



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
FORMALIZACIÓN DE CREDITERRENO PARA LA EMPRESA “CARRILLO
INMOBILIARIA”**

CARRILLO INMOBILIARIA



Cinthya Carrillo Leos

Nombre del asesor externo

Graciela Dondiego Arrollo

Nombre del asesor interno

Fecha: AGO-DIC 2023

Índice

<i>Lista de Figuras</i>	3
<i>Lista de Tablas</i>	3
CAPÍTULO 1: PRELIMINARES	3
1. <i>Portada</i>	3
2. <i>Agradecimientos</i>	4
3. <i>Resumen</i>	5
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	6
5.- <i>Introducción</i>	6
6. <i>Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente</i>	7
7. <i>Problemas a resolver</i>	10
8. <i>Justificación</i>	11
9. <i>Objetivos (General y Específicos)</i>	13
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	14
10. <i>Marco Teórico (fundamentos teóricos)</i>	14
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	1
11. <i>Procedimiento y descripción de las actividades realizadas</i>	1
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	3
12. <i>Resultados</i>	3
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	10
13. <i>Conclusiones del Proyecto</i>	10
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	11
14. <i>Competencias desarrolladas y/o aplicadas</i>	11
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	12
Referencias.....	12
CAPÍTULO 9: ANEXOS	14
17. <i>Anexos</i>	14

Lista de Figuras

FIGURA 1 Logo de la empresa	7
FIGURA 2 Organigrama de la empresa	9
FIGURA 3 Portal Mi cuenta Infonavit	5
FIGURA 4 Pantalla principal	5
FIGURA 5 Formas de Crédito	6
FIGURA 6 Selección de Entidad	6
FIGURA 7 Adquisición de terreno	7
FIGURA 8 Precalificación	7

Lista de Tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades.....	2
--	---

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

1. Portada.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
FORMALIZACIÓN DE CREDITERRENO PARA LA EMPRESA “CARRILLO
INMOBILIARIA”

CARRILLO INMOBILIARIA



Cinthya Carrillo Leos

Nombre del asesor externo

Graciela Dondiego Arrollo

Nombre del asesor interno
Fecha: AGO-DIC 2023

2. Agradecimientos.

Con gran emoción y satisfacción, quiero expresar mi sincero agradecimiento al concluir exitosamente mi proyecto de residencia profesional en la universidad. Este logro no habría sido posible sin el apoyo y la colaboración de diversas personas e instancias que han sido fundamentales en mi trayecto.

Agradezco también a mis compañeros de equipo, cuya colaboración fue esencial para el desarrollo exitoso del proyecto. Juntos, compartimos ideas y celebramos logros, creando un ambiente de trabajo colaborativo que enriqueció la experiencia.

Quiero expresar mi gratitud a los profesores y académicos que compartieron sus conocimientos y perspectivas durante mi formación académica. Sus enseñanzas han sido fundamentales para mi crecimiento profesional y personal, y valoro enormemente la oportunidad de aprender de su experiencia.

Agradezco a mis amigos y familiares por su inquebrantable apoyo y aliento. Su comprensión y motivación fueron mi fuente de inspiración en momentos desafiantes, y estoy agradecido por contar con un círculo de personas tan increíbles.

Finalmente, agradezco a la universidad por brindarme la oportunidad de realizar este proyecto de residencia profesional. La institución ha sido un pilar fundamental en mi desarrollo académico, y estoy agradecido por la calidad de la educación que he recibido.

¡Gracias!

3. Resumen.

La elaboración de un manual de procedimientos se revela como un paso esencial para optimizar y estructurar este proceso complejo. Este documento actúa como un marco detallado que guía tanto a los clientes como al personal de la inmobiliaria, estableciendo estándares consistentes que benefician la eficiencia y la transparencia en todas las etapas.

La importancia radica en la simplificación del proceso de adquisición. El manual proporciona una guía paso a paso, desde la presentación de documentos hasta la aprobación del crédito, asegurando que cada solicitud se maneje de manera uniforme y en cumplimiento con las regulaciones de Infonavit. Esta uniformidad no solo brinda confianza a los clientes, sino que también reduce la probabilidad de errores y malentendidos.

La transparencia es otro aspecto crucial respaldado por el manual. Al detallar claramente los requisitos, plazos y pasos involucrados, se fomenta un ambiente en el que tanto clientes como personal están completamente informados. Esto contribuye a construir una relación de confianza y a minimizar posibles malentendidos durante el proceso de adquisición.

Además, el manual se convierte en una herramienta valiosa para la formación del personal. La capacitación basada en procedimientos claros garantiza que los profesionales de la inmobiliaria estén bien preparados para asistir a los clientes, brindando un servicio de calidad y asegurando la consistencia en el manejo de cada solicitud.

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5.- Introducción

La elaboración de un manual de procedimientos para solicitar un crédito a través de Infonavit dentro de una inmobiliaria se revela como una medida esencial para asegurar la eficiencia y transparencia en el proceso. En el complejo entorno de los trámites financieros y la adquisición de bienes raíces, la existencia de una guía detallada proporciona claridad tanto a los clientes como al personal de la inmobiliaria.

Este manual no solo simplifica el proceso, sino que también establece estándares consistentes, asegurando que cada solicitud se maneje de manera uniforme y de acuerdo con las regulaciones vigentes. La transparencia resultante no solo infunde confianza en los clientes, sino que también reduce el riesgo de errores o malentendidos durante la solicitud de un crédito.

Además, el manual de procedimientos sirve como una herramienta valiosa para capacitar al personal, garantizando que estén completamente informados sobre los requisitos, plazos y pasos a seguir. Esto contribuye a un servicio al cliente de calidad, ya que los profesionales de la inmobiliaria estarán mejor preparados para asistir a los clientes en cada etapa del proceso de solicitud.

La implementación de un manual de procedimientos no solo es una práctica recomendada, sino una inversión crucial para optimizar la eficiencia, garantizar la consistencia y promover la confianza tanto entre los clientes como dentro del propio equipo de trabajo.

6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

Nombre de la empresa: Carrillo Inmobiliaria

Ramo: Servicios Inmobiliarios

Domicilio: Av. Venustiano Carranza No. 32-A, Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.

Teléfono: 4651016636



FIGURA 1 Logo de la empresa

A lo largo de los años la venta de los bienes inmuebles se ha visto sujeta a varios cambios debido a una serie de reinversiones y necesidades de las personas, es decir, antes no existían varios medios o herramientas que facilitarían la venta y/o renta de un inmueble

por lo que pasaban varios años tratando de venderlo o rentarlo hasta que este se iba deteriorando, provocando que bajara su valor. Tiempo después surgen las inmobiliarias implementando nuevos métodos para facilitarle la vida al ser humano y ayudarlo a que su inmueble fuera vendido en poco tiempo y con un valor adecuado.

Actualmente en Pabellón de Arteaga existen 12 micro negocios dedicados a la venta de bienes inmuebles, más sin embargo no todos te ofrecen un asesoramiento correcto.

Por esta razón nace Carrillo Inmobiliaria que es una empresa constituida en octubre del 2021, ubicada en Venustiano Carranza #32-A en el centro de Pabellón de Arteaga. Dedicada la mediación y asesoramiento para la adquisición de viviendas, apartamentos y terrenos, la forma de operación se basa principalmente cuando el cliente y el vendedor se ponen en contacto con el asesor inmobiliario para así poder comenzar con la solución a sus necesidades y de esta manera la inmobiliaria juega un papel de intermediario, por lo que se ha caracterizado por ofrecer un servicio de calidad, profesionalismo y generar confianza en sus clientes tratando de resolver todas las dudas que le surjan durante el proceso de adquisición o venta de un bien inmueble, además de que se ha especializado en los trámites de adquisición de casas o terrenos mediante los puntos de Infonavit que es un préstamo que se otorga a los trabajadores en base a tres criterios relación edad-salario, saldo de la subcuenta vivienda y tiempo de cotización continua, este es uno de los tramites más requeridos dentro de la inmobiliaria por lo que sus principales clientes resultan ser personas de entre 21 a 55 años para ese servicio. Asimismo, también ofrece avalúos y propuestas de valor de la propiedad. Actualmente por ser una empresa joven la inmobiliaria cuenta con un total de 7 empleados.

