



PROYECTO DE TITULACIÓN
[OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTAS EN CARRILLO INMOBILIARIA]

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

HAIDE MARICRUZ ORTIZ HERNANDEZ

ASESOR:

MARTHA CECILIA HERRERA AMBRIZ

NOVIEMBRE

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

2. Agradecimientos.

En primer lugar, les agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son quienes, con su cariño y guía, me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son quienes me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos. Su ejemplo de dedicación y esfuerzo ha sido una fuente constante de inspiración.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi tutor académico, Martha Cecilia Herrera. Su dedicación y paciencia han sido esenciales en este proceso. Sin sus palabras y correcciones precisas, no habría podido llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

A todos mis docentes, quienes han sido parte integral de mi camino universitario, les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Sin ustedes, los conceptos serían solo palabras, y las palabras, ya sabemos quién se las lleva, el viento. Gracias por su compromiso y por inspirarme a aprender y crecer. A mis compañeros, muchos de los cuales se han convertido en mis amigos, cómplices y hermanos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas. Su apoyo y camaradería han hecho de este viaje algo inolvidable.

Por último, quiero agradecer a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título. Agradezco a cada directivo por su trabajo y gestión, sin lo cual no estarían las bases ni las condiciones para aprender conocimientos. Esta institución ha sido el escenario donde he podido crecer académica y personalmente, y siempre llevaré conmigo los valores y aprendizajes adquiridos aquí.

3. Resumen.

El presente informe técnico describe el desarrollo y resultados del proyecto de residencias profesionales titulado "Optimización de Procesos de Ventas" realizado en Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria. La empresa, dedicada a la venta de inmuebles, identificó la necesidad de mejorar sus procesos de ventas para incrementar la eficiencia operativa y ofrecer una mejor experiencia a sus clientes.

El proyecto se centró en analizar y optimizar los procesos internos de ventas, desde la captación de clientes hasta el cierre de transacciones. Inicialmente, se realizó una revisión exhaustiva de los procesos actuales, identificando cuellos de botella y redundancias que afectaban la eficiencia y la satisfacción del cliente. A través de entrevistas con el personal de ventas, se recopilaron datos valiosos para el diseño de mapas de procesos mejorados.

Una parte crucial del proyecto fue la implementación de nuevas estrategias y procedimientos para optimizar ciertas etapas del proceso de ventas. Estas mejoras, junto con la capacitación adecuada del personal, permitieron una integración eficiente y efectiva en el flujo de trabajo existente. Se establecieron indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la eficiencia y efectividad de los nuevos procesos.

El seguimiento y evaluación continua de los procesos optimizados demostraron mejoras significativas en varios aspectos. Se redujeron los tiempos de respuesta, se mejoró la transparencia en las interacciones con los clientes y se incrementó la satisfacción del cliente. Además, la empresa logró una mayor competitividad en el mercado inmobiliario gracias a la optimización de sus procesos de ventas.

Este documento destaca las actividades realizadas, los resultados obtenidos y las competencias desarrolladas durante el proyecto, incluyendo habilidades en gestión de proyectos, análisis de procesos y la aplicación de metodologías innovadoras.

4. Índice.

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES	II
2. Agradecimientos.	II
3. Resumen.	III
4. Índice.	IV
Lista de Tablas	V
Lista de Figuras	5
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	6
5.- Introducción	6
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.	8
7. Problemas a resolver, priorizándolos	12
8. Justificación	14
9. Objetivos (General y Específicos)	15
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	16
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).	16
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	18
11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.	18
Cronograma de actividades	20
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	41
12. Resultados	41
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	50
13. Conclusiones del Proyecto	50
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	52
14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.	52
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	54
15. Fuentes de información	54
CAPÍTULO 9: ANEXOS	55
17. Anexos	55

Lista de Tablas

<i>Tabla 4.1 Cronograma de actividades</i>	20
Tabla 5.2 Objetivos vs Resultados	41

Lista de Figuras

Ilustración 2.1 Organigrama Carrillo Inmobiliaria	100
Ilustración 4.1 KPI Tiempo Ciclo de proceso de venta	355
Ilustración 4.2 KPI Porcentaje de Satisfacción del cliente	377
Ilustración 5.1 Espacio de Trabajo en VISIO.....	42
Ilustración 5.2 Fragmento de Manual de Proceso - Diagrama de Flujo	433
Ilustración 5.3 Chat de la organización	454
Ilustración 5.4 Grafica de Tiempo de Ciclo de Venta	485
Ilustración 5.5 Encuesta de satisfacción	46
Ilustración 5.6 Indicador encuesta de satisfacción	47
Ilustración 5.7 Fragmento de Manual de Proceso – Historial de Cambios.....	48
Ilustración 5.7 Indicador de rendimiento.....	48

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5.- Introducción

En el dinámico y competitivo mercado inmobiliario, la eficiencia en los procesos de ventas no solo es deseable, sino esencial para el éxito empresarial. Este informe presenta un análisis detallado y exhaustivo del proyecto de optimización de procesos de ventas llevado a cabo en Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria. La necesidad de este proyecto surge de la imperiosa demanda de mejorar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de respuesta y elevar la satisfacción del cliente, elementos críticos para mantenerse competitivo en el sector.

El objetivo principal del proyecto fue estandarizar, mejorar y documentar los procesos de ventas de la inmobiliaria, abarcando desde la captación de clientes hasta el cierre de transacciones. Este esfuerzo no solo busca incrementar la eficiencia operativa, sino también ofrecer una experiencia de compra más transparente y satisfactoria para los clientes. La implementación de estrategias y procedimientos optimizados, junto con una capacitación adecuada del personal, ha sido clave para lograr estos objetivos.

El proyecto se estructuró en varias etapas clave. En primer lugar, se realizó un análisis exhaustivo de los procesos actuales, identificando cuellos de botella, redundancias e ineficiencias que afectaban la efectividad de las operaciones de ventas. A través de entrevistas con el personal de ventas y la observación directa de las actividades diarias, se recopiló información valiosa que permitió tener una visión clara de los problemas y las áreas de mejora.

Con esta información, se diseñaron mapas de procesos mejorados, que detallan cada paso desde la captación de clientes hasta el cierre de ventas, destacando los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo. Estos mapas fueron fundamentales para identificar y eliminar pasos innecesarios, optimizar la secuencia de actividades y asegurar una fluida transición entre cada etapa del proceso de ventas.

Además, se establecieron indicadores clave de rendimiento (KPIs) que permiten medir la eficiencia y efectividad de los procesos optimizados. El monitoreo continuo de estos indicadores permite realizar ajustes y mejoras en tiempo real, asegurando que los procesos de ventas se mantengan alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.

La implementación de estas mejoras no habría sido posible sin una adecuada capacitación del personal. Se desarrollaron programas de formación que cubrieron tanto los nuevos procedimientos como el uso de herramientas tecnológicas que facilitan la gestión de las ventas. La capacitación fue diseñada para ser práctica y accesible, asegurando que todos los miembros del equipo pudieran adaptarse rápidamente a los cambios y desempeñar sus funciones con mayor eficiencia.

Este informe destaca la importancia de la optimización y estandarización de los procesos, mostrando cómo estas prácticas son fundamentales para mejorar la eficiencia operativa y proporcionar una experiencia superior al cliente. La estandarización asegura que cada paso del proceso se realice de manera consistente y efectiva, mientras que la optimización permite identificar y eliminar ineficiencias, mejorando así la capacidad de la empresa para competir en el mercado inmobiliario. Este proyecto refleja el compromiso de Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria con la excelencia y la mejora continua, principios que son esenciales para su éxito sostenido.

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

Hoy en día las personas pueden hacer uso de varios métodos para vender o rentar su inmueble, pero desconocen los medios adecuados para realizarlo, además de que la economía mexicana general impide a las familias de clase media a baja hacerlo al contado y de inmediato, existen otros medios que nos facilitan esta cuestión como lo son INFONAVIT, FOVISSSTE o ISTEVA, pero que al ser programas de financiamiento de una sola ocasión muchos mexicanos no saben el procedimiento a seguir y es por esta misma razón que las inmobiliarias existen, para ayudarles con la información que ellos desconocen y hacer que su venta sea más rápida y segura. En este marco, Inmobiliaria Carrillo nace con este objetivo en octubre del 2021.

Tomando como base principal la dirección Venustiano Carranza #32 – A, en el centro del municipio de Pabellón de Arteaga. Dedicándose principalmente a la venta, a la mediación y al asesoramiento para la adquisición de bienes inmuebles en los municipios de pabellón, San Francisco de los Romo, Jesús María y Aguascalientes.

Dentro de la inmobiliaria, el trabajo diario se realiza de forma personalizada e íntima, que es cuando el cliente llega con la inquietud de resolver sus dudas dentro del ámbito inmobiliario, más comúnmente, y por los altos precios que actualmente tienen el sector inmobiliario, su puntaje en INFONAVIT, dependiendo de las dudas, una de las trabajadoras comienza a darles la asesoría personalizada, ajustándose a las posibilidades del cliente, ofreciendo inmuebles que satisfagan sus necesidades y sean acordes a su presupuesto, tomando acción con el llenado de formatos necesarios para la solicitud de los créditos y documentación necesaria y de ser necesario, acompañándolos a realizar estos mismos tramites.

La misión, visión y valores de cualquier empresa son importantes, pues son las bases de lo que es, lo que quiere y como lo hace e Inmobiliaria Carrillo no es la excepción, teniendo como:

- **MISIÓN** “Ofrecer un asesoramiento integral que permita solucionar las necesidades de nuestros clientes en 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 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”

Estos principios guían el trabajo en Inmobiliaria Carrillo, que se da a conocer principalmente a través de redes sociales y, aún más, por el boca a boca de clientes satisfechos que recomiendan los servicios a amigos y familiares.

La empresa se compone principalmente por un gerente general, un gerente de ventas, un gerente de mercadotecnia, un contador y un auditor interno, con sus respectivos auxiliares según sea la necesidad del departamento.

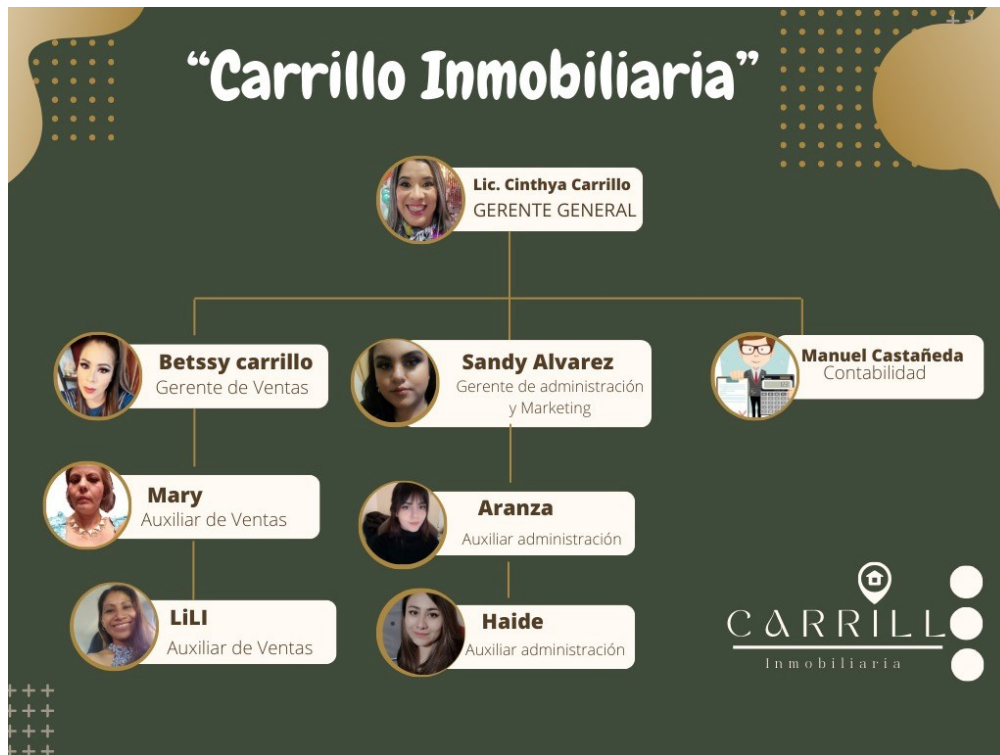


Ilustración 2.1 Organigrama Carrillo Inmobiliaria

En la ilustración 2.1 podemos ver el organigrama de la empresa Carrillo Inmobiliaria. Este organigrama muestra la estructura jerárquica de la organización, destacando los diferentes roles y responsabilidades dentro de la empresa. En la parte superior, se encuentra la Lic. Cinthya Carrillo, quien ocupa el puesto de Gerente General. Bajo su dirección, se encuentran Betsy Carrillo, Gerente de Ventas; Sandy Álvarez, Gerente de Administración y Marketing; y Manuel Castañeda, encargado de Contabilidad. Además, el organigrama incluye a Mary y LiLi, auxiliares de ventas, y a Aranza y Haide, auxiliares de administración, quienes apoyan en diversas funciones operativas y administrativas.

El proyecto se desarrolla en el área de ventas y asesoramiento, bajo la supervisión de la gerente de ventas, Betsy Carrillo. En esta área, se experimenta de primera mano el proceso desde que un cliente llega con una consulta, hasta que se le canaliza según sus necesidades. Esto permite identificar las fortalezas y debilidades de los procesos existentes, así como tomar nota de posibles mejoras para desarrollar manuales estandarizados.

Como residente, te involucras de manera proactiva y oportuna para comprender rápidamente el entorno de trabajo. Las principales actividades incluyen mantenerse al tanto de los cambios en los programas de financiamiento inmobiliario, canalizar a los clientes según su capacidad financiera y la disponibilidad del mercado, realizar estudios de mercado diarios para identificar fluctuaciones de precios o nuevos inmuebles disponibles, y llevar un control riguroso de la documentación de los clientes, los procesos y el catálogo de propiedades.

Aunque la mayoría de los clientes provienen del municipio de Pabellón de Arteaga, también se ha atendido a clientes de otros municipios, incluyendo un cliente de la zona del aeropuerto de Aguascalientes, lo que demuestra que el alcance de la empresa está expandiéndose progresivamente.

7. Problemas a resolver, priorizándolos

En primer lugar, es fundamental abordar las ineficiencias en el flujo de trabajo de ventas, que incluyen cuellos de botella, pasos redundantes y demoras que impactan negativamente en la eficiencia operativa y los tiempos de respuesta. Esto implica revisar y mejorar los procesos para lograr una mayor agilidad y efectividad en las operaciones de ventas.

Asimismo, es necesario mejorar la coordinación entre equipos y departamentos, ya que la falta de comunicación efectiva genera retrasos en la obtención de información crítica y afecta la capacidad para ofrecer respuestas rápidas y precisas a los clientes. Esto implica establecer canales de comunicación más eficientes y fomentar la colaboración interdepartamental.

Otro aspecto crucial es maximizar el uso de las herramientas tecnológicas disponibles, ya que su subutilización limita la capacidad para realizar un seguimiento adecuado, analizar datos y tomar decisiones informadas. Por ende, se debe implementar y optimizar estas herramientas para mejorar la capacidad de análisis y toma de decisiones basadas en datos.

Por último, es necesario mejorar la experiencia del cliente durante el proceso de compra, ya que los tiempos de espera prolongados que se dan principalmente en los trámites con los programas de financiamiento, la falta de transparencia y la comunicación inconsistente afectan la satisfacción de los clientes. Esto implica implementar cambios que simplifiquen y mejoren la interacción del cliente con la inmobiliaria, garantizando una experiencia más fluida y satisfactoria.

En resumen, los problemas priorizados incluyen ineficiencias en el flujo de trabajo, falta de coordinación interna, subutilización de herramientas tecnológicas y experiencia del cliente sub-óptima durante el proceso de compra. Estos problemas son fundamentales de abordar para lograr una optimización efectiva de los procesos de ventas y mejorar la experiencia global del cliente.

