.

A mi Madre,

Por ser la Arquitecta de mi destino, que con su lucha diaria y constante, me ha demostrado su amor y ternura y a quien a pesar de la falta de mi Padre siempre me guío por el buen camino.

A mi Padre,

De quien tengo muy pocos recuerdos por haber partido con Dios a mi corta edad, pero de quien siempre me he sentido muy orgulloso.

A mis Hermanos,

Por su apoyo y compañía durante toda mi vida, quienes guardan un lugar muy importante en mi.

A mis Profesores,

Quienes con su sabiduría han contribuido al desarrollo del País al formar profesionistas con la calidad profesional, ética y moral que nuestra Patria reclama.

A mi amigo Manuel,

Por lo oportuno de sus consejos y apoyo incondicional que siempre me ha brindado a manos llenas. Manolo, gracias.

## INDICE

<b>I</b>	<b>TITULO</b>	<b>3</b>
<b>II</b>	<b>ANTECEDENTES</b>	<b>3</b>
<b>III</b>	<b>JUSTIFICACION</b>	<b>4</b>
<b>IV</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
<b>V</b>	<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>5</b>
<b>VI</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>5</b>
<b>VII</b>	<b>MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL</b>	<b>5</b>
<b>VIII</b>	<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</b>	<b>11</b>
<b>IX</b>	<b>CONSIDERACIONES PREVIAS</b>	
	CITAS RESPECTO AL TIEMPO	12
	¿QUE ES LA ADMINISTRACION?	13
	LA VALORACION DEL TIEMPO Y SU ELEMENTO BASICO	15
	LA PLANIFICACION DENTRO DE LA ADMINISTRACION DEL TIEMPO	16
	LA MATRIZ DE LA ADMINISTRACION DEL TIEMPO	17
	LO URGENTE VS. LO IMPORTANTE	18
	EL ORDEN, LA BASE DE LA BUENA ADMINISTRACION	19
	LA AGENDA, UNA HERRAMIENTA IMPRESCINDIBLE	19
	LADRONES DEL TIEMPO	20
	SEGUIMIENTO DE PENDIENTES	22
	LIMITACIONES DEL ESTUDIO	23
	AFILAR EL HACHA	23
<b>X</b>	<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>	
	MANO DE OBRA	24
	EQUIPO Y HERRAMIENTA	24
	SOFTWARES	25
<b>XI</b>	<b>ANALISIS DE TIEMPOS EN INTERVALOS CORTOS DEL AVALUO</b>	
	ACTIVIDADES PRELIMINARES DEL AVALUO	26
	VISITA AL INMUEBLE	27
	CAPTURA DEL AVALUO	29
	AUTORIZACION Y CERTIFICACION	31
<b>XII</b>	<b>RESUMEN</b>	
	TABLA DE TIEMPOS	33
	DIAGRAMA DE FLUJO	34
	GRAFICA DE GANTT	35
	TABLA DE CONTROL DE TIEMPOS	36
<b>XIII</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACION</b>	
	CONCLUSION	37
	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	38
<b>XIV</b>	<b>BIBLIOGRAFIA Y REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>39</b>
<b>XV</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>41</b>

## **I TITULO DE LA TESINA:**

La Administración del Tiempo en la elaboración del Avalúo del Inmueble Objeto de Crédito garantizado a la Vivienda, a través de una Unidad de Valuación por parte de la S. H. F., para la Ciudad y Puerto de Acapulco de Juárez, Gro.

## **II ANTECEDENTES:**

La administración del tiempo se puede definir como una manera de ser y una forma de vivir.

El tiempo; es uno de los recursos más importantes y apreciados en la valuación de inmuebles, pero también, uno de los factores más descuidados. Por lo tanto, se trata de un bien que no se puede ahorrar, sino que pasa, no retrocede y es imposible de recuperar. Si se malgasta, se derrocha algo muy valioso.

Los valuadores mexicanos se enfrentan en la actualidad ante una problemática recurrente; lograr entregar un avalúo en el tiempo acordado, con la calidad requerida y con los resultados perfectamente razonados.

Aceptar que la fecha de entrega de un avalúo se aplazó unas horas, un día, semanas o inclusive meses, se está convirtiendo en un problema común. Las causas son diversas, por mencionar algunos ejemplos, la entrega incompleta de información, falta de estudios de mercado actualizados, dificultades operativas, falta de personal calificado, deficiente ejecución y/o supervisión de actividades valuatorias, falla en los equipos de oficina utilizados, débiles canales de comunicación, carencia de liderazgo, tomas de decisiones inadecuadas, entre otras. Esta situación produce molestia e insatisfacción del cliente y produce desinterés en el ambiente de trabajo, que finalmente genera una pobre imagen del valuador o de la Unidad Valuatoria.

Con el presente trabajo, se pretende tener una guía para ayudar a planificar y saber administrar el tiempo en la práctica valuatoria de bienes inmuebles; aún sabiendo que el rendimiento de cada persona es diferente y varía a lo largo del tiempo. Identificando los momentos de más rendimiento, se puede planificar mejor el trabajo de la elaboración y entrega de avalúos.

### **III JUSTIFICACION:**

Más allá del tiempo, de lo que más se habla en la actualidad es de cumplimiento. El tiempo, como es escaso se debe administrar adecuadamente.

Para algunas Unidades de Valuación de inmuebles, existen sistemas como el "justo a tiempo", u otros modelos de gestión para cumplir con los cronogramas y evitar penas o castigos a su padrón de valuadores.

Respecto al trabajo, en general, los expertos en gestión empresarial se han dado cuenta del estrés que supone para los trabajadores estar tanto tiempo en la oficina agobiados por plazos que hay que cumplir, informes que revisar o trabajos que rehacer. A la vista de la mala gestión del tiempo que se suele tener en los trabajos, existe la necesidad de aprovechar mejor el tiempo en los lugares de trabajo, con una planificación adecuada para así poder disfrutar mejor del tiempo de ocio, que este sirva para cargar las pilas y volver a las tareas con el ánimo renovado. Pero sobre todo, tener la satisfacción de estar cumpliendo con los tiempos de respuesta comprometidos con la Unidad de Valuación y con el cliente, generando con esto una imagen de valuador confiable, integro y profesional.

El seguimiento adecuado del proceso de la actividad valuatoria, origina niveles de servicio óptimos y por consiguiente una buena imagen que se traduce en mejor y mayor volumen de trabajo.

### **IV OBJETIVOS:**

Los objetivos del presente trabajo son:

- Conocer los tiempos de desarrollo de cada una de las actividades y procesos que intervienen en la actividad valuatoria.
- Descubrir estrategias para obtener un mayor control del tiempo y mejorar los niveles de servicio en la elaboración de avalúos de bienes inmuebles para una Unidad de Valuación dentro de la ciudad y puerto de Acapulco de Juárez, Gro.
- Aprender a integrar prioridades dentro de las rutinas diarias en el proceso de la práctica valuatoria.
- Identificar las mejores prácticas que se realizan en el proceso del avalúo.
- Minimizar las prácticas que roban o distraen en la valuación.
- Disponer de tiempo para actividades personales, encontrando la adecuada compatibilidad entre la práctica valuatoria y la vida personal.

## **V PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

La falta de cumplimiento por entregas tardías o deficientes en la práctica valuatoria de bienes inmuebles a las Unidades de Valuación, origina un atraso y entorpece los trámites para el otorgamiento de créditos a los clientes, y por consiguiente, malestar en el solicitante del avalúo, provocando una mala imagen y reputación del valuador y/o de la Unidad de Valuación.

## **VI HIPOTESIS:**

El tiempo óptimo, suficiente y necesario para la realización y entrega de avaluos de Inmuebles Objeto de Crédito garantizado a la Vivienda, a través de una Unidad de Valuación por parte de la SHF para la ciudad y puerto de Acapulco Gro., es de un lapso no mayor a 4 días hábiles a partir que se asigne y entregue al valuador la documentación mínima e indispensable para su elaboración.

## **VII MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL:**

Tiempo: El tiempo es la magnitud física que mide la duración o separación de acontecimientos sujetos a cambio, de los sistemas sujetos a observación, esto es, el período que transcurre entre el estado del sistema cuando éste aparentaba un estado X y el instante en el que X registra una variación perceptible para un observador (o aparato de medida). Es la magnitud que permite ordenar los sucesos en secuencias, estableciendo un pasado, un presente y un futuro, y da lugar al principio de causalidad, uno de los axiomas del método científico. Su unidad básica en el Sistema Internacional es el segundo, cuyo símbolo es s (debido a que es un símbolo y no una abreviatura, no se debe escribir con mayúscula, ni como "seg", ni agregando un punto posterior).<sup>1</sup>

La administración: es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> La referencia del vínculo con la página Web es <http://es.wikipedia.org/wiki/Tiempo>.

<sup>2</sup> La referencia del vínculo con la página Web es <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de una organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.<sup>2</sup>

Organización: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.<sup>2</sup>

Dirección: Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.<sup>2</sup>

Control: Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.<sup>2</sup>

Uso de recursos: Se refiere a la utilización de los distintos tipos de recursos que dispone la organización: humanos, financieros, materiales y de información.<sup>2</sup>

Actividades de trabajo: Son el conjunto de operaciones o tareas que se realizan en la organización y que al igual que los recursos, son indispensables para el logro de los objetivos establecidos.<sup>2</sup>

Logro de objetivos o metas de la organización: Todo el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar la utilización de recursos y la realización de actividades, no son realizados al azar, sino con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización.<sup>2</sup>

Eficiencia y eficacia: En esencia, la eficacia es el cumplimiento de objetivos y la eficiencia es el logro de objetivos con el empleo de la mínima cantidad de recursos.<sup>2</sup>

Axioma: En pocas palabras, administrar (ya sea una organización, una familia o la vida de uno mismo) es decidir con anticipación lo que se quiere lograr y el cómo se lo va a lograr, para luego, utilizar los recursos disponibles y ejecutar las actividades planificadas con la finalidad de lograr los objetivos o metas establecidos, haciendo lo que debe hacerse con la menor cantidad de recursos posible.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> La referencia del vínculo con la página Web es <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

Avalúo: Es el resultado del proceso de estimar el valor de un bien, determinando la medida de su poder de cambio en unidades monetarias y a una fecha determinada. Es asimismo un dictamen técnico en el que se indica el valor de un bien a partir de sus características físicas, su ubicación, su uso y de una investigación y análisis de mercado.<sup>3</sup>

