

Mejora de rendimiento en tiempo de entregas de informes de tasación inmobiliaria

Marcella Trinidad
Maestría en Ingeniería Gerencial
Dr. Héctor J. Cruzado
Escuela Graduada
Universidad Politécnica de Puerto Rico

Resumen — *Los retrasos de hasta tres días laborables en la entrega de informes de tasación y la insatisfacción de los clientes son la principal problemática de una empresa de construcción dominicana. Esto se debe a la falta de organización del departamento de ingeniería encargado de elaborar dichos informes. Se preparó una metodología de tres pasos y la implementación de la misma dio lugar a una mejora considerable en el tiempo de entrega de los informes de tasación y a la satisfacción de los clientes.*

Términos Clave — *Avalúos, bienes inmuebles, ingeniería, proceso valuatorio.*

INTRODUCCIÓN

El actual proyecto de mejora está diseñado para implementarse en una constructora dominicana dedicada a remodelaciones en general, construcción de edificios residenciales, supervisión de obras tanto en el nivel privado como público y por último, a la realización de tasaciones inmobiliarias. Esta última es la actividad de más demandada en la empresa.

Una tasación inmobiliaria no es más que un informe que realiza un ingeniero o profesional certificado para realizar dicho avalúo, donde se estima el valor de un bien inmueble [1]. La realización de los informes de tasación generalmente se toman de 3 a 5 días laborables, pero debido a la desorganización en el departamento de ingeniería de esta constructora, se están generando retrasos de hasta 3 días más de lo habitual. Esto consiga la insatisfacción de los clientes, por lo que el objetivo de este proyecto es reducir el tiempo de entrega de informes de tasación de 2 a 3 días menos de lo actualmente ofrecido.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la metodología de este proyecto, se tomaron en cuenta tres pasos:

- Reunión
- Creación de carpeta compartida
- Creación de base de datos

Reunión

La gerencia de la constructora decidió empezar una serie de reuniones con el Departamento de Ingeniería de modo que todos sean parte del proceso y tengan conocimiento de lo que busca la empresa con el proyecto de mejora a implementar. Dentro de los temas tratados estuvo la importancia del mejoramiento en el rendimiento de las entregas de informes de tasación y cómo esto ayudaba a la satisfacción de los clientes.

Los colaboradores por su parte manifestaron su total interés en apoyar esta iniciativa dando por sugerencia que se realizara la creación de un curso-taller para obtener mejor entendimiento del nuevo método de trabajo.

Creación carpeta compartida

La carpeta compartida no es más que una forma de que todos los ingenieros del departamento tengan acceso a los archivos en cualquier momento sin necesidad de que alguno esté presente.

Esta idea surge de la necesidad de obtener una mejor organización en cuanto a los informes que realiza cada ingeniero y que sea almacenado en una carpeta donde cualquier otro colaborador pueda ver dicho documento sin estar presente físicamente el creador del informe. Durante el año 2020 se trabajaron informes de tasación de los cuales en la Tabla 1 se observa el total levantado para la carpeta compartida y el total de informes faltantes que

debido a la desorganización no se pudieron anexar, pero que no representaron ningún inconveniente.

Tabla 1
Recopilación de trabajos realizados durante el año 2020

Informes	Unidad	Porcentaje (%)
Realizados	250	-
Levantados	220	88.00%
Faltantes	30	12.00%
Total	250	100%

Con estos informes levantados en la carpeta compartida, la gerencia de la empresa en respuesta a la sugerencia brindada por los ingenieros del departamento en las reuniones realizadas previamente, implementaron la realización del curso-taller con el objetivo de enseñar a los colaboradores cómo se trabajarán los informes con la carpeta compartida y posterior a esto, con el uso de la base de datos.

Creación base de datos:

La base de datos es el último paso y no menos importante, de la metodología a implementar en este proyecto de mejora. Este consta de la creación de una tabla modelo presentado en la Tabla 2, el cual se llenará con los datos más importantes a la hora de realizar un informe de tasación y dichos datos se obtendrán de los informes almacenados en la carpeta compartida.