Lista de problemas a abordar

1. Ineficiencia en flujo de ventas
2. Falta de comunicación entre departamentos
3. Falta de uso de herramientas tecnológicas
4. Lapsos extensos atención a cliente
5. Falta de indicadores claves

8. Justificación

La solución de los problemas identificados en la Implementación de Optimización de Procesos de Ventas es crucial para la empresa, ya que conlleva beneficios significativos y mejoras sustanciales en múltiples aspectos. En primer lugar, la resolución de estos problemas mejora la eficiencia operativa de la empresa al eliminar cuellos de botella, reducir pasos redundantes y agilizar el proceso de ventas. Esto se traduce en ahorros de tiempo tanto para el equipo de ventas como para los clientes, lo que aumenta la productividad y la satisfacción del cliente al recibir respuestas más rápidas y soluciones más eficientes.

Además, la optimización de procesos conlleva ahorros tangibles al reducir los costos operativos asociados con la falta de eficiencia, como el tiempo empleado en tareas innecesarias o la duplicación de esfuerzos. Estos ahorros pueden reinvertirse en áreas clave de la empresa, mejorar la infraestructura tecnológica o fortalecer el desarrollo del talento humano.

La realización de este proyecto también proporciona una oportunidad invaluable para que el residente desarrolle habilidades críticas en gestión de proyectos, análisis de procesos, implementación de soluciones tecnológicas y mejora continua. A través de la resolución de problemas reales en un entorno empresarial, el residente adquiere experiencia práctica en la identificación de necesidades, la formulación de estrategias efectivas y la implementación de cambios significativos que generan un impacto positivo en la organización.

En resumen, la solución de estos problemas no solo beneficia a la empresa en términos de eficiencia operativa, ahorros y mejora de la producción, sino que también brinda una oportunidad única para el desarrollo de habilidades profesionales y la adquisición de experiencia valiosa para el residente.

9. Objetivos (General y Específicos)

Objetivo General: Implementar una optimización integral de los procesos de ventas en la inmobiliaria, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la coordinación interna, la adopción tecnológica y la experiencia del cliente durante el proceso de compra.

Objetivos Específicos

1. Identificar y eliminar cuellos de botella, pasos redundantes y demoras en el flujo de trabajo de ventas, mejorando la agilidad y eficacia de las operaciones.
2. Establecer canales de comunicación efectivos entre equipos y departamentos para reducir retrasos en la obtención de información crítica y mejorar la capacidad de respuesta a los clientes.
3. Implementar y optimizar herramientas tecnológicas para maximizar la capacidad de seguimiento, análisis de datos y toma de decisiones basadas en datos.
4. Mejorar la experiencia del cliente durante el proceso de compra, reduciendo tiempos de espera, aumentando la transparencia y garantizando una comunicación consistente.
5. Establecer indicadores claves de rendimiento (KPI) para medir el éxito de la optimización y realizar evaluaciones continuas para identificar áreas de mejora.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).

Gestión de Procesos de Negocio (BPM): La gestión de procesos de negocio es un enfoque que busca mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones mediante la identificación, diseño, ejecución, monitoreo y optimización de los procesos organizacionales. Este marco teórico proporciona las herramientas y metodologías necesarias para analizar y mejorar los procesos de ventas en la inmobiliaria (Weske, M. (2012).)

Lean Manufacturing y Six Sigma: Estas metodologías están centradas en la eliminación de desperdicios, la reducción de variabilidad y la mejora continua de los procesos. Aplicar principios de Lean y Six Sigma en la optimización de procesos de ventas permite identificar y eliminar actividades que no agregan valor, reducir errores y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos (Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003).

Customer Relationship Management (CRM): El CRM se enfoca en la gestión de las relaciones con los clientes, utilizando tecnologías y estrategias para comprender, anticipar y responder a las necesidades de los clientes de manera efectiva. Integrar herramientas CRM en los procesos de ventas mejora la experiencia del cliente y aumenta la retención y fidelización (Shtub, A., Karni, R., & Finn, Z. S. (2008).

Tecnologías de la Información (TI) aplicadas a Ventas: El uso de sistemas de gestión empresarial (ERP), plataformas de automatización de marketing, herramientas de análisis de datos (Business Intelligence) y soluciones de gestión de relaciones con clientes (CRM) son fundamentales para optimizar los procesos de ventas. Estas tecnologías permiten una mayor eficiencia, seguimiento preciso y toma de decisiones basada en datos (Buttle, F. (2008).

Mejora Continua y Ciclo PDCA: La filosofía de mejora continua, como el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es esencial para asegurar que los procesos de ventas se optimicen de manera constante. La retroalimentación, la evaluación periódica y la implementación de mejoras son componentes clave de este enfoque teórico (Stamatis, D. H. (1994).

Microsoft Visio: Microsoft Visio es una herramienta líder en la creación de diagramas de flujo, diagramas de red, organigramas y otros diagramas profesionales. Ofrece una amplia gama de plantillas y formas que facilitan la creación de diagramas detallados. Sus características incluyen integración profunda con Microsoft Office 365, facilidad de uso para los usuarios de Windows y la capacidad para crear diagramas complejos y profesionales (TechRadar. (2024)).

Lucidchart: Lucidchart es conocido por su funcionalidad avanzada, facilidad de uso y capacidad de colaboración en tiempo real. Ofrece integración con Google Sheets, Slack, Asana y Microsoft Office 365, entre otros. Esta herramienta es versátil y permite la creación de una amplia variedad de diagramas, incluyendo mapas de procesos, diagramas de flujo de datos y diagramas BPMN. Es ideal para equipos que requieren colaboración y sincronización de datos (TechRadar. (2024)).

Miro: Miro es una plataforma de pizarra en línea que soporta la creación de diagramas de flujo, mapas mentales, tableros Kanban y más. Ofrece características de comunicación integradas, como video chat y anotaciones en tiempo real. Es excelente para equipos remotos debido a sus capacidades de colaboración en tiempo real y su interfaz intuitiva. Además, Miro ofrece integraciones con herramientas de gestión de proyectos como Asana y Notion (TechRadar. (2024)).

SmartDraw: SmartDraw ofrece una extensa biblioteca de plantillas y herramientas de creación rápida de nodos. Es compatible con Confluence, Jira, Trello y GSuite, y puede importar y exportar diagramas de Visio. Es adecuado para grandes empresas debido a sus características avanzadas y soporte para más de 70 tipos de diagramas (TechRadar. (2024)).

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

Para identificar los problemas previamente mencionados, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de todas las áreas, enfocándose específicamente en el área de ventas. Este análisis incluyó una revisión detallada de cada uno de los procedimientos de venta según el tipo de financiamiento elegido por el cliente. Se revisaron los manuales existentes, los cuales estaban incompletos, ya que solo contenían la documentación a llenar sin especificar los pasos a seguir con cada documento. El análisis de los procesos actuales permitió identificar debilidades y áreas de mejora, estableciendo una base sólida para el desarrollo de soluciones efectivas. Las actividades incluyeron una revisión documental exhaustiva, la cual identificó inconsistencias y redundancias en los procedimientos, y entrevistas estructuradas con el personal de ventas para obtener información cualitativa sobre las percepciones y experiencias del personal, identificando los pasos más complicados y las razones detrás de estas dificultades. Adicionalmente, se realizó una observación directa del flujo de trabajo diario para detectar ineficiencias y cuellos de botella en tiempo real, así como un análisis de datos históricos de ventas para identificar patrones y áreas problemáticas.

Las entrevistas con el personal de ventas revelaron variaciones en la ejecución de los procedimientos, con cada miembro del equipo adoptando prácticas diferentes según su conveniencia. Esta información fue esencial para identificar los pasos más complicados y adaptar las soluciones a las necesidades reales del equipo. La base de datos histórica de clientes era limitada, ya que no incluía experiencias y opiniones de los clientes, solo nombres, tipo de financiamiento y duración del trámite. Se realizó un análisis exhaustivo de estos datos para entender mejor el proceso desde la perspectiva del cliente y ajustar los procedimientos en consecuencia.

Con la información obtenida, se procedió a diseñar manuales escritos y diagramas de flujo detallados para cada tipo de financiamiento, especificando cada paso del proceso.

Las actividades incluyeron el desarrollo de mapas de procesos que incluyen cada paso desde la captación del cliente hasta el cierre de la venta, destacando las áreas de mejora y las oportunidades para eliminar actividades que no agregan valor. Además, se definieron claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo en los nuevos mapas de procesos, y estos mapas fueron revisados y validados con el equipo de ventas para asegurar su practicidad y efectividad.

Se definieron indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la eficiencia y efectividad de los procesos optimizados, y se implementó un sistema de monitoreo continuo. Las actividades incluyeron la definición de KPIs que reflejan los objetivos del proyecto y la implementación de un sistema de monitoreo para el seguimiento y análisis de datos en tiempo real.

La implementación de mejoras y la capacitación del personal fueron cruciales para asegurar la adopción efectiva de las soluciones. Se introdujeron los nuevos procedimientos en el flujo de trabajo diario y se desarrollaron programas de capacitación para el personal de ventas, cubriendo tanto los nuevos procedimientos como el uso de herramientas tecnológicas relevantes. Además, se organizaron sesiones regulares de retroalimentación para recoger opiniones del personal y realizar ajustes según sea necesario.

El monitoreo y la evaluación continua fueron esenciales para asegurar la efectividad sostenida de las mejoras implementadas. Se realizó un monitoreo continuo de los KPIs, revisiones periódicas de los procesos para identificar nuevas áreas de mejora, e implementación de ajustes y mejoras basadas en la retroalimentación y el análisis de datos.

Cronograma de actividades

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1. Revisión y Documentación de Procesos Actuales						
2. Entrevistas con el Personal de Ventas						
3. Análisis de Datos Históricos						
4. Diseño de Mapas de Procesos Mejorados						
5. Selección e Implementación de Herramientas						
6. Desarrollo de Programas de Capacitación						
7. Establecimiento de KPIs y Metas						
8. Implementación Gradual de los Nuevos Procesos						
9. Monitoreo Continuo y Evaluación						
10. Retroalimentación del Personal y Ajustes						
11. Documentación Final y Manual de Procesos						
12. Informe de Resultados y Presentación a la Dirección						

Tabla 4.1 Cronograma de actividades

En la tabla 1 se pueden observar las actividades realizadas durante el proyecto de optimización de los procesos de ventas en Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria. El cronograma incluye la revisión y documentación de procesos actuales, entrevistas con el personal de ventas, análisis de datos históricos, diseño de mapas de procesos mejorados, selección e implementación de herramientas, desarrollo de programas de capacitación, establecimiento de KPIs y metas, implementación gradual de los nuevos procesos, monitoreo continuo y evaluación, retroalimentación del personal y ajustes, documentación final y elaboración del informe de resultados para la presentación a la dirección.

11.1 Revisión y Documentación de Procesos Actuales

La revisión y documentación de los procesos actuales se enfocaron en analizar el procedimiento vigente de ventas para identificar cuellos de botella, puntos de interés, limitaciones y áreas de oportunidad. El objetivo principal de esta etapa fue analizar el procedimiento actual de ventas y rentas, identificando cuellos de botella, puntos de interés, limitaciones y áreas de oportunidad. Se revisó todo el proceso de ventas y rentas, abarcando desde la captación del cliente hasta el cierre de la transacción.

Para la revisión de los procesos actuales, se llevó a cabo un análisis detallado de la documentación existente. Se revisaron varios documentos existentes, incluyendo el check list de documentos para la venta y la información oficial para la adquisición de vivienda a través de créditos INFONAVIT, FOVISSSTE, crédito bancario y de contado. Además, se realizaron consultas con las encargadas de ventas para obtener una descripción del proceso de ventas actual.

Durante esta revisión, se percibió que los documentos compartidos, aunque incompletos, funcionan como guías útiles para la realización de las ventas. Los check lists existentes actúan como referencia para asegurar que todos los documentos necesarios estén presentes y correctamente completados. Los documentos revisados incluyen:

- Check list arrendatario.
- Check list de compra al contado.
- Check list de crédito para terreno.
- Check list de crédito bancario.
- Check list de crédito cofinavit.
- Check list de crédito infonavit.
- Check list para el vendedor.

Durante la revisión, se identificaron varios problemas específicos: la ausencia de un procedimiento documentado sobre el proceso de ventas y la falta de indicadores que midan la eficiencia del proceso de ventas.

Los hallazgos clave de la revisión incluyeron la falta de documentación formal de los procesos, lo que abre la posibilidad de redundancias en los procedimientos. Aunque no se identificaron claramente pasos redundantes o ineficiencias particulares, la ausencia de una documentación formal indica la necesidad de un desarrollo estructurado de los procesos.

La revisión de los procesos involucró a la gerente general y a la gerente de ventas. Las opiniones y experiencias del personal de ventas se recogieron a través de consultas directas, documentándose a través de notas personales.

La documentación de los procesos revisados se realizó a partir de las notas tomadas durante las observaciones. Se planificó la creación de nuevos manuales y la actualización de los existentes para reflejar las mejores prácticas y los procedimientos optimizados.

Las conclusiones de la revisión de los procesos actuales indicaron la necesidad urgente de documentar formalmente los procedimientos de ventas para evitar redundancias y mejorar la eficiencia. Como resultado de esta revisión, se planificaron varias acciones: aplicación de una entrevista al personal de ventas, desarrollo y documentación de procedimientos detallados para todas las etapas del proceso de ventas, establecimiento de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la eficiencia y efectividad de los procesos, e implementación de programas de capacitación para el personal de ventas sobre los nuevos procedimientos documentados.

11.2 Entrevistas con el Personal de Ventas

Para obtener una comprensión más profunda de los desafíos en el proceso de ventas y recopilar sugerencias para mejoras, se realizaron entrevistas con tres miembros del personal de ventas. Las preguntas formuladas fueron las siguientes:

- 1- ¿En el proceso de la venta de una casa que es lo más tardado?
- 2- ¿Que tramite lleva más tiempo de espera?
- 3- ¿Del 1 al 10 que tanto puede afectar el tiempo que se lleva a cabo una venta el factor cliente (llenado de papeles, recolección de documentos, firmas)?
- 4- ¿Cuál es tiempo más largo que te ha llevado vender una casa?
- 5- ¿Qué propones para mejorar la situación?

A continuación, se presentan las respuestas de cada entrevistado y un análisis de las mismas.

Sandy menciona que lo más tardado en el proceso de ventas es la autorización de un expediente por parte de Infonavit, lo cual puede dilatarse de un mes a un mes y medio. Ella considera que el factor cliente tiene un impacto considerable en el proceso, asignándole un valor de 7 sobre 10. El tiempo más largo que le ha tomado vender una casa es de 5 meses. Para mejorar la situación, Sandy sugirió proporcionar más información a los clientes sobre el proceso de venta.

Betsy indicó que el mayor retraso ocurre cuando los clientes no logran juntar todos los documentos necesarios, siendo el trámite con Fovissste el que lleva más tiempo. Ella evaluó el impacto del cliente en el proceso con un 5 sobre 10. El tiempo más largo que ha tardado en vender una casa es de 2 meses. Betsy propuso mejorar la atención al cliente, respondiendo de manera más ágil y rápida para facilitar el proceso.

Cynthia señaló que la obtención del certificado de libertad de gravamen de la propiedad es lo más tardado, mientras que las escrituras son el trámite que más tiempo lleva. Asigno un impacto de 8 sobre 10 al factor cliente. El tiempo más largo que le ha tomado vender una casa es de 2 años esto tomando en cuenta que era una casa de un precio considerable. Para mejorar la situación, Cynthia recomendó la estandarización de procesos y un mejor seguimiento de clientes.

