

700602

5

rey



UNIVERSIDAD LA SALLE

**ESCUELA DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
INCORPORADA A LA U. N. A. M.**

**LA VIVIENDA TRANSITORIA EN EL DISTRITO FEDERAL
BREVE ANALISIS DE LAS FUNCIONES DE UN ADMINISTRADOR**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A N
GLORIA ANDRES LOPEZ
ANA PATRICIA PIÑA PASTRANA**

MEXICO, D.F.

ENERO 1989



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

INTRODUCCION	1
CAPITULO I	
SITUACION DEL ADMINISTRADOR EN EL MERCADO INMOBILIARIO.	4
A. Administración, Generalidades.	4
1) Definición de Administración	4
2) Proceso Administrativo	4
3) Definición de Organización	7
4) Definición de Empresa	8
5) Elementos de la Organización	8
6) Definición del Objetivo	11
B. Mercado Inmobiliario	12
1) Definición de Bienes Inmuebles	13
2) Categorías de los Bienes Inmuebles	14
3) Clasificación de los Bienes Inmuebles	15
4) Definición de Vivienda Transitoria	18
5) Definición del Mercado Inmobiliario	19
6) Características del Mercado Inmobiliario	20
7) La Administración de Inmuebles en la Ciudad de Mexico	21
C. Funciones de un Administrador de Inmuebles	22

CAPITULO II

PROBLEMÁTICA DE LA VIVIENDA EN EL DISTRITO FEDERAL	28
A. Tendencias de la Vivienda.	32
B. Causas de la Problemática de la Vivienda	35
1) Crecimiento Demográfico.	35
2) Migración	43
3) Crédito	48
4) Legislación	57
a) Ordenamientos Extraordinarios	58
b) Ordenamientos Civiles	63
b.1. Definición y Características del Arrendamiento	66
b.2. Contrato de Arrendamiento	67
c) Ordenamientos Fiscales	72
5) Rendimiento	78

CAPITULO III

ASPECTOS IMPORTANTES QUE DEBE TOMAR EN CUENTA UN ADMINISTRADOR DE INMUEBLES.	91
A. Concepto de Mercado.	91
B. Definición de Mercado.	93
C. Clasificación de Mercado.	94
D. Características del Mercado de Servicios.	96
E. Participación del Mercado.	98
1. Situación Física del Distrito Federal y Características de su Medio Ambiente.	98
1.1 Sismos Septiembre 1985.	120

a) Antecedentes	120
b) Sismo 1985	122
c) Consecuencias del Sismo	123
d) Algunos Comentarios Generales del Sismo	126
e) Primeras Disposiciones de las Autoridades	127
f) Conclusiones sobre el Sismo de 1985.	129
1.2 Renovación Habitacional.	131
2. Determinación Geográfica del Mercado Meta.	140
a) Características Deseables de la Ubicación de un Inmueble.	140
b) Resumen de los Índices Deficitarios a Nivel Demográfico, Económico y Social por Delegación	141
c) Ubicación Física del Mercado Potencial	152
1. Benito Juárez.	152
2. Cusahuatmóc	154
3. Miguel Hidalgo.	156
F. Análisis de Algunos Elementos del Mercado Inmobiliario	158
1. Mercadotecnia del Servicio	158
2. Análisis de la Competencia	159
3. Análisis del Consumo	160
4. Análisis del Precio	163
5. Análisis del Producto	165
5.1 ¿En qué consiste el Servicio?	166
5.2 La Importancia del Servicio al Cliente	167
5.3 Calidad en el Servicio	169
5.4 Servicios que presta una Administradora de Bienes Inmuebles	171

6. Análisis de la Publicidad y Promoción	172
6.1 Proceso de Promoción de Ventas	173
G) Modelo de Administradora de Bienes Inmuebles	181
1. Definición del Objetivo	181
2. Filosofía de la Organización	182
3. Estructura de la Empresa	184
3.1. Organigramas	186
3.2. Organigrama de la Organización Propuesta	190
3.3. Areas Funcionales	191
ANEXO A (CUESTIONARIO)	209
CONCLUSIONES	213
BIBLIOGRAFIA	224

INDICE DE CUADROS GRAFICAS Y MAPAS

CUADRO 1	Tipos de Mercados Inmobiliarios	16
GRAFICA 1	Crecimiento de Población y Vivienda 1959 - 1980. República Mexicana	29
GRAFICA 2	Crecimiento de Población y Vivienda 1959 - 1980. Distrito Federal	30
GRAFICA 3	Deficit de Vivienda Estimada 1980-1990. República Mexicana	31
GRAFICA 4	Incremento de la Población 1895 - 2010. Rep. Mex. y D.F.	37
GRAFICA 5	República Mex. Proyecciones de Población según 2 Alternativas 1980 2000	38
GRAFICA 6	Proyección de Población 1980-2000 Area Metropolitana Cd. Mexico.	40
GRAFICA 7	Distribucion por Grupos de Edad 1986. Población D.F.	41
GRAFICA 8	Demanda de Viviendas Esperadas 1986-2010. República Mexicana	42
MAPA 1	Población Inmigrante del D.F. 1980	44
MAPA 2	Población Emigrante del D.F. 1980	45
GRAFICA 9	Flujo Migratorio en Algunas Entidades. República Mexicana 1980	46
GRAFICA 10	Las 20 Ciudades Mayores. Tasa Anual de Crecimiento.	47
CUADRO 2	Migración. Categoría Migratoria de las Entidades.	49
CUADRO 3	Migración. Categoría Migratoria de las Entidades.	50
CUADRO 4	Decretos de Congelacion	61
CUADRO 5	Tramitación de un Juicio Ordinario Civil hasta Sentencia.	65
GRAFICA 11	Inmuebles y otras Opciones de Inversión (30-Junio-1986)	82

GRAFICA 12	Inmuebles y otras Opciones de Inversion (30-Mayo-1988)	83
GRAFICA 13	Crecimiento de Renta contra Inflacion de 1980 a 1985	85
GRAFICA 14	Indice Renta Casa-Habitacion/ Inflacion Cd. Mexico 1987-1988	86
GRAFICA 15	Comparativo Inflacion/Rentas (Bruto) Cd. Mexico 1986-1988	87
MAPA 3	D.F. Zonificación Delegacional según Tasa de Crecimiento 1970-	101
MAPA 4	D.F. Distribucion de la Vivienda según su Indice de Hacina- miento 1980.	103
GRAFICA 16	Hacinamiento de Vivienda D.F. Indice por Delegacion.	104
MAPA 5	D.F. Zonificación del Medio Amb.	106
GRAFICA 17	D.F. Niveles de Contaminación por Delegacion.	107
MAPA 6	D.F. Distribucion Delegacional según Nivel de Ingresos 1980.	109
GRAFICA 18	Delegaciones. Densidad 1970-1980	110
MAPA 7	D.F. Zonificación Delegacional según Nivel de Ingresos 1980.	112
MAPA 8	D.F. Zonificación de Drenaje y Alcantarillado 1982.	114
MAPA 9	D.F. Zonificación de Energia Electrica 1982	117
CUADRO 6	Disposiciones y Decretos Rete- rentes a los Sismos de 1985.	131

CUADRO 7	Reconstrucción Democrática de Vivienda 1987.	140
MAPA 10	D.F. Zonificación del Servicio de Alumbrado Público. 1982	143
MAPA 11	D.F. Zonificación del Equipamiento para la Salud 1980.	144
MAPA 12	D.F. Zonificación del Servicio de Agua 1980.	145
MAPA 13	D.F. Zonificación del Servicio de Pavimentación y Transporte 1980.	146
MAPA 14	D.F. Zonificación del Equipamiento para la Educación 1980	147
MAPA 15	D.F. Zonificación del Equipamiento para el Comercio 1980.	148
GRAFICA 19	D.F. Equipamiento para el Comercio 1980. Distribución por Delegación.	149
GRAFICA 20	Deficit en la Dotación de Servicios por Delegación 1980	150
MAPA 16	Zonificación Delegacional según Índices Deficitarios.	151
CUADRO 8	Cuadro Resumen. Índices Deficitarios, Demográfico, Económico y Social 1980.	152

INTRODUCCION.

El administrador es considerado, con frecuencia, como quien aparentemente conoce de diversas especialidades y quien opina tan a la ligera al respecto, lo hace por desconocimiento de la preparación que requiere ese desempeño.

Desde luego, la preparación de un administrador abarca muchos tópicos o áreas, todos ellos enfocados a la mejor coordinación y aprovechamiento de los recursos con que se cuente en cualquier ámbito. Por ello el administrador dispone de los elementos necesarios para acercarse en la práctica de su profesión a cualquiera área del sector productivo.

El campo de acción que tiene es tan amplio y variado, que puede desempeñarse tanto en el sector público como en el privado. En áreas tales como la comercial, la industrial, la de servicios, en diferentes modalidades, como financieros, turísticos, de consultoría administrativa y financiera, entre otros.

Sin embargo, pocos administradores enfocan su actividad profesional al sector inmobiliario. Quienes lo hacen cumplen una misión social y colaboran a la consecución de un objetivo de lucro. El logro de ambos es parte fundamental de su misión como profesional.

A lo largo de la presente investigación, se analiza la función que realiza el administrador en el sector inmobiliario, y específicamente administrando vivienda en arrendamiento en el Distrito Federal.

Para administrar inmuebles, es necesario analizar su entorno que tiene aspectos conflictivos; el conocimiento de ellos, nos proporciona datos para contemplar objetivamente el mercado inmobiliario.

El enfoque que se da a esta investigación es el de vivienda en arrendamiento, ya que la vivienda, además de ser una de las necesidades básicas del ser humano, se considera, incluso por nuestra Constitución, como un derecho. Sin embargo, en el Distrito Federal así como en toda la República Mexicana hay millones de individuos que no tienen acceso a una vivienda digna.

Uno de los objetivos de esta investigación, es el de instruir a los lectores del mismo, acerca del grave problema de vivienda a nivel nacional y específicamente en la Ciudad de México, que es una de las más grandes del mundo, en la que el problema habitacional cobra dimensiones exorbitantes.

Consideramos, por lo tanto, que la vivienda transitoria o en arrendamiento es una de las alternativas viables de acceso a una vivienda para muchos mexicanos, ya que como se verá más adelante, las condiciones para su adquisición no siempre están al alcance de la población de escasos recursos.

Para descubrir las fuerzas y debilidades del mercado inmobiliario y las funciones del administrador en él, se describirán algunos aspectos importantes, que debe tomar en cuenta el administrador dentro del sector inmobiliario, que forma parte del mercado de servicios.

Asimismo, este análisis presenta a las personas que inicien en este ramo, un análisis de los problemas a los que pueden enfrentarse, con el fin de que se contemplen todos los factores necesarios para administrar inmuebles. Por ello, acudimos a especialistas en el ramo, así como a propietarios con el fin de conocer en la práctica sus experiencias y criterios, respecto a su quehacer profesional.

La elaboración de esta investigación, nos brindó la oportunidad de conocer la realidad de la vivienda en México, así como una alternativa para el ejercicio de nuestra profesión.

I. SITUACION DEL ADMINISTRADOR EN EL MERCADO INMOBILIARIO.

A. Administración, Generalidades.

Para explicar las características y funciones del administrador en el mercado inmobiliario, es necesario señalar los aspectos generales de la administración.

1) Definición de Administración.

De acuerdo al autor Agustín Reyes Ponce, " es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social."(1)

También se puede definir como la coordinación y evaluación de las áreas de la empresa, aprovechando todos los recursos tangibles e intangibles, para la consecución de los objetivos de la misma.

2) Proceso Administrativo.

El Proceso Administrativo está formado por elementos que son: ideas, cosas y personas.(2)

Existen funciones en secuencia y se definen como:

Planear: Es predeterminar el curso a seguir.

-
- (1) Reyes Ponce Agustín; "Administración de Empresas, Teoría y Práctica"; Primera Parte; Editorial Limusa; XXVII Reimpresión; México, 1981; p.c. 26
- (2) Mckenzie R. Alec; "Proceso Administrativo en Tercera Dimensión"; Harvard Business Review; Fascículo Especial, Traducción Publicaciones Ejecutivas de México, copyright 1972; p.c. sin número.

Organizar: Organizar y relacionar el trabajo para alcanzar efectivamente las metas fijadas.

Integrar: Es seleccionar el personal competente para los puestos de la organización.

Dirigir: Es propiciar actuaciones dirigidas hacia los objetivos deseados.

Controlar: Es asegurar el progreso hacia los objetivos según el plan. Las actividades y definiciones de las funciones en secuencia son:

Planear.

1. Formular Políticas - tomar decisiones permanentes sobre asuntos importantes y recurrentes.
2. Fijar Procedimientos - estandarizar métodos.
3. Presupuestar - asignar recursos.
4. Programar - establecer prioridades, secuencias y sincronización de pasos a seguir.
5. Desarrollar Estrategias - decidir cómo y cuándo alcanzar las metas.
6. Fijar Objetivos - determinar los resultados finales deseados.
7. Pronosticar - precisar a dónde nos llevara el curso

actual.