Bien: Es cualquier derecho original de propiedad. Se constituye cuando una persona invierte trabajo y/o tiempo para obtener una cosa que puede usar y de la que obtiene un provecho y de la cual puede disponer libremente.<sup>3</sup>

Bien Inmueble: Es un conjunto de derechos, participaciones y beneficios sobre una porción de tierra con sus mejoras y obras permanentes, incluyendo los beneficios que se obtienen por su usufructo. Las principales características de un bien inmueble son su inmovilidad y su tangibilidad.<sup>3</sup>

Bien mueble: Es un conjunto de derechos sobre un objeto utilitario o artístico, no anexado permanentemente a la tierra. El término bien mueble se refiere, entonces, a todo lo que no es inmueble, como son: maquinaria, equipo, mobiliario, joyas, obras de arte y vehículos. Las principales características de un bien mueble son su movilidad y su tangibilidad. Comprende los objetos en sí mismos además de los elementos intangibles atribuidos a las obligaciones y derechos de propiedad sobre ellos.<sup>3</sup>

Perito valuador: Es aquel valuador con título y cédula profesional expedidos por la Secretaría de Educación Pública, certificado por el Colegio de Profesionistas correspondiente, que demuestre de manera fehaciente poseer los suficientes conocimientos teóricos y prácticos y la experiencia en valuación, al que se le confiere la facultad para intervenir ante cualquier asunto de los sectores públicos y privados en los dictámenes sobre temas de su especialidad.<sup>3</sup>

Potencial de servicio: Son los beneficios económicos futuros inherentes al Activo en términos de su potencial para contribuir, directa o indirectamente al flujo de efectivo y en equivalentes de efectivo para la entidad. El potencial de servicio se mide como el nivel de capacidad productiva que tendría que reemplazarse si la entidad fuera despojada del activo.<sup>3</sup>

Práctica Valuatoria: Es la práctica de la función de los valuadores que puede ser de tres maneras: avalúo, revisión de avalúos y consultoría.<sup>3</sup>

Valuador: Cualquier persona que estima el valor de un bien.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> México. Secretaría de la Función Pública. Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales. Dirección General de Avalúos. Glosario de Términos. 2007.

Valuación: Es el procedimiento técnico y metodológico que, mediante la investigación física, económica, social, jurídica y de mercado, permite estimar el monto, expresado en términos monetarios, de las variables cuantitativas y cualitativas que inciden en el valor de cualquier bien.<sup>3</sup>

Valuar: Es el proceso de estimar el costo o el valor a través de procedimientos sistemáticos que incluyen el examen físico, la fijación de precios y con frecuencia análisis técnicos detallados.<sup>3</sup>

Graficas de Gantt: Llamado también diagrama de Gantt, o carta Gantt es una popular herramienta gráfica cuyo objetivo es mostrar el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo de un tiempo total determinado. A pesar de que, en principio, el diagrama de Gantt no indica las relaciones existentes entre actividades, la posición de cada tarea a lo largo del tiempo hace que se puedan identificar dichas relaciones e interdependencias en proyectos simples. Fue Henry Laurence Gantt quien, entre 1910 y 1915, desarrolló y popularizó este tipo de diagrama en Occidente.

Son seis etapas que se deben de llevar a cabo; Listado de actividades, orden cronológico de las actividades, determinación de tiempos, elaboración del esquema, colocación de barras en el esquema y determinación de tiempos totales.<sup>4</sup>

Software: es una palabra proveniente del inglés (literalmente: partes blandas o suaves), que en nuestro idioma no posee una traducción adecuada al contexto, por lo cual se utiliza asiduamente sin traducir y fue admitida por la Real Academia Española (RAE). Aunque no es estrictamente igual, suele sustituirse por expresiones como tales como programas (informáticos) o aplicaciones (informáticas), o bien, en contextos muy especializados, por soporte lógico (éste último si es equivalente). La palabra «software» se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de un computador digital, y comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware).<sup>5</sup>

Urgencia: (del latín *urgeria*) calidad de urgente, necesidad o falta apremiante de lo que es menester para algún negocio. Apremiar o instar una cosa a su pronta ejecución o remedio.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> México. Secretaría de la Función Pública. Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales. Dirección General de Avalúos. Glosario de Términos. 2007.

<sup>4</sup> La referencia del vínculo con la página Web es [http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_Gantt](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Gantt)

<sup>5</sup> La referencia del vínculo con la página Web es <http://es.wikipedia.org/wiki/Software>

<sup>6</sup> Diccionario Enciclopédico McGraw-Hill Ilustrado. Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Crisis: (del latín *crisis*) es una coyuntura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable, sujeta a evolución; especialmente, la crisis de una estructura. Los cambios críticos, aunque previsible, tienen siempre algún grado de incertidumbre en cuanto a su reversibilidad o grado de profundidad, pues si no serían meras reacciones automáticas como las físico-químicas. Si los cambios son profundos, súbitos y violentos, y sobre todo traen consecuencias trascendentales, van más allá de una crisis y se pueden denominar revolución. Las crisis pueden ocurrir a un nivel personal o social. Pueden designar un cambio traumático en la vida o salud de una persona o una situación social inestable y peligrosa en lo político, económico, militar, etc. También puede ser la definición de un hecho medioambiental de gran escala, especialmente los que implican un cambio abrupto. De una manera menos propia, se refieren con el nombre de crisis las emergencias o las épocas de dificultades.<sup>7</sup>

Importancia: Que tiene importancia, calidad de una cosa que es muy apropiada, valiosa, digna de consideración.<sup>8</sup>

Diagrama de flujo: Un diagrama de flujo es una forma más tradicional de especificar los detalles algorítmicos de un proceso y constituye la representación gráfica de un proceso multifactorial. Se utiliza principalmente en programación, economía y procesos industriales, pasando también a partir de estas disciplinas a formar parte fundamental de otras, como la psicología cognitiva; este diagrama utiliza una serie de símbolos con significados especiales. Es la representación gráfica de los pasos de un proceso, que se realiza para entenderlo mejor. Es un modelo tecnológico utilizado para comprender los rudimentos de la programación lineal.<sup>9</sup>

Avalúo: Informe realizado para obtener el precio real de un bien inmueble.<sup>10</sup>

S.H.F: Sociedad Hipotecaria Federal.

S.N.C.: Sociedad Nacional de Crédito.

---

<sup>7</sup> La referencia del vínculo con la página Web es <http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis>

<sup>8</sup> Diccionario Enciclopédico McGraw-Hill Ilustrado. Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

<sup>9</sup> La referencia del vínculo con la página Web es [http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_flujo](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo)

<sup>10</sup> México. Gobierno Federal. Sociedad Hipotecaria Federal. S. N. C. Glosario de Términos. 2009.

Controlador: Es el valuador profesional que tiene un poder especial para firmar en nombre y representación de la Unidad de Valuación correspondiente a los avalúos que ésta certifique. <sup>11</sup>

Crédito Garantizado: El crédito que otorguen las Entidades con garantía real, ya sea a través de hipoteca, prenda, caución bursátil, fideicomiso de garantía o de cualquier otra forma, destinado a la adquisición, construcción, remodelación o refinanciamiento relativo a bienes inmuebles. <sup>11</sup>

Crédito Garantizado a la Vivienda: El Crédito Garantizado que se otorgue relacionado con vivienda. <sup>11</sup>

Entidades: Son las empresas mercantiles, que directamente o a través de cualquier figura jurídica se dediquen habitualmente al otorgamiento de Crédito Garantizado. <sup>11</sup>

Valuador profesional: es la persona que cuenta con cédula profesional de postgrado en valuación expedida por la Secretaría de Educación Pública y que se encuentra autorizada para tal efecto por la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. <sup>11</sup>

Unidad de Valuación: Es la persona moral que se encuentra inscrita como tal en la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., de acuerdo a las disposiciones que ésta emita. <sup>11</sup>

Proceso: Un proceso (del latín processus) es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice. <sup>12</sup>

Evento: En la ciencia, un evento es algo que sucede en un lugar y tiempo particular. <sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> México. Diario Oficial. Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado. Artículo Único. Título 1. Capítulo 1. Artículo 3. 2005. <http://www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/doc/256.doc>

<sup>12</sup> La referencia del vínculo con la página Web es <http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso>

<sup>13</sup> La referencia del vínculo con la página Web es <http://es.wikipedia.org/wiki/Evento>

## VIII METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION:

La Metodología propuesta para definir el tiempo de elaboración y entrega del avalúo de bienes inmuebles objeto de crédito garantizado a la vivienda a través de una Unidad de Valuación por parte de la S. H. F. para Acapulco, Gro, es la que a continuación se describe:

1. Considerar el equipo, herramienta y software indispensables para la ejecución del avalúo.
2. Enlistar todas las actividades que se realizan en la práctica valuatoria, incluyendo traslados, tiempos de espera, etc.
3. Analizar en intervalos cortos todas las actividades que se desarrollan e intervienen en la práctica valuatoria para definir sus tiempos promedios reales de ejecución.
4. Elaborar una matriz de las actividades para determinar la interacción entre los tiempos promedios de ejecución de cada una de las tareas y las personas que intervienen en su elaboración.
5. Elaborar un diagrama de flujo del proceso de la elaboración y entrega del avalúo.
6. Elaborar una grafica de Gantt para apoyo y comprensión del caso.
7. Elaborar una matriz de control de las actividades para la medición y análisis de los tiempos reales empleados en la ejecución de todas y cada una de las actividades.
8. Elaborar una encuesta de servicio para el llenado por parte del cliente, para calificar, desde su punto de vista, el nivel de servicio ofrecido por el personal que atendió la visita, por el valuador responsable o por la unidad de valuación que le dio el servicio, con el fin de crear un círculo virtuoso de mejora continua en el servicio.

La unidad de medida a emplearse es el minuto - hombre (min/hombre).

## IX CONSIDERACIONES PREVIAS

### CITAS RESPECTO AL TIEMPO.

*“¿Qué es el tiempo? ¿Quién puede explicarlo fácil y brevemente? ... Seguramente lo entendemos lo suficientemente bien cuando hablamos de él;... qué es entonces el tiempo? Si no me lo preguntan, lo sé; si pretendo explicarlo... No sabría como hacerlo.”*

-San Agustín

*“Si amas la vida, no malgastes el tiempo, porque de tiempo se compone la vida.”*

-Benjamín Franklin

*“El tiempo es un proceso continuo en el cual suceden eventos que vienen del pasado, pasan por el presente y van hacia el futuro.”*

-Diccionario Webster's

Para Renny Yagosesky, escritor y orientador de la conducta, el tiempo es un factor de impacto y estrés en la vida cotidiana, pues las personas tienden a desear disponer de más tiempo para vivir, para trabajar o para divertirse. *"Nadie o casi nadie desea la cercanía de la muerte, pero todos saben que tarde o temprano su tiempo se agotará"*. Por eso recomienda un uso racional y significativo del tiempo, pues estima que así se aprende a vivir de una manera más intensa, haciendo lo que es realmente importante, con menos ansiedad y culpa, y con una mayor contribución a la sociedad.