Misión:

Ofrecer un asesoramiento integral que permita solucionar las necesidades de nuestros clientes con el mercado inmobiliario, aportándoles valor agregado como agente de cambio, estableciendo estándares de calidad, transparencia y profesionalismo en cada transacción, construyendo relaciones duraderas basadas en la confianza.

Visión:

Consolidar la empresa como líder en el sector inmobiliario, a nivel regional, implementando el marketing digital, logrando la innovación de procesos administrativos, y la satisfacción del cliente en todo el proceso de comercialización.

Valores:

- Profesionalismo
- Lealtad
- Honestidad
- Responsabilidad social
- Respeto.

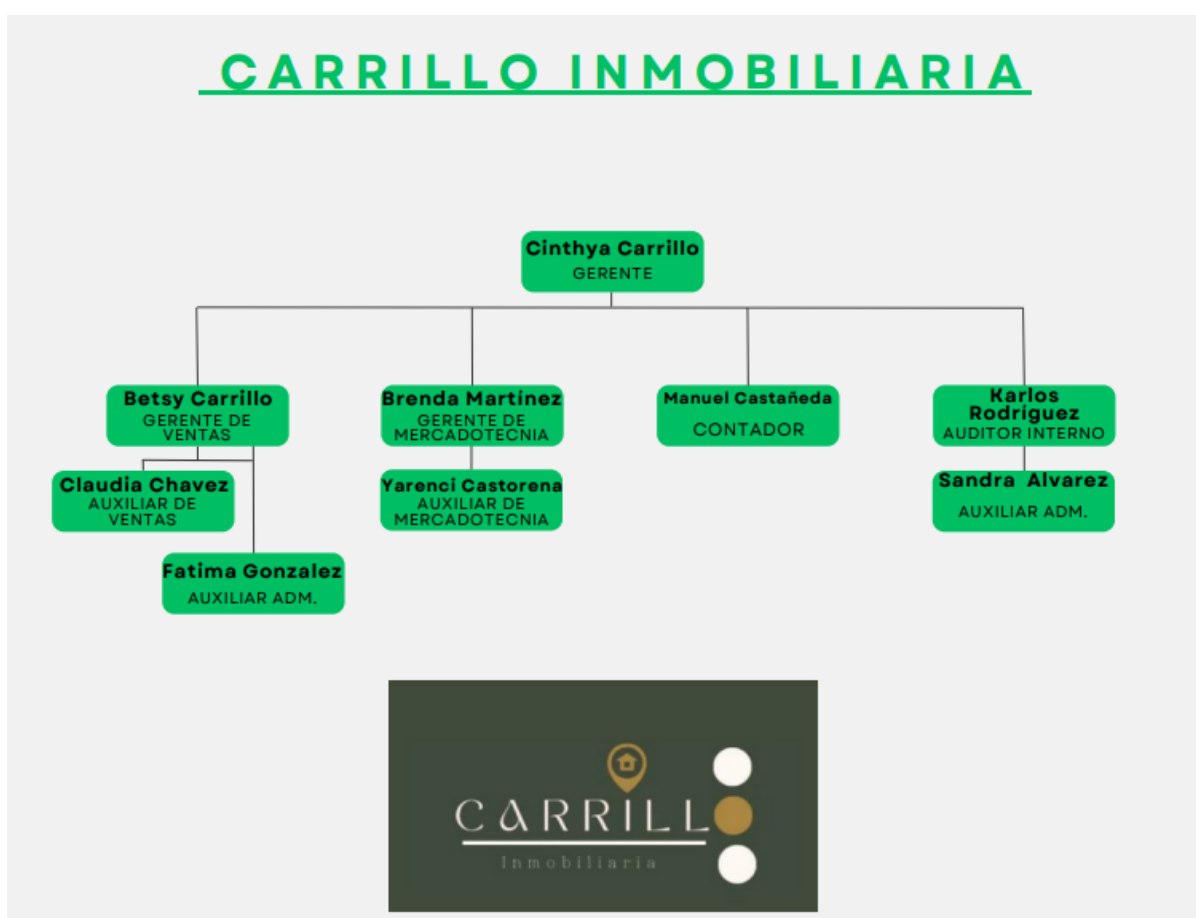


FIGURA 2 Organigrama de la empresa

7. Problemas a resolver

Al implementar un manual de procedimientos para solicitar créditos Infonavit en una inmobiliaria, se abordan diversos problemas para mejorar la eficiencia del proceso. Este enfoque resuelve la falta de claridad al proporcionar una guía detallada, eliminando ambigüedades y asegurando una comprensión precisa del proceso.

Uno de los beneficios clave es la reducción de errores en la presentación de documentos, al establecer requisitos claros. Esto agiliza la aprobación del crédito y previene posibles retrasos. Además, el manual puede identificar puntos de congestión potenciales, proponiendo soluciones para acelerar la aprobación.

La desinformación de los clientes también se aborda al proporcionar información detallada, mejorando la transparencia y la satisfacción del cliente. La consistencia en la aplicación de reglas es otra ventaja, ya que el manual establece procedimientos estandarizados, garantizando una aplicación uniforme por parte de los empleados.

Este enfoque también resuelve la falta de capacitación, ya que el manual sirve como una herramienta de formación efectiva, reduciendo la curva de aprendizaje para los nuevos empleados. Además, al incluir mecanismos de seguimiento, el manual permite evaluar la eficacia del proceso y facilita mejoras continuas.

En pocas palabras, la implementación de un manual de procedimientos no solo optimiza el proceso de solicitud de créditos Infonavit, sino que también contribuye a una experiencia más eficiente y satisfactoria tanto para los empleados como para los clientes.

8. Justificación

La implementación de un manual de procedimiento para solicitar un Crediterreno a través de Infonavit se justifica de manera contundente debido a la necesidad de proporcionar a los usuarios una guía clara y detallada que facilite el proceso de solicitud y garantice una experiencia eficiente y transparente.

En primer lugar, la complejidad inherente al trámite de solicitud de un Crediterreno puede resultar abrumadora para muchos usuarios. La creación de un manual de procedimiento permite desglosar cada paso de manera comprensible, proporcionando claridad sobre los requisitos, documentación necesaria y plazos involucrados. Esto reducirá la incertidumbre y mejorará la confianza de los solicitantes, ya que podrán anticipar y preparar adecuadamente la información necesaria.

Además, la elaboración de un manual de procedimiento contribuirá significativamente a la eficiencia operativa de la inmobiliaria. Al contar con una guía detallada, el personal encargado de procesar las solicitudes podrá trabajar de manera más efectiva, minimizando errores y agilizando los tiempos de respuesta. Esto no solo beneficia a la institución en términos de productividad, sino que también mejora la experiencia del usuario al reducir los tiempos de espera y proporcionar una respuesta más rápida a sus solicitudes.

La transparencia es otro aspecto crucial que respalda la implementación de un manual de procedimientos. Al proporcionar información clara y accesible sobre el proceso de solicitud, la inmobiliaria demuestra su compromiso con la transparencia y la equidad en el acceso a los servicios financieros. Esto fortalece la confianza de los usuarios en la institución y fomenta una relación más sólida y positiva entre ambas partes. La elaboración de un manual de procedimiento para solicitar un Crediterreno en Infonavit es esencial para simplificar el proceso, mejorar la eficiencia operativa y fomentar la transparencia. Esta iniciativa no solo beneficiará a los solicitantes al proporcionarles una

guía clara, sino que también fortalecerá la reputación de la inmobiliaria como una institución comprometida con la satisfacción y el bienestar de sus usuarios.

9. Objetivos (General y Específicos)

Objetivo(s) del proyecto:

- Mejorar la atención al cliente ofreciendo un servicio de mayor calidad.
- Proporcionar a los empleados las bases necesarias para un desempeño óptimo.
- Facilitar herramientas para la capacitación continua de los empleados.