Organizar.

1. Establecer la Estructura de la Organización - preparar el cuadro de la organización.
2. Definir las Relaciones - definir las líneas de enlace para facilitar la coordinación.
3. Crear las Descripciones de cada Puesto - definir atribuciones, relaciones, responsabilidades y autoridad.
4. Fijar requerimientos para cada puesto - definir las cualidades requeridas del personal para cada puesto.

Integrar.

1. Seleccionar - reclutar personal para cada puesto.
2. Orientar - familiarizar al nuevo personal con el trabajo.
3. Adiestrar - mejorar el desempeño mediante la instrucción y la práctica.

Dirigir.

1. Delegar - asignar responsabilidades y definir exactamente los resultados esperados.
2. Motivar - persuadir e inspirar al personal a tomar la acción deseada.
3. Coordinar - relacionar esfuerzos en la combinación más eficaz.
4. Superar Diferencias - alentar la iniciativa individual y resolver conflictos.

5. Administrar el cambio - estimular la creatividad y la innovación para alcanzar las metas.

Controlar.

1. Fijar Sistemas de Información - precisar que datos se requieren, cuándo y cómo.
2. Desarrollar Estándares de Actuación - fijar las situaciones que existirán una vez cumplidas las obligaciones.
3. Medir Resultados - fijar el grado de desviación de metas y de las normas apuntadas.
4. Tomar Medidas Correctivas - reajustar planes, asesorar para alcanzar metas, replanificar; repetir el ciclo.
5. Premiar - felicitar, remunerar, disciplinar.

En cualquiera organización, es de suma importancia la aplicación del proceso administrativo, ya que de esa manera se garantiza la consecución de los objetivos planeados.

3) Definición de Organización.

Terry define a la organización como "el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo y una indicación de la autoridad y responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas".

Reyes Ponce menciona "la estructuración técnica de las

relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados".(3)

Para los fines de este estudio se considera a la organización como, una unidad social de servicio formada por personas, materiales y técnicas que se relacionan formando funciones y niveles de autoridad y responsabilidad para alcanzar la máxima eficiencia y para la obtención de objetivos y planes.

4) Definición de Empresa.

Empresa es la unidad socioeconómica integrada por recursos humanos, materiales y técnicos, que tiene tres objetivos:

- Satisfacer las necesidades humanas,
- Proporcionar un bien o servicio,
- Obtener utilidad sobre la inversión.

Y éstos, dependiendo del giro de la empresa, tendrán como característica ser consecutivos y permanentes, y que definan exactamente el propósito y forma de obtenerlos.

5) Elementos de la Organización.

Los elementos que forman o integran a una organización son primordialmente tres :

(3) Reyes Ponce; Op. Cit. p.c.62

Bienes Materiales -

- A) Ante todo forman la empresa sus edificios, instalaciones, la maquinaria y los equipos.

- B) Las materias primas son las que han de salir transformadas en los productos, las materias auxiliares, aquellas que aunque no forman parte del producto son necesarias para la producción. Los productos terminados forman parte del capital y de la empresa.

- C) Dinero, toda empresa necesita cierto efectivo; lo que se tiene como disponible para pagos diarios, urgentes, etc. pero además la empresa posee, como representación del valor de todos los bienes que antes se mencionaron, un capital constituido por inmuebles, valores, acciones, obligaciones, etc.

Hombres -

Son el elemento principalmente activo en la empresa, y pueden ser por sus responsabilidades, funciones y autoridad:

- A) Obreros, o sea, aquellos cuyo trabajo es predominantemente manual; pueden ser calificados y no calificados. Los empleados, cuyo trabajo es intelectual y de servicio.

- B) Supervisores, que se encargan de vigilar y cuidar el cumplimiento concreto de los planes y órdenes señalados; su característica es quizá la igualdad de las funciones técnicas respecto de las administrativas.

- C) Los técnicos son la personas que con base en un conjunto de reglas y principios, buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.

- D) Altos ejecutivos, en los que predomina la función administrativa sobre la técnica.

- E) Directores, cuya función es fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales, así como también la toma de decisiones.

Sistemas -

Son las relaciones duraderas en que se deben ordenar las diversas cosas, las diversas personas, o estas con aquellas, pueden ser también los bienes no materiales de la empresa:

- A) Existen sistemas de producción, sistemas de ventas, como el del servicio de administrar inmuebles; sistema de finanzas como las combinaciones de capital propio y prestado.

B) Existen además sistemas de organización y administración, consistentes en la forma como debe estar estructurada la empresa.

Se considera primordial aclarar que la empresa es una unidad de producción de bienes y servicios para satisfacer un mercado.

6) Definición del Objetivo.

La administración es la técnica de la coordinación, que se realiza por medio del mando, ya sea de una persona o de una asamblea o grupo de personas. La unidad de la empresa esta representada por la fuente comun de decisiones finales, que coordina las distintas actividades para el logro del mismo fin.

El fundamento del mando son las disposiciones legales que permiten ejercerlo y estan contenidas en la Constitucion Politica de los Estados Unidos Mexicanos, y en particular en el art. 123 que reglamenta las relaciones obrero-patronales. La fuente inmediata de este mando se halla en la contratación del trabajo, sea individual o colectivo, escrito o verbal.

Además, el siguiente instrumento para la coordinación es la estructura de la organización, o sean las líneas de mando establecidas, los niveles jerárquicos, las facultades delegadas a cada puesto, lo cual se expresa fundamentalmente en las cartas y manuales de organización y en los analisis de puestos ejecutivos.

Otro factor importante para el desarrollo de la empresa es el vinculo social estrecho y duradero, de quienes trabajan en la empresa tienen intereses comunes, como los de subsistencia de la empresa, de su desarrollo adecuado y de su progreso.

Se debe fijar un objetivo determinado para la empresa y tomar en cuenta los departamentales, que deberán estar encaminados a la obtencion del general. Si se definen las alternativas mas convenientes a los intereses de la empresa se podra obtener el objetivo deseado.

La definición del objetivo conduce a la identificación de las actividades necesarias para alcanzar la meta y asignar facultades a cada actividad y para delegar responsabilidad a las funciones concretas para el logro del objetivo general.

Un administrador deberá aplicar todos los conocimientos adquiridos a lo largo de su preparación profesional y lo anteriormente mencionado es básico para la consecución de los objetivos de la organización en la que se encuentra.

B. Mercado Inmobiliario.

Una vez analizados los aspectos basicos de la administracion, continuaremos con el analisis del mercado inmobiliario para poder finalmente, ubicar al administrador en este entorno.

1) Definición de Bienes Inmuebles.

" No es la propiedad la que produce la distinción de pobres y ricos, como tampoco la salud es la causa de que algunos esten sanos y otros enfermos.

El gobierno y la propiedad estan de tal manera ligados, que evolucionan o retroceden juntos.

Esto es, mientras más culto es un gobierno, más garantizada y firme está la propiedad y tambien más individual.

No es la propiedad la causa perturbadora de las sociedades, ni tampoco lo son los componentes sociales, la perturbacion se engendra en la injusticia, cuando ésta impera en el poder público y entre los hombres que se aferran a la incomprension y al egoismo." (4)

Los Bienes Inmuebles pueden constituirse como propiedad privada (de los particulares) o publica (del Estado), y en la presente investigación nos enfocaremos a los primeros, así como y más específicamente, aquellos destinados para la casa habitación en arrendamiento.

Primeramente, definiremos lo que es un bien inmueble. Bienes Inmuebles son "las tierras, edificios, caminos, construcciones y minas; los adornos, artefactos o derechos a los cuales atribuye

(4) Cossio José L. "Apuntes para la Historia de la Propiedad, México, Agosto 10 de 1917, p. 1.

la ley consideración de inmuebles." (5)

La diferencia fundamental entre un bien mueble y un inmueble la constituye su fijeza, de tal manera que se consideran muebles, los que pueden trasladarse de un lugar a otro, en cambio los inmuebles son los que no se pueden trasladar.

El termino de bien inmueble es sinonimo de bien raiz, y se utilizan indistintamente.

2) Categorías de los Bienes Inmuebles.

Existen tres categorías de bienes inmuebles:

- a) Inmuebles por su naturaleza.
- b) Inmuebles por su destino.
- c) Inmuebles por el objeto al cual se aplica. (6)

a) Inmuebles por su Naturaleza.

Aquí se encuentran la tierra, los edificios, las construcciones, y toda clase de obras tanto en el suelo como en el subsuelo y las partes del interior que integran al bien inmueble, como balcones, elevadores, accesorios, ya que estos se encuentran adheridos a él en forma permanente.

(5) Enciclopedia Salvat (Diccionario); Barcelona, 1971; Salvat Editores; Tomo IV, p.c. 481

(6) Moto Salazar, Efraim, "Elementos de Derecho". Ed. Porrúa, Mexico, 1963 p. 205.

b) Inmuebles por su Destino.

Son los que corresponden a los muebles por naturaleza pertenecientes al dueño de un inmueble pero que están en función directa de utilidad para la explotación del inmueble.

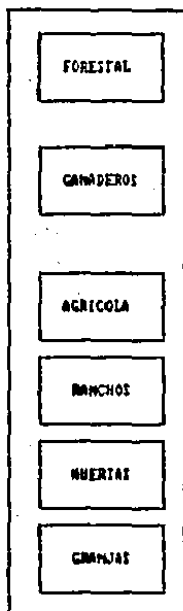
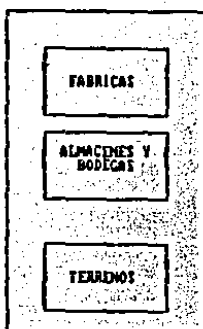
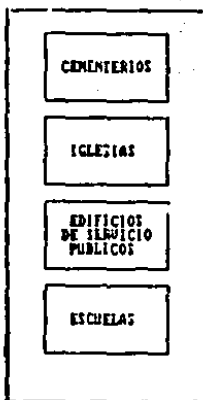
c) Inmuebles por el Objeto al cual se Aplica.

Se refiere a los derechos reales constituidos sobre los inmuebles, como es el ejemplo de una hipoteca.

Los terrenos han sido susceptibles de modificación por el hombre, ya sea construyendo casas, edificios, cultivándolos, o edificando caminos, puentes, canales, etc., en tal forma que se aumentan las posibilidades de uso de la tierra tal como se encuentra en la naturaleza.

3) Clasificación de los Bienes Inmuebles

A continuación presentamos una clasificación general de los bienes inmuebles, dentro de cada una de estas clasificaciones pueden hacerse subclasificaciones, dependiendo del tipo de propiedad tales como condominios, cooperativas, copropiedades, públicas y privadas, etc.

HABITACIONALES**RURALES****TIPOS DE MERCADOS
IMMOBILIARIOS****COMERCIALES****INDUSTRIAL****RECREACIONALES****PROPOSITOS ESPECIALES****CUADRO 1**

Una de las principales clasificaciones de los bienes inmuebles es la siguiente:

Individual	Edificios de Departamentos
o por	Edificios de Despachos
Copropiedad	Locales Comerciales
	Departamentos en Condominio
	Casas Unifamiliares

Bienes

Inmuebles

Condominios	Verticales
(habitacionales,	Horizontales
comerciales, de	
oficinas e in	
dustriales).	Mixtos

Los inmuebles se clasifican por sus características físicas y económicas, de la siguiente manera: (7)

- 1) Físicas
 - a) Inanovable
 - b) Indestructible
 - c) Heterogeneo

- 2) Económicas
 - a) Escasez

(7) Ring Alfred A; "Real Estate Principles and Practices"; Prentice Hall ; Engelwood Cliffs, N.J., 1972, p.c. 1.

- b) Modificaciones
- c) Fijeza y magnitud de las inversiones
- d) Localización o situación

4) Definición de Vivienda Transitoria.

Ya que el presente estudio, se refiere a la vivienda transitoria en la Cd. de Mexico es importante definirla. Segun el diccionario Vivienda es sinonimo de morada o habitación.

Segun el Fondo de la Vivienda del ISSSTE (FOVISSSTE), "La vivienda es el conjunto de satisfactores que propician el bienestar de la comunidad y de los cuales la casa, es uno de los elementos, en consecuencia no sólo es la casa o edificio habitacional, sino que tambien incluye los elementos que la rodean y ejercen una influencia directa sobre sus moradores y viceversa; entre estos elementos se encuentran los servicios urbanos, tales como, agua, luz, drenaje, vias de comunicacion, alumbrado, servicios educativos, de salud, areas de trabajo, comerciales, recreativos, de transporte y telecomunicaciones".

Asimismo el diccionario define la palabra transitorio como pasajero o temporal; por lo tanto la vivienda transitoria es temporal, es decir aquella en la que se permanecera o habitara por un espacio determinado de tiempo, y por este motivo se le considera como una posesión precaria.

5) Definición del Mercado Inmobiliario.

El termino de mercado se puede definir de diferentes maneras entre otras:

"Una reunion de personas (compradores y vendedores), que desean intercambiar bienes o permutarlos.