El análisis de las entrevistas reveló varios puntos críticos en el proceso de ventas de inmuebles. Los trámites institucionales, como la autorización de expedientes y la obtención de escrituras, son los que más tiempo consumen. La participación del cliente, especialmente en la recolección y presentación de documentos, tiene un impacto significativo en la duración total del proceso. Las respuestas varían significativamente, lo que podría reflejar diferencias en los tipos de propiedades vendidas o problemas específicos encontrados durante las ventas.

Las propuestas para mejorar la situación incluyen proporcionar más información a los clientes sobre el proceso de venta, mejorar la atención al cliente con respuestas más ágiles y rápidas, y estandarizar los procesos de ventas para asegurar un seguimiento más eficiente. Implementar estas sugerencias podría reducir significativamente los tiempos de espera y mejorar la eficiencia general del proceso.

La estandarización de los procesos de ventas es clave para abordar estos problemas y cubrir las ideas de mejora sugeridas por el personal de ventas. Al establecer procedimientos claros y documentados, se puede minimizar la variabilidad en la ejecución de tareas y asegurar que todos los empleados sigan las mismas directrices. Esto no solo reducirá los tiempos de espera al eliminar redundancias y errores, sino que también mejorará la consistencia y calidad del servicio al cliente. Además, una estandarización efectiva facilitará la capacitación del personal y el seguimiento de los clientes, asegurando que se mantenga un alto nivel de eficiencia operativa y satisfacción del cliente.

11.3 Análisis de Datos Históricos

El análisis de datos históricos es una parte crucial para entender el desempeño pasado y mejorar los procesos futuros. Sin embargo, en este proyecto, se identificó que no existen datos históricos específicos referentes a los procesos de ventas. Aunque se mantiene un expediente de cada venta realizada, estos expedientes no proporcionan información útil para referenciar ventas posteriores o para realizar un análisis significativo que pueda contribuir a la mejora de los procesos.

Una de las principales limitaciones identificadas es la ausencia de datos estructurados. Los expedientes actuales de ventas carecen de estructura y detalles suficientes que permitan extraer datos útiles para análisis. La información registrada no sigue un formato estándar que facilite la comparación o el seguimiento de métricas clave a lo largo del tiempo. Además, no se han definido ni medido indicadores clave de rendimiento (KPIs) en los procesos de ventas. Esto significa que no hay datos sobre eficiencia del proceso o satisfacción del cliente que puedan utilizarse para evaluar y mejorar el desempeño.

Estas limitaciones tienen un impacto significativo en la capacidad de la inmobiliaria para mejorar sus procesos de ventas. Sin datos históricos detallados y estandarizados, es difícil identificar tendencias, medir mejoras o implementar cambios basados en evidencia. Esto también impide realizar análisis comparativos entre diferentes periodos o entre distintas estrategias de ventas. La falta de un sistema de registro estandarizado y la ausencia de KPIs claros limitan la capacidad de la empresa para realizar un seguimiento efectivo del desempeño y optimizar los procesos de ventas de manera continua.

11.4 Diseño de Mapas de Procesos Mejorados

Actualmente, los procedimientos se realizan de forma informal y no están documentados en ningún lado. A continuación, se presenta un análisis del procedimiento actual y las mejoras propuestas mediante la estandarización y documentación de los procesos.

Procedimiento Actual

El procedimiento actual para la venta y renta de inmuebles se describe de la siguiente manera:

1. **Identificación del Cliente:** Determinar si el cliente busca comprar, vender o rentar un inmueble.
 - Si el cliente quiere comprar, identificar el tipo de crédito (Infonavit, Fovissste, crédito bancario) o si será de contado.
 - Si el cliente quiere vender, verificar si acepta pagos de contado o a través de una institución crediticia.

- Si el cliente busca rentar, identificar sus necesidades (casa o local) y ofrecerle opciones disponibles.
- 2. Venta de Contado:**
- Recolectar los documentos del check list.
 - Obtener el avalúo de la propiedad a la fecha actual.
 - Llenado de papeles para la notaría.
 - Esperar el título para el nuevo dueño.
- 3. Venta a través de Fovissste:**
- Recolectar los documentos del check list.
 - Obtener el avalúo de la propiedad a la fecha actual.
 - Realizar los trámites a través de la institución (duración de varios meses).
 - Llenado de papeles para la notaría.
 - Entrega de llaves, con la institución comenzando a hacer el descuento al cliente.
- 4. Venta a través de Infonavit:**
- Recolectar los documentos del check list.
 - Obtener el avalúo de la propiedad a la fecha actual.
 - Realizar los trámites a través de la institución (duración de 1.5 meses).
 - Llenado de papeles para la notaría.
 - Entrega de llaves, con la institución comenzando a hacer el descuento al cliente.
- 5. Venta a través de Crédito Bancario:**
- Verificar si el cliente es candidato para este tipo de préstamo.
 - Recolectar los documentos del check list.
 - Obtener el avalúo de la propiedad a la fecha actual.
 - Llenado de papeles para la notaría e hipoteca (duración de 15 días).
 - Entrega de llaves, con la institución comenzando a hacer el descuento al cliente.
- 6. Renta de Propiedades:**
- Identificar las necesidades del cliente (casa o local) y ofrecerle opciones disponibles.

La informalidad en los procesos actuales de ventas y rentas abre la puerta a numerosos errores e ineficiencias. La falta de documentación estandarizada significa que cada miembro del equipo puede seguir procedimientos diferentes, lo que conduce a inconsistencias en la calidad del servicio. Esta informalidad también hace difícil el seguimiento y la supervisión de las transacciones, ya que no hay un marco claro de referencia para medir el desempeño.

La ausencia de procedimientos documentados aumenta el riesgo de errores en la recolección de documentos, en el llenado de formularios, y en la comunicación con clientes y entidades crediticias. Esto no solo retrasa el proceso de ventas, sino que también puede afectar negativamente la satisfacción del cliente, al enfrentar retrasos y falta de información precisa.

Además, la falta de estandarización impide la implementación de mejoras basadas en el análisis de datos históricos, ya que estos datos no están disponibles de manera estructurada. Sin un registro claro y consistente de las transacciones, es imposible identificar patrones de problemas recurrentes y tomar medidas correctivas adecuadas. Actualmente, los procedimientos cumplen con las necesidades básicas del negocio, pero es evidente que su estandarización mediante la creación de diagramas de flujo y la documentación adecuada es esencial. Esto permitirá formalizar los procesos, reducir errores y mejorar la eficiencia operativa.

Tras investigar las opciones disponibles, se identificaron varias herramientas populares y eficientes para estos propósitos.

11.5 Selección e Implementación de Herramientas

Tras investigar las opciones disponibles, se identificaron varias herramientas populares y eficientes para estos propósitos.

Herramientas para la Creación de Diagramas de Flujo

1. Microsoft Visio:

- **Características:** Microsoft Visio es una herramienta líder en la creación de diagramas de flujo, diagramas de red, organigramas y otros diagramas profesionales. Ofrece una amplia gama de plantillas y formas que facilitan la creación de diagramas detallados.
- **Ventajas:** Integración profunda con Microsoft Office 365, facilidad de uso para los usuarios de Windows, y capacidad para crear diagramas complejos y profesionales.

2. Lucidchart:

- **Características:** Lucidchart es conocido por su funcionalidad avanzada, facilidad de uso y capacidad de colaboración en tiempo real. Ofrece integración con Google Sheets, Slack, Asana y Microsoft Office 365, entre otros.
- **Ventajas:** Es una herramienta versátil que permite la creación de una amplia variedad de diagramas, incluyendo mapas de procesos, diagramas de flujo de datos, y diagramas BPMN. Ideal para equipos que requieren colaboración y sincronización de datos.

3. Miro:

- **Características:** Miro es una plataforma de pizarra en línea que soporta la creación de diagramas de flujo, mapas mentales, tableros Kanban y más. Ofrece características de comunicación integradas, como video chat y anotaciones en tiempo real.
- **Ventajas:** Excelente para equipos remotos debido a sus capacidades de colaboración en tiempo real y su interfaz intuitiva. Integraciones con herramientas de gestión de proyectos como Asana y Notion.

4. SmartDraw:

- **Características:** SmartDraw ofrece una extensa biblioteca de plantillas y herramientas de creación rápida de nodos. Es compatible con Confluence, Jira, Trello y GSuite, y puede importar y exportar diagramas de Visio.

- **Ventajas:** Adecuado para grandes empresas debido a sus características avanzadas y soporte para más de 70 tipos de diagramas.

Herramientas para la Documentación de Procesos

1. Microsoft Word:

- **Características:** Microsoft Word es una herramienta de procesamiento de texto ampliamente utilizada que permite la creación y edición de documentos de texto, incluyendo manuales y procedimientos estandarizados.
- **Ventajas:** Familiaridad entre los usuarios, integración con otras herramientas de Microsoft Office, y capacidad para incluir tablas, imágenes y diagramas de flujo.
- **Costo:** Incluido con la suscripción a Microsoft Office 365.

2. Google Docs:

- **Características:** Google Docs es una herramienta de procesamiento de texto basada en la web que permite la colaboración en tiempo real y el almacenamiento en la nube.
- **Ventajas:** Accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet, fácil de compartir y colaborar en documentos, integración con Google Drive y otras aplicaciones de Google.
- **Costo:** Gratuito con una cuenta de Google.

3. Confluence:

- **Características:** Confluence es una herramienta de colaboración que permite la creación de documentación detallada, incluyendo wikis de proyectos, notas de reuniones y manuales de procedimientos.
- **Ventajas:** Excelente para la colaboración en equipo, con integraciones nativas con Jira y otras herramientas de Atlassian.
- **Costo:** Planes gratuitos para equipos pequeños; planes de pago a partir de \$10/mes por usuario.

Implementación de Herramientas Seleccionadas

Para la creación de los diagramas de flujo, se optó por **Microsoft Visio** debido a su integración profunda con Microsoft Office 365 y su capacidad para crear diagramas detallados y profesionales. Visio es especialmente útil para usuarios de Windows y aquellos que ya están familiarizados con el uso de Microsoft Office.

Para la creación y documentación de los procedimientos, se decidió utilizar **Microsoft Office Word**. Esta herramienta es ampliamente utilizada y permite la creación de documentos estandarizados con facilidad.

11.5 Desarrollo de Programas de Capacitación

Se diseñó un programa de capacitación centrado exclusivamente en los procesos de venta. Este programa tiene como objetivo familiarizar al personal con los nuevos procesos estandarizados y mejorar su eficiencia y eficacia en la gestión de ventas.

Para ello se exploraron diferentes opciones de capacitación disponibles:

Opciones de Capacitación

1. Capacitación Presencial

- **Características:** Sesiones de capacitación en persona con un instructor, que permite interacción directa y resolución inmediata de dudas.
- **Ventajas:** Interacción directa con el instructor, posibilidad de realizar actividades prácticas en grupo, retroalimentación inmediata.
- **Desventajas:** Requiere que todo el personal esté disponible al mismo tiempo, posibles costos de logística y desplazamiento.

2. Capacitación en Línea (e-Learning)

- **Características:** Cursos y módulos de capacitación en línea accesibles desde cualquier dispositivo con conexión a internet.
- **Ventajas:** Flexibilidad en el horario, acceso desde cualquier lugar, posibilidad de revisar el material varias veces.

- **Desventajas:** Menor interacción directa, dependencia de la autodisciplina del personal para completar los cursos.

3. Capacitación Mixta (Blended Learning)

- **Características:** Combina sesiones presenciales con módulos en línea.
- **Ventajas:** Combina lo mejor de ambos métodos, permitiendo interacción directa y flexibilidad.
- **Desventajas:** Requiere coordinación para integrar ambos métodos de manera efectiva.

Tras evaluar las opciones de capacitación, se ha decidido implementar un enfoque de **Capacitación Presencial**).

El plan de capacitación se diseñó para familiarizar al personal con los nuevos procedimientos de venta estandarizados y mejorar su eficiencia operativa. El objetivo principal de este programa es asegurar la correcta utilización de las herramientas seleccionadas (Microsoft Visio y Microsoft Word), reducir errores y aumentar la satisfacción del cliente a través de un servicio más consistente y profesional.

11.5 Establecimiento de KPIs y Metas

Para asegurar la eficacia y eficiencia de los nuevos procedimientos de venta en Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria, es fundamental establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) y metas claras. Los KPIs permiten medir el desempeño de los procesos y proporcionar una base objetiva para la toma de decisiones y la mejora continua. A continuación, se describen los KPIs propuestos y las metas asociadas específicamente para el tiempo de ciclo del proceso de venta y la satisfacción del cliente.

KPIs Propuestos

El primer KPI es el tiempo de ciclo del proceso de venta, el cual mide el tiempo promedio desde la identificación del cliente hasta la entrega de llaves. Este indicador es crucial porque un tiempo de ciclo más corto puede significar mayor eficiencia y mejor utilización de recursos, lo que directamente impacta en la satisfacción del cliente y la capacidad de

la inmobiliaria para gestionar más transacciones. El objetivo establecido es reducir el tiempo de ciclo en un 20% en los próximos seis meses. Para lograr esto, se llevará un sistema de registro detallado de tiempos en cada etapa del proceso, desde la primera interacción con el cliente hasta la finalización de la venta.

El segundo KPI es la tasa de satisfacción del cliente, que evalúa la satisfacción del cliente al finalizar el proceso de venta. Este KPI es esencial para entender la percepción del cliente sobre el servicio recibido y para identificar áreas de mejora en la experiencia del cliente. La meta es alcanzar una tasa de satisfacción del cliente del 90% o superior. Esta medición se realizará mediante encuestas de satisfacción post-venta, donde los clientes podrán calificar su experiencia y proporcionar retroalimentación sobre diversos aspectos del servicio.

Metas Asociadas

Para el KPI de reducción del tiempo de ciclo del proceso de venta, la meta específica es disminuir el tiempo promedio del proceso de venta de 60 días a 45 días en los próximos seis meses. Para alcanzar esta meta, se adoptarán varias acciones estratégicas. Se dará seguimiento a cada paso del proceso tomando especial atención en el tiempo de duración de la venta. Además, se capacitará al personal en la optimización del manejo de documentos y la comunicación con los clientes. Esto incluirá entrenamiento específico sobre cómo gestionar eficientemente los documentos necesarios y cómo comunicarse de manera efectiva y proactiva con los clientes para evitar retrasos.

Para el KPI de mejora de la satisfacción del cliente, la meta específica es lograr que al menos el 90% de los clientes califiquen su experiencia como "satisfactoria" o "muy satisfactoria" en encuestas post-venta. Para lograr esta meta, se implementará un programa de retroalimentación y mejora continua basado en los resultados de las encuestas de satisfacción.

Tiempo Ciclo del Proceso de Venta

Para realizar el seguimiento del tiempo de ciclo del proceso de venta en Excel, se configuró una hoja de cálculo que permitió registrar, calcular y analizar los tiempos de ciclo de tus transacciones de ventas.

Paso 1: Configurar la Hoja de Cálculo

1. Excel:

- Nuevo libro en Excel.

2. Crear Columnas para Datos Clave:

- Configura las siguientes columnas:
 - **A:** Identificador de Venta (ID de la venta)
 - **B:** Fecha de Inicio (Fecha en que se identifica al cliente)
 - **C:** Fecha de Cierre (Fecha en que se entrega la llave)
 - **D:** Tiempo de Ciclo (días) (Fórmula para calcular el tiempo de ciclo)
 - **E:** Comentarios (Cualquier observación relevante)

Paso 2: Registrar Datos

1. Ingresar Datos:

- En las columnas correspondientes, Se ingresan los datos para cada venta:
 - **Identificador de Venta:** Un número único o código para cada transacción.
 - **Fecha de Inicio:** La fecha en que se comenzó el proceso de venta.
 - **Fecha de Cierre:** La fecha en que se completó la venta y se entregaron las llaves.