*“El objetivo de la administración del tiempo es la paz interna.”*

-Ken Blanchard

*“Que Dios me conceda la serenidad para aceptar las cosas que no puedo cambiar, el valor para cambiar las cosas que si puedo y la sabiduría para distinguirlas.”*

-Reinhold Niebuhr

*“Las personas que se sienten bien consigo mismas producen buenos resultados.”*

-Ken Blanchard

## ¿QUE ES LA ADMINISTRACION?

*"La tarea básica de la administración es hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente"*  
-Idalberto Chiavenato

Una definición general de administración puede estar basada en las propuestas de algunos prestigiosos autores, con la finalidad de brindar una idea general del significado del término administración en nuestros días. Luego, se proporciona una breve explicación de ésta definición y un axioma para ser considerado.

### Definiciones:

- Según Idalberto Chiavenato, la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".<sup>14</sup>
- Para Robbins y Coulter, la administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas".<sup>15</sup>
- Hitt, Black y Porter, definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".<sup>16</sup>
- Según Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez y Periañez Cristóbal, la administración es "el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización".<sup>17</sup>
- Para Koontz y Weihrich, la administración es "el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos".<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> Del libro: «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw - Hill Interamericana, 2004, Pág. 10.

<sup>15</sup> Del libro: «Administración», Octava Edición, de Robbins Stephen y Coulter Mary, Pearson Educación, 2005, Págs. 7 y 9.

<sup>16</sup> Del libro: «Administración», Novena Edición, de Hitt Michael, Black Stewart y Porter Lyman, Pearson Educación, 2006, Pág. 8.

<sup>17</sup> Del libro: «Administración y Dirección», de Díez de Castro Emilio Pablo, García del Junco Julio, Martín Jiménez Francisca y Periañez Cristóbal Rafael, McGraw-Hill Interamericana, 2001, Pág. 4.

<sup>18</sup> Del libro: «Administración Un Perspectiva Global», 12a. Edición, de Koontz Harold y Weihrich Heinz, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Págs. 6 y 14.

- Reinaldo O. Da Silva, define la administración como "un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización".<sup>19</sup>

En este punto, y teniendo en cuenta las anteriores propuestas, se plantea la siguiente definición de administración:

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Esta definición se subdivide en cinco partes fundamentales que se explican a continuación:

1. Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar: Es decir, realizar un conjunto de actividades o funciones de forma secuencial, que incluye:
  - Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros<sup>17</sup>. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.
  - Organización: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones<sup>15</sup>.
  - Dirección: Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> Del libro: «Administración», Octava Edición, de Robbins Stephen y Coulter Mary, Pearson Educación, 2005, Págs. 7 y 9.

<sup>17</sup> Del libro: «Administración y Dirección», de Díez de Castro Emilio Pablo, García del Junco Julio, Martín Jiménez Francisca y Periañez Cristóbal Rafael, McGraw-Hill Interamericana, 2001, Pág. 4.

<sup>18</sup> Del libro: «Administración Un Perspectiva Global», 12a. Edición, de Koontz Harold y Wehrich Heinz, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Págs. 6 y 14.

<sup>19</sup> Del libro: «Teorías de la Administración», de Oliveira Da Silva Reinaldo, Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002 Pág., 6.

- Control: Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas<sup>18</sup>.
2. Uso de recursos: Se refiere a la utilización de los distintos tipos de recursos que dispone la organización: humanos, financieros, materiales y de información.
  3. Actividades de trabajo: Son el conjunto de operaciones o tareas que se realizan en la organización y que al igual que los recursos, son indispensables para el logro de los objetivos establecidos.
  4. Logro de objetivos o metas de la organización: Todo el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar la utilización de recursos y la realización de actividades, no son realizados al azar, sino con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización.
  5. Eficiencia y eficacia: En esencia, la eficacia es el cumplimiento de objetivos y la eficiencia es el logro de objetivos con el empleo de la mínima cantidad de recursos<sup>18</sup>.

### LA VALORACION DEL TIEMPO Y SU ELEMENTO BASICO.

¿Porqué es importante valorar el tiempo?

Para aprender a valorar el tiempo y a planificar el trabajo dentro de la valuación de inmuebles, así como en la vida misma, tanto a corto como a medio y largo plazo, es imprescindible:

- Identificar metas, objetivos y prioridades.
- Conocer las prácticas habituales de éxito en cuanto a la organización y planificación del tiempo.
- Conocer el ciclo vital de trabajo y adaptar la planificación del tiempo.
- Seleccionar las estrategias más idóneas para alcanzar las metas, los objetivos y las prioridades.
- Lograr habilidades suficientes en la administración del tiempo que sirvan tanto en la vida profesional como en la vida personal.

---

<sup>18</sup> Del libro: «Administración Un Perspectiva Global», 12a. Edición, de Koontz Harold y Wehrich Heinz, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Págs. 6 y 14.

El elemento básico del tiempo es un evento.

Por lo tanto...

La clave de la administración del tiempo es:

*“El control de los eventos.”*

Ley natural:

*“si yo no controlo los eventos en mi vida, entonces los eventos me controlarán a mi”*

¿Qué ocurre cuando NO se controlan los eventos en nuestra vida?

- Enojo
- Frustración
- Molestia
- Decepción
- Baja autoestima
- Violencia
- Desilusión
- Etc.

¿Qué ocurre cuando SI se controlan los eventos en nuestra vida?

- Tranquilidad
- Seguridad
- Felicidad
- Satisfacción
- Eleva el autoestima
- Productividad
- Eficacia
- Etc.

LA PLANIFICACION DENTRO DE LA ADMINISTRACION DEL TIEMPO:

¿Qué es la Planificación?

Es la predeterminación del curso de los eventos.

Excusas para no planificar:

- Planificar limita la libertad
- “Apagar fuegos” tiene mas prioridad
- No hay tiempo de planificar

La gran mayoría de las personas en el mundo, no planifican.

## LA MATRIZ DE ADMINISTRACION DEL TIEMPO

Representar las variables en una matriz de doble entrada, facilitará no sólo la comprensión, sino que además nos brindará una herramienta útil para luego "vivir" el modelo propuesto.

**Cuadrante 1: *Lo Urgente e Importante.*** Caracterizado por ser actividades que de no ser atendidas, veríamos amenazada nuestra existencia *hoy*: proyectos con fechas de cierre y con tiempo límite, vencimientos, resolución de problemas inmediatos, etc. Toda actividad que presiona sobre nosotros y signifique una gestión orientada a resolver problemas, enfrentar crisis, etc. caracteriza a este cuadrante.

**Cuadrante 2: *Lo Importante, No Urgente.*** Este cuadrante refiere a aquellas cuestiones que si bien están más lejanas en cuanto a horizonte de tiempo para su resolución, son las que permiten nuestro aprendizaje y mejora a futuro. En alguna medida, aprender significa sacrificar parcialmente nuestro bienestar actual en pos de una mejora futura. Ejemplos son: Planificar mejoras, capacitar, prevenir riesgos, anticiparse a tendencias, resolver conflictos antes de que se transformen en crisis, descanso y recuperación de energías personales, etc. *Lo Importante, No urgente* representa el *desarrollo de las capacidades* para mejorar la respuesta a desafíos futuros.

Pero además este cuadrante y lo que coloquemos en él, determina a todos los demás: Sin *Importante*, no puede haber *Urgente*. *Poner primero, lo primero* (es decir lo Importante), será nuestra consigna. Como estas cuestiones están más lejanas en el tiempo para su resolución, no presionan sobre nosotros. Sino, que nosotros debemos presionar sobre ellas.

**Cuadrante 3: *Lo Urgente, No Importante:*** componen a este cuadrante todas las interrupciones, imprevistos, reuniones no planificadas, etc. En general, representan deseos y necesidades de las demás personas que se transforman en solicitudes explícitas hacia nosotros y nos distraen de las tareas de los Cuadrantes 1 y 2. Ceder a estas solicitudes es una tentación constante ya que de ellas deriva muchas veces nuestra popularidad y aceptación personal frente a las demás personas. Aunque podemos comprobar que el costo de ceder, significa postergar nuestros deseos y aspiraciones. En mis cursos ejemplifico este cuadrante con una frase habitual entre nosotros: "Me pasé todo el día ocupado, pero siento que no hice nada de lo importante que tenía previsto".

**Cuadrante 4: *Lo No Urgente, No Importante:*** actividades de evasión, trivialidades, ocio no planificado, pérdidas de tiempo, etc. Muchas veces, el pasar demasiado tiempo en este cuadrante puede acarrear una crisis por falta de previsión y preparación adecuada para enfrentar nuestros problemas. La indiferencia o la culpa son subproductos emocionales resultantes de este cuadrante.

## Gráfico de la Matriz de Manejo del Tiempo

	Urgente	No Urgente
Importante	<p><u>Cuadrante 1:</u> Crisis, Presión, "Apagar Incendios", Fechas Límites, Problemas Acuciantes.</p>	<p><u>Cuadrante 2:</u> Planificación, Visión, Valores, Preparación, Recreación Verdadera.</p>
No Importante	<p><u>Cuadrante 3:</u> Interrupciones Varias, Reuniones Imprevistas, Visitas Inesperadas.</p>	<p><u>Cuadrante 4:</u> Actividades de Evasión, Trivialidades, Pérdidas de Tiempo.</p>

### LO URGENTE VS. LO IMPORTANTE.

La urgencia es diferente a lo importante.

La urgencia envuelve al Valuador; sin embargo, la tarea más urgente no es siempre lo más importante. La tiranía de lo urgente yace en su distorsión de las prioridades.

*Una de las maneras de medir la capacidad de un ejecutivo, es la habilidad para distinguir lo importante de lo urgente, el negarse a ser oprimido por lo urgente, el negarse a administrar "por crisis".*

-R. Alec Mackenzie

Una meta es un evento planeado.

Se planifican las metas eficazmente cuando:

- Están en línea con los valores personales.
- Son de tiempo definido.
- Están definidas clara y específicamente.
- Son completamente personales.
- Son realistas.