O bien, "el ejercicio de una actividad comercial mediante la cual se afecta el intercambio de bienes dentro de una área de mercado".(8)

En lo que se refiere al mercado inmobiliario es esta ultima definicion la que se adecua más porque una de las funciones del mercado es "facilitar" el intercambio de bienes y servicios.

"Los bienes son intercambiados cuando a traves de operaciones comerciales se establece un precio, que vendedores y compradores encuentran reciprocamente razonable. Por tal motivo el mercado provee un medio de balancear la oferta y la demanda al nivel de precios que prevalece. A mayor grado de estandarización de los productos y de la movilidad de los mismos, mas facilmente se equilibran las fuerzas de la oferta y la demanda." (9)

El administrador inmobiliario será el encargado de canalizar

(8) Ring Alfred A., Op. Cit., p.c. 33.

(9) Rivera Montiel Carlos A.; "La Organización Administrativa de una Empresa Inmobiliaria y la Aplicación de un Sistema Computarizado"; Tesis UIA, México, D.F. 1981; p.c.55

bienes (casa, oficinas, u otro tipo de inmuebles, en venta o renta) a los consumidores (arrendatarios o compradores), asimismo brindara un servicio al oferente (propietario) que a su vez sera cliente del administrador.

6) Caracteristicas Generales del Mercado Inmobiliario.

Las caracteristicas y naturaleza de los mercados de bienes inmuebles son muy diferentes a las de otros mercados por las siguientes razones:

- a) El mercado es de carácter local debido a que la fijeza del bien inmueble implica la necesidad de realizar las operaciones de compra y venta en forma local.
- b) Las transacciones son de naturaleza privada, es decir, solo el comprador y el vendedor del bien conocen las condiciones de la operación.
- c) Los inmuebles no estan estandarizados, es decir, no hay similitud entre los bienes raices, pues varian de un lugar a otro por el clima, ubicacion geografica, densidad de poblacion, etc.
- d) La inversion en bienes inmuebles con objeto especulativo es generalmente operante en medianos y largos plazos .

- e) Existe un ajuste deficiente de oferta y demanda de inmuebles, debido a que la durabilidad de las mejoras que se realizan en los terrenos, causan disminución de la oferta. En el caso de que existiera una baja en la demanda, no habría posibilidad de oferta, porque automáticamente tendería a la baja de precios. Y por otra parte una alza en la demanda de bienes raíces no puede ser satisfecha rápidamente porque la construcción de una sola casa lleva meses.
- f) El mercado inmobiliario está fuertemente influenciado por las determinaciones gubernamentales. La fijez de bien inmueble facilita la aplicación del impuesto, así como las obras de infraestructura y planeación urbana o la carencia de ambas, afectan directamente los valores inmobiliarios.(10)

7) La administración de Inmuebles en la Ciudad de México.

Existen en la Ciudad de México un gran número de empresas pequeñas y medianas responsables de la administración y el control formal de bienes raíces tales como casas, terrenos, departamentos, oficinas, bodegas, locales, etc.

La mayoría de ellas tienen varios años en el ramo y en su

(10) Idem

mayor parte también están afiliadas a la "Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, A. C." (AMPI), que es el organismo encargado de difundir información relevante respecto al ramo inmobiliario, así como de actualizar e impartir cursos a los profesionales asociados.

Asimismo un gran número de propietarios de inmuebles, están asociados a la Cámara de Propietarios de Inmuebles del Distrito Federal, A.C., con el fin de recibir asesoría e información relacionada con sus inmuebles.

En el medio de la administración inmobiliaria, es poco común que las empresas cuenten con un manual de organización debido a su tamaño, a su complejidad y a su resistencia al cambio.

En consecuencia, uno de los problemas que integran la gran problemática habitacional de México, es la carencia de controles adecuados y sistemas eficientes que regulen la compleja actividad inmobiliaria, en tal forma que se da el caso de que, sociedades que empiezan sin ningún conocimiento y apoyo técnico o con experiencia, ya establecidas pero cuyo único objetivo es el lucro o son simplemente propietarios de inmuebles que no conocen el mercado y que administran por sí solos sus bienes, desvirtúan dicha actividad, al no llevar a cabo en forma ordenada y eficiente lo que implica la administración de un bien inmueble.

C. Funciones de un Administrador de Inmuebles.

La actividad inmobiliaria no sólo se enfoca a la vivienda, sino que abarca todo lo que comprende un bien inmueble.

Los administradores de inmuebles tienen a su cargo, un edificio de departamentos, casas, oficinas, bodegas, etc.; son responsables de dar mantenimiento al inmueble y de contratar los servicios que se requieran, como conserjes, seguros, plomeros, albañiles, etc.

Una de las más importantes funciones que realiza un administrador de inmuebles, es la de contratar e investigar a las personas que deseen rentar un bien, así como la renovación de contratos de arrendamiento con adecuados aumentos de renta para que el inmueble produzca las utilidades deseadas.

Además se hace cargo del cobro de rentas, pago de impuestos y servicios (predial, agua, luz, etc.), así como del informe mensual de los ingresos y egresos al propietario del bien.

El administrador inmobiliario debe apoyarse en agentes y promotores inmobiliarios, consultores, valuadores, asesores en crédito, entre otros, para el desempeño de sus actividades.

Un administrador puede especializarse en la compra-venta de inmuebles; en asesoría externa mediante investigación del inmueble con el fin de emitir una recomendación; en valuación de inmuebles para determinar el precio de un bien, realizando inspección física en que determine los tipos de materiales empleados, la zona de la que se trata, el rendimiento, la edad, la durabilidad, medidas, etc; en asesoría en crédito con el fin

de gestionar financiamiento adecuado para llevar a cabo un proyecto inmobiliario.

Un buen profesional inmobiliario deberá contar con conocimientos que le permitan intervenir en cada una de las actividades antes mencionadas, ya que el proceso o la actividad inmobiliaria es compleja e interactiva.

En las principales firmas de profesionales inmobiliarios existen departamentos específicos que llevan a cabo las diferentes actividades inmobiliarias, tales como administración, compra-venta, consultoría, valuación y obtención de financiamientos. En consecuencia, están preparadas para afrontar cualquier situación en donde se requiera una función específica, lo cual redundará en grandes beneficios, pues una firma podrá abarcar todo el proceso inmobiliario, desde la obtención del crédito hasta la administración.

Es de gran importancia subrayar que una empresa de servicios, deberá estar centrada en el cliente y el servicio que se preste deberá ser de calidad. Por lo tanto el administrador estará conciente de que esa excelencia es posible.

Vivimos en una época de especialización por lo que es difícil que una sola persona posea todos los conocimientos relacionados con el tema, sin embargo el profesional dedicado a administrar bienes inmuebles deberá conocer la esencia de cada uno de los pasos en el proceso inmobiliario.

Es tan compleja la actividad inmobiliaria que resulta imposible que una sola persona administre sus propiedades, cuando éstas son numerosas, en forma adecuada, pues es necesario conocer cotidianamente los cambios fiscales, la variación de precios de renta, compra-venta, materiales, los cambios y procesos legales así como las estrategias que se siguen para actualizar las rentas de un inmueble. Por ello es importante que existan profesionales inmobiliarios, aun cuando la mayor parte de los propietarios no se ponen en sus manos.

Una de las ventajas que obtiene el inversionista o el propietario de un bien raíz al contratar los servicios de una empresa especializada en la administración de inmuebles, es que dichas empresas cuentan con todos los elementos y recursos humanos, técnicos y materiales, relacionados entre sí, interactuando en forma cotidiana, es decir, el administrar una casa o un departamento no sólo es cobrar la renta, sino que intervienen muchos otros aspectos.

Los administradores proporcionan importantes beneficios a las empresas sean del sector que fueren, para esto es necesario mencionar los siguientes aspectos: (11)

- OBJETIVIDAD La función primordial de un administrador es la de expresar una opinión objetivo e imparcial.

(11) Kenneth, J. Albert. "Manual del Administrador de Empresas", México, octubre de 1983, p. XVIII.

- ANONIMATO DEL CLIENTE Esta característica es crítica, en estudios de adquisición.
- CONFIDENCIALIDAD La confidencialidad es de vital importancia, cuando se refiere al manejo de los recursos del cliente..
- CONTACTOS INDUSTRIALES Los contactos de los administradores, pueden ser útiles para obtener información que sería difícil o imposible que el cliente adquiriera por sus propios medios.
- OPORTUNIDAD La disponibilidad rápida de administradores experimentados puede ser vital cuando se fija una fecha límite para la solución.
- CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES ESPECIALIZADAS Los consultores tienen experiencia que no existe dentro de la organización del cliente.
- EXPERIENCIA EN PROBLEMAS SIMILARES Debido a que las firmas de administradores emplean la totalidad de su tiempo en resolver problemas, con frecuencia tienen la experiencia adecuada del problema.
- EXPERIENCIA INDUSTRIAL O DE SERVICIOS Esta puede ser crítica, si, por ejemplo, el cliente proyecta

la introducción de un producto en un mercado con el que no está familiarizado, o en adquirir una nueva empresa.

En el siguiente capítulo, se analizará la problemática y entorno de los bienes inmuebles en la Ciudad de México, y más particularmente a la vivienda en arrendamiento, tema central de este estudio.

II. PROBLEMATICA DE LA VIVIENDA EN EL DISTRITO FEDERAL

Para analizar la problemática de la vivienda en arrendamiento es importante conocer su desarrollo, las medidas tendientes a promoverla o desalentarla así como los factores económicos, sociológicos, políticos y legales que la afectan.

En el periodo de 1950-1980 la población en la Republica Mexicana se incrementó en 161.26%; mientras que la vivienda, sólo aumentó un 132.29%. En el Distrito Federal específicamente, la población creció en un 207.31%, en tanto que el número de viviendas aumentó un 107.6%. Es importante resaltar que la vivienda propia tuvo un desarrollo del 440.88% frente a un 114.66% de la vivienda en arrendamiento o transitoria que es la que, por sus características, puede satisfacer a la mayoría de la población. (1) (VER GRAFICAS 1 Y 2)

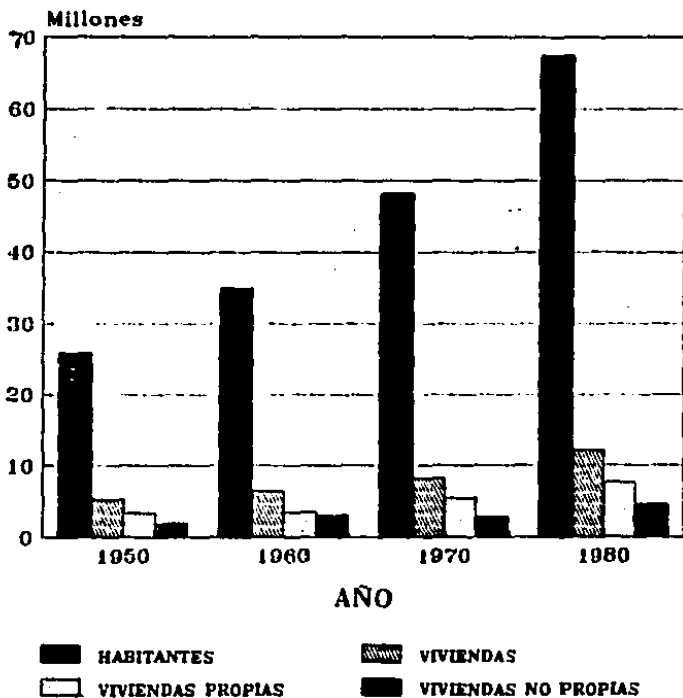
Existe un déficit de vivienda en nuestro país (VER GRAFICA 3), que está integrado por requerimientos de nueva construcción, situaciones de hacinamiento y deterioro en parte de la vivienda ya existente; esto ha producido su encarecimiento y la marginación.

"En la Cd. de México el 40% de sus habitantes (7 millones aprox.) ocupan viviendas rentadas. En términos absolutos, la vivienda en arrendamiento ascendió de 761,732 unidades en 1970 a

(1) Instituto de Investigaciones Inmobiliarias de la Ciudad de México, A. C., Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, 1983 La Vivienda una Necesidad Básica de la Sociedad, p.c. 1.