Objetivo General:

Desarrollar un Manual que optimice la ejecución de los pasos esenciales en la obtención de préstamos bancarios, con el propósito de lograr una mejora constante en dicho proceso.

Objetivos específicos:

- Establecer una estructura más clara y organizada para la solicitud, evaluación y aprobación de créditos.
- Facilitar la capacitación de nuevos empleados mediante un recurso detallado que les permita comprender el proceso crediticio.
- Mejorar la satisfacción del cliente al agilizar el proceso de solicitud y aprobación de préstamos.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).

1. Crédito Hipotecario:

Es un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales.

(CFM, 2017)

2. Crédito Infonavit:

El crédito Infonavit es un crédito hipotecario que se otorga a todos los trabajadores que estén afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el cual se otorga a través del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

(LIMA, 2021)

3. Trámite:

Un trámite es una actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener un beneficio o cumplir con una obligación. Se realizan trámites de todo tipo en ámbitos de la educación, legales, financieros, o de salud entre otros.

(ROLDAN, 2021)

4. Cliente:

Un cliente es quien adquiere los productos o servicios de un negocio. Por tanto, es un consumidor, desde la perspectiva de la empresa. Puede tratarse de un cliente recurrente cuando realiza compras regulares, o un cliente de única vez.

(RODRIGUEZ, 2021)

5. Inmobiliaria:

una agencia inmobiliaria es una **agencia** dedicado a **construcción, venta, arrendamiento y administración de casas.**

(CIENCIA DE JANU, 2023)

6. Bienes raíces:

Los bienes **raíces**, por definición, son aquellos que **no pueden moverse de su lugar de origen**, dadas sus características naturales, por lo que no pueden cambiar de localización. Podemos considerar un bien raíz a la propia tierra, pero también a construcciones como los edificios, puentes o estatuas, cosas que, una vez construidas, no pueden moverse sin ser gravemente dañadas o destruidas por completo.

(DEL SOL, 2013)

7. Atención al cliente:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

(INSTITUTO UNIVERSITARIA ESCOLME , 2013)

8. Asesor:

En el contexto de conceptos de economía, finanzas y seguros es una persona que brinda orientación y asistencia profesional a individuos o empresas en asuntos relacionados con estas áreas.

. (RUIZ, 2020)

9. Precalificación:

significa que un prestamista hipotecario reúne información financiera básica sobre ti para calcular cuánto puedes pagar por una casa.

(ROCKET MORTGAGE, 2023)

10. Numero de seguridad social:

Es único, permanente e intransferible y se asigna para llevar un registro de los trabajadores y asegurados
(FISCO CLIC, 2021)

11. Puntos Infonavit:

Los *puntos Infonavit* son un sistema de medición que utiliza el instituto para clasificar a los derechohabientes aptos para solicitar un crédito.

De acuerdo con las nuevas medidas establecidas por el Infonavit, para ser candidato a solicitar un crédito, es decir, poder hacer tu precalificación, los trabajadores deben contar con un mínimo de 1080 puntos.

(GONZALES, 2022)

12. Crédito Individual:

Es un crédito en cofinanciamiento que puedes solicitar si simultáneamente cotizas en ambos sistemas de seguridad social, cada institución te otorgará un crédito junto con las subcuentas de vivienda y así puedes incrementar tu capacidad crediticia para adquirir una vivienda nueva o existente.

(Torres, 2022)

13. Crédito conyugal:

El crédito conyugal que ofrece INFONAVIT es un crédito en el que puedes sumar el monto de tu crédito con el de tu cónyuge y de esta manera poder conseguir un mayor financiamiento.

(LOFT, 2022)

14. Buro de crédito:

Un buró de crédito es una empresa que recoge información crediticia y la pone a disposición de entidades financieras que prestan dinero, y de otras empresas que ofrecen bienes o servicios con pago a crédito en el mercado, con el fin de que puedan evaluar si una persona es un buen pagador de sus obligaciones.

(EQUIFAX, 2022)

15. Aviso de retención:

Retención de Descuentos se descargar desde la página del Infonavit, este documento sirve para que la empresa donde trabajas sepa cuánto te descontará cada mes para pagar tu crédito; también para avisar que has terminado de pagar y que ya no te descuenten.

(CONTADORMX, 2014)

16. Constancia de crédito

Documento que las instituciones financieras tienen por obligación entregar a sus acreditados, el cual contiene información correspondiente al ejercicio fiscal inmediato anterior y que funge como constancia anual con la información de su crédito respecto al monto de intereses nominales devengados, intereses pagados en el ejercicio e intereses reales.

(INFONAVIT, 2022)

17. Tabla de Amortización:

La tabla de amortización, es parte primordial del proceso para conocer cómo se dividirán los pagos de tu préstamo o crédito. Básicamente, como su nombre lo dice, es el contrato o el recurso que muestra periodo por periodo, cómo se llevará a cabo el pago de tu préstamo. Siendo así el diseño del plan de pago de deuda al obtener un crédito.

(KONFIO, 2013)

18. Avalúo de la vivienda:

Es decir, el *avalúo* es un documento en el cual se estima el valor de una propiedad a partir de sus características.

(GRACIA, 2022)

19. Monto de crédito:

significa la cantidad que conforma el crédito que el Infonavit otorga al trabajador derechohabiente para la adquisición de una solución de vivienda.

(DIARIO OFICIAL)

20. Crédito Familiar:

Cuando **juntas tu crédito** con tu papá, mamá, hermano o hijo, el crédito se llamará **Crédito familiar**.

(PUNTOSENINFONAVIT , 2023)

21. Crédito corresidente:

Para comprar vivienda nueva o usada con un corresidente (Amigo o con tu pareja, si no están casados).

(VIDAFEL, 2020)

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

La adquisición de un terreno a través de Infonavit es un proceso que puede resultar complejo y desafiante para muchas personas. Con el objetivo de simplificar y optimizar esta experiencia, las inmobiliarias deben considerar la creación de un manual de procedimientos detallado. Este documento no solo actúa como una guía para el personal interno, sino que también se convierte en una herramienta invaluable para los clientes, proporcionando transparencia y claridad en cada paso del proceso.

En primer lugar, la investigación inicial juega un papel fundamental en la creación de un manual efectivo. La recopilación de información detallada sobre los requisitos y documentos necesarios para la compra de terrenos en Infonavit establece las bases para un proceso fluido. La comprensión de los programas y políticas actuales de Infonavit garantiza que el manual esté actualizado y alineado con las expectativas del organismo.

La documentación detallada de procedimientos es el corazón del manual. Cada paso del proceso de compra se describe minuciosamente, incluyendo los documentos requeridos en cada fase.

La capacitación del personal es un componente esencial para garantizar una implementación exitosa de los nuevos procedimientos. Desarrollar materiales de capacitación sólidos y llevar a cabo sesiones informativas garantiza que cada miembro del equipo esté bien informado y preparado para brindar un servicio de alta calidad a los clientes. Además, la disponibilidad de manuales impresos y recursos en línea facilita el acceso a la información en cualquier momento.

La implementación del proceso marca un hito significativo en la mejora de la experiencia del cliente. Comunicar de manera efectiva el lanzamiento del manual y supervisar la transición a los nuevos procedimientos son pasos cruciales. Recopilar retroalimentación continua y realizar ajustes según sea necesario demuestra el compromiso de la inmobiliaria con la mejora continua y la satisfacción del cliente.

La creación de un manual de procedimientos para la compra de terrenos en Infonavit dentro de una inmobiliaria es una estrategia integral para mejorar la eficiencia y la transparencia en este proceso. A través de una cuidadosa investigación, diseño, documentación, capacitación, implementación y monitoreo continuo, las inmobiliarias pueden elevar la calidad de sus servicios y brindar a los clientes una experiencia de compra de terrenos más eficiente y satisfactoria.