Paso 3: Calcular el Tiempo de Ciclo

1. Fórmula para Calcular el Tiempo de Ciclo:

- En la columna **D** (Tiempo de Ciclo), se fórmula en la celda D2):

=C2-B2

- Esta fórmula resta la fecha de inicio de la fecha de cierre para calcular el número de días que tomó completar la venta.

2. Copiar la Fórmula para las Filas Restantes:

- Arrastra la fórmula desde la celda D2 hacia abajo para aplicarla a todas las filas con datos.

Paso 4: Análisis de Datos

1. Calcular el Tiempo Promedio de Ciclo:

- En una nueva celda (D16), ingresa la siguiente fórmula para calcular el promedio de los tiempos de ciclo:

=PROMEDIO(D2:D15)

- Ajusta el rango según la cantidad de datos.

2. Visualización de Datos:

○ Gráfico de Línea:

- Se Selecciona las columnas de Fechas y Tiempo de Ciclo.
- Se Inserta un gráfico de línea para visualizar la variación del tiempo de ciclo a lo largo del tiempo.

○ Gráfico de Barras:

- Se Selecciona las columnas de Identificador de Venta y Tiempo de Ciclo.
- Se Inserta un gráfico de barras para comparar los tiempos de ciclo entre diferentes ventas.

Paso 5: Ajustes y Mejoras Continuas

1. Monitoreo Continuo:

- Actualiza regularmente la hoja de cálculo con nuevas ventas para mantener un seguimiento continuo del tiempo de ciclo.

2. Análisis Periódico:

- Realiza análisis periódicos para identificar tendencias y áreas de mejora.

3. Documentación de Procesos:

- o Documenta cualquier cambio o mejora en el proceso de ventas para mantener un registro claro de lo que se ha implementado y su impacto en los tiempos de ciclo.

Configuración en Excel

Encabezados de Columna:

A1: Identificador de Venta | B1: Fecha de Inicio | C1: Fecha de Cierre | D1: Tiempo de Ciclo (días) | E1: Comentarios

Datos Ejemplo:

A2: 001 | B2: 01/01/2024 | C2: 10/01/2024 | D2: 9 | E2: -

A3: 002 | B3: 05/01/2024 | C3: 20/01/2024 | D3: 15 | E3: Retraso en documentación

Fórmula en D2:

=C2-B2

Fórmula en (Promedio):

=PROMEDIO(D2:D100)

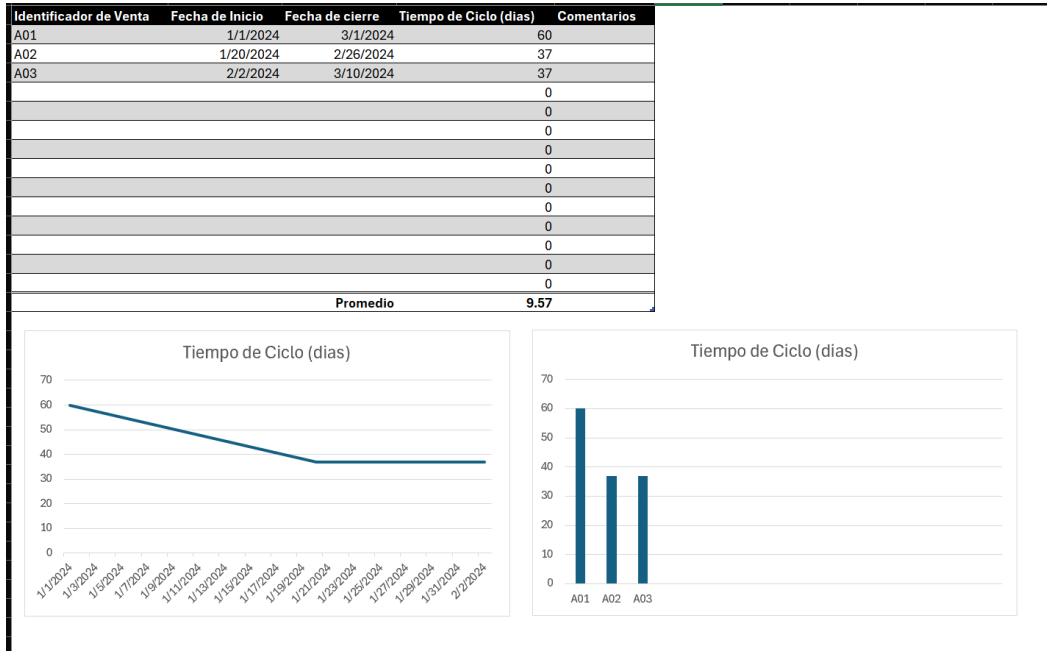


Ilustración 4.1 KPI Tiempo Ciclo de proceso de venta

La ilustración 4.1 muestra cómo se visualizaría las fórmulas anteriormente mencionadas en el texto en el programa Excel, identificando las ventas y graficándola información para una mejor comprensión

Mejora de la satisfacción del cliente

La encuesta incluye diez preguntas que cubren diversos aspectos del proceso de venta y servicio al cliente. Las respuestas se evaluarán con una escala de 1 a 5, donde 1 significa "muy deficiente" y 5 significa "excelente".

Implementar la Encuesta en Excel

1. Configurar la Hoja de Cálculo:

- En un libro de Excel.
- Se crean columnas para cada pregunta y una columna adicional para el ID del cliente y la fecha de la encuesta.

2. Columnas:

- A: ID del Cliente
- B: Fecha de la Encuesta
- C: P1 - Experiencia General
- D: P2 - Claridad del Proceso
- E: P3 - Comunicación con el Asesor
- F: P4 - Información Oportuna
- G: P5 - Satisfacción con el Tiempo
- H: P6 - Profesionalidad del Asesor
- I: P7 - Información de Documentos
- J: P8 - Recomendación de Servicios
- K: P9 - Ajuste a las Necesidades
- L: P10 - Aspecto a Mejorar

3. Registrar Respuestas:

- Ingresar las respuestas de cada cliente en las filas correspondientes bajo las columnas respectivas.

4. Análisis de Datos:

- **Promedios:** Calcula el promedio de cada pregunta para identificar áreas generales de satisfacción y mejora.

5. Fórmulas:

- **Promedio de P1:**

=SUBTOTAL(101,[P1])

- **Porcentaje de Satisfacción para P1 (satisfecho y muy satisfecho):**

=(COUNTIF(Table2[[#Headers],[#Data],[P1]],"4")+COUNTIF(Table2[[#Headers],[#Data],[P1]],"5"))/COUNTA(Table2[[#Headers],[#Data],[P1]])*1

Esta herramienta permitió identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para aumentar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

ID del cliente	Fecha de la encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
A1			5	5	3	5	5	5	5	5	5
A2			4	5	3	5	5	5	5	5	5
A3			4	5	3	5	5	5	5	5	5
A4			3	5	3	5	5	5	5	5	5
A5			4	5	3	5	5	5	5	5	5
A6			4	4	3	5	5	5	5	5	5
A7			5	4	3	5	5	5	5	5	5
A8			4	4	3	5	5	5	5	5	5
A9			5	4	3	5	5	5	5	5	5
A10			4	4	3	5	5	5	5	5	5
A11			5	4	3	5	5	5	5	5	5
A12			4	4	3	5	5	5	5	5	5
A13			5	4	3	5	5	5	5	5	5
			4.3	4.4	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
	Porcentaje de satisfaccion	#SPILL!		93%	0%	93%	93%	93%	93%	93%	93%

Ilustración 4.2 KPI Porcentaje de Satisfacción del cliente

Esta ilustración 4.2 nos muestra la manera en la que se visualizara el porcentaje de satisfacción del cliente

11.6 Implementación Gradual de los Nuevos Procesos

La implementación de los nuevos procesos de ventas en Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria se realizó de manera inmediata en toda la organización, introduciendo varios procedimientos clave diseñados para optimizar la eficiencia y mejorar la experiencia del cliente. Entre los nuevos procesos implementados se encuentran la identificación inicial

de las necesidades del cliente, la recolección y verificación de documentos, la comunicación constante con el cliente y la entrega final de la propiedad. Estos procesos fueron diseñados para garantizar que cada etapa de la transacción se maneje de manera eficiente y profesional.

Para preparar al equipo para la transición, se llevó a cabo una comunicación inicial clara y detallada. Se presentaron los nuevos procesos y se explicaron los beneficios esperados, distribuyendo documentación completa manuales de procedimientos que facilitaron la comprensión y adaptación. La capacitación del personal se realizó asegurando una atención personalizada. Se proporcionaron instrucciones precisas sobre la ejecución de los nuevos procesos y se aclararon todas las dudas del personal. Se enfatizó la importancia de la estandarización y la eficiencia, alineando a todos con los objetivos del proyecto.


Una vez completada la capacitación, los nuevos procesos se implementaron de manera inmediata en todas las operaciones de ventas, abarcando todas las transacciones y áreas de la inmobiliaria.

Se monitorean indicadores clave de rendimiento (KPIs), como el tiempo de ciclo del proceso de venta y la satisfacción del cliente. Este enfoque iterativo permitió que los procesos se adaptaran continuamente a las necesidades del personal y las expectativas de los clientes, asegurando una mejora constante y sostenida. La documentación final de los nuevos procesos de ventas se consolidó en un manual de procedimientos detallado, que incluye diagramas de flujo, instrucciones paso a paso y guías prácticas para cada etapa del proceso de ventas.

Aunque el monitoreo está planeado para un periodo de seis meses, y hasta la fecha no se han completado suficientes ciclos para arrojar resultados definitivos, ya se han establecido bases sólidas para la mejora continua.

11.6 Informe de Resultados y Presentación a la Dirección

La documentación final de los nuevos procesos de ventas se consolidó en un manual de procedimientos detallado. Este manual incluye diagramas de flujo, instrucciones paso a paso y guías prácticas para cada etapa del proceso de ventas.

	PROCESO DE VENTA / RENTA	
	PROCEDIMIENTO	20/05/2024

1. OBJETIVO:

Optimizar el proceso de venta de propiedades para reducir tiempos de espera y mejorar la satisfacción del cliente

2. ALCANCE:

Este proceso aplica a todas las ventas de propiedades realizadas por Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria, incluyendo ventas de contado y a través de instituciones crediticias

3. RESPONSABILIDADES:

Gerente General, Gerente de Ventas, Gerente de administración y Marketing, Auxiliar de Ventas, Auxiliar de Administración, Vendedor

4. INDICADORES:

Tiempo Ciclo del Proceso de Venta
Porcentaje de Satisfacción del Cliente

Ilustración 2.3 Fragmento de Manual de Proceso

La ilustración 4.3 nos muestra un pequeño fragmento de como quedaría el manual de procesos de venta

El informe preliminar de los resultados fue presentado personalmente a la dirección de Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria. Durante la presentación, se mostró el nuevo mapa de procesos, lo que permitió a la dirección visualizar claramente las mejoras implementadas. La respuesta fue positiva, mostrando gran conformidad e interés por los nuevos procesos y los KPIs introducidos. Se destacó se requiere un monitoreo más prolongado para obtener resultados definitivos.

La dirección expresó su apoyo y entusiasmo por los avances logrados hasta la fecha y reconoció el esfuerzo y la dedicación del equipo en la implementación de estos cambios. Aunque aún no se cuenta con datos suficientes para arrojar resultados definitivos debido

al corto tiempo de monitoreo, las bases establecidas aseguran una mejora continua en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La presentación personal a la dirección de Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria fue bien recibida, destacando el éxito inicial del proyecto y el interés en los KPIs establecidos, lo que facilita la toma de decisiones informada y estratégica para el futuro de la empresa.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. Resultados

En este capítulo se presentan los resultados, hallazgos y descubrimientos obtenidos durante la implementación de los nuevos procesos de ventas en Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria. Los resultados se expresan de forma clara y concisa, complementados con tablas y figuras que facilitan su comprensión. Se describen los procedimientos metodológicos seguidos para cumplir los objetivos del proyecto, incluyendo pruebas estadísticas, diseño experimental y técnicas utilizadas.

Objetivos Propuestos y Resultados Esperados

Objetivo Propuesto	Resultado Esperado
Identificar y eliminar cuellos de botella, pasos redundantes y demoras en el flujo de trabajo de ventas, mejorando la agilidad y eficacia de las operaciones.	Procesos de ventas optimizados implementados en toda la organización.
Establecer canales de comunicación efectivos entre equipos y departamentos para reducir retrasos en la obtención de información crítica y mejorar la capacidad de respuesta a los clientes.	Comunicación mejorada entre equipos, resultando en una reducción de retrasos y una mayor capacidad de respuesta a los clientes.
Implementar y optimizar herramientas tecnológicas para maximizar la capacidad de seguimiento, análisis de datos y toma de decisiones basadas en datos.	Herramientas tecnológicas implementadas y optimizadas, mejorando el seguimiento y análisis de datos para una toma de decisiones más informada.
Mejorar la experiencia del cliente durante el proceso de compra, reduciendo tiempos de espera, aumentando la transparencia y garantizando una comunicación consistente.	Aumento en la satisfacción del cliente, medido a través de encuestas post-venta.
Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el éxito de la optimización y realizar evaluaciones continuas para identificar áreas de mejora.	KPIs establecidos y monitoreados continuamente para evaluar el éxito de la optimización y realizar mejoras continuas.

Tabla 5.1 Objetivos vs Resultados

En la tabla 5.1 se detallan los objetivos propuestos y sus resultados esperados. La implementación de estos objetivos tiene como finalidad mejorar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la capacidad de respuesta de la organización mediante la optimización de procesos y la capacitación del personal.

Resultados y Hallazgos

El objetivo principal era implementar procesos de ventas optimizados que mejoraran la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La implementación comenzó en mayo, y aunque el periodo de monitoreo está planificado para seis meses, ya se han establecido las bases para una mejora continua.

Resultado 1

Utilizando la herramienta VISIO se diseñaron nuevos procesos.

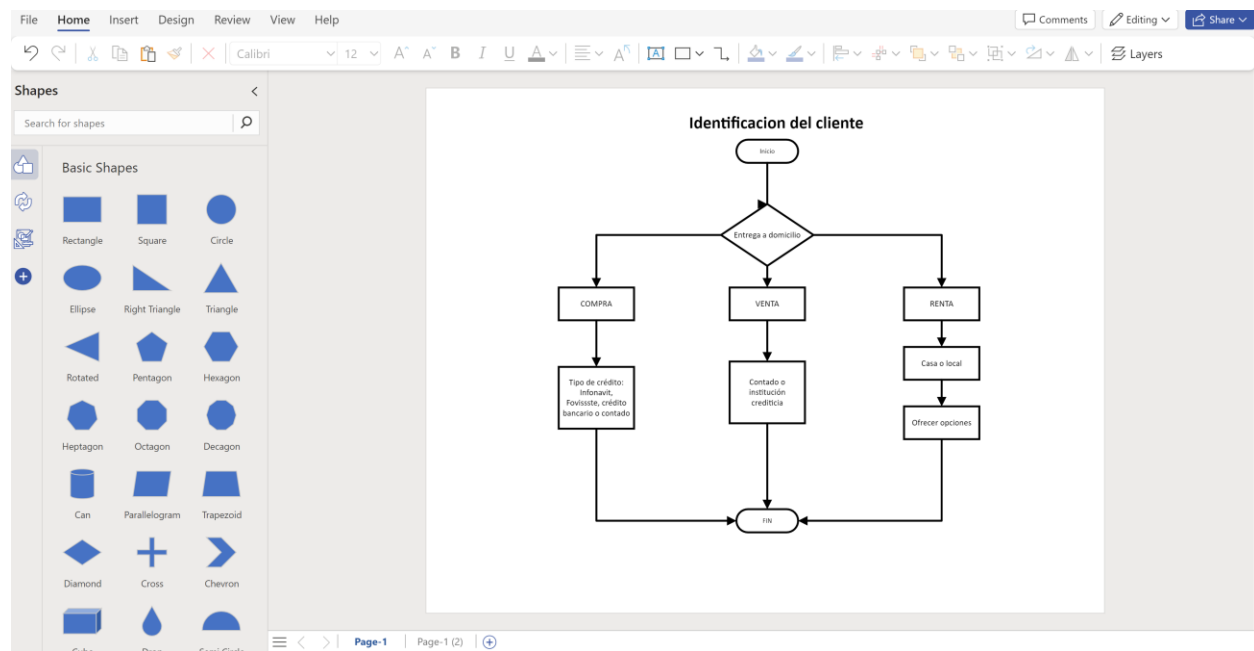


Ilustración 5.1 Espacio de Trabajo en VISIO

La ilustración 5.1 muestra el espacio de trabajo para el diseño y la generación de diagrama de flujo para la identificación del cliente.