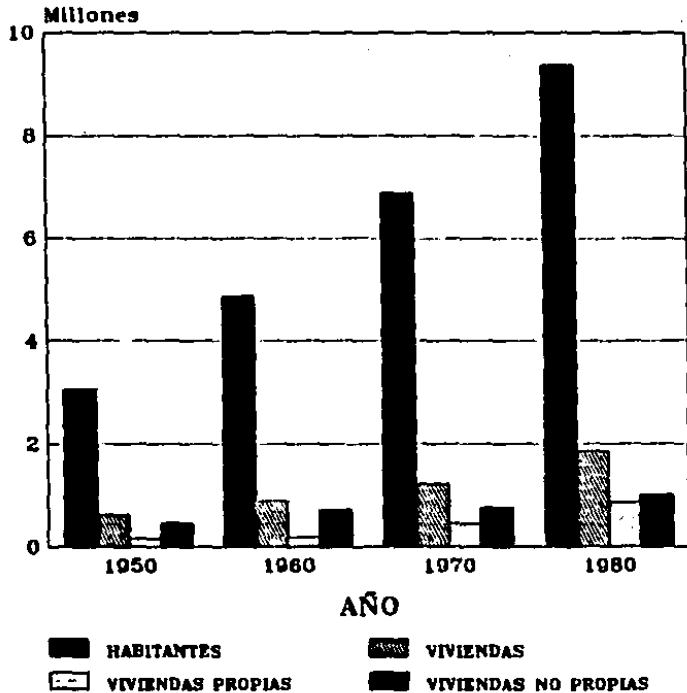
Gráfica 1

CRECIMIENTO POBLACION Y VIVIENDA 50-80 REPUBLICA MEXICANA



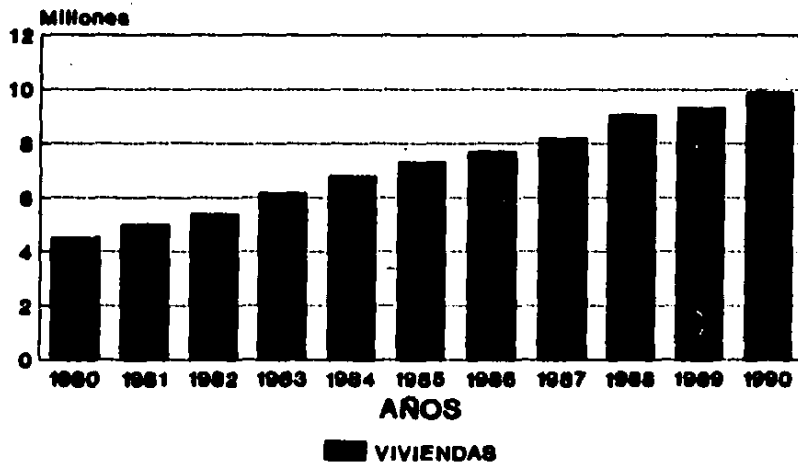
FUENTE: S.P.P.

CRECIMIENTO POBLACION Y VIVIENDA 50-80 DISTRITO FEDERAL



FUENTE: S.P.P.

DEFICIT DE VIVIENDA ESTIMADA 1980-1990 REPUBLICA MEXICANA



FUENTE: SUBSRIA. VIVIENDA - SEDUE

908,289 en 1980. (VER GRAFICA 2)

En 1988, las rentas ascendían de 300,000 hasta más de 800,000 pesos como mínimo hasta alcanzar niveles de 5 millones mensuales en zonas residenciales de lujo y de 2 millones en zonas clasemedieras."(2)

A. Tendencias de la Vivienda.

El tiempo y el ritmo de la estructuración de la Ciudad de México refleja el desarrollo urbano y económico del país en las últimas décadas.

El periodo de 1940 a 1954 se caracterizó, por un proceso de concentración del ingreso durante el cual se consolidó el modelo de urbanización segregada que empezó a formarse durante la época porfiriana. La ciudad se estructuró quedando los fraccionamientos concentrados al poniente y al sur; el norte y oriente se reservaron para colonias proletarias.

Se construyeron las primeras unidades multifamiliares en beneficio de los trabajadores unidos a las grandes centrales sindicales; y nuevas construcciones rodearon a los antiguos pueblos protegidos por las barreras de la separación. Lo anterior se expresó en estilos arquitectónicos modernos y en el acceso a los servicios urbanos.

(2) Casanova Díaz Ramón; "Cuarenta Millones de Mexicanos sin Vivienda Digna"; Revista Impacto, No. 2003, julio 21, 1988. p.c. 44

El crecimiento con estabilidad (1955-1960) causó la primera extensión del espacio urbano. El poder de compra, se dirigió a la adquisición de casas en nuevos fraccionamientos (Satelite y Echegaray) y otros enseres domesticos. El afán de consumo de pequeños grupos transformó la antigua zona porfiriana de residencias en locales para comercios, restaurantes, y hoteles, elevando el valor de la tierra, como es el caso de la Zona Rosa.

La ciudad siguió extendiéndose y los cambios mayores vinieron más tarde, entre 1960 y 1967, propiciados por la reducción de la producción y de las actividades agrícolas, se agudizó la concentración de la población en las ciudades. La introducción del Capital Inicial , que plantaron los Estados Unidos para producir resultados que contrarrestaran los efectos de la Revolución Cubana; los fondos del Banco Internacional de Desarrollo (BID) y de otras instituciones de crédito, complementados por asignaciones presupuestarias, generaron los primeros mecanismos financieros dirigidos a la construcción de vivienda de interés social.

La preocupación de los profesionales del bienestar para otorgar créditos y financiamientos hacia grupos más amplios de la población, facilitó la construcción de vivienda y fortaleció el mercado inmobiliario. Todo esto, opera sobre el modelo de casa unifamiliar, que se fue adoptando y exige incorporar mayores cantidades de terreno en la dotación de servicios generales e hizo más costoso socialmente el proceso de urbanización.

A partir de 1970, la inversión inmobiliaria se vio frenada y desalentada. La depreciación acelerada favoreció la inversión inmobiliaria, aunque el aumento de la deuda externa repercutió de manera desfavorable en este sector y reforzó la imposibilidad de cualquier planeación general. En efecto, la intervención del Estado se dirige principalmente a estimular la construcción de vivienda nueva y no de arrendamiento. Desde hace años la vivienda se ha concebido como un problema de escasez de construcciones y jamás como problema de mercado.

En general, la problemática de la vivienda en México obedece a que se atacan los efectos y no las causas. Existe déficit habitacional debido a que el incremento de población es mayor al de construcción de vivienda. El mercado de arrendamiento ha bajado, no así el de condominios que día a día se incrementa.

En los próximos 12 años se necesitan construir aproximadamente 3.1 millones de viviendas y 2.5 en los primeros 10 años del próximo siglo; eso sin evaluar la deficiencia actual por calidad, obsolescencia y condiciones de hacinamiento. Además, si se toma en cuenta que el 28.4% de las viviendas actuales no tienen agua entubada y el 42.8% no cuentan con drenaje, servicios que son indispensables en cualquier vivienda, es claro que en este renglón se requerirán esfuerzos importantes por parte de los sectores público y privado para dotar de vivienda y servicios a la población. (3)

(3) Madrigal Hinojosa Romeo E.; IEPES; Factores Demográficos y Necesidades de Crecimiento; Los Retos del Desarrollo Económico; 11 de abril de 1988; p.c. 2.

B. Causas de la Problemática de la Vivienda en el D. F.

La variable población constituye un elemento en el proceso del desarrollo económico y social, interactuando en el mismo ya que los hechos demográficos que determinan la dinámica y distribución espacial de la población son afectados por las variables socioeconómicas, a su vez la estructura y localización geográfica repercuten también en el desarrollo.

De igual manera, los factores mencionados anteriormente inciden en el problema de vivienda del Distrito Federal siendo importante mencionar explícitamente cada uno de ellos.

En México el problema de vivienda se ve acrecentado por:

- 1) Crecimiento Demográfico;
- 2) Migración;
- 3) Crédito;
- 4) Legislación; y
- 5) Rendimiento. (4)

1) Crecimiento Demográfico.

A partir de 1895 se inicia un proceso censal que nos ayuda a contar con una visión panorámica del crecimiento demográfico en la República Mexicana.

(4) IIICMAC, CANACO, Op. Cit. p.c. 1.

El crecimiento intercensal nacional de 1960 a 1970 llega a su punto máximo con un 3.4% a diferencia de un 5.5% de incremento en el área metropolitana; lo que significa que es una de las metrópolis de más alto crecimiento en el mundo. (VER GRAFICA 4)

En respuesta a lo anterior se crea en 1974 el CONAPO (Consejo Nacional de Población) como órgano responsable de la planeación demográfica. En 1977 se establece el Plan Nacional de Planificación Familiar; y en 1980 se incorpora esta política a través del Plan Global de Desarrollo, con lo cual se logró reducir en 1981 la tasa al 2.54%.

Si la tasa de crecimiento poblacional de 1970 a 1980 continuara igual para los siguientes años, se puede esperar que en el año 2000 habrá una población un 30% mayor a la programada aun cuando se tenga evidencia de disminución en la tasa de crecimiento. Dichas estimaciones arrojan una cifra de:

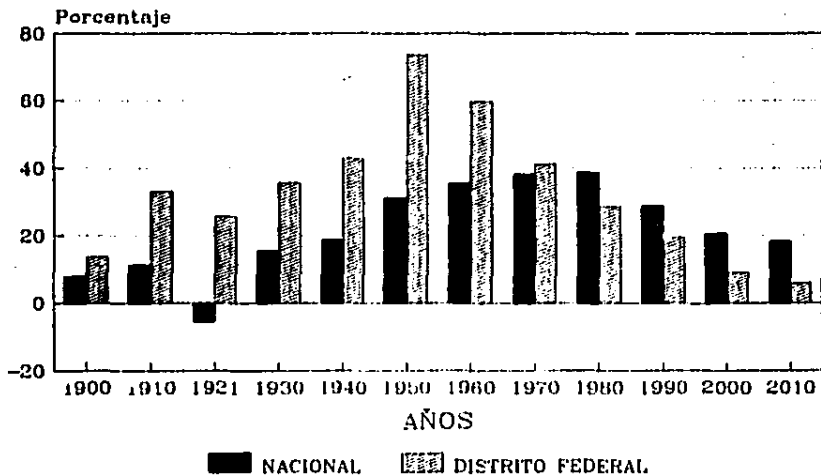
Año	1988	2000	2010	INCREMENTO TOTAL*
Millones de personas	82.7	100	114	
Incremento*	-	17.3	13.7	31

*Millones de Personas

Ese incremento total de 31 millones de personas para los próximos 22 años representa aproximadamente el 90% de la población existente en el país en 1960. (5) (VER GRAFICA 5)

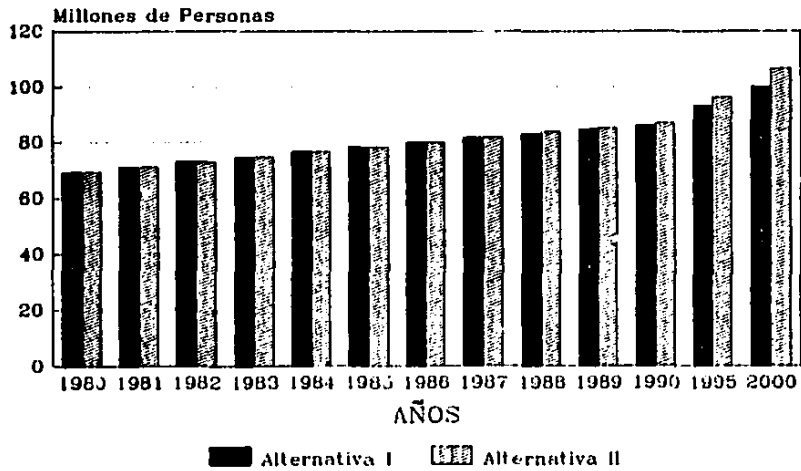
 (5) Madrigal Hinojosa Romeo, Op. Cit., p.c. 3.

INCREMENTO DE LA POBLACION DE 1895-2010 REPUBLICA MEXICANA Y D.F.



FUENTE: CANACO

REP. MEXICANA PROYECCIONES DE POBLACION SEGUN DOS ALTERNATIVAS 1980 - 2000



FUENTE: CANACO CD. MEXICO

El crecimiento de la población de la ciudad de México ha ido aumentando a pasos agigantados (de 14.4 millones en 1980 a 17.6 en 1986) con altas tasas promedio de crecimiento; lo cual ha originado la expansión del D.F. que ha incorporado algunos municipios del Estado de México. (VER GRAFICA 6)

El déficit habitacional, a lo largo de los años no se resolverá reduciendo el nacimiento de nuevos demandantes de vivienda, sino que es necesario mejorar y ampliar el inventario nacional de vivienda mediante la creación de reserva territorial, así como el fomento de la autoconstrucción, el cooperativismo, la regeneración habitacional y las acciones de vivienda de los tres sectores base de nuestra sociedad.