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	AGO				SEP				OCT				NOV				DIC	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
DEFINICION DE OBJETIVOS Y ALCANCE																		
Capacitacion																		
Definicion de tipos de credito																		
Establecimientos generales																		
Investigacion																		
Recopilacion																		
ANALISIS Y DOCUMENTACION																		
Registro de pasos																		
Identificacion de puntos de mejora																		
Redactacion de primeros borradores																		
REVISION Y VALIDACION																		
Revision interna																		
Identificacion de errores																		
Reunion con el equipo																		
Retroalimentacion y ajustes																		
DISEÑO Y FORMATO																		
Treabajar en formato																		
Agregar visualizaciones																		
Revisar diseño																		
Revisar organización																		
FINALIZACION Y ENTREGA																		
Revision exhaustiva																		
Ultimas correcciones																		
Entrega formal del manual de procedimientos																		

Tabla 1 Cronograma de actividades

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. Resultados

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN DE CREDITERRENO PARA LA EMPRESA “CARRILLO INMOBILIARIA”

¡Bienvenido al proceso de solicitud de tu Créditoterreno con el INFONAVIT!

A continuación, te proporcionamos un manual detallado que te guiará paso a paso para asegurar una solicitud exitosa.

Paso 1: Verificación de Requisitos Iniciales

Antes de comenzar, asegúrate de cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser derechohabiente del INFONAVIT.
 - Si aun no estas inscrito o no has realizado tu cuenta en infonavit, entra en << <https://micuenta.infonavit.org.mx/> >> y sigue los siguientes pasos:
 1. Ten a la mano los siguientes datos:
 - *Número de seguro social
 - *CURP
 - *RFC
 - *Número de teléfono
 - *Correo
 2. Selecciona en la parte de abajo la opción <<Crear cuenta>>
 3. Datos personales: En la siguiente pantalla te aparecerán los siguientes espacios de llenado de datos que son, <<NSS >>, <<CURP>>, <<RFC>>, <<Código de seguridad>> y <<Continuar>> como se muestra a continuación:
 4. Verifica tu nombre: En la pantalla aparecerá tu nombre completo, para confirmarlo debes seleccionar <<Continuar>>

5. Datos de contacto: En esta pantalla te pedirá tus datos personales que deberás llenar en los siguientes espacios, <<Correo electrónico>>, <<Confirmación de correo electrónico>>, <<Número de teléfono>> y la forma en que quieras recibir la información como, <<Por correo>>, <<Por celular>>.
6. Contraseña: En esta pantalla te pedirá crear una contraseña para tu usuario, que deberá tener las siguientes características para continuar:
 - 10 caracteres como mínimo
 - Una mayúscula
 - Una minúscula
 - Un carácter (*._-\$%&@)
7. Activación de cuenta: A continuación te llegara un correo de confirmación, el cual deberás abrir y seleccionar la opción <<Continuar>>.
8. Confirmación: En este ultimo paso te enviara a la pantalla principal de <<Mi cuenta infonavit>> y podrás acceder a tu cuenta.

- Mantener una relación laboral activa.
- Contar con al menos 116 puntos acumulados en tu subcuenta de vivienda.
- No poseer un crédito INFONAVIT vigente.

Paso 2: Preparación de Documentos

Reúne cuidadosamente los siguientes documentos:

- Identificación oficial (INE o pasaporte).
- Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Comprobante de domicilio reciente.
- Estado de cuenta INFONAVIT actualizado.
- Constancia de ingresos actualizada.

Paso 3: Verificación de Puntos y Capacidad de Crédito

Accede al portal del INFONAVIT y verifica la cantidad de puntos acumulados en tu subcuenta de vivienda. Utiliza las herramientas en línea para calcular tu capacidad de crédito.

Paso 4: Inicio de Solicitud en Línea

Selecciona la opción para solicitar un Crediterreno. Completa cada sección del formulario con la información solicitada que se muestra a continuación.

- En tu navegador, ingresa a “Mi cuenta Infonavit” <<<https://micuenta.infonavit.org.mx/>>> y llena los espacios de <<Usuario, contraseña y código>>.

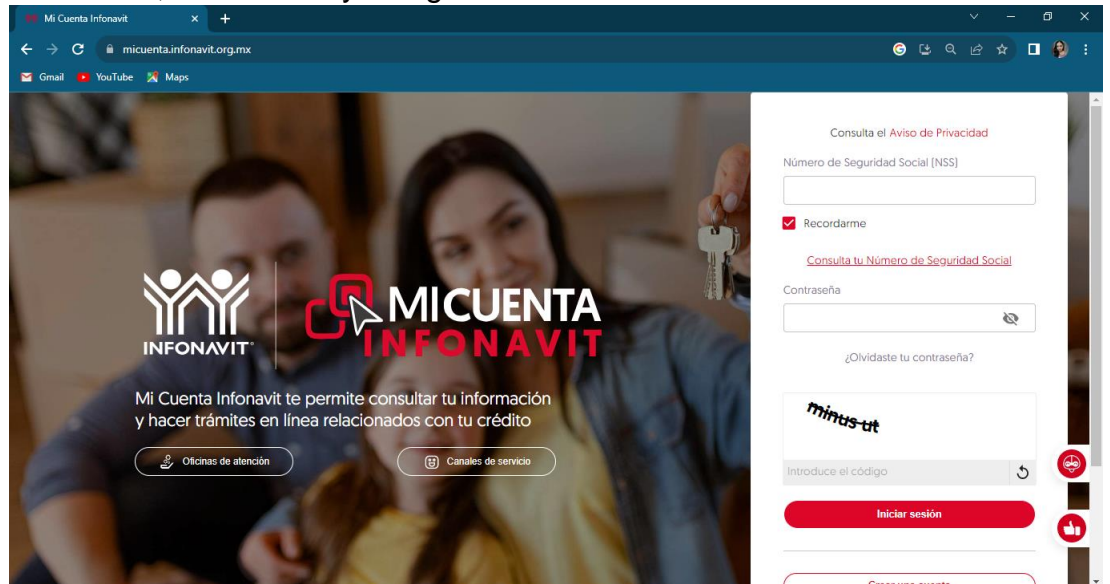


FIGURA 3 Portal Mi cuenta Infonavit (INFONAVIT, 2023)

- Después de iniciar sesión, en tu siguiente pantalla, en los menús despegables, encontraras el menú <<Tramitar mi crédito>> y luego seleccionarás <<Precalificación y puntos>>

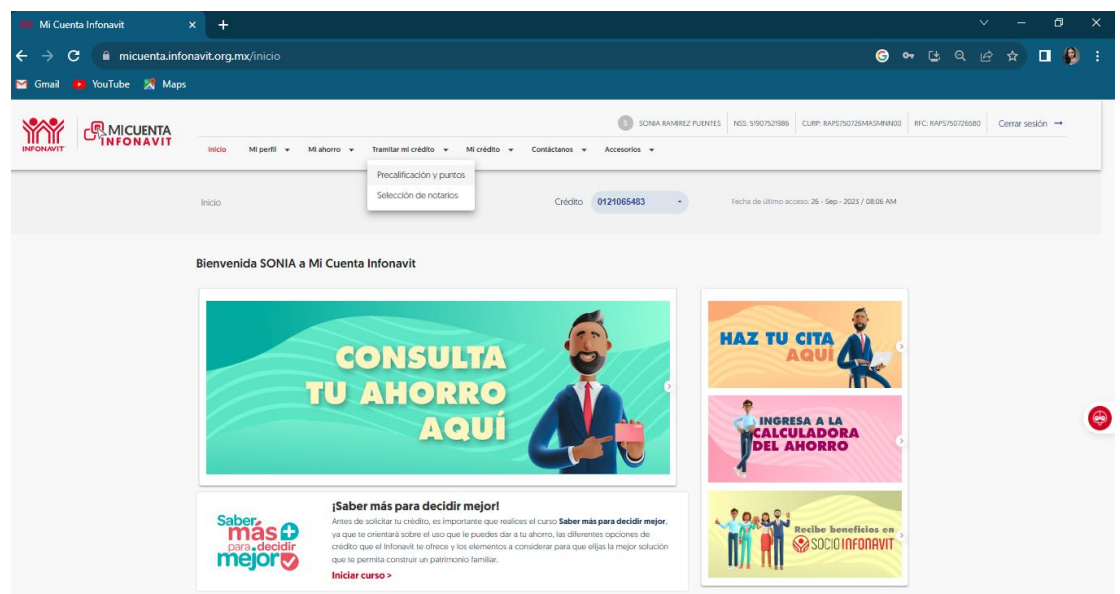


FIGURA 4 Pantalla principal (INFONAVIT, 2023)