Los procesos que abarcan desde la identificación de las necesidades del cliente hasta la entrega final de la propiedad fueron luego de ser agregados al diagrama, integrados al nuevo mapa de proceso.

	PROCESO DE VENTA / RENTA	1
	PROCEDIMIENTO	20/05/2024

7. DIAGRAMA DE FLUJO

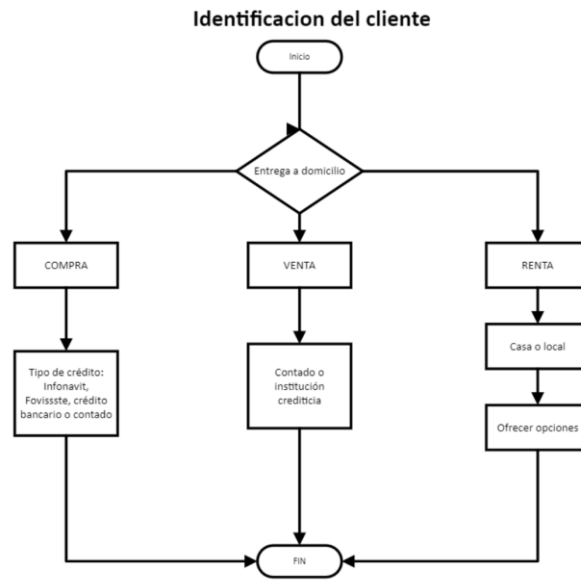


Ilustración 5.2 Fragmento de Manual de Proceso - Diagrama de Flujo

La ilustración 5.2 muestra el primer diagrama de flujo a seguir en nuestras mejoras con la herramientas.

Resultado 2

Se establecieron métodos de comunicación efectivos a través de uso de la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp logrando con esto un canal eficiente para dar comunicados necesarios para la organización y facilitar de esta manera el pase de la información entre los miembros de Carrillo Inmobiliaria

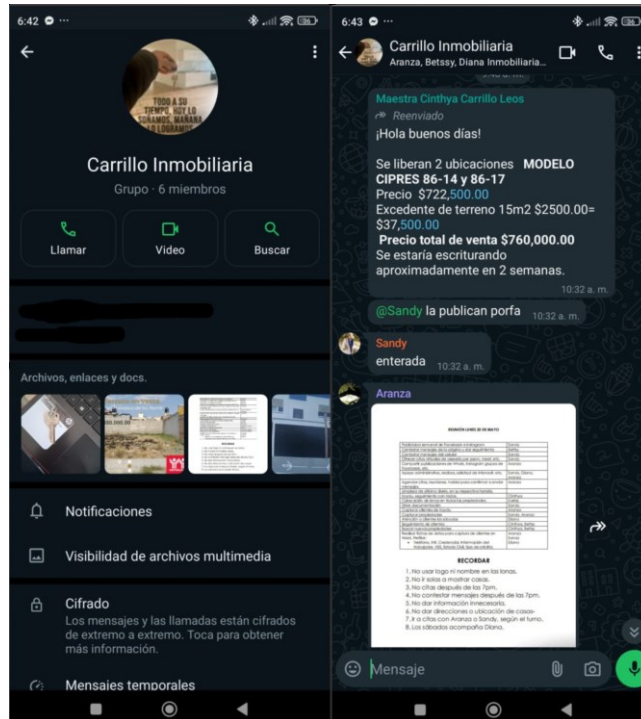


Ilustración 5.3 Chat de la organización

La ilustración 5.3 muestra la configuración general y partes de las notificaciones y avisos que se transmiten a través de el.

Resultado 3

El sistema de monitoreo continuo implementado permite registrar y analizar el desempeño de los nuevos procesos. Aunque aún no se cuenta con suficientes datos para medir resultados definitivos, los indicadores clave de rendimiento (KPIs) monitoreados incluyen el tiempo de ciclo del proceso de venta y la satisfacción del cliente.

Estos KPIs proporcionarán información valiosa para tomar mejores decisiones y encontrar áreas de oportunidad.

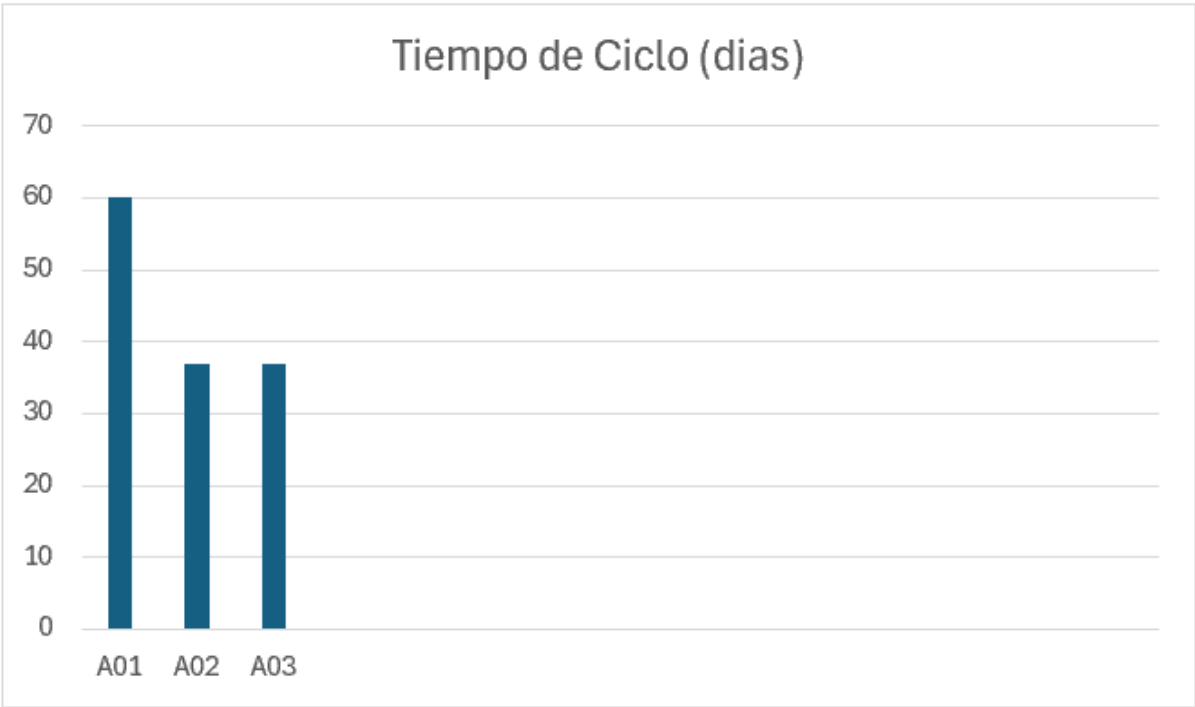


Ilustración 5.4 Grafica de Tiempo de Ciclo de Venta

La ilustración 5.4 muestra una gráfica de la cantidad de días que ha tomado consolidar una venta por cada cliente

Resultado 4

La encuesta de satisfacción compartida a los clientes durante la post venta ayudo a obtener retroalimentación valiosa para detectar diversas áreas de oportunidad y lecciones de aprendizaje.

The image shows a Google Forms survey titled "Encuesta de satisfacción". The survey is divided into three columns. The left column contains four questions with radio button options (1-5). The middle column contains three questions with radio button options (1-5). The right column contains two questions with radio button options (1-5) and an open-ended question. The survey is completed, with the number 5 selected for all radio button questions. The bottom of the form includes a "Enviar" button, a "Borrar formulario" link, and Google's privacy and terms of service information.

Encuesta de satisfacción
Por favor, responda las siguientes preguntas sobre su reciente experiencia con nuestros servicios de venta de propiedades. Su retroalimentación es muy importante para nosotros y nos ayudará a mejorar nuestro servicio. Por califique del 1 al 5 siendo 1 Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho
[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

¿Cómo calificaría su experiencia general con el proceso de compra/venta de su propiedad?
 1
 2
 3
 4
 5

¿Qué tan claro y comprensible fue el proceso de venta/compra?
 1
 2
 3
 4
 5

¿Cómo calificaría la comunicación con su asesor durante todo el proceso?
 1
 2
 3
 4
 5

¿Recibió información oportuna y adecuada sobre el estado de su transacción?
 1
 2
 3
 4
 5

¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tomó completar la transacción?
 1
 2
 3
 4
 5

¿Cómo calificaría la profesionalidad y cortesía de su asesor?
 1
 2
 3
 4
 5

¿Qué tan satisfecho está con la información proporcionada sobre los documentos y trámites necesarios?
 1
 2
 3
 4
 5

¿Recomendaría nuestros servicios a amigos o familiares?
 1
 2
 3
 4
 5

¿Qué tan bien se ajustaron nuestras soluciones a sus necesidades y expectativas?
 1
 2
 3
 4
 5

¿Qué aspecto de nuestro servicio considera que necesita más mejora? (respuesta abierta)
Tu respuesta

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.
Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Ilustración 5.5 Encuesta de satisfacción

La ilustración 5.5 muestra la encuesta de satisfacción que contestó uno de los clientes y que será enviada a todos los demás clientes en la post venta.

Fecha de la encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
		5	5	5						
		4	5	5						
		4	5	3						
		3	5	4						
		4	5	5						
		4	4	4						
		5	4	4						
		4	4	5						
		5	4	5						
		4	4	5						
		5	4	4						
		4	4	5						
		5	4	3						
	4.3	4.4	4.4	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Porcentaje de satisfaccion	86%	93%	79%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%


- Respuestas
- 1 Muy deficiente
 - 2 Deficiente
 - 3 Neutral
 - 4 Buena
 - 5 Excelente
- C: P1 - Experiencia General
 - D: P2 - Claridad del Proceso
 - E: P3 - Comunicación con el Asesor
 - F: P4 - Información Oportuna
 - G: P5 - Satisfacción con el Tiempo
 - H: P6 - Profesionalidad del Asesor
 - I: P7 - Información de Documentos
 - J: P8 - Recomendación de Servicios
 - K: P9 - Ajuste a las Necesidades
 - L: P10 - Aspecto a Mejorar

Ilustración 5.6 Indicador encuesta de satisfacción

La ilustración 5.6 muestra el porcentaje de satisfacción obtenido en cada una de las áreas de interés

Resultado 5

La documentación final de los nuevos procesos de ventas se consolidó en un manual de procedimientos detallado. Este manual incluye diagramas de flujo, instrucciones paso a paso, indicadores de rendimiento y guías prácticas para cada etapa del proceso de ventas. Además, se estableció un sistema para actualizar el manual regularmente, incorporando cualquier cambio o mejora que se realizara en el futuro.

	PROCESO DE VENTA / RENTA	
		1
	PROCEDIMIENTO	20/05/2024

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

Nivel de Revisión	Fecha de Revisión	Descripción del cambio
1	20/05/2024	Emisión

Ilustración 5.7 Fragmento de Manual de Proceso – Historial de Cambios

La ilustración 5.7 es el registro de los cambios dentro de los procesos para un mejor manejo de información

Identificador de Venta	Fecha de Inicio	Fecha de cierre	Tiempo de Ciclo (días)	Comentarios
A01	1/1/2024	3/1/2024	60	
A02	1/20/2024	2/26/2024	37	
A03	2/2/2024	3/10/2024	37	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
Promedio			9.57	

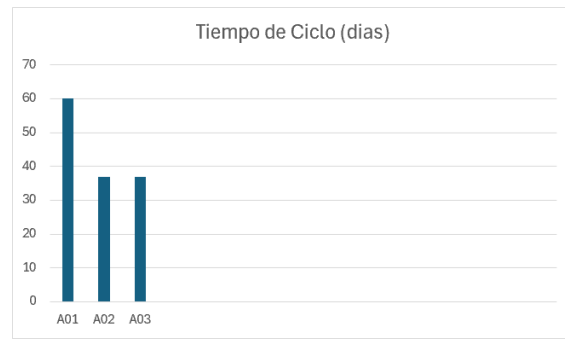
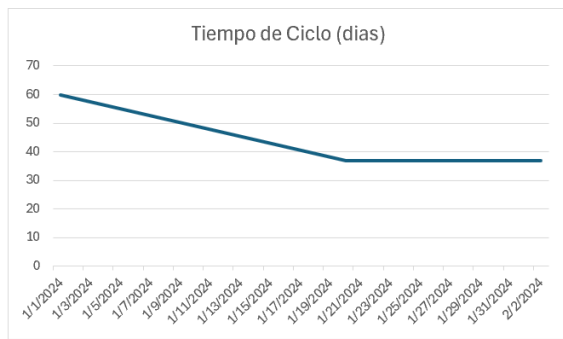


Ilustración 5.7 Indicador de rendimiento

La ilustración 5.7 muestra el KPI realizado para medir la cantidad de días que toma desde el inicio hasta la finalización de la venta

El informe preliminar de los resultados fue presentado personalmente a la dirección de Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria. Durante la presentación, se mostró el nuevo mapa de procesos, lo que permitió a la dirección visualizar claramente las mejoras implementadas. La respuesta fue positiva, mostrando gran conformidad e interés por los nuevos procesos y los KPIs introducidos. La dirección expresó su apoyo y entusiasmo por los avances logrados hasta la fecha y reconoció el esfuerzo y la dedicación del equipo en la implementación de estos cambios. La reunión concluyó con un compromiso conjunto para continuar monitoreando y ajustando los procesos, asegurando que la empresa se mantenga en el camino de la mejora continua y el crecimiento sostenible.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

El proyecto de optimización de los procesos de ventas en Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria ha marcado un paso significativo hacia la mejora de la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La implementación de nuevos procedimientos ha establecido una base sólida para una gestión más estructurada y efectiva. La hipótesis planteada inicialmente, que sostenía que la implementación de procesos de ventas optimizados, apoyados por capacitación y nuevas tecnologías, mejoraría la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, ha sido confirmada por los resultados preliminares. Aunque se requiere un periodo de monitoreo más largo para obtener resultados definitivos, los indicadores actuales sugieren que los objetivos planteados son alcanzables.

Uno de los resultados más relevantes ha sido la mejora en la eficiencia operativa. La implementación de nuevos procesos de ventas permitirá una mejor gestión del tiempo y los recursos, lo cual se reflejará en la reducción esperada del tiempo de ciclo del proceso de venta. Además, las encuestas van a permitir monitorear la mejora en la satisfacción del cliente, así como a una comunicación más constante y efectiva, permitiendo al final a un proceso de ventas más transparente y estructurado. El personal ha demostrado una alta comprensión y conformidad con los nuevos procedimientos, lo que ha contribuido a una implementación más fluida y efectiva de los cambios.

Sin embargo, una de las principales limitaciones del proyecto ha sido el periodo relativamente corto de monitoreo, lo que impide tener datos definitivos sobre el impacto total de los nuevos procesos. La implementación inmediata en toda la organización, aunque necesaria, presentó desafíos en términos de adaptación y ajuste inicial de los procedimientos. A pesar de estos desafíos, se han sentado las bases para una mejora continua.