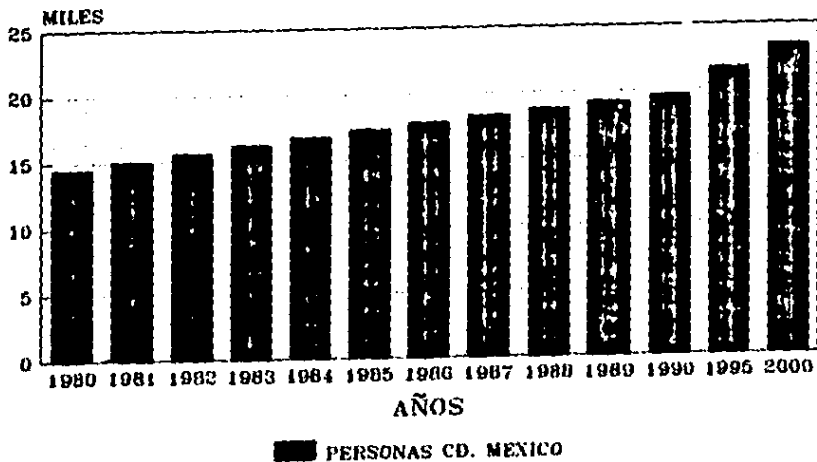
Las necesidades de vivienda en el D.F. son considerables, lo cual se agrava si tomamos en cuenta que aproximadamente el 63% de la población total del país se encuentra entre los grupos de edad menores de 25 años, por lo cual en el corto plazo será demandante potencial de vivienda. (6) (VER GRAFICA 7)

En la ciudad de México la necesidad de vivienda se estima en una demanda potencial de 5.5 millones de casas-habitación para los próximos 25 años, lo cual significa que es necesaria la construcción de 220,000 viviendas por año para satisfacer las necesidades de la población actual menor de 25 años. (VER GRAFICA 8)

(6) Ordoñez José Luis, Alverde José María, CANACO, ¿Podrá evitarse la Desaparición de la Vivienda para Arrendamiento?, 1986, Central de Relaciones Públicas, S. A. de C. V., p.c. 5.

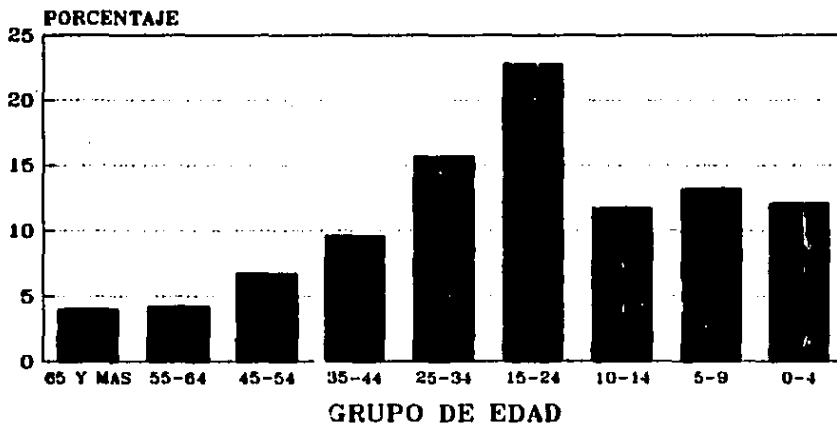
PROYECCION DE POBLACION 1980-2000

AREA METROPOLITANA CD. MEXICO



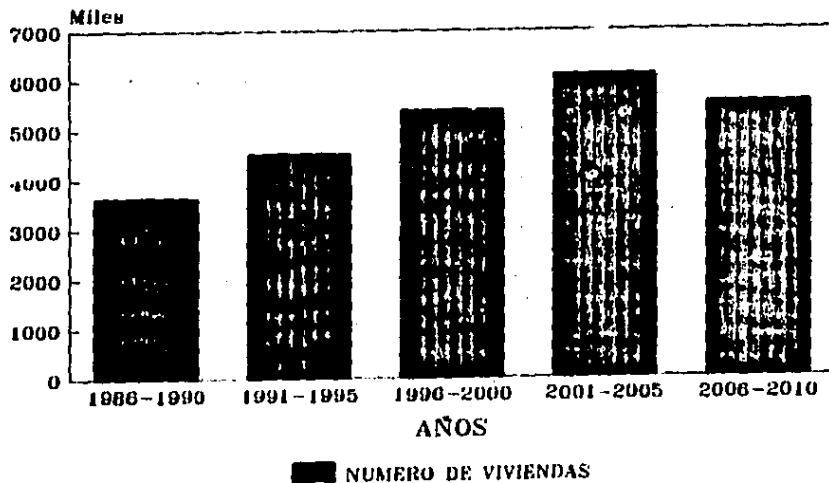
FUENTE: ESTIMACIONES CONAPO

DISTRIBUCION POR GRUPOS DE EDAD POBLACION DEL D.F. (1986)



FUENTE: S.P.P.

DEMANDA DE VIVIENDAS ESPERADAS 1986-2010 REPUBLICA MEXICANA



FUENTE: CANACO CD. MEXICO

2. Migración.

La migración interna es otro fenómeno que afecta la relación entre oferta y demanda de vivienda. (VER MAPAS 1 Y 2)

La falta de una estructura económica, social y cultural equilibrada en el territorio nacional, ha originado la migración de grandes grupos de población a algunas ciudades en busca de satisfactores que no existen o que no son suficientes en sus lugares de origen. (VER GRAFICA 9)

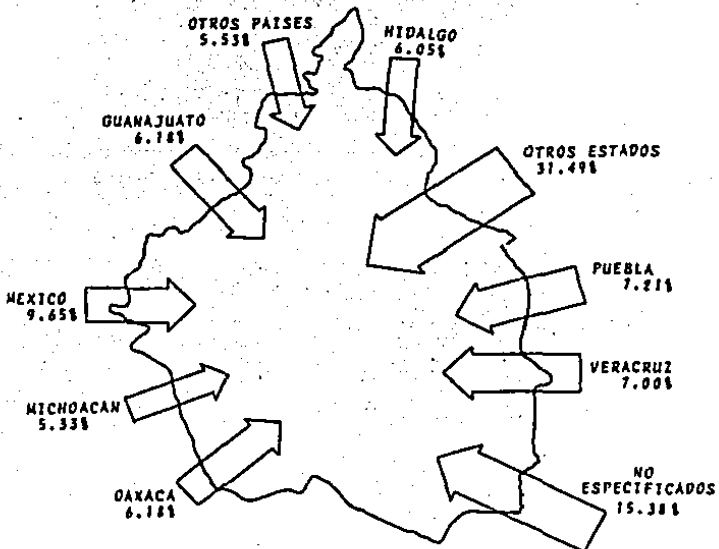
En la década de 1950 a 1960, la migración a la Ciudad de México se incrementó de 739 mil personas a millón y medio; diez años después alcanzó la cifra de dos millones y medio, acelerándose así su proceso de metropolización. (7)

Debido a este movimiento migratorio se inició un fenómeno de "concentración-dispersión" de la población de la República, en el que coexisten áreas densamente pobladas con su capacidad de servicios públicos saturada y con graves problemas de deterioro en la calidad de vida de sus habitantes, con pequeñas localidades donde la relación costo-beneficio de las obras impide dotarlas de servicios básicos. Esta distribución espacial de la población se prevé que continuará concentrándose en las áreas metropolitanas de la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y Puebla. (VER GRAFICA 10)

En el último Censo General de Población y Vivienda, se observó

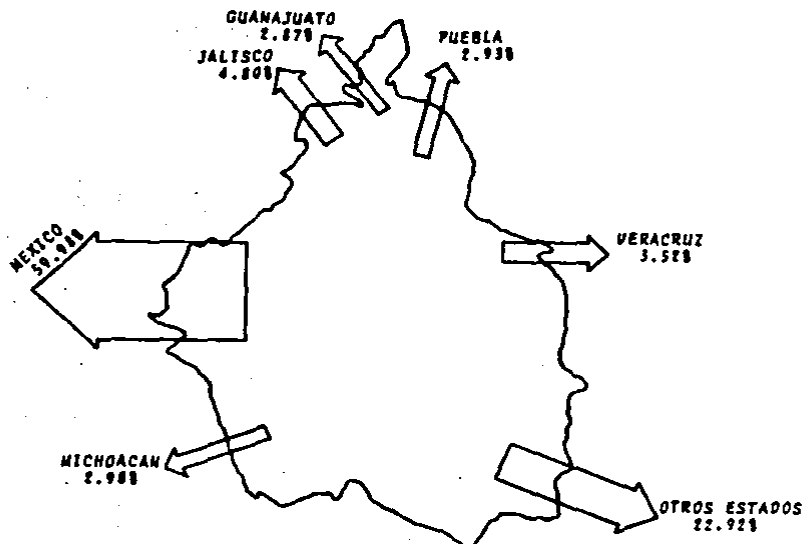
(7) IIICMAC, CANACO, Op. Cit., p.c. 9.

POBLACION INMIGRANTE DEL DISTRITO FEDERAL
1980.



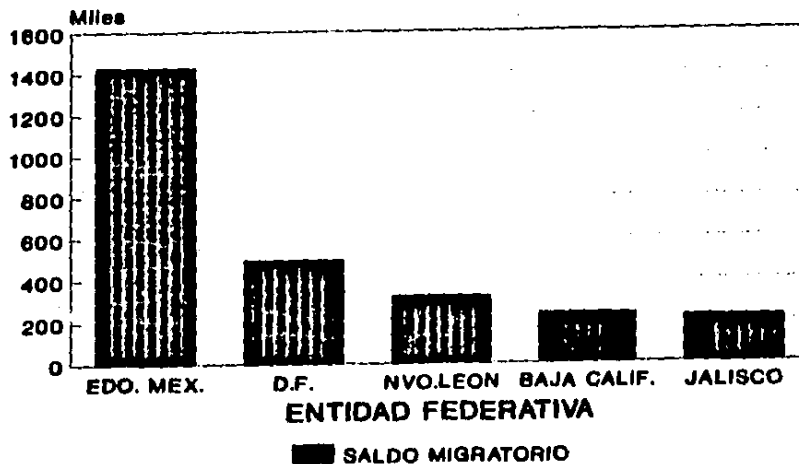
Entidad Federativa de Origen	Población	Porcentaje %
México	182 450	9.65
Puebla	136 281	7.21
Veracruz	132 308	7.00
Guanajuato	116 793	6.18
Oaxaca	116 742	6.18
Hidalgo	114 263	6.05
Michoacán	104 717	5.33
Otros Estados	595 191	31.49
Otros Países	104 483	5.53
No especificado	290 722	15.38
T O T A L	1 829 956	100.00

POBLACION EMIGRANTE DEL DISTRITO FEDERAL
1988.



Entidad Federativa de Destino	Población	Porcentaje
México	740 263	59.98
Jalisco	59 307	4.80
Veracruz	43 450	3.52
Michoacán	36 735	2.98
Puebla	36 109	2.93
Guanajuato	33 469	2.87
Otros Estados	222 946	22.92
T O T A L	1 234 279	100.00

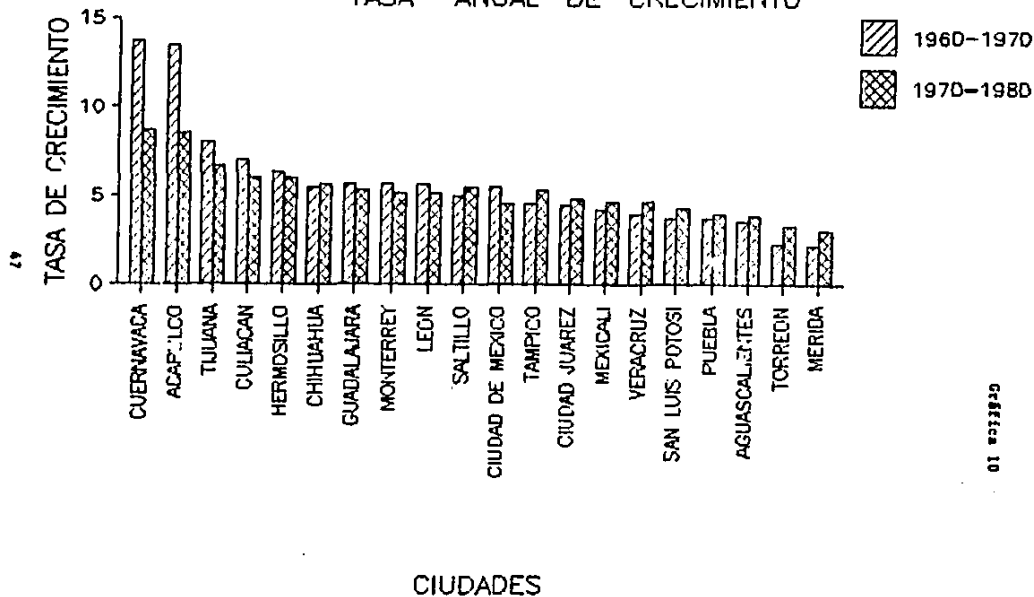
FLUJO MIGRATORIO EN ALGUNAS ENTIDADES REPUBLICA MEXICANA 1980



FUENTE: S.P.P.

LAS 20 CIUDADES MAYORES

TASA ANUAL DE CRECIMIENTO



que el 27.4% de los habitantes del país viven en el área metropolitana de las ciudades de México, Guadalajara y Monterrey, un 16% en poblaciones medias que fluctúan entre 50 mil y un millón y un 37.7% en 110 mil comunidades menores de 2,500 personas. (VER CUADROS 2 Y 3)

Mediante reformas y adiciones a los artículos 27, 73 y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el año de 1976 se inició un proceso para contrarrestar los efectos anteriores, cuyo objetivo era mejorar las condiciones de vida de la población, a través de la estructuración de un sistema jurídico basado en normas de planeación y de régimen del suelo y de la creación de un Plan Nacional de Desarrollo Urbano integrado por una serie de programas específicos.