- A continuación te dará las opciones de préstamo, de la cual seleccionaremos <<Comprar un terreno>>

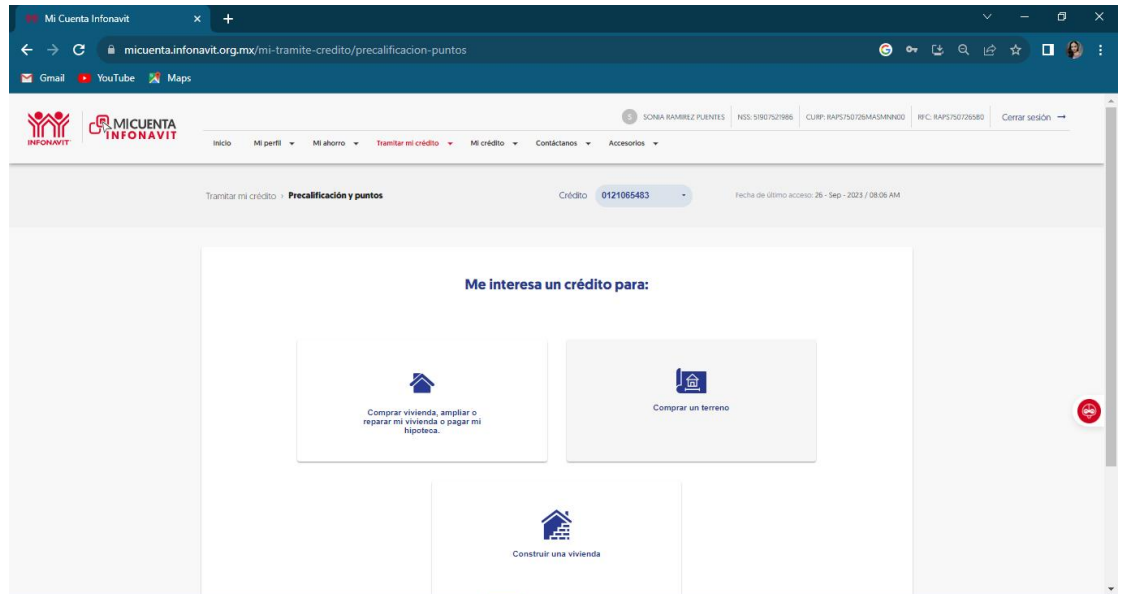


FIGURA 5 Formas de Crédito (INFONAVIT, 2023)

- En la siguiente ventana te aparecerá una pequeña pantalla donde debes seleccionar el estado en donde deseas comprar, y después seleccionas <<Continuar>>

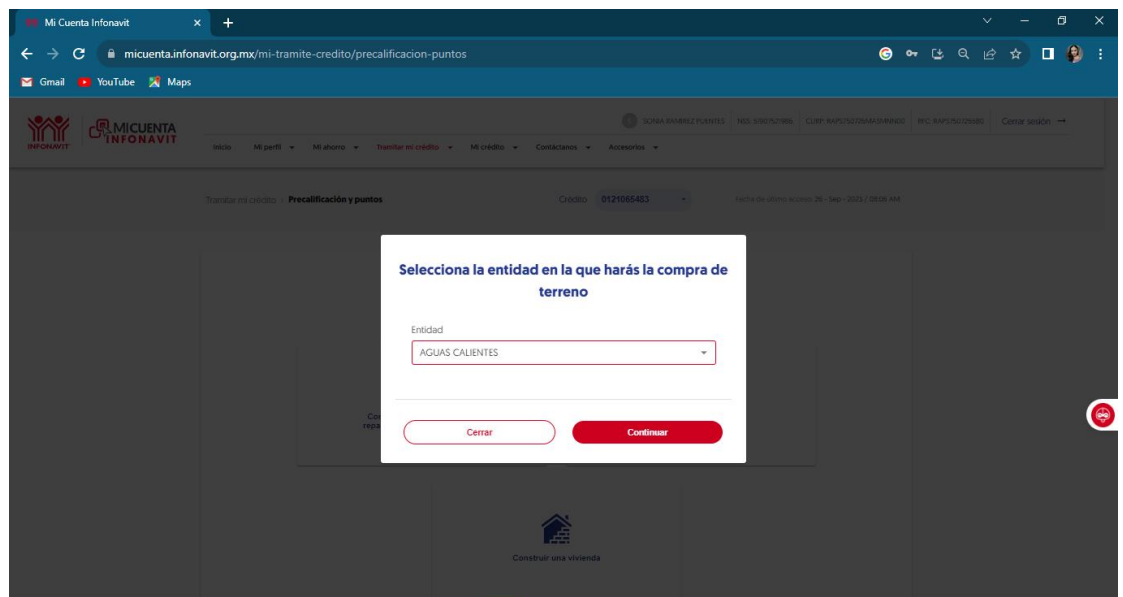


FIGURA 6 Selección de Entidad (INFONAVIT, 2023)

- En la siguiente pantalla te preguntara si eres propietario de una vivienda actualmente, debes seleccionar la opción <<Si>> o <<No>> según sea el caso, ya que será determinante para el crédito solicitado, y después seleccionarás <<Continuar>> como se muestra a continuación.

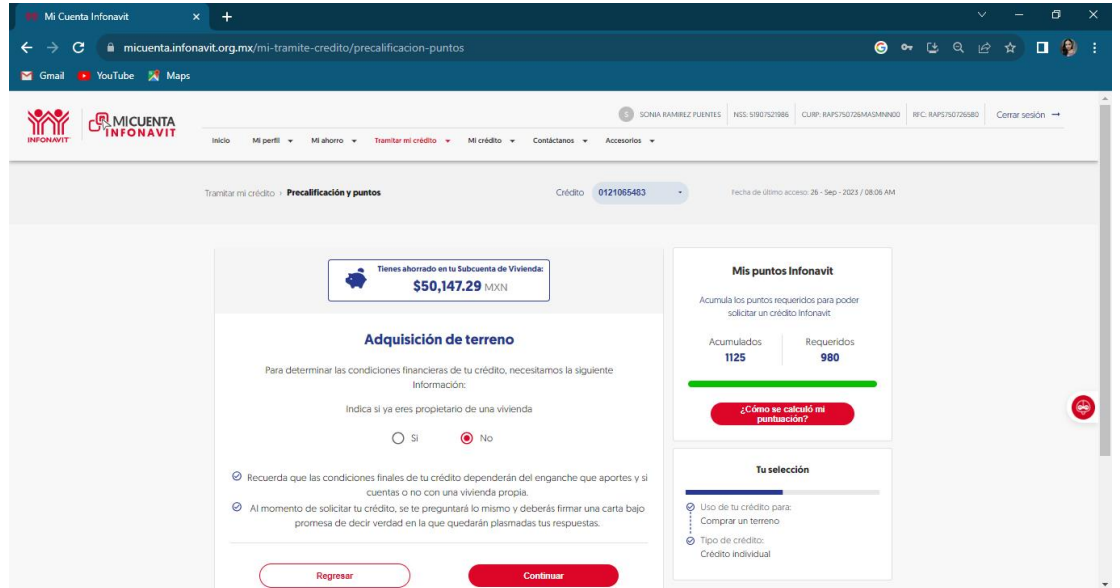


FIGURA 7 Adquisición de terreno (INFONAVIT, 2023)

- Por última en la siguiente pantalla encontraras el monto del crédito aproximado con el que podrías contar para adquirir tu terreno y la retención mensual, como se muestra a continuación.