El proyecto se centró exclusivamente en la optimización de los procesos de ventas, dejando fuera otros aspectos operativos de la inmobiliaria, como la gestión de

propiedades y el marketing digital. Estos podrían ser de interés para investigaciones futuras. Además, explorar la integración de tecnologías más avanzadas, como inteligencia artificial y análisis predictivo, podría ofrecer nuevas oportunidades para mejorar aún más la eficiencia y la satisfacción del cliente.

En conclusión, el proyecto ha establecido una base sólida para la mejora continua en Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria. Los nuevos procesos y procedimientos no solo han demostrado ser eficaces en las primeras etapas de implementación, sino que también han creado una cultura de mejora constante y adaptabilidad dentro de la organización. Con un monitoreo y ajustes continuos, estos cambios tienen el potencial de transformar significativamente la operación de ventas, proporcionando una ventaja competitiva sostenible en el mercado inmobiliario. La dirección de la empresa ha mostrado gran conformidad e interés por los avances logrados, lo que asegura un respaldo firme para las etapas futuras del proyecto. La experiencia adquirida y las lecciones aprendidas durante esta implementación servirán como guía para futuras optimizaciones y proyectos dentro de la organización.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

Durante el desarrollo del proyecto de optimización de los procesos de ventas en Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria, he tenido la oportunidad de aplicar y desarrollar diversas competencias esenciales para la gestión empresarial y la mejora continua de las organizaciones. A continuación, se detallan estas competencias, redactadas en primera persona:

1. Apliqué habilidades directivas y de ingeniería en el diseño y gestión de procesos organizacionales para la toma de decisiones efectivas y sustentables.
2. Diseñé estructuras administrativas y procesos basados en las necesidades de la organización para mejorar la competitividad en el mercado.
3. Gestioné eficientemente los recursos de la organización para proporcionar bienes y servicios de alta calidad.
4. Apliqué métodos cuantitativos y cualitativos para el análisis y mejora continua de los procesos organizacionales.
5. Desarrollé e implementé estrategias de mercadotecnia basadas en información precisa para incrementar la competitividad.
6. Gestioné sistemas integrales de calidad para mejorar procesos y asegurar un liderazgo estratégico y ético.
7. Aseguré el cumplimiento de las normas legales en la creación y desarrollo de los nuevos procedimientos.
8. Dirigí equipos de trabajo enfocados en la mejora continua y el crecimiento integral de la organización.
9. Utilicé tecnologías de información y comunicación para optimizar procesos y apoyar la toma de decisiones.
10. Fomenté el desarrollo del capital humano para alcanzar los objetivos organizacionales dentro de un marco ético.
11. Realicé investigaciones para innovar y mejorar modelos, sistemas y procesos organizacionales.

12. Gestioné la cadena de suministro con un enfoque orientado a procesos para aumentar la productividad.
13. Analicé variables económicas para facilitar la toma estratégica de decisiones.
14. Actué como agente de cambio para promover la mejora continua y el desempeño organizacional.
15. Apliqué técnicas de resolución de problemas para superar desafíos en la gestión empresarial.

Estas competencias han sido fundamentales para el éxito del proyecto y han contribuido significativamente a mi desarrollo profesional, preparándome para enfrentar futuros desafíos en el ámbito de la gestión empresarial.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

15. Fuentes de información

1. *Buttle, F. (2008). Customer Relationship Management: Concepts and Technologies. Routledge.*
2. *Deeb, G. (2023). On-the-Job Training vs. Off-the-Job Training. Entrepreneur. Retrieved from <https://www.entrepreneur.com/leadership/on-the-job-training-vs-off-the-job-training/286688>*
3. *Software Testing Help. (n.d.). 11 Best Flowchart Maker in 2023 [Free and Paid]. Software Testing Help. Retrieved from <https://www.softwaretestinghelp.com/best-flowchart-software/>*
4. *Shtub, A., Karni, R., & Finn, Z. S. (2008). Enterprise Resource Planning (ERP): The Dynamics of Operations Management. Wiley.*
5. *Stamatis, D. H. (1994). The PDCA Cycle: Managing Constant Improvement. Productivity Press.*
6. *TechRadar. (2024). Best flowchart software of 2024. TechRadar. Retrieved from <https://www.techradar.com/best/best-flowchart-software>*
7. *TechTarget. (n.d.). eLearning (online learning). WhatIs.com. Retrieved from <https://whatis.techtarget.com/definition/e-learning>*
8. *Training Industry. (n.d.). Blended Learning. Training Industry. Retrieved from <https://trainingindustry.com/glossary/blended-learning/>*
9. *Weske, M. (2012). Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures. Springer Science & Business Media.*
10. *Wilkinson, B. (2019). Benefits of Online Training for Employees. Bizfluent. Retrieved from <https://bizfluent.com/info-8389482-benefits-online-training-employees.html>*
11. *Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). Lean Thinking: Banish Waste and Create Wealth in Your Corporation. Simon and Schuster.*

CAPÍTULO 9: ANEXOS

17. Anexos

CHECK LIST

PROMOTOR _____

FECHA: _____

"EXPEDIENTE DEL ARRENDATARIO"

	Cliente	Asesor	Gestor	Notario
1 COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DEL TITULAR (INE, IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL) VALIDACIÓN _____				
2 COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DEL CONYUGE (INE, IFE, PASAPORTE, CEDULA PROFESIONAL) VALIDACIÓN _____				
3 ORIGINAL ACTA DE NACIMIENTO DEL TITULAR, RECIENTE MENOR A 6 MESES (VALIDACIÓN) _____				
4 ORIGINAL ACTA DE NACIMIENTO DEL CONYUGE RECIENTE MENOR A 6 MESES (VALIDACIÓN) _____				
5 ORIGINAL ACTA DE MATRIMONIO RECIENTE MENOR A 6 MESES _____				
6 ORIGINAL ACTA DE DIVORCIO, DEFUNCIÓN O PENSIÓN ALIMENTICIA SEGÚN SEA EL CASO _____				
7 COPIA COMPROBANTE DE DOMICILIO, ÚLTIMO PERIODO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (RECIBO DE LUZ) O AGUA _____				
8 COPIA TALÓN DE PAGO (NÓMINA, RECIENTE) _____				
9 CARTA LABORAL EN ORIGINAL _____				
10 CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL RFC _____				
11 CONTRATO DE ARRENDAMIENTO _____				
12 PAGARES FIRMADOS (ARRENDATARIO Y AVAL) _____				
13 COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DEL AVAL, IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL) VALIDACIÓN _____				
14 ORIGINAL DEL ACTA DE NACIMIENTO DEL AVAL _____				
15 COPIA DEL COMPROBANTE DE DOMICILIO DEL AVAL _____				
16 CURP DEL AVAL _____				
17 COPIA DEL PREDIAL DE UNA PROPIEDAD A NOMBRE DEL AVAL _____				
18 CERTIFICACIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO ANTE NOTARIO PÚBLICO _____				
19 OTROS _____				
20 OTROS _____				

AUTORIZACIÓN DE TRAMITE PARA ARRENDAMIENTO

RENTA MENSUAL _____ **TIPO DE EMPLEO** _____ **NECESIDADES** _____ **ZONA** _____
FORMA DE PAGO _____ **NOMBRE DEL AVAL** _____

COMENTARIO ADICIONAL DEL ASESOR: _____

COMENTARIO ADICIONAL DEL CLIENTE: _____

OTROS COMENTARIOS: _____

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE

AUTORIZACIÓN

PERFIL DE CLIENTE "ARRENDATARIO"

Nombre: _____ Tel.: _____ Correo: _____ C.P. _____

Calle y No: _____ Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Edo. Civil: _____ Régimen: _____ RFC: _____

CURP: _____ Ingreso (mes): _____ Profesión: _____ NSS _____

Referencia: _____ Tel. _____ Ref. 2 _____ Tel. _____

Solvencia SI NO Expectativa _____ No. Integrantes _____

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre _____ Tel. _____ Reg. Patronal _____

Calle y No. _____ Col. _____ Municipio y Edo. _____

INFORMACIÓN DEL CÓNYUGE

Nombre: _____ Tel.: _____ Correo: _____ C.P. _____

Calle y No: _____ Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ RFC: _____ CURP: _____

Ingreso (mes): _____ Profesión: _____ NSS _____

Referencia: _____ Tel. _____ Ref. 2 _____ Tel. _____

Solvencia SI NO Expectativa proyectada _____ Ahorros SI NO

INFORMACIÓN DEL AVAL

Nombre: _____ Tel.: _____ Correo: _____ C.P. _____

Calle y No: _____ Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Edo. Civil: _____ Régimen: _____ RFC: _____

CURP: _____ Ingreso (mes): _____ Profesión: _____ NSS _____

AVISO DE PRIVACIDAD Y POROTECCIÓN DE DATOS

Cinthya Carrillo asesora inmobiliaria, con domicilio en Venustiano Carranza #32-A, Col. Centro, Pabellón de Arteaga, Aguascalientes; utilizará sus datos personales aquí recabados para atender su solicitud de servicios de productos y programas de crédito y confirmar su identidad. Proporcionar asesoría para la adquisición de vivienda nueva o usada.
Para mayor información acerca del tratamiento y derechos que puede hacer valerlos, Usted puede acceder al aviso de privacidad completo en nuestra página www.cinthyacarrillo.com SE ENTREGARÁ FORMATO PARA FIRMA Y CONOCIMIENTO DE LEY DE LAVADO DE DINERO Y EXTINCIÓN DE DOMINIO

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE "ARRENDATARIO"

AUTORIZACIÓN

CREDI TERRENO (INFONAVIT)

NOMBRE:
TELÉFONO:
CORREO:

FECHA: ___/___/___



LISTA DE DOCUMENTOS CREDITERRENO

MANZANA _____ LOTE _____ VALOR _____

			OBSERVACIONES
1	CONTRATO COMPRA-VENTA CON No. DE CONTRATO	FIRMADO POR EL CLIENTE Y REPRESENTANTE	
2	DECLARATORIA INFONAVIT	FIRMADO POR EL CLIENTE	
3	AFORE ESTADO DE CUENTA	ORIGINAL COLOR Y 2 COPIAS	
4	PRECALIFICACION TERRENO	CAPTURA DE PANTALLA DE "MI CUENTA INFONAVIT" IMPRESA	
5	CEDULA DE R.F.C.	DOS COPIAS	
6	CURP DERECHOHABIENTE	DOS COPIAS LEGIBLE	
7	CURP CONYUGE (SEA EL CASO)	DOS COPIAS LEGIBLE	
8	FORMATOS SIC	7 FIRMADOS POR EL CLIENTE	
9	CONSTANCIA DE TALLER SABER PARA DECIDIR	UN TANTO ACTUALIZADO	
10	SOLICITUD DE INSCRIPCION DE CREDITO	2 TANTOS HOJAS 1, 2, Y 3 LA NO. 3 FIRMADA POR EL CLIENTE	
11	ACTA DE NACIMIENTO DERECHOHABIENTE	ORIGINAL Y COPIA LEGIBLE VIGENCIA 1 AÑO O 2 AÑOS	
12	ACTA DE NACIMIENTO CONYUGE (SEA EL CASO)	ORIGINAL Y COPIA VIGENTE	
13	ACTA DE MATRIMONIO (SEA EL CASO)	ORIGINAL Y COPIA VIGENTE	
14	COMPROBANTE DE DOMICILIO	2 COPIAS 2 MESES DE VIGENCIA	
15	CREDENCIAL DE ELECTOR DERECHOHABIENTE	2 COPIAS VIGENTE LEGIBLE POR AMBOS LADOS NO FOTO	
16	CREDENCIAL DE ELECTOR CONYUGE (SEA EL CASO)	2 COPIAS VIGENTE LEGIBLE POR AMBOS LADOS NO FOTO	
17	LISTA NOMINAL VIGENCIA DE LA INE DERECHOHABIENTE	UN TANTO IMPRESA	
18	LISTA NOMINAL VIGENCIA DE LA INE CONYUGE (SEA EL CASO)	UN TANTO IMPRESA	
19	RECIBO DE NOMINA O DOCUMENTO CON REGISTRO PATRONAL	UN TANTO IMPRESA	
20	COMPROBANTE DE DOMICILIO DE 2 REFERENCIAS PERSONALES	1. NOMBRE: TELÉFONO: 2. NOMBRE: TELÉFONO:	
21	AVALÚO	ORIGINAL COLOR Y 2 COPIAS	

ENTREGA

RECIBE

DATOS "MI CUENTA INFONAVIT"

DERECHOHABIENTE

USUARIO:

CONTRASEÑA:



LISTA DE DOCUMENTOS CREDITO BANCARIO

FECHA: _____ / _____ / _____

VALOR _____

MANZANA _____ LOTE _____

			OBSERVACIONES
1	CONTRATO COMPRA-VENTA CON No. DE CONTRATO	FIRMADO POR EL CLIENTE Y REPRESENTANTE	
2	AVISO DE PRIVACIDAD	FIRMADO POR EL CLIENTE	
3	CONSTANCIA DE VISITA FISICA A LA VIVIENDA	FIRMADO POR EL CLIENTE	
4	CONSTANCIA DE SITUACION FISCAL RFC	MES EN CURSO	
5	CURP DERECHOHABIENTE	LEGIBLE	
6	CURP CONYUGE (SEA EL CASO)	LEGIBLE	
7	ACTA DE NACIMIENTO DERECHOHABIENTE	COPIA VIGENCIA 1 AÑO O 2 AÑOS	
8	ACTA DE NACIMIENTO CONYUGE (SEA EL CASO)	COPIA	
9	ACTA DE MATRIMONIO (SEA EL CASO)	COPIA	
10	COMPROBANTE DE DOMICILIO	2 MESES DE VIGENCIA	
11	CREDENCIAL DE ELECTOR DERECHOHABIENTE	LEGIBLE POR AMBOS LADOS NO FOTO	
12	CREDENCIAL DE ELECTOR CONYUGE (SEA EL CASO)	LEGIBLE POR AMBOS LADOS NO FOTO	
13	RECIBO DE NOMINA O DOCUMENTO CON REGISTRO PATRONAL	UN TANTO IMPRESA	
14	AUTORIZACION DE CREDITO POR ENTIDAD BANCARIA	3 MESES DE VIGENCIA	

EQUIPAMIENTO SI NO TOTAL:

ENTREGA

RECIBE



LISTA DE DOCUMENTOS CREDITO COFINAVIT

FECHA:

____/____/____

VALOR _____

MANZANA _____ LOTE _____

			OBSERVACIONES
1	CONTRATO COMPRA-VENTA CON No. DE CONTRATO	FIRMADO POR EL CLIENTE Y REPRESENTANTE	
2	AVISO DE PRIVACIDAD	FIRMADO POR EL CLIENTE	
3	CONSTANCIA DE VISITA FISICA A LA VIVIENDA	FIRMADO POR EL CLIENTE	
4	PRECALIFICACION INFONAVIT	CAPTURA DE PANTALLA DE "MI CUENTA INFONAVIT" IMPRESA	
5	CONSTANCIA DE SITUACION FISCAL RFC	MES EN CURSO	
6	CURP DERECHOHABIENTE	LEGIBLE	
7	CURP CONYUGE (SEA EL CASO)	LEGIBLE	
8	FORMATOS SIC	7 FIRMADOS POR EL CLIENTE	
9	CONSTANCIA DE TALLER SABER PARA DECIDIR	UN TANTO ACTUALIZADO	
10	SOLICITUD DE INSCRIPCION DE CREDITO	2 TANTOS HOJAS 1, 2, Y 3 LA No. 3 FIRMADA POR EL CLIENTE	
11	ACTA DE NACIMIENTO DERECHOHABIENTE	ORIGINAL LEGIBLE VIGENCIA 1 AÑO O 2 AÑOS	
12	ACTA DE NACIMIENTO CONYUGE (SEA EL CASO)	ORIGINAL VIGENTE	
13	ACTA DE MATRIMONIO (SEA EL CASO)	ORIGINAL VIGENTE	
14	COMPROBANTE DE DOMICILIO	2 MESES DE VIGENCIA	
15	CREDENCIAL DE ELECTOR DERECHOHABIENTE	LEGIBLE POR AMBOS LADOS NO FOTO	
16	CREDENCIAL DE ELECTOR CONYUGE (SEA EL CASO)	LEGIBLE POR AMBOS LADOS NO FOTO	
17	LISTA NOMINAL VIGENCIA DE LA INE DERECHOHABIENTE	UN TANTO IMPRESA	
18	LISTA NOMINAL VIGENCIA DE LA INE CONYUGE (SEA EL CASO)	UN TANTO IMPRESA	
19	RECIBO DE NOMINA O DOCUMENTO CON REGISTRO PATRONAL	UN TANTO IMPRESA	
20	AUTORIZACION DE CREDITO POR ENTIDAD BANCARIA	3 MESES DE VIGENCIA	