3. Crédito.

Dentro del sistema crediticio nacional, existen dos aspectos específicamente dedicados a la habitación, uno preferente, incluido dentro del Programa Financiero de la Vivienda iniciado en 1963 por el Gobierno Federal, que atiende a la "vivienda de interés social" y otro ordinario, enfocado a la vivienda media y residencial y a la construcción especializada.

Se define a la vivienda de interés social como aquella cuyo precio o valor está dentro de los límites establecidos por el Banco de México, S.A., de acuerdo a las posibilidades de pago del sector de la población de ingresos reducidos, considerando

MIGRACION
CATEGORIA MIGRATORIA DE LAS ENTIDADES

DEBIL EXPULSION

Chiapas
Hidalgo
Jalisco
Michoacan
Oaxaca
Puebla
San Luis Potosi
Tamaulipas
Tlaxcala

FUERTE EXPULSION

Chihuahua
Durango
Zacatecas

FUENTE: S.P.P. CONAPO

MIGRACION

CATEGORIA MIGRATORIA DE LAS ENTIDADES

FUERTE ATRACCION

DEBIL ATRACCION

EN EQUILIBRIO

Mexico

Baja California Sur

Quintana Roo

Aguascalientes

Campeche

Queretaro

Sinaloa

Tabasco

Morelos

Baja California Nte.

Coahuila

Colima

Distrito Federal

Guajuato

Guerrero

Nayarit

Nuevo Leon

Sonora

Veracruz

Yucatan

FUENTE: S.P.P. CONAPO

siempre que no resulte onerosa al presupuesto familiar y proporcione alojamiento. Además debe cumplir con los requisitos indispensables de seguridad, higiene y decoro dotada de los servicios correspondientes, para poderse constituir en una garantía efectiva para las instituciones de crédito, las condiciones de calidad y durabilidad necesarias. (8)

Requisitos de la Vivienda (9)

NECESIDAD	SATISFACTOR	PRACTICA
Subsistencia Familiar	<ul style="list-style-type: none"> Articulos de consumo habitual - Agua Potable - Electricidad - Combustible - Drenaje 	<ul style="list-style-type: none"> -Instalación de comercios en pequeño dentro de la casa. -Instalación de Tinacos
Protección	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de la vivienda adecuado al clima. - Materiales termicos - Adecuada orientación ventilación e iluminación. - Cimentación adecuada. - Estructuras resistentes. - Extintores en edificios. - Rejas en ventanas - Régimen de tenencia seguro. 	<ul style="list-style-type: none"> -Instalación de aleros -Ampliación de ventanas -Tramitación y cobro de los servicios garantizados en el -Seguro contra siniestros. -Cambio de puertas chapas. -Instalación de protecciones en ventanas. -Construcción de bardas o rejas. -Obtener contratos de compraventa con reserva de dominio.
Privacidad	<ul style="list-style-type: none"> - Definición y orientación adecuada de los espacios íntimos. - Adecuada ubicación y orientación de ventanas y patios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Levantar bardas. -Colocar cortinas.

(8) Ibidem, p.c. 14.

(9) FOVISSSTE, Módulo Alianza Popular, 1982 p.c. 6-11.

<u>NECESIDAD</u>	<u>SATISFACTOR</u>	<u>PRACTICA</u>
	- Materiales acusticos en paredes y entrepisos.	-Quejas entre vecinos motivadas por ruido -Colocar materiales aislantes.
Funcionalidad	-Definición, interrelación y dimensión adecuada de espacios conviviales, intimos y de servicio, así como de los destinados a las actividades domesticas, cotidianas y del tiempo libre.	-Gestiones para modificar vivienda. -Ampliación de espacios. -Modificación espacios. -Construcción de nuevos espacios
Identidad	-Diseños alternativos y adecuados a los gustos y preferencias de los usuarios.	-Cambio de pintura en muros exteriores. -Protecciones y rejillas. -Cambios de fachada -Instalación de elementos de ornato.

Dentro del programa financiero de interés social existen algunos fideicomisos que brindan apoyo para su operación como:

- El Fondo Nacional de Habitación Popular (FONHAPO), es un organismo de servicio y apoyo a la vivienda popular además brinda orientación y asesoría en el ramo, proporciona vivienda para la población de ingresos bajos (1.5 veces Salario Mínimo) y promueve la autoconstrucción.

El Banco de México fija trimestralmente los precios máximos de la vivienda de interés social y el rango de los ingresos de los solicitantes, ayudándose para esto en la zonificación de la república teniendo como base valor de tierra, costo de construcción y nivel de ingresos de la población y tomando en

consideración las variaciones del Índice Nacional del Costo de Edificación de la Vivienda de Interés Social.

El crédito para vivienda media y residencial y para la construcción especializada opera sujeto a las condiciones de su mercado, mismas que se han visto afectadas a consecuencia de la situación económica del país.

Mientras el costo de la vivienda de interés social subió de 2.9 a 18 millones de pesos en un año, además de que las obligaciones del pago mensual del inmueble, del predial, del seguro de vida y daño, de las cuotas de mantenimiento en los "condominios vecinales" ascendieron a 200,000 pesos mensuales en 1987.

Las posibilidades de acceso a este renglon crediticio se han reducido por el alto costo del dinero y por los insuficientes recursos destinados al mismo.

Con un déficit de 5 millones de viviendas en todo el país, el Estado aplica apenas el 3% del Producto Interno Bruto a los programas habitacionales, de los cuales en la última década, han quedado marginados en especial los sectores de ingresos medios. La pérdida de poder adquisitivo les ha impedido acceder a los mecanismos financieros existentes, y tampoco encuentran cabida en los planes de vivienda de interés social que realizan los organismos oficiales. (10)

(10) Casanova Díaz Ramón, Op. cit., p.c. 44.

La casa-habitación más económica es, hoy día a un valor de 30 millones de pesos hasta fluctuar en 60 y 80 millones de pesos sin considerar que hay viviendas con un valor superior a los 200 o 600 millones de pesos.

El caso de la vivienda transitoria, objeto de esta investigación, por la estructura jurídica, financiera y fiscal de su operación difícilmente se considera objeto de crédito, con lo cual se limita su producción; y se establece a finales de 1981, dentro de las acciones de vivienda de interés social, un renglón dedicado al arrendamiento, en un intento por estimularlo.

El fenómeno de recesión que ha venido sufriendo la actividad inmobiliaria se debe a que exige una alta inversión, lo cual normalmente se obtiene por la vía del financiamiento y que en las condiciones actuales, para la mayoría de la sociedad es muy difícil de lograr.

Es indispensable crear e incrementar fuentes destinadas al financiamiento de la vivienda como las siguientes:

Bonos para el Financiamiento de la Vivienda de Tipo Medio (11).

La Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología, Subsecretaría de Vivienda, con la finalidad de promover el desarrollo de la vivienda de tipo medio, estudió junto con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Banco de México, la emisión

(11) Operadora de Bolsa, S.A. de C.V., Financiamiento Corporativo, Bonos para el Financiamiento de Vivienda de Tipo Medio Agosto, 1988, p.c.1-4

de un Bono que ayude a canalizar recursos del gran público inversionista a la construcción de vivienda para que a través del arrendamiento financiero y de compra-venta se logren los siguientes:

Objetivos Básicos.

1. Incrementar la oferta de vivienda de tipo medio en todo el país y ofrecerla tanto en la modalidad de arrendamiento financiero, como en la de compra-venta, sin incurrir en ningún tipo de subsidio.
2. Inducir a esta actividad social y productiva, los recursos de los particulares dándoles amplia liquidez, atractivos rendimientos y absoluta seguridad lo que contribuirá a la diversificación de sus alternativas de inversión en el país.
3. Evitar que los inversionistas se conviertan en productores o arrendadores de los inmuebles.
4. Adecuar la oferta de este tipo de vivienda a la capacidad de pago de la población de ingresos medios.
5. Que las empresas, aprovechando las facilidades fiscales del arrendamiento financiero, otorguen vivienda a sus empleados de nivel medio y alto como una prestación que ayudará a contener el aumento nominal de sus percepciones al tiempo que incrementará considerablemente su nivel de vida.

6. Ampliar los niveles de producción de vivienda al no depender estos exclusivamente de las disponibilidades de recursos de los programas institucionales, disminuyendo así los impactos de los ciclos administrativos y activando permanentemente a la industria de la construcción.

Este instrumento sin duda, garantizará una mayor rentabilidad que otros de mercado de dinero, porque operará con sobretasa en relación a dichos instrumentos. Sería un instrumento "aficorcado", por lo que los pagos al tenedor del título implican la reinversión de los flujos corrientes, entregando mensualmente al inversionista, solo el pago de intereses reales y la amortización mensual indexada con la tasa de intereses base. Sin embargo, la amortización mensual da como resultado flujos mayores a los de otros instrumentos, los cuales conforme se le paguen al inversionista podrán ser reinvertidos.

Se emite y coloca el Bono en la Bolsa; se considera como un instrumento de mercado de dinero.

Existen otras alternativas como :

- Invitar a algunas instituciones auxiliares de crédito a participar en los proyectos de construcción de vivienda en arrendamiento como apoyo financiero.
- Promover la inversión extranjera en la construcción de vivienda, a través de un sistema jurídico, fiscal y financiero que la propicie.

Es importante mencionar que, los recursos destinados a la vivienda se deberán incrementar principalmente en la vivienda transitoria, la cual ayuda a un mejor aprovechamiento del suelo, infraestructura y equipamiento urbano así como también una oportunidad para el usuario a tener acceso a servicios indispensables.

La situación actual del país es de austeridad, debido principalmente al PSE (Pacto de Solidaridad Económica) y a la crisis existente; por lo cual los recursos financieros son limitados pero tienen prioridad las necesidades básicas de la sociedad como es la vivienda, que es un factor de seguridad social.

4. Legislación.

Dentro del proceso legislativo en torno a la vivienda, existe una serie de disposiciones que han sido factor importante en la generación del problema habitacional, particularmente en el área de vivienda en arrendamiento, con las cuales se ha atacado únicamente sus efectos de encarecimiento y marginación, y no sus causas reales.

"De acuerdo con su naturaleza se pueden agrupar los ordenamientos citados en el párrafo anterior en extraordinarios, civiles, fiscales y administrativos".(12)

(12) IICHAC, CANACO, Op.cit., p.c.23

a) Ordenamientos Extraordinarios.

A consecuencia de la Revolución Mexicana, en 1922 y 1923, un buen número de personas se concentro en el Distrito Federal originando con ello una escasez de vivienda. El entonces Presidente de la República, General Alvaro Obregón estimuló la construcción de casas, dando garantías a la inversión y otorgando exención de impuestos por varios años a las construcciones nuevas; como consecuencia de ello se construyeron edificios con los cuales se atendió la demanda de vivienda, consiguiéndose al poco tiempo una reducción en el precio de los arrendamientos debido a la satisfacción de la demanda y habiendo para 1930 un exceso de oferta en cuanto a arrendamiento se refiere.

Durante el periodo del presidente Manuel Avila Camacho (1940 - 1946) se dictó un decreto que prohibía cualquier incremento en las rentas de casas, departamentos, viviendas y cuartos alquilados situados en el Distrito Federal, por todo el tiempo que estuviera vigente la suspensión de garantías individuales.

En el Diario Oficial del 11 de Noviembre de 1943, se prescribió la prórroga en beneficio de los inquilinos, de los contratos de arrendamiento de casas habitación en el Distrito Federal por el tiempo que durase el estado de guerra en que se encontraba la República Mexicana, a consecuencia de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945). El 20 de enero de 1945, se hizo

extensiva la prórroga a los locales comerciales como misceláneas, estanquillos, fruterías, molinos, etc.

Al término de la Segunda Guerra Mundial en 1945, se levanto la suspensión de garantías en un decreto del 1 de octubre de 1945, quedando vigente en su artículo 7o. las leyes relativas a la congelación de arrendamientos.

En los diarios oficiales del 2 de mayo de 1946 y 31 de diciembre de 1947, subsisten las disposiciones sobre congelación de rentas, para contratos de arrendamiento cuyo precio no fuera superior a \$300.00 mensuales, con lo que se trato de beneficiar a las clases de ingresos.

Siendo presidente el Lic. Miguel Aleman Valdes (1946-1952), en el Diario Oficial del 30 de diciembre de 1948 se concluyeron de la prórroga antes mencionada, las casas cuyas rentas fueran mayores de \$300.00 y las casas o locales que el arrendador necesitara habitar u ocupar para establecer en ellos alguna industria o comercio de su propiedad, previa justificación ante los tribunales de este requisito.

Para el 15 de diciembre de 1951 se levanto la prórroga a los locales destinados a cantinas, piquerías, cabarets, centros de

vicio, explotación de juegos permitidos por la ley y a salones de espectáculos públicos como teatros, cinematógrafos y circos.