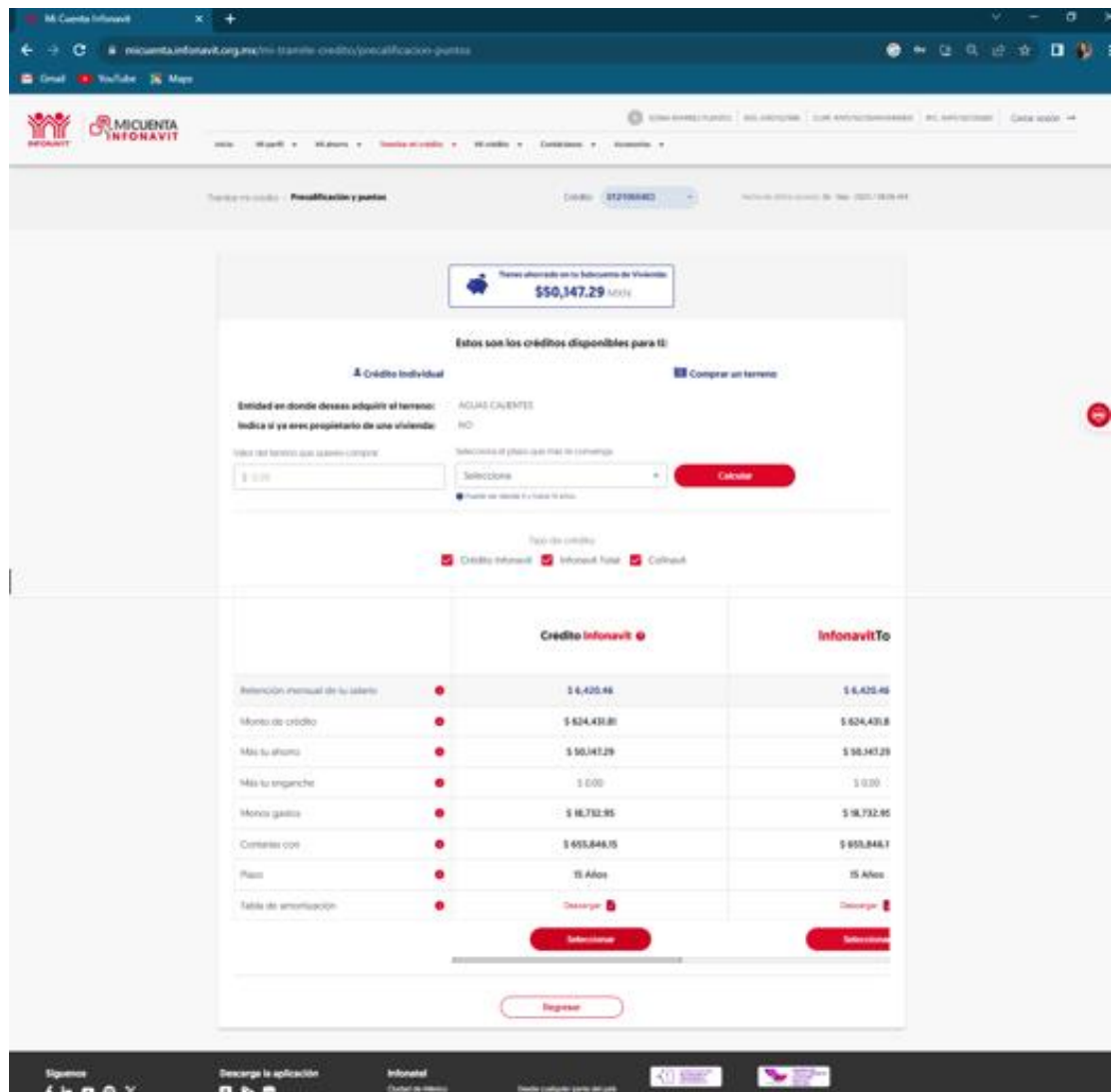


FIGURA 8 Precalificación (INFONAVIT, 2023)

Paso 5: Evaluación y Precalificación.

Una vez enviada la solicitud, el INFONAVIT realizará una evaluación. Si cumples con los requisitos, recibirás una precalificación que te permitirá avanzar en el proceso.

Paso 6: Elección del Terreno

Con la precalificación, elige el terreno que deseas adquirir según el monto autorizado. Asegúrate de que cumple con los estándares y requisitos del INFONAVIT.

Paso 7: Visita al Desarrollo Inmobiliario

Programa una visita para obtener información detallada sobre el proyecto y las instalaciones.

Paso 8: Formalización del Crédito

Confirma la elección del terreno y agenda una cita en la oficina del INFONAVIT. Durante la reunión, firma los documentos correspondientes y realiza el pago inicial, si es requerido.

Paso 9: Seguimiento del Proceso

Mantente informado sobre el avance del proceso. Utiliza el portal en línea para consultar el estatus de tu crédito o comunícate con el INFONAVIT para obtener actualizaciones.

¡Enhorabuena! Has completado de manera exitosa el proceso para solicitar tu Crediterreno.

Objetivo Propuesto	Resultado Esperado
Establece una estructura más clara y organizada para la solicitud, evaluación y aprobación de créditos.	Mejorar significativamente la eficiencia y la transparencia del proceso. Los resultados esperados podrían incluir una reducción en los tiempos de espera, una toma de decisiones más informada y una experiencia general más positiva tanto para los solicitantes como para los evaluadores.
Facilitar la capacitación a nuevos empleados, proporcionándoles un recurso detallado para comprender el proceso crediticio.	Al tener acceso a un recurso detallado, los empleados pueden contribuir a la mejora continua del proceso crediticio al proporcionar comentarios y sugerencias basados en su comprensión práctica.
Mejorar la satisfacción del cliente al agilizar el proceso de solicitud y otorgamiento de préstamos.	La simplificación del proceso conducirá a una experiencia más fácil y menos complicada para los clientes, lo que aumentará su satisfacción.

Errores comunes en la presentación de los resultados.

No comunicar adecuadamente los cambios a los empleados y clientes puede generar confusión y resistencia.

En el caso de la capacitación de empleados, no proporcionar una formación adecuada puede llevar a malentendidos y errores en la implementación.

Algunas mejoras pueden tener impactos a corto plazo, pero es importante considerar cómo afectarán a largo plazo tanto a la eficiencia interna como a la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

La elaboración de un manual de procedimientos se revela como un pilar esencial para la eficacia y transparencia en este proceso. Este documento no solo simplifica y establece estándares uniformes para cada solicitud, sino que también fortalece la confianza tanto de los clientes como del personal de la inmobiliaria.

En un entorno financiero y de bienes raíces complejo, la presencia de un manual detallado proporciona claridad y coherencia en cada etapa. La transparencia resultante no solo infunde confianza en los clientes, sino que también reduce el riesgo de errores o malentendidos, asegurando que cada solicitud se gestione de acuerdo con las regulaciones vigentes.

Además, el manual de procedimientos sirve como una herramienta valiosa para la formación y capacitación del personal. Al tener acceso a información detallada sobre requisitos, plazos y procedimientos, el equipo de la inmobiliaria estará mejor equipado para brindar un servicio al cliente de calidad. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también contribuye a la eficiencia interna.