DATOS "MI CUENTA INFONAVIT"

DERECHOHABIENTE

USUARIO:

CONTRASEÑA:

EQUIPAMIENTO SI NO TOTAL:

ENTREGA

RECIBE

VENDEDOR

ALICIA GONE GOMEZ
FORMALIZACION



ANEXO NO. 2

FECHA: _____/_____/_____

VALOR _____

LISTA DE DOCUMENTOS CREDITO INFONAVIT

MANZANA _____ LOTE _____

			OBSERVACIONES
1	CONTRATO COMPRA-VENTA CON No. DE CONTRATO	FIRMADO POR EL CLIENTE Y REPRESENTANTE	
2	AVISO DE PRIVACIDAD	FIRMADO POR EL CLIENTE	
3	CONSTANCIA DE VISITA FISICA A LA VIVIENDA	FIRMADO POR EL CLIENTE	
4	PRECALIFICACION INFONAVIT	CAPTURA DE PANTALLA DE "MI CUENTA INFONAVIT" IMPRESA	
5	CEDULA DE R.F.C.	DOS COPIAS	
6	CURP DERECHOHABIENTE	DOS COPIAS LEGIBLE	
7	CURP CONYUGE (SEA EL CASO)	DOS COPIAS LEGIBLE	
8	FORMATOS SIC	7 FIRMADOS POR EL CLIENTE	
9	CONSTANCIA DE TALLER SABER PARA DECIDIR	UN TANTO ACTUALIZADO	
10	SOLICITUD DE INSCRIPCION DE CREDITO	2 TANTOS HOJAS 1, 2, Y 3 LA No. 3 FIRMADA POR EL CLIENTE	
11	ACTA DE NACIMIENTO DERECHOHABIENTE	ORIGINAL Y COPIA LEGIBLE VIGENCIA 1 AÑO O 2 AÑOS	
12	ACTA DE NACIMIENTO CONYUGE (SEA EL CASO)	ORIGINAL Y COPIA VIGENTE	
13	ACTA DE MATRIMONIO (SEA EL CASO)	ORIGINAL Y COPIA VIGENTE	
14	COMPROBANTE DE DOMICILIO	2 COPIAS 2 MESES DE VIGENCIA	
15	CREDENCIAL DE ELECTOR DERECHOHABIENTE	2 COPIAS VIGENTE LEGIBLE POR AMBOS LADOS NO FOTO	
16	CREDENCIAL DE ELECTOR CONYUGE (SEA EL CASO)	2 COPIAS VIGENTE LEGIBLE POR AMBOS LADOS NO FOTO	
17	LISTA NOMINAL VIGENCIA DE LA INE DERECHOHABIENTE	UN TANTO IMPRESA	
18	LISTA NOMINAL VIGENCIA DE LA INE CONYUGE (SEA EL CASO)	UN TANTO IMPRESA	
19	RECIBO DE NOMINA O DOCUMENTO CON REGISTRO PATRONAL	UN TANTO IMPRESA	

DATOS "MI CUENTA INFONAVIT"

DERECHOHABIENTE

EQUIPAMIENTO SI NO **TOTAL:**

USUARIO:

CONTRASEÑA:

ENTREGA

RECIBE



LISTA DE DOCUMENTOS CONTADO

FECHA: _____/_____/_____

VALOR _____

MANZANA _____ LOTE _____

			OBSERVACIONES
1	CONTRATO COMPRA-VENTA CON No. DE CONTRATO	FIRMADO POR EL CLIENTE Y REPRESENTANTE	
2	AVISO DE PRIVACIDAD	FIRMADO POR EL CLIENTE	
3	CONSTANCIA DE VISITA FISICA A LA VIVIENDA	FIRMADO POR EL CLIENTE	
4	CONSTANCIA DE SITUACION FISCAL RFC	MES EN CURSO	
5	CURP DERECHOHABIENTE	LEGIBLE	
6	CURP CONYUGE (SEA EL CASO)	LEGIBLE	
7	ACTA DE NACIMIENTO DERECHOHABIENTE	COPIA VIGENCIA 1 AÑO O 2 AÑOS	
8	ACTA DE NACIMIENTO CONYUGE (SEA EL CASO)	COPIA	
9	ACTA DE MATRIMONIO (SEA EL CASO)	COPIA	
10	COMPROBANTE DE DOMICILIO	2 MESES DE VIGENCIA	
11	CREDECIAL DE ELECTOR DERECHOHABIENTE	LEGIBLE POR AMBOS LADOS NO FOTO	
12	CREDECIAL DE ELECTOR CONYUGE (SEA EL CASO)	LEGIBLE POR AMBOS LADOS NO FOTO	

13 Estado de cuenta de banco (solo la caratula del estado de cuenta o cuenta clabe)


EQUIPAMIENTO SI NO TOTAL:

ENTREGA

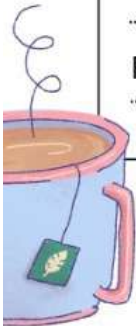
RECIBE

CHECK LIST DE RENTA


ARRENDATARIO



Dinero de separación
Solicitud de arrendamiento llena
INE del titular
INE apoderado legal
Acta constitutiva de la empresa
Poder para actos
administrativos y dominio
Comprobante de ingresos
(Ult. 4 meses)
Comprobante de domicilio
Carta laboral de la empresa
Dirección de la empresa
Fiador
CURP
RFC



ARRENDADOR




Nombre completo
Dirección de la propiedad
Banco, cuenta, clabe interbancaria
INE
CURP
Escrituras de la propiedad


NO TE OLVIDES...

De la institución
Cumplir con los requisitos
GARANTIZAR:
CALIDAD, NO RAPIDEZ

FIADOR

INE
Comprobante de domicilio
Propiedad señalada en garantía
Propiedad señalada en garantía
(Primera y última hoja de la
de la propiedad que se señala
(Datos de registro)



	PROCESO DE VENTA / RENTA	
		1
	PROCEDIMIENTO	20/05/2024

1. OBJETIVO:

Optimizar el proceso de venta de propiedades para reducir tiempos de espera y mejorar la satisfacción del cliente

2. ALCANCE:

Este proceso aplica a todas las ventas de propiedades realizadas por Cinthya Carrillo Asesora Inmobiliaria, incluyendo ventas de contado y a través de instituciones crediticias

3. RESPONSABILIDADES:


Gerente General, Gerente de Ventas, Gerente de administración y Marketing, Auxiliar de Ventas, Auxiliar de Administración, Vendedor

4. INDICADORES:

Tiempo Ciclo del Proceso de Venta
 Porcentaje de Satisfacción del Cliente

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- CHECK LIST CONTADO
- CHECK LIST CREDITERRENO
- CHECK LIST CREDITO BANCARIO
- CHECK LIST CREDITO INFONAVIT
- CHECK LIST CREDITO COFINAVIT
- CHECK LIST CREDITO FOCISSSTE
- CHECK LIST RENTA

	PROCESO DE VENTA / RENTA	
		1
	PROCEDIMIENTO	20/05/2024

6. SECUENCIA


IDENTIFICACION DEL CLIENTE			
Secuencia	Puesto	Actividades / Responsabilidades	Comentarios/ Doc. de referencia
Determinación	Vendedor	Determinar si el cliente busca comprar, vender o rentar un inmueble	
Para compra	Vendedor	Identificar tipo de crédito: Infonavit, Fovissste, crédito bancario o contado	
Para venta	Vendedor	Verificar si acepta pagos de contado o a través de una institución crediticia	
Para renta	Vendedor	Identificar necesidades: casa o local, y ofrecer opciones disponibles	

Venta de contado			
Secuencia	Puesto	Actividades / Responsabilidades	Comentarios/ Doc. de referencia
Recolección	Vendedor	Recolectar documentos del check list Contado	CHECK LIST CONTADO
Avaluó	Vendedor	Obtener avalúo de la propiedad	
Notaria	Vendedor	Llenar papeles para la notaría	Tiempo de espera de 30 días mínimo
Entrega	Vendedor	Esperar título para el nuevo dueño.	

	PROCESO DE VENTA / RENTA	
	1	
	PROCEDIMIENTO	
		20/05/2024


Venta a través de Fovissste			
Secuencia	Puesto	Actividades / Responsabilidades	Comentarios/ Doc. de referencia
Recolección	Vendedor	Recolectar documentos del check list Contado	CHECK LIST CREDITO FOCISSSTE
Avaluó	Vendedor	Obtener avalúo de la propiedad	
Tramites	Vendedor / Cliente	Guiar al cliente para Realizar trámites a través de la institución	El proceso puede durar varios meses
Notaria	Vendedor	Llenar papeles para la notaría	Tiempo de espera de 30 días mínimo
Entrega	Vendedor	Entregar llaves; institución comienza a hacer el descuento al cliente.	

Venta a través de Infonavit			
Secuencia	Puesto	Actividades / Responsabilidades	Comentarios/ Doc. de referencia
Recolección	Vendedor	Recolectar documentos del check list Contado	CHECK LIST CREDITO INFONAVIT
Avaluó	Vendedor	Obtener avalúo de la propiedad	
Tramites	Vendedor / Cliente	Guiar al cliente para Realizar trámites a través de la institución	El proceso puede durar hasta 45 días
Notaria	Vendedor	Llenar papeles para la notaría	Tiempo de espera de 30 días mínimo
Entrega	Vendedor	Entregar llaves; institución comienza a hacer el descuento al cliente.	

	PROCESO DE VENTA / RENTA	
	1	
	PROCEDIMIENTO	
		20/05/2024

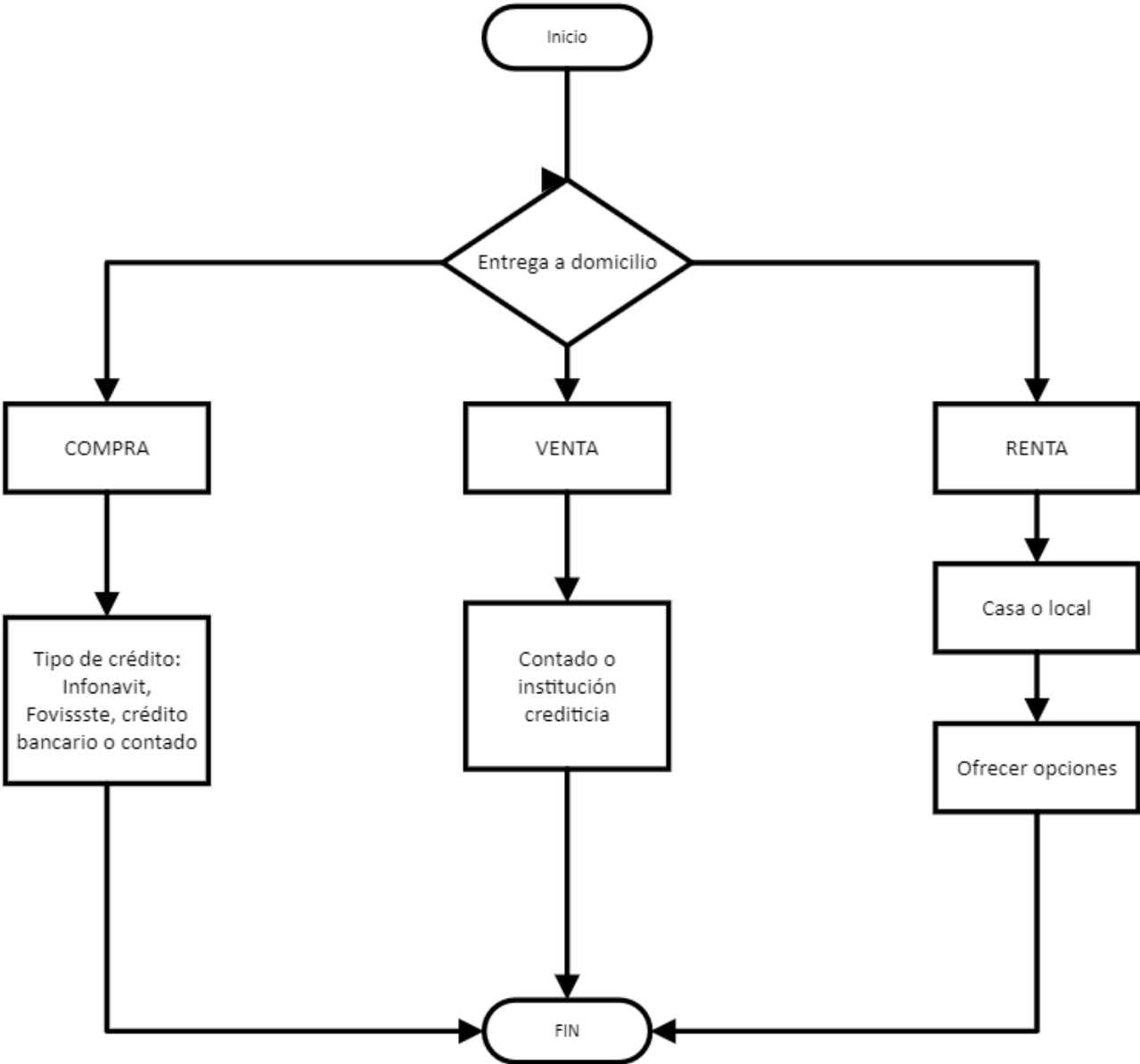
Venta a través de Credito Bancario			
Secuencia	Puesto	Actividades / Responsabilidades	Comentarios/ Doc. de referencia
Revisar Elegibilidad	Cliente	Verificar elegibilidad para el prestamo	
Recolección	Vendedor	Recolectar documentos del check list Contado	CHECK LIST CREDITO INFONAVIT
Avaluó	Vendedor	Obtener avalúo de la propiedad	
Notaria	Vendedor	Llenar papeles para la notaría e hipoteca	
Entrega	Vendedor	Entregar llaves; institución comienza a hacer el descuento al cliente.	