## EL ORDEN, LA BASE DE LA BUENA ADMINISTRACION.

Uno de los significados de orden es la propiedad que emerge en el momento en que varios sistemas abiertos, pero en origen aislados, llegan a interactuar por coincidencia en el espacio y el tiempo, produciendo, mediante sus interacciones naturales, una sinergia que ofrece como resultado una realimentación en el medio, de forma que los elementos usados como materia prima, dotan de capacidad de trabajo a otros sistemas en su estado de materia elaborada.

Bajo otro punto de vista, el orden no es únicamente una acción inteligente, sino todo aquello que funciona de una determinada manera. Así, aunque quien observa el orden y en última instancia lo define es un individuo inteligente, el orden se encuentra naturalmente en la disposición de sucesos u otros conceptos observables. Aquello que denominamos tiempo, por ejemplo, presenta un orden natural para los sucesos y, guiados al menos por los conocimientos concretos del ser humano hasta el día de hoy, el orden cronológico es unidireccional e invariable.

*“Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”*

-Anónimo

## LA AGENDA, UNA HERRAMIENTA IMPRESCINDIBLE.

La agenda es un libro o cuaderno con su parte principal originalmente en blanco, pero que con su uso se irá rellenando con las anotaciones que nos permitan recordar y planificar los diversos eventos previstos en nuestro tiempo de ocio o ejercicio profesional, los asuntos pendientes de hacer. Es una herramienta de trabajo imprescindible para un valuator o una Unidad de Valuación y una buena ayuda para la gente atareada o de flaca memoria.

Existen básicamente dos tipos de agenda:

Agenda tradicional de papel. Es un libro con espacios en blanco para anotar actividades personales previstas.

Agenda electrónica. Es un dispositivo o programa electrónico que permite almacenar apuntes.

En ambos casos, pueden ser clasificados por su tamaño y por su capacidad, las cuales pueden ser de bolsillo, de obra o de escritorio.

En el caso de las agendas de papel, pueden contar con una página por mes, para recordatorios elementales, algunas más para programaciones semanales, o con una página completa para cada día, que permitan registrar las diversas actividades más detalladamente. Este tipo de agenda es muy práctica para las personas que gustan de ser “visuales” a la hora de planear y planificar sus actividades cotidianas. Las hay desde las versiones más económicas, hasta las elaboradas con los materiales más nobles y consideradas casi como obras de arte u objetos de regalo o de lujo.

Por su parte, la agenda electrónica, ofrece una ilimitada capacidad de almacenaje y diversidad de herramientas como apoyo a la planeación. Existen agendas electrónicas expresamente para este fin y son compatibles con las computadoras, aunque actualmente, es común encontrar teléfonos móviles que cuentan con agenda personal y recordatorio de tareas o eventos programados.

En toda agenda la parte principal "vacía", es la sección para las anotaciones personales ordenada según el calendario, suele estar precedida por unas páginas para anotar los datos personales que siempre deben estar a mano como son los datos sobre nuestro vehículo, seguros, médicos, bancos, etc., pero también se pueden encontrar o agregar ediciones corporativas específicas con secciones complementarias que incluyen particularidades personalizadas útiles para casi cada gremio profesional, o, las generales, que, típicamente también incluyen múltiples datos y accesorios como un santoral local, los nombres de los días de la semana y el mes en los idiomas más populares, direcciones útiles y teléfonos de establecimientos de hotelería, aeropuertos, embajadas, instituciones diversas, conversiones de medidas, fases lunares, distintos zodiacos, listín telefónico y de direcciones privadas -en blanco, para anotar uno mismo-, horarios del mundo, etc.

No importa cual sea el tipo de agenda que se utilice, lo verdaderamente importante es que el usuario se sienta cómodo, seguro y que domine su manejo.

*“Tienes que vivir 24 hrs de tiempo diario, en ellas debes tener salud, riqueza, placer, satisfacción, respeto y evaluación de tu alma inmortal. El uso correcto, el uso eficaz, es un asunto de la MAYOR URGENCIA”*

-Arnold Bennett

## LADRONES DEL TIEMPO.

Las personas invertimos tiempo en actividades y tareas que no corresponden a la generación de resultados. Los llamamos “ladrones del tiempo” a estos verdaderos consumidores de nuestra energía. Estos pueden ser originados por:

- Mala planificación
- Reuniones ineficientes
- No escuchar
- Falta de autoridad

- Metas poco claras
- Interrupciones
- Mala comunicación
- No estar dispuesto a decir No
- Indecisión
- Papeleo
- Postergación de tareas
- Lugar desordenado
- Falta de motivación
- Falta de delegación
- Errores de otros
- Fallas técnicas
- Condiciones externas
- Malos hábitos originados por exceso de información
- Deficiente disciplina laboral

La postergación ocurre naturalmente cuando uno se enfrenta con actividades o eventos que no son placenteros, que son complejos, largos o pocos interesantes, sin importar cual sea su prioridad.

*“Con orden y tiempo se encuentra el secreto para hacerlo todo bien.”*

-Pitágoras

*“El placer y la acción acortan la duración de las horas.”*

-William Shakespeare.

*“Los que están muy ocupados tienen tiempo para todo y los que nada hacen, no disponen tiempo para nada.”*

-Pitágoras

*“El secreto de usar bien el tiempo es similar al llenar bien una valija, el secreto consiste en llenar pequeños espacios con pequeñas cosas.”*

-Aldo Cammarota

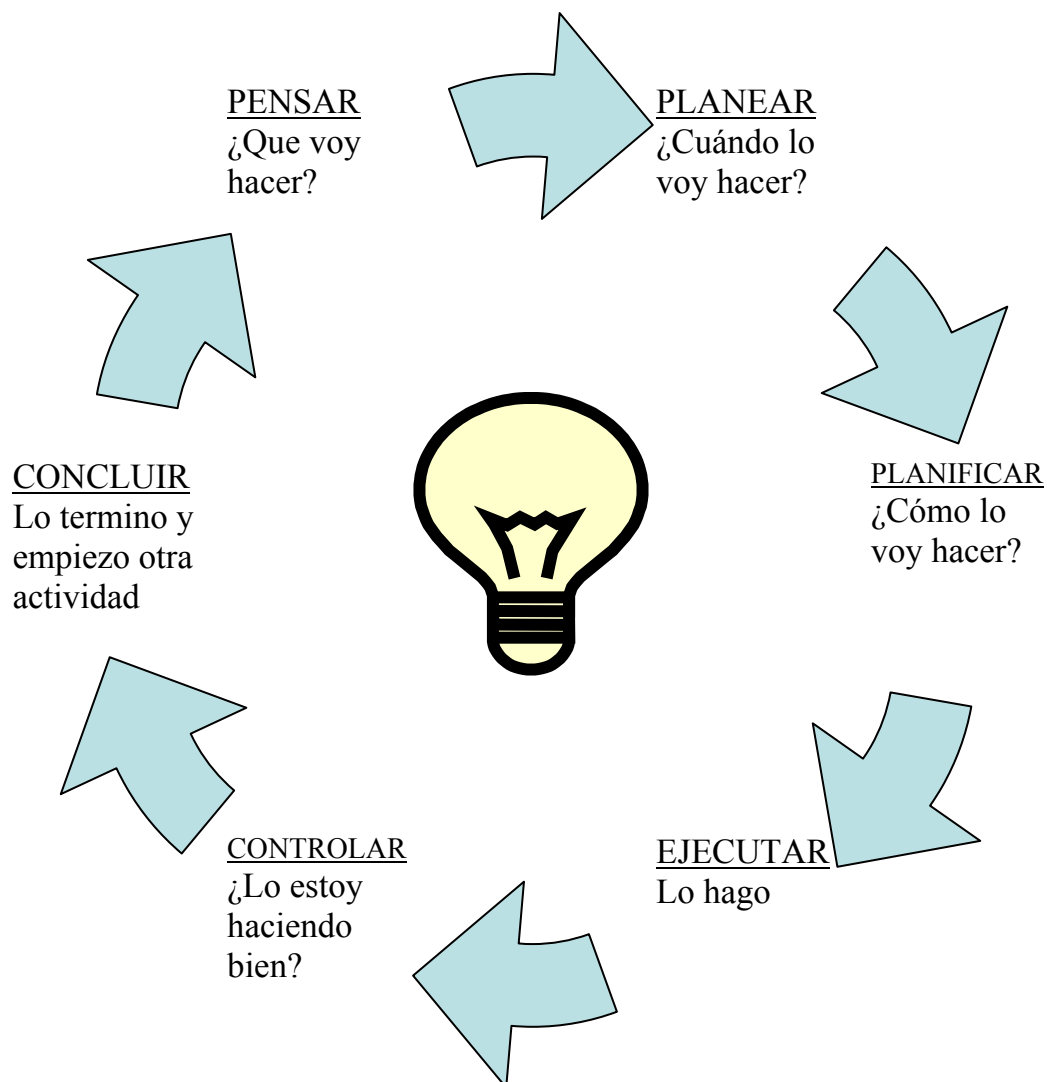
*“Puntualidad: cortesía de reyes.”*

Luís XIV

## SEGUIMIENTO DE PENDIENTES

Círculo virtuoso del Seguimiento a pendientes y tareas de la agenda:

Pensar...	¿Que voy hacer?
Planear...	¿Cuándo lo voy hacer?
Planificar...	¿Cómo lo voy hacer?
Ejecutar...	Lo hago.
Controlar...	¿Lo estoy haciendo bien?
Concluir....	Lo termino, empleo el tiempo en otras actividades.



## LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El caso del presente estudio se refiere a la elaboración del Avalúo del Inmueble Objeto de Crédito garantizado a la Vivienda, a través de una Unidad de Valuación por parte de la S. H. F., para la Ciudad y Puerto de Acapulco de Juárez, Gro.

El tipo de avalúo que se ha considerado, es resultado del avalúo moda que se realizan un una Unidad de Valuación promedio.

Las características del avalúo son:

Tipo de vivienda	Casas, departamentos y condominios
Clasificación de la vivienda	Social, económica y media.
Valor por salario mínimo	De 61 a 750 SM
Valor por \$	De \$85,364 a \$1,067,040
Área de construcción por vivienda	Hasta 250 m <sup>2</sup>
Radio de influencia	El municipio de Acapulco de Juárez, Gro.
Distancia mas lejana al inmueble	35 Km.
Días de trabajo a la semana	De Lunes a Viernes
Horario de trabajo	De 9 a.m. a 2 p.m. y de 4 p.m. a 8 p.m.
Horario de comida	De 2 p.m. a 4 p.m.
Días de descanso	Sábado, Domingos y días festivos de ley.