Este manual no es solo una práctica recomendada, sino una inversión crucial. Este documento optimiza la eficiencia operativa, garantiza la consistencia en la gestión de solicitudes y promueve la confianza tanto entre los clientes como dentro del equipo de trabajo. Es una herramienta esencial para construir una base sólida en la gestión de trámites financieros y la adquisición de bienes raíces.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

1. Apliqué habilidades directivas y de ingeniería en el diseño, gestión, fortalecimiento e innovación de las organizaciones para la toma de decisiones en forma efectiva, con una orientación sistémica y sustentable.
2. Diseñé estructuras administrativas y procesos, con base en las necesidades de las organizaciones para competir eficientemente en mercados.
3. Gestioné eficientemente los recursos de la organización con visión compartida, con el fin de suministrar bienes y servicios de calidad.
4. Diseñé e implementé estrategias de mercadotecnia basadas en información recopilada de fuentes primarias y secundarias, para incrementar la competitividad de las organizaciones.
5. Gestioné sistemas integrales de calidad para la mejora de los procesos, ejerciendo un liderazgo estratégico y un compromiso ético.
6. Dirigí equipos de trabajo para la mejora continua y el crecimiento integral de las organizaciones.
7. Utilicé las nuevas tecnologías de información y comunicación en la organización, para optimizar los procesos y la eficaz toma de decisiones.
8. Analicé las variables económicas para facilitar la toma estratégica de decisiones en la organización.
9. Apliqué métodos, técnicas y herramientas para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias

- CFM. (Diciembre de 2017). *EDUCA PORTAL DE EDUCACION FINANCIERA* . Obtenido de <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27290.html#:~:text=Es%20un%20pr%C3%A9stamo%20a%20mediano,sitios%2C%20oficinas%20o%20locales%20comerciales.&text=Este%20tipo%20de%20cr%C3%A9ditos%20permiten%20a%20las%20personas%20adquirir%20una%20vivienda>.
- CIENCIA DE JANU. (3 de FEBRERO de 2023). *CIENCIA DE JAUN*. Obtenido de <https://lacienciadejaun.com/definicion-de-inmobiliaria-que-es-significado-y-concepto/>
- CONTADORMX. (05 de MARZO de 2014). *CONTADOR MX*. Obtenido de <https://contadormx.com/2014/03/05/descargar-el-aviso-de-descuento-del-infonavit-por-cambio-de-trabajo-o-actualizacion/>
- DEL SOL. (2013). *SOFTWARE DEL SOL*. Obtenido de <https://www.sdelosol.com/glosario/bienes-raices/>
- DIARIO OFICIAL. (s.f.). REGLAS PARA EL OTROGAMIENTO DE UN CREDITO A LOS TRABAJADORES. *DOF*, pág. 12. Obtenido de https://dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5592753#:~:text=Monto%20de%20Cr%C3%A9dito%3A%20significa%20la,de%20una%20soluci%C3%B3n%20de%20vivienda.
- EQUIFAX. (29 de SEPTIEMBRE de 2022). *FINANZAS EN SIMPLE*. Obtenido de <https://finanzasensimple.equifax.com/all-news/-/story/-sabes-que-es-un-buro-de-credito-averigua-como-impacta-este-registro-en-tus-finanzas-personales#:~:text=Un%20bur%C3%B3%20de%20cr%C3%A9dito%20es,buen%20pagador%20de%20sus%20obligaciones>.
- FISCO CLIC. (20 de SEPTIEMBRE de 2021). *FISCOCLIC*. Obtenido de <https://blog.fiscoclic.mx/nomina/que-es-el-numero-de-seguro-social-y-como-obtenerlo/>
- GONZALES, V. (24 de AGOSTO de 2022). *Occ mundial*. Obtenido de <https://www.occ.com.mx/blog/consultar-tus-puntos-infonavit/>
- GRACIA, G. (31 de DICIEMBRE de 2022). *PROPIEDADES* . Obtenido de <https://propiedades.com/blog/informacion-inmobiliaria/que-es-avaluo>
- INFONAVIT . (2023). *MI CUENTA INFONAVIT* . Obtenido de <https://micuenta.infonavit.org.mx/>
- INFONAVIT . (2023). *MI CUENTA INFONAVIT* . Obtenido de <https://micuenta.infonavit.org.mx/>
- INFONAVIT . (2023). *MI CUENTA INFONAVIT* . Obtenido de <https://micuenta.infonavit.org.mx/>
- INFONAVIT. (29 de JULIO de 2022). *INFONAVIT FACIL*.

INFONAVIT. (2023). *MI CUENTA INFONAVIT* . Obtenido de <https://micuenta.infonavit.org.mx/>

INFONAVIT. (2023). *MI CUENTA INFONAVIT* . Obtenido de <https://micuenta.infonavit.org.mx/>

INFONAVIT. (2023). *MI CUENTA INFONAVIT* . Obtenido de <https://micuenta.infonavit.org.mx/>

INSTITUTO UNIVERSITARIA ESCOLME . (2013). *UNIVERSIATARIA ESCOLME*. Obtenido de https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u1.pdf

KONFIO. (2013). *KONFIO*. Obtenido de <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-es-una-tabla-de-amortizacion/#:~:text=La%20tabla%20de%20amortizaci%C3%B3n%20es,el%20pago%20de%20tu%20pr%C3%A9stamo.>

LIMA, L. G. (14 de ABRIL de 2021). *NOCNOK CRM inmobiliario*. Obtenido de [https://crm.nocnok.com/blog-inmobiliario/que-es-un-credito-infonavit#:~:text=c%C3%B3mo%20obtener%20uno.-,El%20cr%C3%A9dito%20Infonavit%20es%20un%20cr%C3%A9dito%20hipotecario%20que%20se%20otorga,para%20los%20Trabajadores%20\(Infonavit\).](https://crm.nocnok.com/blog-inmobiliario/que-es-un-credito-infonavit#:~:text=c%C3%B3mo%20obtener%20uno.-,El%20cr%C3%A9dito%20Infonavit%20es%20un%20cr%C3%A9dito%20hipotecario%20que%20se%20otorga,para%20los%20Trabajadores%20(Infonavit).)

LOFT. (26 de MARZO de 2022). *BLOG- LOFT*. Obtenido de <https://loft.com.mx/blog/credito-conyugal-infonavit/>

PUNTOSENINFONAVIT . (5 de SEPTIEMBRE de 2023). *PUNTOS EN INFONAVIT*. Obtenido de <https://www.puntoseninfonavit.com/como-funciona-el-credito-infonavit-familiar-requisitos-precalificacion.html>

ROCKET MORTGAGE. (25 de Abril de 2023). *ROCKET MORTGAGE*. Obtenido de <https://www.rocketmortgage.com/es/learn/preaprobaciones-vs-precalificaciones-de-hipotecas-%C2%BFcual-deberias-obtener>

RODRIGUEZ, J. (29 de NOVIEMBRE de 2021). *HUDSPOT*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-cliente#:~:text=Un%20cliente%20es%20quien%20adquiere,un%20cliente%20de%20%C3%BAnica%20vez.>

ROLDAN, P. N. (1 de SEPTIEMBRE de 2021). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tramite.html>

RUIZ, R. (1 de OCTUBRE de 2020). *SEGUROS Y FINANZAS HOY*. Obtenido de <https://quesignifi.ca/asesoramiento/>

Torres, O. (12 de OCTUBRE de 2022). *EXPANCIÓN*. Obtenido de <https://expansion.mx/finanzas-personales/2022/10/12/credito-individual-fovissste-que-es#:~:text=Es%20un%20cr%C3%A9dito%20en%20cofinanciamiento,una%20vivienda%20nueva%20o%20existente.>

VIDAFEL, G. (26 de FEBRERO de 2020). *VIDAFELINMUEBLES*. Obtenido de <https://vidafelinmuebles.com/unamos-creditos-infonavit/>

CAPÍTULO 9: ANEXOS

17. Anexos

Cinthy Carrillo
asesora inmobiliaria

CARRILLO INMOBILIARIA

ENCUENTA PARA EMPLEADOS.

Nombre Betsu Carrillo

Puesto Asesora Inmobiliaria

1-¿Cuánto valoras la eficiencia en los procesos dentro de una inmobiliaria?

Mucho ✓

Bastante

Regular

Poco

Nada

2-¿Crees que contar con un manual de procedimientos puede mejorar la calidad del servicio ofrecido por la inmobiliaria?

Sí, significativamente ✓

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

3-En tu opinión, ¿qué tan importante es la estandarización de procesos en el funcionamiento diario de una inmobiliaria?

Muy importante ✓

Importante

Neutral

Poco importante

Nada importante

4-¿Has experimentado situaciones de confusión o falta de claridad en los procedimientos dentro de la inmobiliaria en la que trabajas o has trabajado?