Esta medida se instituyó en el punto de partida de un conflicto que aún afrontan los Estados de Aguascalientes, Campeche, Nayarit, Puebla, San Luis Potosí, Guanajuato, Sinaloa, Tabasco, Veracruz, Yucatán, Zacatecas y Distrito Federal.

Ahora bien, siete gobiernos han sucedido al del Presidente Avila Camacho y ninguno ha restablecido el régimen de libertad en la fijación de los precios de los arrendamientos de casas modestas, contribuyendo al agravamiento del problema de la insuficiencia de alojamiento para las mayorías. (VER CUADRO 4)

DECRETOS DE CONGELACION (13)PRESIDENCIALES

10 de Julio de 1942

Congeló únicamente las rentas. No prorrogó los contratos. Aplicable a casas o locales destinados a habitación.

24 de Septiembre 1943

Mantiene la congelación de rentas. Prorroga los contratos de arrendamiento de casas o locales destinados a la habitación por el lapso de duración de la guerra.

5 de Enero de 1945

Adicionó el Decreto anterior para agregar los arrendamientos de locales destinados a giros comerciales de diversos artículos de primera necesidad.

(13) Ibidem, p.c. 24

DEL CONGRESO

8 de Febrero de 1946

Prorrogó los contratos y congeló las rentas de locales para habitación. Para talleres familiares y ocupados por trabajadores a domicilio Declaro de orden publico e irrenunciables sus disposiciones.

30 de Diciembre de 1947

Restringió la aplicación del Decreto anterior a los arrendamientos con rentas no mayores de \$300.00.

24 de Diciembre de 1948

Amplió la prórroga de arrendamiento a toda clase de comercios e industrias sin limite en el monto de la renta. Declaro nulos de pleno derecho los convenios que modifiquen el contrato de arrendamiento. Reglamente las causas de rescisión de los contratos.

Ley del 30 de Noviembre de 1951.

Excluyo de la congelación los locales destinados a cantinas, pulquerías, cabarets, centros de vicio, explotación de juegos, teatros, cinematógrafos y circos.

Existe un déficit de vivienda, en la mayor parte del mundo que se atribuye a la inutilidad de pretender resolver el problema de la habitación, congelando rentas y prorrogando incertinamente los contratos de arrendamiento.

En lo referente a nuestro país, es importante que se considere que las restricciones prolongadas en materia de arrendamiento, arruinan posteriormente a las ciudades, puesto que los particulares dejan de interesarse en invertir en la construcción de inmuebles. lo cual, con el transcurso de los años causa un grave problema social por la carencia de habitaciones.

A lo ya mencionado, hay que agregar que en realidad el decreto de 1942 fue en su momento innecesario y una copia de las medidas de emergencia tomadas por los Estados Unidos de Norteamérica y aunque se prometió concluir estas disposiciones al terminar el conflicto bélico, no se logró. A pesar de que en los demás países del mundo democrático, se han derogado este tipo de disposiciones, en México se sigue sosteniendo contra toda lógica.

Durante el periodo del Presidente Adolfo Ruiz Cortines (1952-1958) se establecieron estímulos fiscales tanto locales, como federales, destacando la exención de gravámenes en las localidades cuya renta fuera inferior a \$700.00 mensuales. Dicha situación se prorrogó hasta la presidencia de Luis Echeverría Álvarez, quien los derogó, lo cual aunado al alza de materiales para construcción ahuyentó a los ahorradores en inversiones de bienes raíces. Con lo anterior se inició el auge de los

departamentos en condominio.

Más recientemente, uno de los problemas que se agrega a todo lo anterior es la expropiación de miles de predios de acuerdo a los decretos publicados en los Diarios Oficiales del 11 y 12 de octubre de 1985 como consecuencia del sismo que acaeció en la Ciudad de México el 19 de septiembre del mismo año.

b) Ordenamientos Civiles.

"El Código Civil es el cuerpo legal que en cada entidad federativa rige la vida del arrendamiento de la vivienda, las disposiciones jurídicas que integran estos ordenamientos varían de normas dispositivas a normas de orden público, teniendo como denominador común una concepción social del derecho privado, la cual se traduce en un trato desigual a las partes contratantes, en favor de aquellos que el legislador considera deben ser objeto de una tutela especial por parte del Estado".(14)

En la legislación vigente en el Distrito Federal, el criterio señalado prevalece tanto en el Código Civil como en el Código de Procedimientos Civiles.

Así por ejemplo, en este último ordenamiento, el camino adecuado para obtener la terminación de un contrato de

(14) *Ibidem*, p.c.22

arrendamiento es la vía ordinaria civil, que en este caso, no obstante, que su objeto es la recuperación del uso y goce de una localidad arrendada, por haber transcurrido el tiempo de duración del contrato respectivo, puede tardar en litigio mas de dos años, en virtud de actitudes proteccionistas, opcion a la utilizacion de una amplia gama de recursos y lentitud burocratica. (VER CUADRO 5) (15)

(15) Ordoñez José Luis, Alverde José Ma., Op.cit., p.c.23

TRAMITACION DE UN JUICIO ORDINARIO CIVIL HASTA LA OBTENCION DE SENTENCIA FIRME EN UN JUZGADO DE ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO.*

SEGUIMIENTO Y TIEMPO APROXIMADO		
PASOS (CUADRO 5)	C O N C E P T O	TIEMPO APROXIMADO (MESES)
1	Queja presentada por el arrendatario, cita y comparecencia a la audiencia conciliatoria en la Procuraduria Federal del Consumidor.	3
2	Ante el juzgado de arrendamiento inmobiliario, promoviendo diligencias de jurisdicción voluntarias para notificar al inquilino la voluntad del arrendador de dar por terminado el contrato de arrendamiento.	3
3	Ante el juzgado de arrendamiento inmobiliario desde la interposicion de la demanda hasta la obtencion de la sentencia definitiva.	14
4	Ante la Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia para resolver el recurso de apelacion interpuesto en contra de la sentencia dictada por el juez de primera instancia de arrendamiento inmobiliario.	8
5	Ante el Tribunal Colegiado de Circuito en materia civil, para tramitar la demanda de amparo directo que se promueva en contra de la sentencia dictada por la sala civil del Tribunal Superior de Justicia.	7
6	Ante el Juzgado de Distrito en materia civil por demanda de amparo indirecto promovida por un tercer extraño por no ser emplazado a juicio.	4
7	Ante el Tribunal Colegiado de Circuito en materia civil, para resolver el recurso de revisión que interponga el tercero extraño a juicio en contra de la sentencia dictada por el juez de distrito.	7
8	Ante el Juzgado de Arrendamiento Inmobiliario para ejecutar la sentencia definitiva y efectuar el lanzamiento del inquilino (incluyendo 30 días hábiles despues de notificación de desocupación).	3
TOTAL		49

* Cuando el arrendador pretende el incremento establecido por la Ley en la renta al vencimiento de un contrato de arrendamiento.

b.1. Definición y Características del Arrendamiento.

De acuerdo al artículo 2398 del Código Civil, existe arrendamiento cuando las dos partes contratantes se obligan recíprocamente, una a conceder el uso o goce temporal de una cosa, y la otra, a pagar por ese uso o goce un precio cierto.

El arrendamiento analizado desde el punto de vista de una empresa de bienes inmuebles, constituye el objetivo principal de la organización de ofrecer sus servicios como intermediario entre el propietario del bien inmueble y del inquilino, quien pagara un precio cierto por el uso temporal del bien inmueble.

Se llama arrendador, a la persona que se obliga a transmitir el uso o goce temporal de un inmueble, y supone que llegara al momento en que se restituya este.

También el arrendador se obliga a entregar al arrendatario la finca arrendada, con todas sus accesorias y en estado de servir para el uso convenido y si no hubo convenio expreso al que por su misma naturaleza estuviere destinado.

Se llama arrendatario a la persona que se obliga a satisfacer la renta en la forma y tiempo convenidos a cambio del disfrute del bien recibido.

Existen varios términos parecidos al arrendamiento como son:

- Alquiler. Cuando se refiere a bienes muebles.

- Colonato. Se refiere a fincas rusticas.
- Inquilinato. Punto principal de esta investigacion, ya que trata acerca de fincas urbanas.
- Fletamiento. Que se relaciona con naves de transporte.

Existen diferentes tipos de arrendamiento estipulados en el Código Civil, tales como:

- Arrendamiento de Fincas Urbanas;
- Arrendamiento de Fincas Rústicas;
- Arrendamiento de Bienes Muebles.

De estos tres tipos de arrendamiento, el que nos compete es el arrendamiento de fincas urbanas.

b.2. Contrato de Arrendamiento.

El contrato es un documento juridico para pactar o convenir entre las partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas. Son elementos esenciales del contrato:

- Los personales, consentimiento de los sujetos activos y pasivos de la relación.
- Los materiales, objeto de la prestacion o prestaciones que se establezcan.
- Los causales, o determinantes de la relacion.

- Los formales, en los casos en que la ley hace depender su validez de una formalidad determinada.

En otras palabras el contrato crea o transfiere un derecho u obligación a otra persona y generalmente consta por escrito.

Existen diversos tipos o clases de contratos, como son:

Contrato de Consentimiento Bilateral.

Manifestación de voluntad de dos sujetos creando consecuencias de derecho. Es aquel en que las partes se obligan reciprocamente (Art. 1836 C.C.).

Contrato de Consentimiento Unilateral.

Manifestación de la voluntad de un solo sujeto, creando consecuencias de derecho. Es cuando una sólo de las partes se obliga hacia la otra sin que esta quede obligada (Art. 1835 C.C.)

Contrato Gratuito.

Es aquel por virtud del cual se crean consecuencias jurídicas, pero sin una finalidad lucrativa.

Contrato Oneroso.

Es aquel por virtud del cual se crean consecuencias jurídicas con fines lucrativos. En él se estipulan provechos o gravámenes recíprocos (Art 1837 C.C.)

Contrato Principal.

Es aquel que existe por sí mismo. Es aquel cuya validez no depende de la existencia de otro contrato.

Contrato Comutativo.

Cuando las prestaciones que se deben las partes son

ciertas desde que se celebra el contrato, de tal manera que ellas puedan apreciar, inmediatamente el beneficio o la pérdida que les cause este (Art. 1838 C.C.).

Contrato Aleatorio.

Cuando la prestación debida depende de un acontecimiento incierto que hace que no sea posible la evaluación de la ganancia o pérdida, sino hasta que ese acontecimiento se realice (Art 1838 C.C.).

Contrato Accesorio.

Es aquel que depende de la existencia de otro contrato para que sea válido; p.e. contrato de Fianza o Aval.

El Contrato de Arrendamiento es un contrato bilateral, principal, con contratos accesorios, oneroso real y conmutativo.

En dicho contrato se estipulan las cláusulas que crean convenientes los contratantes, pero las que se refieran a requisitos especiales del contrato o sean consecuencias de su naturaleza ordinaria se tendrán por establecidas aunque no se expresen.

En el contrato de arrendamiento de fincas urbanas destinadas a la habitación, debido a las Reformas al Código Civil a ese respecto, es necesario que las mismas estén contenidas en el contrato, ya que la Ley Inquilinaria es de orden público y por tanto es irrenunciable. La reforma de 1985 determina que habrá 15 juzgados en materia de arrendamiento y en las reformas de 1987 se

Los problemas o controversias que se suscitan en materia de arrendamiento serán tratados y resueltos en dichos Juzgados pues

sólo ellos son competentes para conocer de estos asuntos.

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) muchas veces conoce de quejas en materia de arrendamiento. Dicha autoridad no es competente para ello; puede evitar entrar a juicio y conciliar al arrendador y arrendatario, pero solo es auxiliar en ese caso, no es obligación de las partes someterse a la jurisdicción de esa procuraduría.

- Duración del Contrato.

La duración del contrato de una localidad arrendada para casa habitación será de un año forzoso para ambas partes con opción a prórroga de un año que será forzosa en caso de que el arrendatario la solicite.

- Fijación de la Renta.

La renta deberá estipularse en Moneda Nacional, sólo podrá ser incrementada anualmente y dicho aumento no podrá exceder del 85% del incremento porcentual fijado al Salario Mínimo General del Distrito Federal en el año en que el contrato se prorrogue.

En relación a lo anterior el Salario Mínimo General de 1983 a 1986 se modificó cada seis meses, es decir en los meses de enero y junio, para 1987 se modificó trimestralmente; en 1988 se modificó en los meses de enero y abril. De acuerdo al artículo 2448D mencionado anteriormente, no especifica si se trata de año

calendario o año de vencimiento del contrato lo cual se presta a interpretaciones.

- Derecho del Tanto.

Es aquel por el cual se concede al arrendatario que este al corriente del pago de la renta, preferencia a otro interesado en el nuevo arrendamiento del inmueble o en caso de que el arrendador quisiera vender dicho inmueble también tendrá preferencia para comprar.