## AFILAR EL HACHA

En cierta ocasión, un hombre joven llegó a un campo de leñadores, ubicado en la montaña, con el propósito de obtener trabajo. Durante su primer día de labores trabajó arduamente y como resultado, taló muchos árboles. El segundo día, trabajó tanto como el primero, pero su producción, fue escasamente la mitad del primer día. Al tercer día, se propuso mejorar su producción. Golpeó con furia el hacha contra los árboles, pero los resultados fueron nulos. Al ver el capataz el escaso rendimiento del joven leñador, le preguntó: "¿Cuándo fue la última vez que afilaste tu hacha?" El joven respondió: "realmente no he tenido tiempo de hacerlo, he estado demasiado ocupado cortando árboles". A muchos nos sucede lo mismo. Es conveniente darnos tiempo para afilar nuestras habilidades y destrezas, manteniéndolas al día. Debemos recordar que las destrezas y habilidades que usamos ayer... quizá no sean suficientes para el día de mañana.<sup>19</sup>

¿Qué tan afiladas están hoy nuestras hachas?

---

<sup>19</sup> "Afilarse el hacha" es un dicho popular que se refiere a que debemos destinar y emplear tiempo efectivo laboral en capacitarnos para actualizarnos continuamente y adquirir destrezas y habilidades en desarrollar con mayor eficiencia y eficacia nuestra actividad valoratoria. Pág.Web consultada <http://www.encontrarse.com/notas/pvernota.php3?nnota=2500>

## **X DISPONIBILIDAD DE RECURSOS**

Para el desarrollo y conclusión de un avalúo de un bien inmueble es necesario contar con un mínimo de recursos físicos. Estos se pueden clasificar por su género, es decir; mano de obra, equipo y herramienta y softwares.

### **MANO DE OBRA**

Este elemento tiene como misión transformar la materia prima en una pieza, parte o producto final. En este caso, el producto final es el avalúo mismo. Constituye el valor del trabajo directo e indirecto realizado por los especialistas en la rama, o, dicho en otros términos, el esfuerzo aportado al proceso fabril.

En la contabilidad general de las empresas se entiende por mano de obra el coste total que representa el montante de trabajadores que tenga la empresa incluyendo los salarios y todo tipo de impuestos que van ligados a cada trabajador. La mano de obra es un elemento muy importante, por lo tanto su correcta administración y control determinará de forma significativa el costo final del producto o servicio. En este caso, el producto final se refiere a la prestación de un servicio plasmado en documento. Para el presente trabajo se consideró a una persona especialista en la actividad valuatoria en el desarrollo de cada uno de sus procesos.

Por lo anterior, las unidades empleadas de medición es el minuto/hombre.

### **EQUIPO Y HERRAMIENTA**

La palabra equipo se refiere a un grupo de objetos que son utilizados para obtener un servicio determinado y alcanzar un objetivo común. Una herramienta es un objeto elaborado a fin de facilitar la realización de una tarea que requiere una aplicación correcta de energía. Cuando las herramientas se diseñan y fabrican específicamente para cumplir uno o más propósitos, son artefactos y tienen una función técnica.

Es frecuente usar el término herramienta, por extensión, para denominar dispositivos o procedimientos que aumentan la capacidad de hacer ciertas tareas. Tal es el caso de las herramientas de programación, herramientas matemáticas o herramientas de gestión. Esto frecuentemente viola la característica básica de las herramientas de ser medios para la aplicación controlada de energía.

El medio de transporte para los traslados a los inmuebles y a la oficina será mediante un vehículo particular, sin embargo, para el presente estudio se calculó con respecto al servicio de transporte público Taxi.

El equipo mínimo indispensable para la elaboración de avalúos es:

Equipo de oficina:

- Escritorio.
- Silla.
- Archivero.

Equipo de Computación y electrónico:

- Computadora.
- Impresora.
- Escáner.
- Copiadora.
- Teléfono.
- Fax.
- Cámara digital.
- Memoria digital USB.
- GPS (Global Positioning System) o Sistema de Posicionamiento Global.

Herramientas:

- Tabla porta hojas.
- Flexómetro de 8 metros.
- Cinta métrica flexible de 30 o 50 metros.
- Programas o planos de desarrollo urbano de los municipios divisionales.
- Tablas de valores unitarios de suelo y construcción de los municipios divisionales.
- Costos obtenidos de presupuestos de obra o publicaciones actualizadas de precios unitarios tales como: "Varela", "Bimsa", "Prisma", "Inter cost", "Costos paramétricos", etc., correspondiente a cada trimestre del año.

Material consumible de oficina:

- Hojas tamaño carta color blanco.
- Hojas tamaño carta color blanco para fotografía.
- Tinta a color y blanco y Negro para impresora y copiadora.

## SOFTWARE

El software mínimo indispensable para la elaboración de avalúos incluye:

- Paquetería Windows XP 2003 <sup>MR</sup>
- Conexión a Internet.
- Formato de avalúo en Microsoft Office Excel 2003 <sup>MR</sup>
- AutoCAD 2007 <sup>MR</sup>
- Google Earth <sup>MR</sup>

## **XI ANALISIS DE TIEMPOS EN INTERVALOS CORTOS DEL AVALUO**

### **ACTIVIDADES PRELIMINARES DEL AVALUO.**

#### **Asignación del avalúo.**

Este evento se refiere a la asignación del avalúo al valuador. Este proceso se puede originar por 2 medios:

1. El cliente requiere un avalúo y se presenta a la Unidad de Valuación, quien se encargará de asignar un valuador de su padrón para la ejecución. La asignación es a través de una notificación al perito vía E-Mail y se le puede mandar o no, la documentación por correo electrónico y/o se le indica con quien en la sucursal deberá de recoger esta. El valuador deberá de contestar por correo el mismo día de la notificación la aceptación o rechazo de la elaboración del avalúo.
2. El cliente se presenta directamente con el valuador, solicitando el servicio del avalúo del bien inmueble. En este caso, no requiere una asignación previa por parte de la Unidad de Valuación e inicia la gestión de la elaboración del avalúo.

#### **Entrega de documentación.**

Este evento se refiere a la entrega física y/o electrónica de los documentos mínimos necesarios para la elaboración del avalúo, que en este caso pueden ser entregados por la Unidad de Valuación o directamente por el cliente.

Los documentos requeridos para la elaboración de un avalúo de este tipo están descritos en el anexo número 1.

#### **Cita con el cliente.**

Este evento se refiere al acuerdo directo entre el valuador y el cliente para hacer la visita al inmueble, procurando expresar con claridad la fecha, hora y dirección del punto de encuentro para su ejecución. Este acuerdo puede ser vía telefónica o personalmente, según sea el caso. A partir del momento en que el valuador se traslada al inmueble inician los días para los tiempos de respuesta del servicio.

Un tiempo razonable en el que se deberá atender la visita es de 2 días hábiles a partir de la cita con el cliente. Previamente a la visita, el valuador debe revisar la información pertinente para llevar una idea mas o menos clara de lo que va a encontrar y en su caso una idea de los aspectos que debe aclarar en la visita de inspección.

## VISITA AL INMUEBLE

Es de suma importancia considerar todos los imponderables que surgen en el desarrollo de la visita al inmueble, desde los desplazamientos hasta las inspecciones del bien inmueble a valuar. A continuación, se detallan estos eventos.

### 1. Traslados.

Evidentemente, se depende de la ubicación de la oficina o gabinete del valuador de donde se partirá a la visita. Sin embargo se tomaron los tiempos promedios de recorridos a 3 lugares diferentes de esta ciudad y puerto de Acapulco, habiendo sido seleccionados por tratarse de zonas donde existe crecimiento habitacional, por tratarse de los puntos mas alejados del centro de la ciudad y/o por tratarse de la zona con más carga de tráfico vehicular. ( Ver Figura 1)

Tiempo aproximado de la actividad: 60 minutos.

### 2. Visita de inspección.

Este evento se refiere a la inspección ocular y toma de datos del bien inmueble a valuar. Para una completa y correcta obtención de datos se recomienda el uso de formato de visitas. Ver anexo 2.

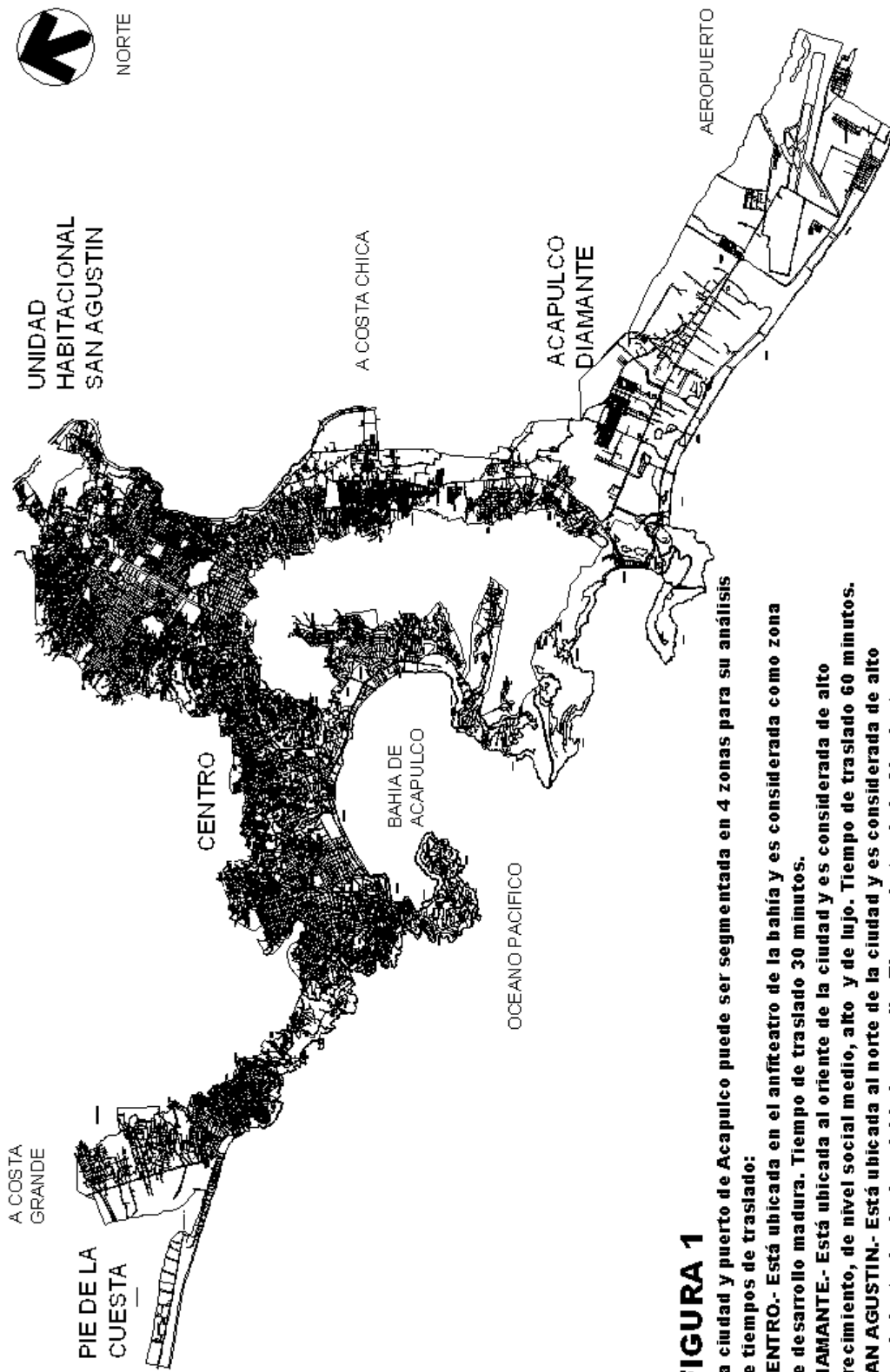
Tiempo aproximado de la actividad: 45 minutos.