Sí, con frecuencia

Sí, ocasionalmente

No, rara vez ✓

No, nunca

No aplica

5-¿Consideras que un manual de procedimientos facilitaría la capacitación de nuevos empleados en la inmobiliaria?

Sí, de manera significativa

Sí, en cierta medida ✓

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

6-¿Qué tan dispuesto/a estarías a participar activamente en la creación y actualización del manual de procedimientos de la inmobiliaria?

Muy dispuesto/a ✓

Dispuesto/a

Neutral

Poco dispuesto/a

Nada dispuesto/a

☎ 465 101 66 36 ✉ informes@cinthyacarrillo.com

📍 Venustiano Carranza 32 - A, Centro
Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.

f /cinthyacarrilloasesorainmobiliaria
www.cinthyacarrillo.com

Cinthy Carrillo
asesora inmobiliaria

CARRILLO INMOBILIARIA

ENCUESTA PARA EMPLEADOS.

Nombre Cintha Carrillo

Puesto Gerente

1-¿Cuánto valoras la eficiencia en los procesos dentro de una inmobiliaria?

Mucho

Bastante

Regular

Poco

Nada

2-¿Crees que contar con un manual de procedimientos puede mejorar la calidad del servicio ofrecido por la inmobiliaria?

Sí, significativamente

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

3-En tu opinión, ¿qué tan importante es la estandarización de procesos en el funcionamiento diario de una inmobiliaria?

Muy importante

Importante

Neutral

Poco importante

Nada importante

4-¿Has experimentado situaciones de confusión o falta de claridad en los procedimientos dentro de la inmobiliaria en la que trabajas o has trabajado?

Sí, con frecuencia

Sí, ocasionalmente

No, rara vez

No, nunca

No aplica

5-¿Consideras que un manual de procedimientos facilitaría la capacitación de nuevos empleados en la inmobiliaria?

Sí, de manera significativa

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

6-¿Qué tan dispuesto/a estarías a participar activamente en la creación y actualización del manual de procedimientos de la inmobiliaria?

Muy dispuesto/a

Dispuesto/a

Neutral

Poco dispuesto/a

Nada dispuesto/a

465 101 66 36

informes@cinthyacarrillo.com

Venustiano Carranza 32 - A, Centro
Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.



/cinthyacarrilloasesorainmobiliaria
www.cinthyacarrillo.com

CARRILLO INMOBILIARIA

ENCUESTA PARA EMPLEADOS.

Nombre Rafael Rodriguez

Puesto Auditor Interno

1-¿Cuánto valoras la eficiencia en los procesos dentro de una inmobiliaria?

Mucho

Bastante

Regular

Poco

Nada

2-¿Crees que contar con un manual de procedimientos puede mejorar la calidad del servicio ofrecido por la inmobiliaria?

Sí, significativamente

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

3-En tu opinión, ¿qué tan importante es la estandarización de procesos en el funcionamiento diario de una inmobiliaria?

Muy importante

Importante

Neutral

Poco importante

Nada importante

4-¿Has experimentado situaciones de confusión o falta de claridad en los procedimientos dentro de la inmobiliaria en la que trabajas o has trabajado?

Sí, con frecuencia

Sí, ocasionalmente

No, rara vez

No, nunca

No aplica

5-¿Consideras que un manual de procedimientos facilitaría la capacitación de nuevos empleados en la inmobiliaria?

Sí, de manera significativa

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

6-¿Qué tan dispuesto/a estarías a participar activamente en la creación y actualización del manual de procedimientos de la inmobiliaria?

Muy dispuesto/a

Dispuesto/a

Neutral

Poco dispuesto/a

Nada dispuesto/a

465 101 66 36

✉ informes@cinthyacarrillo.com

Venustiano Carranza 32 – A. Centro
Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.



/cinthyacarrilloasesorainmob
www.cinthyacarrillo.com

CARRILLO INMOBILIARIA

ENCUESTA PARA EMPLEADOS.

Nombre Brenda Rios

Puesto Marketing

1-¿Cuánto valoras la eficiencia en los procesos dentro de una inmobiliaria?

Mucho

Bastante

Regular

Poco

Nada

2-¿Crees que contar con un manual de procedimientos puede mejorar la calidad del servicio ofrecido por la inmobiliaria?

Sí, significativamente

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

3-En tu opinión, ¿qué tan importante es la estandarización de procesos en el funcionamiento diario de una inmobiliaria?

Muy importante

Importante

Neutral

Poco importante

Nada importante

4-¿Has experimentado situaciones de confusión o falta de claridad en los procedimientos dentro de la inmobiliaria en la que trabajas o has trabajado?

Sí, con frecuencia

Sí, ocasionalmente

No, rara vez

No, nunca

No aplica

5-¿Consideras que un manual de procedimientos facilitaría la capacitación de nuevos empleados en la inmobiliaria?

Sí, de manera significativa

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

6-¿Qué tan dispuesto/a estarías a participar activamente en la creación y actualización del manual de procedimientos de la inmobiliaria?

Muy dispuesto/a

Dispuesto/a

Neutral

Poco dispuesto/a

Nada dispuesto/a

Cinthya Carrillo
asesora inmobiliaria

CARRILLO INMOBILIARIA

ENCUESTA PARA EMPLEADOS.

Nombre Sandy Alvarez

Puesto Aux. Admin.

1-¿Cuánto valoras la eficiencia en los procesos dentro de una inmobiliaria?

Mucho

Bastante

Regular

Poco

Nada

2-¿Crees que contar con un manual de procedimientos puede mejorar la calidad del servicio ofrecido por la inmobiliaria?

Sí, significativamente

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

3-En tu opinión, ¿qué tan importante es la estandarización de procesos en el funcionamiento diario de una inmobiliaria?

Muy importante

Importante

Neutral

Poco importante

Nada importante

4-¿Has experimentado situaciones de confusión o falta de claridad en los procedimientos dentro de la inmobiliaria en la que trabajas o has trabajado?

Sí, con frecuencia

Sí, ocasionalmente

No, rara vez

No, nunca

No aplica

5-¿Consideras que un manual de procedimientos facilitaría la capacitación de nuevos empleados en la inmobiliaria?

Sí, de manera significativa

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

6-¿Qué tan dispuesto/a estarías a participar activamente en la creación y actualización del manual de procedimientos de la inmobiliaria?

Muy dispuesto/a

Dispuesto/a

Neutral

Poco dispuesto/a

Nada dispuesto/a

465 101 66 36 | informes@cinthyacarrillo.com

Venustiano Carranza 32 - A. Centro
Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.

/cinthyacarrilloasesorainmobiliaria
www.cinthyacarrillo.com

Cinthy Carrillo
asesora inmobiliaria

CARRILLO INMOBILIARIA

ENCUESTA PARA EMPLEADOS.

Nombre Yarency Castorena

Puesto Aux. de Marketing

1-¿Cuánto valoras la eficiencia en los procesos dentro de una inmobiliaria?

Mucho

Bastante

Regular

Poco

Nada

2-¿Crees que contar con un manual de procedimientos puede mejorar la calidad del servicio ofrecido por la inmobiliaria?

Sí, significativamente

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

3-En tu opinión, ¿qué tan importante es la estandarización de procesos en el funcionamiento diario de una inmobiliaria?

Muy importante

Importante

Neutral

Poco importante

Nada importante

4-¿Has experimentado situaciones de confusión o falta de claridad en los procedimientos dentro de la inmobiliaria en la que trabajas o has trabajado?

Sí, con frecuencia

Sí, ocasionalmente

No, rara vez

No, nunca

No aplica

5-¿Consideras que un manual de procedimientos facilitaría la capacitación de nuevos empleados en la inmobiliaria?

Sí, de manera significativa

Sí, en cierta medida

No estoy seguro/a

No, en cierta medida

No, en absoluto

6-¿Qué tan dispuesto/a estarías a participar activamente en la creación y actualización del manual de procedimientos de la inmobiliaria?

Muy dispuesto/a

Dispuesto/a

Neutral

Poco dispuesto/a

Nada dispuesto/a