Renta de propiedades			
Secuencia	Puesto	Actividades / Responsabilidades	Comentarios/ Doc. de referencia
Identificar	Vendedor	Identificar necesidades del cliente (casa o local)	
Ofrecimiento	Vendedor	Ofrecer opciones disponibles	CHECK LIST CREDITO INFONAVIT

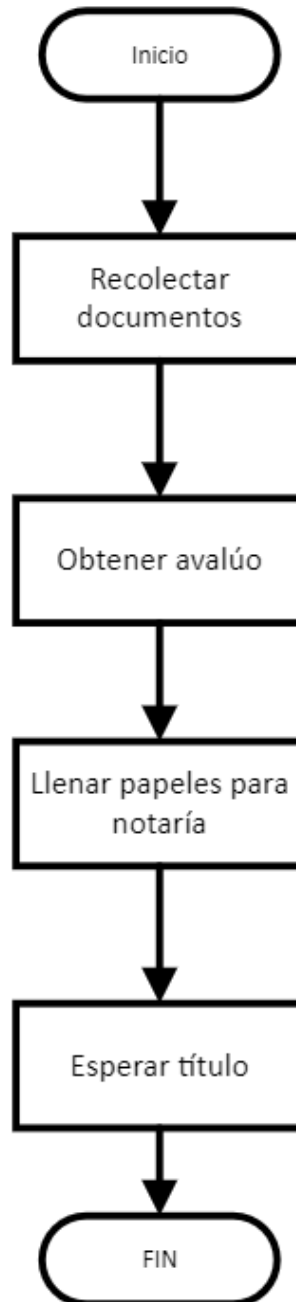
	PROCESO DE VENTA / RENTA	
		1
	PROCEDIMIENTO	20/05/2024

7. **DIAGRAMA DE FLUJO**

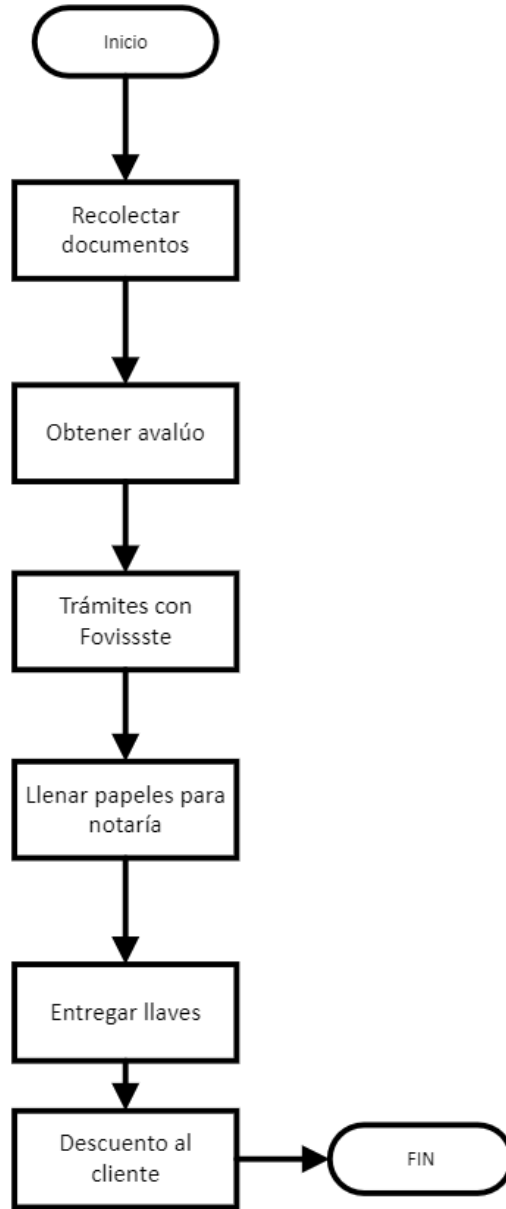
Identificación del cliente



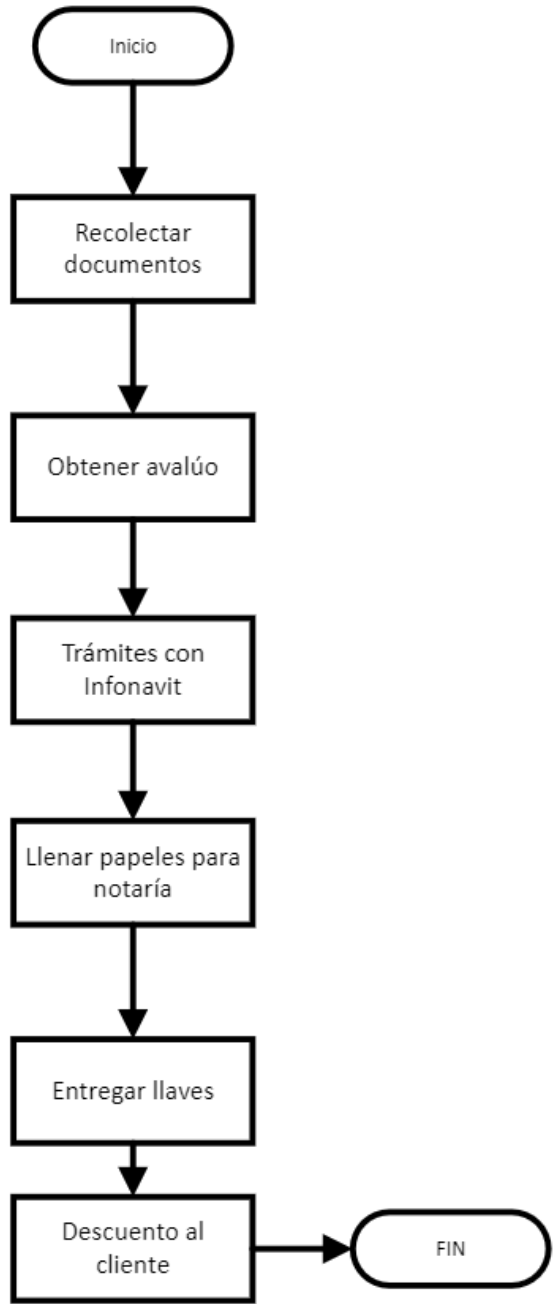
Venta de Contado



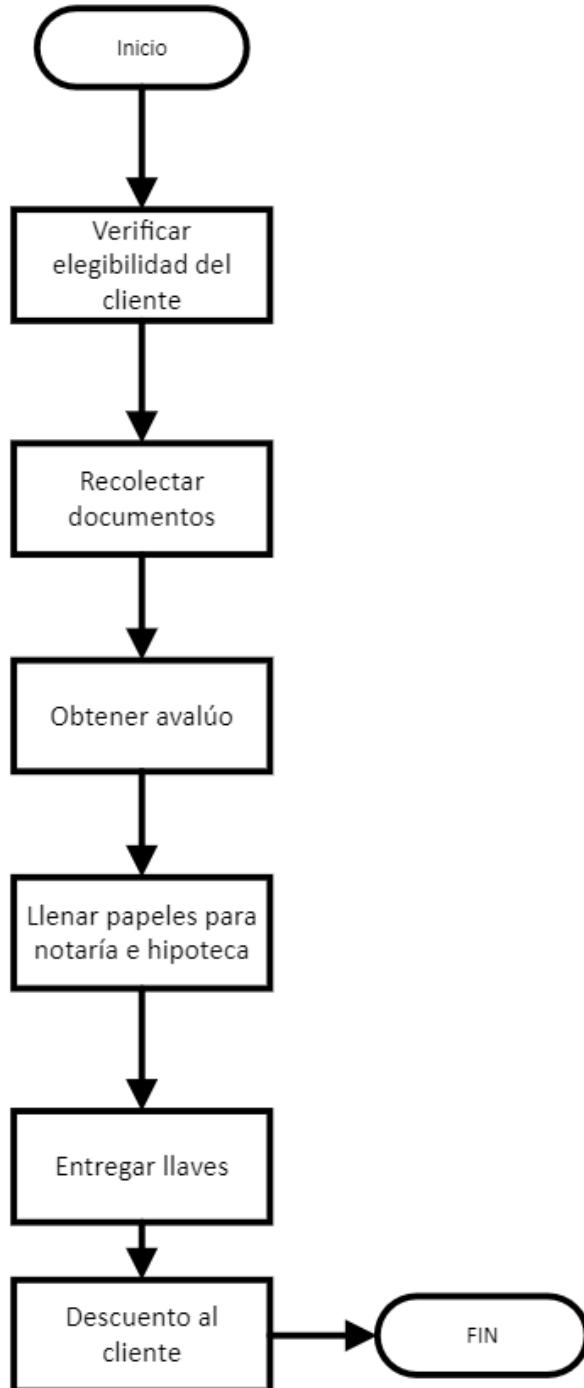
Venta a través de FOVISSSTE




Venta a través de INFONAVIT

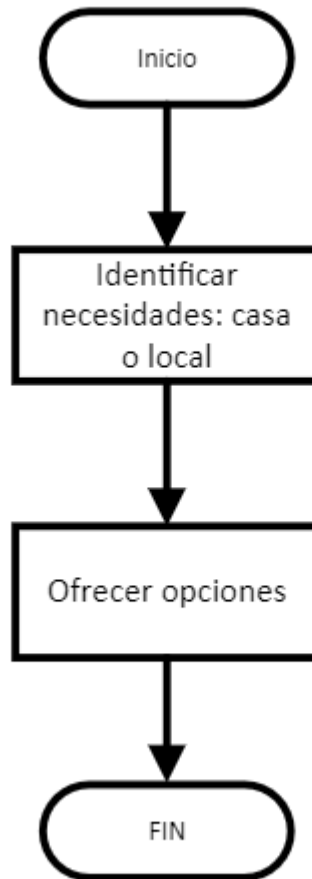


Venta a traves de credito bancario




	PROCESO DE VENTA / RENTA	
		1
	PROCEDIMIENTO	20/05/2024

Renta de Propiedades



8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

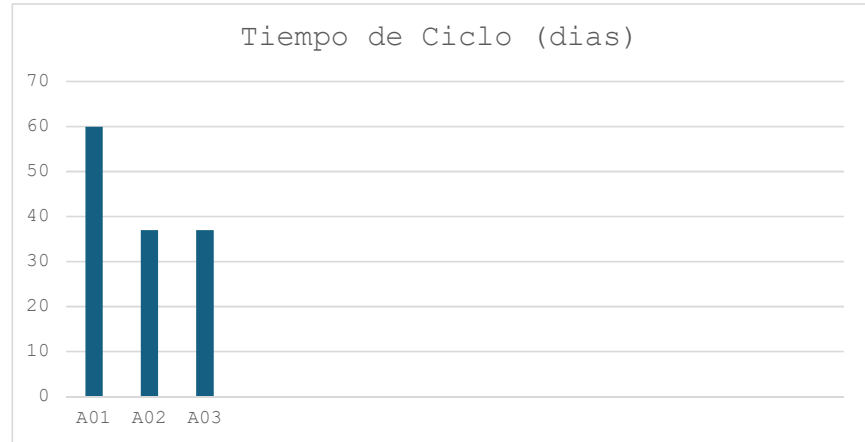
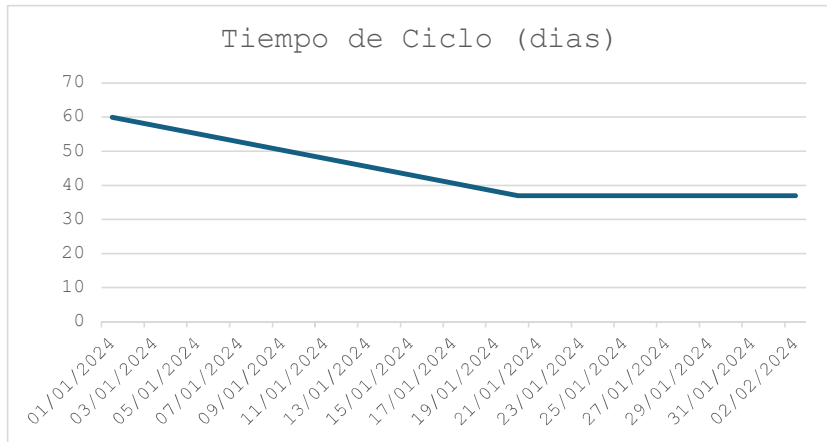
CHECK LIST CONTADO
 CHECK LIST CREDITERRENO
 CHECK LIST CREDITO BANCARIO
 CHECK LIST CREDITO INFONAVIT
 CHECK LIST CREDITO COFINAVIT
 CHECK LIST CREDITO FOCISSSTE
 CHECK LIST RENTA

	PROCESO DE VENTA / RENTA	
		1
	PROCEDIMIENTO	20/05/2024

9. HISTORIAL DE CAMBIOS:

Nivel de Revisión	Fecha de Revisión	Descripción del cambio
1	20/05/2024	Emisión

Identificador de Venta	Fecha de Inicio	Fecha de cierre	Tiempo de Ciclo (dias)	Comentarios
A01	01/01/2024	01/03/2024	60	
A02	20/01/2024	26/02/2024	37	
A03	02/02/2024	10/03/2024	37	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
Promedio			9.57	



ID del cliente	Fecha de la encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
A1			5	5	3	5	5	5	5	5	5
A2			4	5	3	5	5	5	5	5	5
A3			4	5	3	5	5	5	5	5	5
A4			3	5	3	5	5	5	5	5	5
A5			4	5	3	5	5	5	5	5	5
A6			4	4	3	5	5	5	5	5	5
A7			5	4	3	5	5	5	5	5	5
A8			4	4	3	5	5	5	5	5	5
A9			5	4	3	5	5	5	5	5	5
A10			4	4	3	5	5	5	5	5	5
A11			5	4	3	5	5	5	5	5	5
A12			4	4	3	5	5	5	5	5	5
A13			5	4	3	5	5	5	5	5	5
			4.3	4.4	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
		Porcentaje de satisfaccion	0%	93%	0%	93%	93%	93%	93%	93%	93%

Respuestas
1 Muy deficiente
2 Deficiente
3 Neutral
4 Buena
5 Excelente

C: P1 - Experiencia General
D: P2 - Claridad del Proceso
E: P3 - Comunicación con el Asesor
F: P4 - Información Oportuna
G: P5 - Satisfacción con el Tiempo
H: P6 - Profesionalidad del Asesor
I: P7 - Información de Documentos
J: P8 - Recomendación de Servicios
K: P9 - Ajuste a las Necesidades
L: P10 - Aspecto a Mejorar

Instrucciones

Por favor, responda las siguientes preguntas sobre su reciente experiencia con nuestros servicios de venta de propiedades. Su retroalimentación es muy importante para nosotros y nos ayudará a mejorar nuestro servicio. Por favor califique del 1 al 5 siendo 1 Muy Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho

- 1. ¿Cómo calificaría su experiencia general con el proceso de compra/venta de su propiedad?**
- 2. ¿Qué tan claro y comprensible fue el proceso de venta/compra?**
- 3. ¿Cómo calificaría la comunicación con su asesor durante todo el proceso?**
- 4. ¿Recibió información oportuna y adecuada sobre el estado de su transacción?**
- 5. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tomó completar la transacción?**
- 6. ¿Cómo calificaría la profesionalidad y cortesía de su asesor?**
- 7. ¿Qué tan satisfecho está con la información proporcionada sobre los documentos y trámites necesarios?**
- 8. ¿Recomendaría nuestros servicios a amigos o familiares?**
- 9. ¿Qué tan bien se ajustaron nuestras soluciones a sus necesidades y expectativas?**
- 10. ¿Qué aspecto de nuestro servicio considera que necesita más mejora? (respuesta abierta)**

Pabellón de Arteaga, Ags; a 22 de Enero 2024

Asunto: Carta de Aceptación de Residencias Profesionales

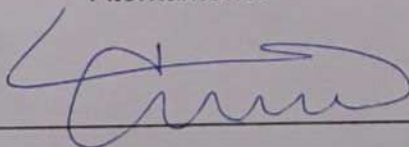
Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
departamento de gestión tecnológica y vinculación

At'n: Julissa Elayne Cosme Castorena
Jefa de departamento de gestión
Tecnología y Vinculación

Dando respuesta por este conducto al oficio de presentación, hago constar que la C. **Haide Maricruz Ortiz Hernández** con el número de control **A201050424** de la Carrera **Gestión Empresarial Mixta** ha sido aceptada para realizar su proyecto de residencias profesionales denominado **OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTAS EN CARILLO INMOBILIARIA** cubriendo un total de 500 hrs, en un periodo de cuatro a seis meses durante el periodo de ENERO-JUNIO 2024 dentro de la Inmobiliaria Carillo en las áreas de ventas y administración.

Agradeciendo su atención y sin más por el momento quedo a usted

Atentamente



Lic. Cinthya Carrillo Leos
465 101 66 36

Cinthya Carrillo Leos
Gerente General

Venustiano Carranza 32 A

Colonia Centro Pabellón de Arteaga, AGS