### 3. Toma de fotografías.

No existe un número máximo de tomas fotográficas para la elaboración de un avalúo, sin embargo, la recomendación de tomas mínimas necesarias que complementen adecuadamente el avalúo son:

- Vías de acceso tomada desde el frente del inmueble (entorno)
- Fachada principal
- Perspectiva del inmueble
- Puerta de acceso
- Estancia comedor
- Cocina
- Patio de servicio
- Estacionamiento (en caso de tener)
- Cuarto de servicio (en caso de tener)
- Recamara (s)
- Baño (s)
- Otros espacios (en el caso de que aplique, ejemplo: terrazas, bodegas, jardín alberca, etc., y que describan al inmueble)

Tiempo aproximado de la actividad: 15 minutos.



**FIGURA 1**

La ciudad y puerto de Acapulco puede ser segmentada en 4 zonas para su análisis de tiempos de traslado:

**CENTRO.-** Está ubicada en el anfiteatro de la bahía y es considerada como zona de desarrollo madura. Tiempo de traslado 30 minutos.

**DIAMANTE.-** Está ubicada al oriente de la ciudad y es considerada de alto crecimiento, de nivel social medio, alto y de lujo. Tiempo de traslado 60 minutos.

**SAN AGUSTIN.-** Está ubicada al norte de la ciudad y es considerada de alto crecimiento de nivel social bajo y medio. Tiempo de traslado 60 minutos.

**PIE DE LA CUESTA.-** Está ubicada al occidente de la ciudad y es considerada como zona de desarrollo madura. Tiempo de traslado 60 minutos.

#### 4. Levantamiento de croquis del inmueble.

El formato del avalúo del inmueble objeto de crédito garantizado a la vivienda a través de una Unidad de Valuación regido por la Sociedad Hipotecaria Federal requiere de un croquis (vista en planta) del bien inmueble a valuar con el fin de resaltar los espacios con los que cuenta dicho inmueble.

En el caso de no contar con el plano arquitectónico del inmueble, el valuador procederá al respectivo levantamiento para su elaboración e integración en el avalúo. Esta actividad se realiza con cobro adicional al servicio de la valuación, y está considerado en el tiempo de ejecución, por lo que no afecta el tiempo límite de entrega del avalúo.

Tiempo aproximado de la actividad: 45 a 90 minutos.

#### 5. Traslados e investigación de mercado.

En este caso, se refiere al retorno a la oficina después de realizada la visita al bien inmueble, incluyendo una investigación del mercado de terrenos e inmuebles en venta y renta en la zona específica del inmueble. Cabe mencionar que la investigación de mercado es complementada con el estudio de mercado de bienes inmuebles similares, actualizado, previo al avalúo ya existente en gabinete.

Tiempo aproximado de la actividad: 90 minutos.

### CAPTURA DEL AVALUO.

Para su análisis de tiempos de captura, se ha dividido el cuerpo del avalúo en las secciones que lo comprenden:

#### I Aspectos generales

1. Antecedentes.
2. Información general del inmueble.
3. Declaraciones y advertencias.

Tiempo aproximado de la actividad: 15 a 30 minutos.

#### II Características particulares.

1. Terreno
2. Descripción general de las construcciones.
3. Superficies.
4. Elementos de construcción.

Tiempo aproximado de la actividad: 15 a 30 minutos.

### III Enfoque de Mercado.

1. Información de mercado para estimar el valor de unitario de venta de inmuebles.
2. Fuentes de información de mercado para estimar el valor de unitario de venta de inmuebles.
3. Análisis por homologación y ajuste.
4. Aplicación del enfoque de mercado.

Tiempo aproximado de la actividad: 30 a 45 minutos.

Nota: Se considera que existe un estudio de mercado de bienes inmuebles similares, actualizado y previo al avalúo. Esta base de datos es mantenida por el mismo personal de oficina, pero en tiempos independientes de los empleados en el avalúo. Esta información es complementada con la investigación de mercado realizada a la hora de la visita de inspección del inmueble.

### IV Enfoque de costos.

1. Información de mercado para estimar el valor de unitario de venta de terrenos.
2. Fuentes de información de mercado para estimar el valor unitario de venta de terrenos.
3. Análisis por homologación y ajuste.
4. Fuentes de información de mercado para estimar el valor unitario de construcción, instalaciones especiales y obras complementarias.
5. Análisis por homologación y ajuste.
6. Aplicación del enfoque de costos.

Tiempo aproximado de la actividad: 30 a 45 minutos.

Nota: Se considera como fuente de información: la publicación de Varela Ingeniería de Costos – Costos de Construcción.

### V Enfoque de Capitalización de Rentas.

1. Información de mercado para estimar el valor de unitario de renta.
2. Fuentes de información de mercado para estimar el valor de unitario de renta.
3. Análisis por homologación y ajuste.
4. Aplicación del enfoque de mercado.

Tiempo aproximado de la actividad: 30 a 45 minutos.

Nota: Se considera que existe un estudio de mercado de bienes inmuebles similares, actualizado y previo al avalúo. Esta base de datos es mantenida por el mismo personal de oficina, pero en tiempos independientes de los empleados en el avalúo. Esta información es complementada con la investigación de mercado realizada a la hora de la visita de inspección del inmueble.

Para efectos de la S.H.F. el avalúo se concluye con el Enfoque de mercado por lo que el enfoque de la capitalización de rentas obtenido es solo informativo.

#### VI Conclusión.

1. Resumen de valores.
2. Consideraciones previas a la conclusión.
3. Conclusión. Firmas.
4. Reporte fotográfico.
5. Croquis del inmueble.

Tiempo aproximado de la actividad: 300 a 360 minutos.

#### AUTORIZACION Y CERTIFICACION DEL AVALUO.

1. Envío, revisión y autorización por parte del controlador.

Esta actividad consiste en enviar por vía electrónica el avalúo del bien inmueble completamente terminado del valuador a la Unidad de Valuación para que el controlador lo revise y autorice para su impresión. La devolución es por el mismo medio.

En caso de que el controlador marque correcciones, estas se anotarán en el avalúo y se discutirán por cualquier vía (siendo la telefónica la mas práctica) para el acuerdo respectivo y conclusión del mismo.

Tiempo aproximado de la actividad: 1,440 minutos (1 día hábil)

2. Observaciones y correcciones al avalúo.

Esta actividad consiste que el valuador deberá hacer las correcciones pertinentes una vez acordadas entre valuador y controlador.

Tiempo aproximado de la actividad: 30 a 45 minutos.

3. Impresión y copias del avalúo.

Esta actividad consiste en imprimir el avalúo. Un original a color y dos copias en blanco y negro. Incluye la síntesis, el reporte fotográfico y el croquis del inmueble. (El original a color y una copia en blanco y negro para el cliente y una copia en blanco y negro para la Unidad de Valuación)

Tiempo aproximado de la actividad: 20 a 30 minutos.

4. Firmas y sellos por parte de valuador.

Esta actividad consiste en firmar y sellar todas y cada una de las hojas del avalúo por parte del valuador. Incluyen las copias.

Tiempo aproximado de la actividad: 20 a 30 minutos.

5. Firmas y sellos por parte de controlador y unidad de valuación.

Esta actividad consiste en enviar el avalúo impreso y fotocopiado para firmar y sellar todas y cada una de las hojas del avalúo por parte del Controlador y de la Unidad de Valuación. Incluyen las copias.

Tiempo aproximado de la actividad: 240 minutos. (½ día hábil)

6. Fotocopias y Archivo para el valuador.

Esta actividad consiste en obtener una fotocopia del avalúo firmado y sellado por ambas partes para archivarlo físicamente con la firma de recibido por parte del cliente.

Tiempo aproximado de la actividad: 10 a 20 minutos.

7. Entrega del avalúo al cliente.

El cliente pasará por el avalúo de acuerdo a sus necesidades.

8. Encuesta de servicio.

Se solicitará al cliente llenar una sencilla y breve encuesta de servicio con el fin de medir la calidad del servicio proporcionado por la Unidad de Valuación y/o Valuador que realizó el avalúo. Esta encuesta no es obligatoria para el cliente y no cuenta para el tiempo de servicio global. Ver anexo no. 3.