Tabla 2
Modelo del diseño base de datos

Provincia	Zona	Uso del terreno	Precio m ² terreno	Precio m ² construcción
-	-	-	-	-

La idea es que cada vez que se realice un nuevo informe de tasación, los datos se obtengan de la base de datos de forma que se ahorre tiempo en la búsqueda de esta información y de igual manera, la base de datos se mantenga actualizada con los últimos precios del mercado, ya que estos pueden presentar variación en cualquier momento. Esta base de datos será almacenada en la carpeta

compartida y de uso exclusivo del departamento de ingeniería de la empresa.

Si bien es cierto que para la realización de un informe de tasación se requiere de más datos, como metros cuadrados del solar o construcción, edad y descripción del inmueble, documentos legales como título de la propiedad, descripción de la zona donde se encuentra el bien inmueble, los datos de la Tabla 2 son los que más tiempo se toman en investigar y es ahí donde se generan los retrasos en los informes.

RESULTADOS

Antes de que se implementara el proyecto de mejora en el Departamento de Ingeniería, los informes eran realizados sin ningún orden de prioridad y muchos de estos se perdieron por la falta de organización. Sin embargo, en la Tabla 3 se muestran los informes que se realizaron por mes sin contar los informes faltantes.

Tabla 3
Informes realizados durante el año 2020

Mes	Unidad
Enero	25
Febrero	18
Marzo	20
Abril	15
Mayo	17
Junio	20
Julio	20
Agosto	15
Septiembre	25
Octubre	20
Noviembre	28
Diciembre	27
Total	250

Luego que el departamento empezó a utilizar la base de datos y los ingenieros comprendieron la importancia de esta, los datos se fueron almacenando por provincias y zonas, como se muestra en la Tabla 4. Con estos precios por metro cuadrado de terreno y construcción, los ingenieros pueden realizar los cálculos para hacer las estimaciones del valor del bien inmueble mediante

los distintos métodos de avalúo, como son el método de Ross, de línea recta, mercado entre otros más.

Cabe destacar, que las tablas serán iguales en todos los casos. Lo único que puede variar es la provincia y por ende la zona de la misma. En el caso de la Tabla 4, se hizo con relación a la provincia Santo Domingo Este, República Dominicana.

Tabla 4
Muestra de los datos a utilizar en la base de datos

Provincia	Zona	Uso del terreno	Precio m ² terreno	Precio m ² construcción
Santo Domingo Este	Alm Rosa I	Residencial	RD\$43,000.00	RD\$34,000.00
Santo Domingo Este	San Isidro	Residencial	RD\$19,000.00	RD\$33,000.00
Santo Domingo Este	Villa Faro	Residencial	RD\$8,500.00	RD\$24,500.00

La implementación de la base de datos se realiza en enero del año 2021, por lo que la diferencia generada usando el proyecto de mejora actual versus el antiguo método se ve en la Tabla 5 haciendo la comparación con el mes de enero del año 2020. Claramente se observa una diferencia de 10 informes más realizados en enero del año 2021, utilizando la base de datos la cual facilita la rápida obtención de datos y, por ende, un mejor desempeño a la hora de realizar los informes de tasación.

Tabla 5
Informes realizados durante enero del año 2020 vs. 2021

Año	Mes	Unidad
2020	Enero	25
2021	Enero	35
	Diferencia	10

CONCLUSIÓN

El objetivo de este proyecto es reducir el tiempo de entrega de los informes de tasación ya

que la problemática inicial fue la falta de organización del departamento de ingeniería de esta empresa. Luego de implementarse la creación de la carpeta compartida y la base de datos, el rendimiento por parte de los colaboradores tuvo un gran cambio para bien ya que, en el primer mes del año 2021, se obtuvieron 10 informes más en comparación al año anterior. Esto implica que el proyecto de mejora implementado generó un impacto positivo no solo en la empresa, sino con los clientes quienes se sintieron muy bien por la rapidez del proceso sin tener que esperar 2 o 3 días de más, como sucedía en el pasado.

La gerencia y los colaboradores de la empresa se sienten más que satisfechos por haber puesto todos de su parte para mejorar la calidad en el servicio ofrecido y en la satisfacción de los clientes, siendo este el principio de las próximas mejoras a realizar durante el año 2021 en otros ámbitos laborales de la constructora.

REFERENCIAS

- [1] M. Fleitas y F. Zimet, "Tasaciones," en *Tasaciones: Enfoques de valuación inmobiliaria*, 1ra ed. Montevideo, Uruguay: FCU, 2017, cap. 2, sec. 2.2, p. 13.