## XII RESUMEN.

### TABLA DE TIEMPOS.

CONCEPTO	TIEMPO / min.				
<b>ACTIVIDADES PRELIMINARES DEL AVALUO.</b>					
Asignación del avalúo.	No aplica				
Entrega de documentación.	No aplica				
Cita con el cliente.	No aplica				
<b>VISITA AL INMUEBLE.</b>					
Traslados.	60				
Levantamiento de acabados.	45				
Toma de fotografías.	15				
Levantamiento de croquis del inmueble.	90				
Traslados e investigación de mercado.	90				
Total:	300 minutos ≈ 5 horas-hombre				
<b>CAPTURA DEL AVALUO.</b>					
Aspectos generales.	30 minutos				
Características particulares.	30 minutos				
Enfoque de mercado.	45 minutos				
Enfoque de costos.	45 minutos				
Enfoque de capitalización de rentas.	45 minutos				
Conclusión.	360 minutos				
Total:	555 minutos ≈ 9.25 horas-hombre				
<b>AUTORIZACION Y CERTIFICACION DEL AVALUO.</b>					
Envío, revisión y autorización por parte del controlador.	480 minutos				
Observaciones y correcciones al avalúo.	45 minutos				
Impresión y copias del avalúo.	30 minutos				
Firmas y sellos por parte de valuador.	30 minutos				
Firmas y sellos por parte de controlador y unidad de valuación.	240 minutos				
Fotocopias y Archivo para el valuador.	20 minutos				
Entrega del avalúo al cliente.	No aplica				
Encuesta de servicio.	No aplica				
Total:	845 minutos ≈ 14.08 horas-hombre				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Tiempo / hombre TOTAL</td> <td style="width: 25%;">1,700 minutos</td> <td style="width: 25%;">= 28.33 horas</td> <td style="width: 25%;">≈ 4 días</td> </tr> </table>	Tiempo / hombre TOTAL	1,700 minutos	= 28.33 horas	≈ 4 días	
Tiempo / hombre TOTAL	1,700 minutos	= 28.33 horas	≈ 4 días		

DIAGRAMA DE FLUJO.

Diagrama de flujo de la elaboración y entrega del Avalúo del Inmueble Objeto de Crédito garantizado a la Vivienda, a través de una Unidad de Valuación por parte de la S. H. F., para la Ciudad y Puerto de Acapulco de Juárez, Gro. (Figura 2)

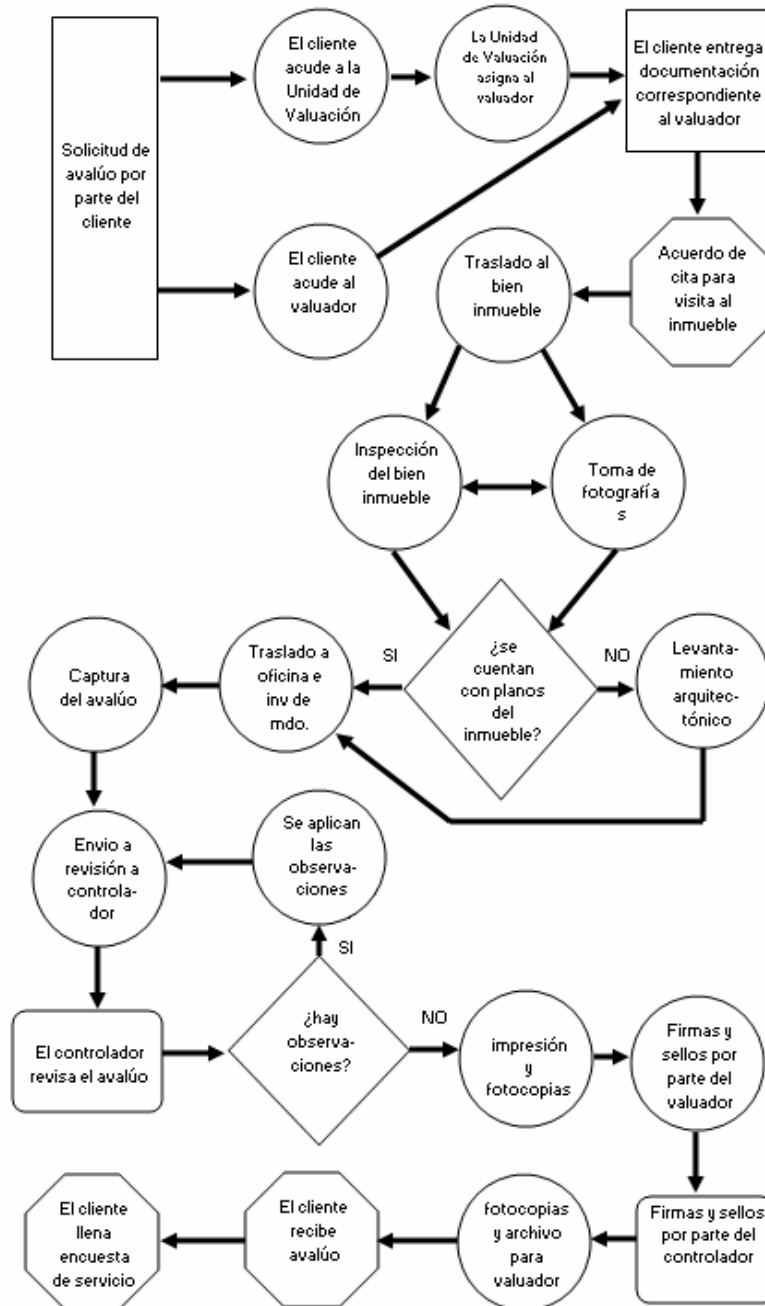
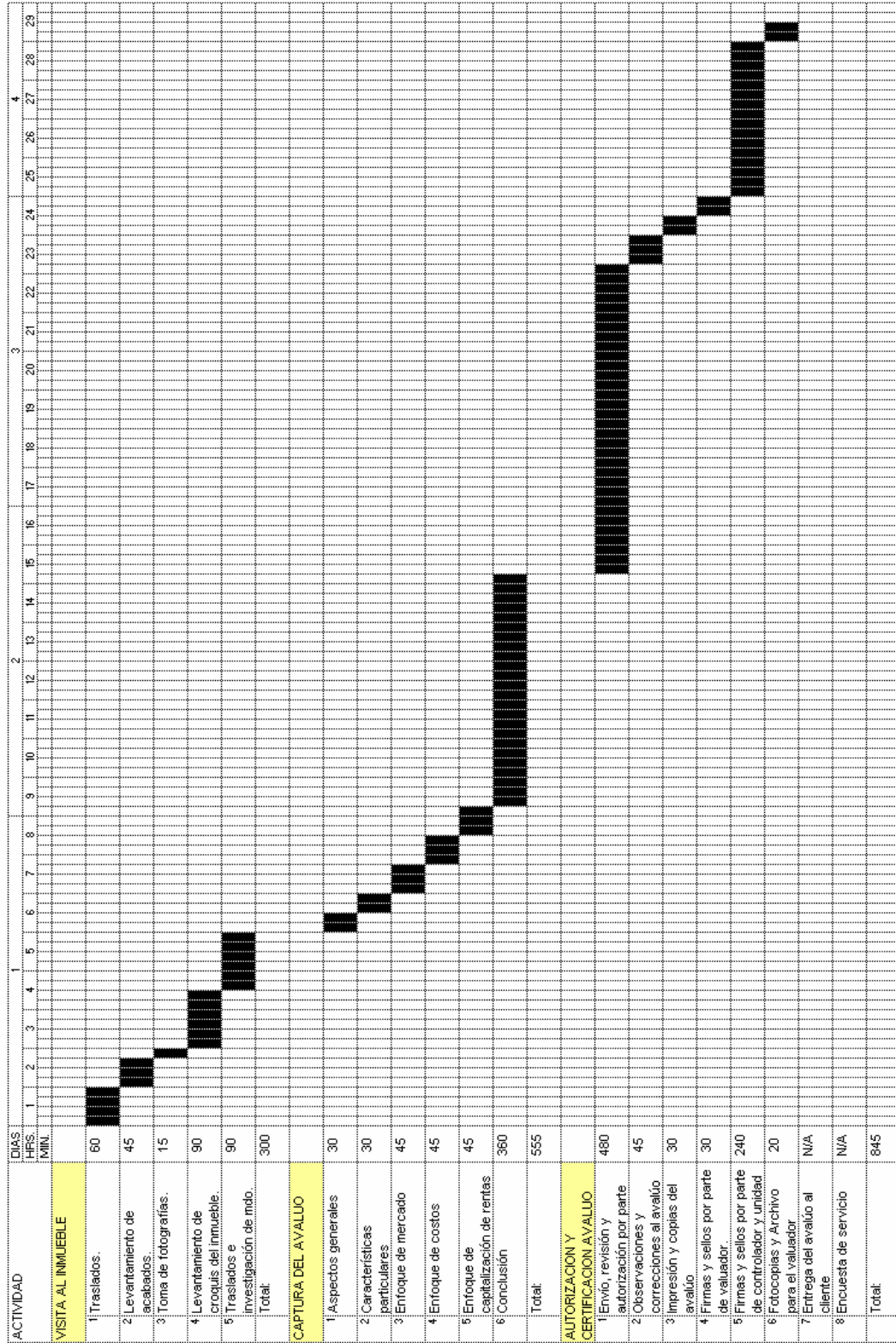


FIGURA 2

### GRAFICA DE GANTT.

Gráfica de Gantt de la elaboración y entrega del Avalúo del Inmueble Objeto de Crédito garantizado a la Vivienda, a través de una Unidad de Valuación por parte de la S. H. F., para la Ciudad y Puerto de Acapulco de Juárez, Gro.



## TABLA DE CONTROL DE TIEMPOS.

Con el fin de controlar las actividades y sus tiempos de ejecución de cada uno de los avalúos, se diseñó una tabla que permite ubicar las desviaciones que se generan en cada uno de los procesos, indicando los motivos de las diferencias, para un análisis posterior de oportunidades y mejoras.

CONCEPTO	Tiempo estimado	Tiempo real	Diferencia	Observaciones
----------	-----------------	-------------	------------	---------------

### VISITA AL INMUEBLE.

Traslados.	60			
Levantamiento de acabados.	45			
Toma de fotografías.	15			
Levantamiento del croquis.	90			
Traslados e investigación mdo.	90			
Total:	300			

### CAPTURA DEL AVALUO.

Aspectos generales.	30			
Características particulares.	30			
Enfoque de mercado.	45			
Enfoque de costos.	45			
Enfoque de capitalización.	45			
Conclusión.	360			
Total:	555			

### AUTORIZACION Y CERTIFICACION DEL AVALUO.

Envío, revisión y autorización.	480			
Observaciones y correcciones.	45			
Impresión y copias del avalúo.	30			
Firmas y sellos por valuador.	30			
Firmas sellos por controlador	240			
Fotocopias y Archivo valuador.	20			
Entrega del avalúo al cliente.	-			
Encuesta de servicio.	-			
Total:	485			

	Tiempo estimado	Tiempo Real	Diferencia
Totales	1,700 minutos		

### **XIII RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.**

#### **CONCLUSION.**

El tiempo máximo para la elaboración y entrega del Avalúo del Inmueble Objeto de Crédito garantizado a la Vivienda, a través de una Unidad de Valuación por parte de la S. H. F., para la Ciudad y Puerto de Acapulco de Juárez, Gro., es de 4 días hábiles a partir de que el valuador se traslada al bien inmueble para realizar la visita de inspección.

El tiempo empleado está distribuido de la siguiente manera:

VISITA AL INMUEBLE	300 minutos
CAPTURA DEL AVALUO	555 minutos
AUTORIZACION Y CERTIFICACION	845 minutos
Total minutos	1,700 minutos
Total horas	28.33 horas
Total días hábiles redondeado	4 días hábiles

El trabajo es secuencial o encadenado es decir, se tiene que realizar una actividad previa para realizar la siguiente.

El tiempo registrado total en la elaboración del avalúo es de 1,700 minutos, que equivalen a 28.33 hrs., esto representa 3. 54 días. En términos generales y redondeados se puede concluir con un tiempo máximo y suficiente de 4 días hábiles.

Nota importante: Cualquier incidencia que ocurra en el lapso del proceso de elaboración del avalúo es responsabilidad del valuador reportarla dentro de las primeras 48 hrs., directamente al responsable de esta sección de la Unidad de Valuación, para que de esta manera se re programe y no afecte los tiempos de servicio.

## RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.

Recomendaciones de eventos que se deben tener en cuenta para la agenda del valuador:

- Citas con clientes para visita al bien inmueble
- Juntas de colegios (Valuadores y de Arquitectos / Ingenieros de Acapulco)
- Reuniones de trabajo de oficina (por lo menos una vez al mes)
- Vacaciones
- Autodesarrollo: diplomados, cursos, maestrías, etc.
- Pagos a tarjetas de crédito personales
- Cumpleaños de familiares y amigos
- Eventos personales de trascendencia
- etc.

Proceso que no genere valor, no considerarlo.

Tres claves para utilizar adecuadamente la Agenda:

- Tener la agenda siempre consigo.
- Usar una solo agenda.
- Eliminar notitas en papeles.

Sugerencias:

Material adicional indispensable en la agenda del Valuador:

- Tarjetas de presentación
- Directorio personal
- Directorio de clientes (Notarios, inmobiliarias, entidades financieras, etc.)
- Directorio de acreedores
- Hoja de datos personales
- Cuenta bancaria para pagos de los clientes
- Calendario oficial
- Etc.

La práctica produce Hábito; por eso, se sugiere practicar bien.

Respecto al orden del escritorio se recomienda priorizar físicamente la ubicación de cada cosa, de acuerdo a su nivel de uso, los resultados justifican los cambios, para ello es necesario:

Observar el mobiliario del lugar de trabajo:

- Escritorio, papelera, cajones, pizarrón, gavetas, etc.
- Ubicar los equipos de trabajo, papelería y herramientas: teléfono, celular, calculadora, agenda, archivos, calendarios, planner, etc.

El secreto para que funcione es su correcta combinación, ubicando los artículos móviles en la parte fija.

*“Prefiero tener una memoria de papel a confiarme de mi memoria, por el riesgo latente de olvidar un detalle”*

-Raúl Téllez

#### **XIV BIBLIOGRAFIA Y REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.**

Andrade, Lucia. **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**. Ponencia al grupo "F" de la Especialidad en Valuación Inmobiliaria, México D. F. Centro de Actualización Profesional e Innovación Tecnológica, 2008.

Chiavenato, Idalberto. **INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION**. Editorial Mcgraw-Hill, México D.F., 2005.

**DICCIONARIO ENCICLOPEDICO** McGraw-Hill Ilustrado. Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México D.F., 2005.

Díez Emilio P., García Julio, Martín Francisca y Periañez Rafael. **ADMINISTRACION Y DIRECCION**. McGraw-Hill Interamericana, México D.F. 2001.

Goujon, Gabriel. **PLANEACION DE PROYECTOS**. Tesina para obtener el grado de Especialista en Administración de Proyectos de Infraestructura. México D. F. Centro de Actualización Profesional e Innovación Tecnológica, 2008.

Hitt Michael, Black Stewart y Porter Lyman. **ADMINISTRACION**. Editorial Pearson Educación, EE.UU. 2006.

Koontz Harold y Weihrich Heinz **ADMINISTRACION UNA PERSPECTIVA GLOBAL**. McGraw-Hill Interamericana, EE. UU. 2004.

Lazzati, Santiago. **ANATOMIA DE LA ORGANIZACION**. Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1997.

México. Diario Oficial. **LEY DE TRANSPARENCIA Y DE FOMENTO A LA COMPETENCIA EN EL CREDITO GARANTIZADO**. Artículo Único. Título 1. Capítulo 1. Artículo 3. 2005.

México. Gobierno Federal. **SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL S. N. C.** Glosario de Términos. 2009.

México. Secretaría de la Función Pública. **INSTITUTO DE ADMINISTRACION Y AVALÚOS DE BIENES NACIONALES**. Dirección General de Avalúos. Glosario de Términos. 2007.

Oliveira Reinaldo. **TEORIAS DE LA ADMINISTRACION**. Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V. México D.F, 2002.

Robbins Stephen y Coulter Mary. **ADMINISTRACION**. Editorial Pearson de Educación, EE.UU. 2005.

Silva, Rosanna. **ADMINISTRACION DEL TIEMPO**. [en línea] monografías.com México, D.F. Consulta: 5 de Enero 2009.

Sitios de Internet Consultados:

<http://es.wikipedia.org>

<http://www.promonegocios.net>

<http://www.cddhcu.gob.mx>

<http://www.monografias.com>

**ANEXO 1. REQUISITOS SOLICITADOS PARA LA ELABORACION DEL AVALUO DEL INMUEBLE OBJETO DE CREDITO GARANTIZADO A LA VIVIENDA, A TRAVES DE UNA UNIDAD DE VALUACION POR PARTE DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL.**

- ✓ Escrituras del bien inmueble a valuar
- ✓ Identificación oficial del propietario del inmueble
- ✓ Comprobante de domicilio del propietario del inmueble
- ✓ R.F.C. del propietario del inmueble
- ✓ C.U.R.P. del propietario del inmueble
- ✓ Teléfono del propietario del inmueble
- ✓ Identificación oficial del solicitante del avalúo
- ✓ R.F.C. del solicitante del avalúo
- ✓ C.U.R.P. del solicitante del avalúo
- ✓ Número de Seguridad Social del solicitante del avalúo
- ✓ Teléfono del solicitante del avalúo
- ✓ Comprobante de domicilio del bien inmueble a valuar
- ✓ Teléfono del bien inmueble a valuar
- ✓ Número de cuenta predial del bien inmueble a valuar
- ✓ Número de cuenta para el pago de derechos por el suministro de agua del bien inmueble a valuar
- ✓ Plano arquitectónico del bien inmueble

## ANEXO 2. FORMATO DE VISITA DE INSPECCION DEL BIEN INMUEBLE.

Solicitante:				fecha:
Propietario:				propos:
calle y no.:		colonia:		c.p.
		quien otorga el crédito?		telef:
c.predial: <input type="checkbox"/>	c.agua: <input type="checkbox"/>	deslinde <input type="checkbox"/>	escrit: <input type="checkbox"/>	mem desc. <input type="checkbox"/>
iglesia	plaza pub	escuela	banco	IFE: (s) <input type="checkbox"/>
mercado	parque jardin	hospital	trans pub	Vista
año const:		área terreno:	área const:	
recámaras	baños	garage	patio serv	terrace
	pisos	muros	plafones	
sala				
comedor				
cocina				
recamaras				
baños				
patio serv.				
garage				
escaleras				
fachada				
eléctrico				
hidráulico				
sanitario				
carpintería				
herrería				
Elementos adicionales: instalaciones especiales, accesorias y obras complementarias			Priv <input type="checkbox"/>	Com <input type="checkbox"/>
			C	U
			C	U
			C	U
			C	U
			C	U
			C	U
comentarios:				Elab.

### ANEXO 3. ENCUESTA DE SERVICIO. (1 de 3)

Solicitante del avalúo:

Ubicación del inmueble:

Fecha:

Unidad de Valuación

Valuador:

	5	4	3	2	1	NA
<b>I Unidad de Valuación</b>						
a) Tiempo al teléfono						
b) Atención del Personal						
c) Solución de necesidades						
<b>II Valuador</b>						
a) Tiempo al Teléfono						
b) Atención del Personal						
c) Solución de necesidades						
<b>III Visita al inmueble</b>						
a) Puntualidad						
b) Atención del Personal						
c) Tiempo de inspección						
<b>IV Avalúo</b>						
a) Puntualidad						
b) Presentación						
c) Comprensión						
d) Disponibilidad a dudas y comentarios						
<b>Otro:</b>						

5 al 1: Muy Bien, Bien, Regular, Mal, Muy Mal; N.A.: No Aplica

**Comentarios :**

### ANEXO 3. ENCUESTA DE SERVICIO. (2 de 3) -ejemplo-

"ENCUESTA DE SERVICIO"					
<i>MES 2009</i>					
<i>Nombre del Cliente</i>	<i>Cálculo de Calificación</i>				
JARDINEZ VAZQUEZ JUAN CARLOS	=	Suma encuesta X 100	=	64 X 100	= 91.429 %
		70		70	
JIMENEZ MENDOZA ANTONIO	=	Suma encuesta X 100	=	72 X 100	= 90 %
		80		80	
NOVA CABALLERO ANA MARIA	=	Suma encuesta X 100	=	72 X 100	= 90 %
		80		80	
FUENTES CRUZ MARTHA ELENA	=	Suma encuesta X 100	=	73 X 100	= 91.25 %
		80		80	
REYES GUTIERREZ ANA MARIA	=	Suma encuesta X 100	=	76 X 100	= 95 %
		80		80	
ONORIO NIÑO CORTEZ	=	Suma encuesta X 100	=	72 X 100	= 90 %
		80		80	
	=	Suma encuesta X 100	=	0 X 100	= 0 %
		80		80	
	=	Suma encuesta X 100	=	0 X 100	= 0 %
		80		80	
	=	Suma encuesta X 100	=	0 X 100	= 0 %
		80		80	
	=	Suma encuesta X 100	=	0 X 100	= 0 %
		80		80	
<i>Numero de Encuestas</i>		=	6		
<i>Suma de Calificaciones</i>		=	547.68		
<i>Calificación Promedio</i>		=	<i>Suma de Calificaciones</i>	=	91.28 %
			<i>Numero de Encuestas</i>		
<i>Elaboró:</i>		Raúl Téllez Gómez		Recibió	
		<i>Valuador</i>		<i>Unidad de Valuación</i>	

### ANEXO 3. ENCUESTA DE SERVICIO. (3 de 3) -ejemplo-