Con la creación del derecho del tanto se induce a los propietarios de bienes inmuebles a no darlos en arrendamiento para habitación ni a construirlos con ese fin, o bien exigir a los inquilinos exorbitantes garantías y seguridades que protejan al máximo a dicho propietario frente al posible ejercicio de ese derecho.

Es importante analizar a que se llama derechos reales de adquisición, los cuales son "Gravámenes de una cosa que dan al titular el derecho de convertirse en propietario", y dentro de ello se considera al " derecho del tanto " el cual para que produzca efectos contra terceros deberá inscribirse en el Registro Público de la Propiedad. El derecho del tanto es un derecho personal o de crédito en contra del arrendador y no un derecho real sobre el inmueble arrendado.

También es un hecho que la mayoría de arrendamientos para habitación son de departamentos de un edificio y solo

excepcionalmente de casas solas, de tal suerte que cuando el propietario de un edificio de departamentos decida venderlo tendrá que notificar a cada uno de los distintos inquilinos y multiplicar así el número de todos los riesgos e incivencias antes indicados, puesto a que este supuesto se refiere la fracción segunda del artículo 2448J, cuando expresa que " el o los arrendatarios dispondrán...."

Por todo lo mencionado anteriormente, la experiencia demuestra que en la mayoría de los casos es más beneficiosa la libertad de contratación que el rigorismo legal que pone trabas a esa libertad; y en el caso del arrendamiento se cree que impedir a los inquilinos que renuncien a los beneficios que el código les concede en esta materia es más perjudicial que útil a sus intereses además de que en la práctica pueden no ejercitar sus acciones si así les conviene.

c) Ordenamientos Fiscales

Impuesto Sobre la Renta.

Antes de la década de los setentas la Ley del Impuesto sobre la Renta no gravaba los ingresos derivados de arrendamiento.

De 1971 a 1979 se intensificó el proceso impositivo de la inversión inmobiliaria con el objeto de desalentarla, considerando que era meramente especulativa y en detrimento de otras formas necesarias para el desarrollo económico del país.

Las consecuencias de este enfoque desembocaron en una fuerte contracción de la oferta de vivienda, especialmente de vivienda transitoria, por lo que en 1980 se inicio una serie de reformas tendientes a disminuir la carga fiscal a la tenencia, adquisición, enajenación y arrendamiento de vivienda.

A lo largo del tiempo, el sistema para la acumulación de ingresos sobre arrendamiento, permite al arrendador deducir un porcentaje fijo del 50% de sus ingresos como deducción sin comprobación u optar por deducir los gastos comprobables.

Existe una contradicción entre la Legislación Fiscal Federal y la Local debido a que la primera permite una deducción acorde a los gastos resultantes del giro inmobiliario y la segunda grava de manera exagerada al arrendador mediante los incrementos al impuesto predial. Además si el arrendador obtiene otros ingresos acumulables, se afectará la tasa final a cubrir y en algunos casos llega a haber financiamiento al Fisco.

La repercusión que trae consigo a los inversionistas al tomar en cuenta la acumulación que va a la cúspide de su ingreso total anual percibido ante una tasa progresiva de ISR, desalienta la inversión en bienes raíces.

Sin embargo, en 1985 se emitieron estímulos fiscales para los contribuyentes del ISR, para que durante los años de 1985 a 1989

inviertieran en viviendas nuevas, tipo medio o de interes social para arrendamiento.

Dichos estímulos consisten basicamente en una deduccion en el primer ejercicio en que se deduzca la inversion del 75% de la misma; el restante 25% se deduce en los terminos del Art. 163 de la Ley del ISR. Las personas fisicas pueden optar por la deduccion anticipada o bien considerar como ingreso acumulable solamente el 10% de los ingresos obtenidos por el arrendamiento de estas viviendas, por un periodo de 5 anos contados a partir del año en que se empiecen a percibir los ingresos, siempre y cuando dichas viviendas se ocupen antes del 1o de enero de 1990.

Impuesto al Activo de las Empresas.

A finales de 1988, se emitió la Ley del Impuesto al Activo de las Empresas (2%) que entrara en vigor a partir de 1989. Dicho impuesto afectará a todas aquellas personas fisicas o morales que destinan sus activos fijos al desarrollo de actividades empresariales; así como a quien otorgue el uso o goce temporal de éstos con ese fin.

Se trata de un impuesto al patrimonio, que aun y cuando sea acreditable contra el Impuesto sobre la Renta podra resultar confiscatorio para algunas empresas.

Se considera que este impuesto tiende a absorber la fuente misma que grava, por lo que desalentara la inversion y la

re inversión de utilidades.

Hasta el momento, no se ha reglamentado esta ley, por lo que no se puede determinar hasta que punto afectará o no a los propietarios de inmuebles cuyo destino sea arrendamiento de casa-habitación.

Impuesto Predial.

La Ley de Hacienda del Distrito Federal, indica que el impuesto predial grava la propiedad o posesión de inmuebles en la Ciudad de Mexico.

La legislación vigente hasta el año de 1982 establecía dos bases para el calculo del impuesto:

- El valor catastral cuando el predio no era objeto de arrendamiento y,
- La renta que generaba o era susceptible de producir un predio arrendado total o parcialmente.

En el primero, se requería la intervención de un perito para llevar a cabo la valuación catastral respectiva mediante la visita directa al inmueble, con el fin de conocer las características particulares de cada predio como superficie del terreno y construcción, antigüedad, ubicación, condiciones materiales, etc.

En el segundo, se tomaba en cuenta la renta manifestada por el propietario y se consideraba la facultad de la Tesorería para ordenar la valuación de las rentas, cuando a su juicio existiera simulación y evasión fiscal.

En 1983 entró en vigor la actual ley de Hacienda cambiando los mecanismos para determinar el impuesto predial, quedando de la siguiente manera:

- A los inmuebles ocupados por su propietario se aplica el valor catastral que se obtiene de separar el valor del terreno y de las construcciones y de aplicar los factores de ajuste que señala anualmente el Congreso de la Unión. La Tesorería tiene la facultad de aplicar valores unitarios de tierra y construcción para las distintas zonas del Distrito Federal.
- Cuando los inmuebles son arrendados, la autoridad tiene la facultad de tomar en cuenta el valor más alto que resulte de las rentas de un bimestre multiplicadas por un factor determinado por la ley y el valor catastral del inmueble que determinen las autoridades fiscales.

Esta situación tuvo evidentemente la finalidad de detectar a evasores fiscales, además se suprime la intervención de los peritos valuadores; así aparecieron los avalúos hechos desde el escritorio que son, inevitablemente subjetivos, y por lo tanto arbitrarios.

Al publicarse el acuerdo por el que se determinan los valores unitarios del suelo y de las construcciones para las diversas zonas del Distrito Federal (28 febrero de 1986), el Impuesto Predial se ve modificado sustancialmente en su monto, pues se incrementa en un 50, 100, 200 y hasta 500%. La aplicación de estos valores entendidos como valor catastral implica que no se toma en cuenta al producto de rentas, porque resulta ser siempre inferior al determinado por los avalúos físicos de las autoridades.

De acuerdo a lo anterior, al establecer nuevos valores a la construcción y al suelo, no se tomaron en cuenta una serie de factores que afectan de manera directa al arrendador; la existencia de inmuebles con rentas congeladas, totales o parciales, el control del incremento anual de rentas.

Por otra parte, la clasificación de un inmueble de acuerdo con la tabla de valores unitarios catastrales de edificaciones es sui generis, ya que el propietario desconoce el significado de los productos, tipos clases y presentaciones que se indican en la referida tabla, y eso acarrea un estado de indefensión al particular, toda vez que deja al criterio del funcionario de la tesorería la clasificación del inmueble y, en consecuencia, la determinación del impuesto predial que es producto de un criterio que la mayor parte de las veces es discrecional.

5. Rendimiento.

A principios de los ochentas, las autoridades con el objeto de mantener un diferencial que hiciera atractivos los depósitos en moneda nacional utilizaron estímulos y tratamientos fiscales para que existieran en el mercado de dinero diversas formas de inversión que propiciarán el regreso a México de capitales del extranjero; alcanzando las tasas de interés nominales, hasta el primer semestre de 1986 un 88.5%; y hasta el febrero de 1988 un 159% , sin tomar en cuenta las inversiones en acciones o petrobonos que superaron en gran medida los rendimientos antes mencionados.

Lo anterior, hizo más evidente, la posición de desventaja que ha guardado la inversión inmobiliaria, frente a otras alternativas, tomando en cuenta el capital que se requiere y las condiciones de su operación, su rendimiento directo anual ofrece porcentajes que no resultan atractivos al inversionista.

Hecho que incluso propició una invasión de promociones de otros países, que mediante atractivos tales como facilidades crediticias, altos rendimientos y seguridad jurídica, ocasionaron una salida de divisas, que se destinaron a inversión inmobiliaria en el extranjero, lesionando seriamente la economía nacional.

El 19 de noviembre de 1981, la Comisión Nacional de Inversiones Extranjeras expidió la "Resolución general número 17 sobre las operaciones de venta de bienes raíces en el

ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

extranjero", en la cual se establecieron disposiciones administrativas para reglamentar las promociones inmobiliarias extranjeras en el territorio nacional, sin que se hayan adoptado otras acciones indispensables para superar las causas por las cuales el inversionista inmobiliario mexicano acudio a otros paises en busca de oportunidades.(16)

El 10. de septiembre de 1982, el Ejecutivo Federal emitió un decreto estableciendo el control generalizado de cambios, con lo cual se racionalizó el uso de las divisas, estableciendo prioridades en su utilización y eliminando transacciones especulativas que tenían por objeto transferir fondos al exterior para propósitos distintos de la importación de bienes y servicios y de los pagos relacionados con créditos de la deuda pública y privada. Esta medida en su momento corto de raíz la posibilidad de inversión inmobiliaria en el extranjero con el fin de estimular el ahorro y la inversión en México.

A partir de 1982 han habido cambios, entre los que destacan, la caída de la Bolsa el 19 de octubre de 1987, las devaluaciones del peso frente al dolar libre en noviembre y del controlado en diciembre del mismo año, entre otros sucesos económicos, así como la implementación del Pacto de Solidaridad Económica ya mencionado; todo esto ha ocasionado que los bienes inmuebles vuelvan a ser una alternativa atractiva para el inversionista.

"Para lograr el equilibrio financiero y el fortalecimiento

(16) IICMAC, CANACO, Op. cit., p.c.28

económico. es necesario señalar una vez mas, el importante papel que puede desempeñar dentro de este proceso la inversión en vivienda, satisfaciendo una carencia esencial de la sociedad, creando fuentes de trabajo, arraigando capital nacional y proporcionando tranquilidad, seguridad y estabilidad al "inversionista".(17)

Es necesario establecer condiciones adecuadas para fomentar el desarrollo de la inversión en vivienda, con el fin de superar el problema economico y social que significa el déficit acumulado de vivienda, el cual aumenta día a día con las nuevas generaciones de mexicanos, y que de no atenderse oportunamente, puede llegar a lesionar la estructura política del país.

Comparación con Otras Inversiones.

Ante las diversas posibilidades de inversión existentes en el mercado, el inversionista debe analizar "los elementos que pueden afectar su inversión: tiempo, liquidez, capital, rendimiento y riesgo.

La inversión en vivienda transitoria presenta las características siguientes, según los conceptos antes mencionados:

TIEMPO.- Largo plazo.

LIQUIDEZ.- Menos que proporcional a la liquidez general

(17) Idem, p.c. 29

del mercado.

CAPITAL.-	Cantidad
RENDIMIENTO.-	Bajo, durante el periodo de operación y una depreciación considerable (supuesta) en el momento de venderse.
RIESGO.-	Cobranza irregular de rentas; juicios; alzas de los impuestos; siniestros y expropiación principalmente". (18)

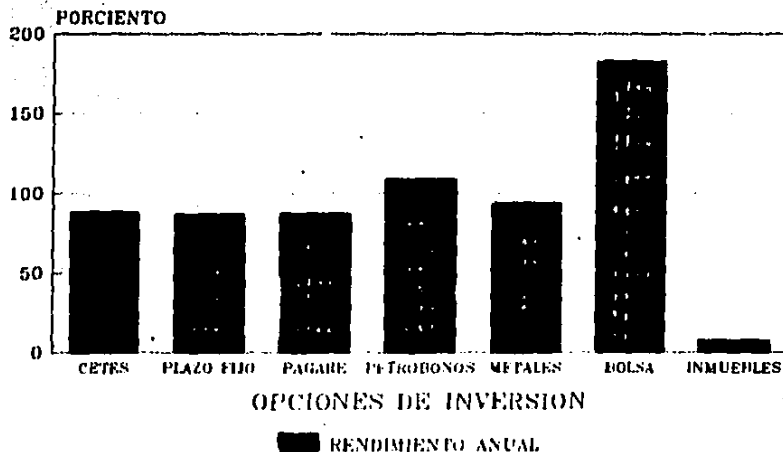
La vivienda en renta como inversión es única y distinta a las demás alternativas que ofrece el mercado (CETES, Pagares, Cedes, Papel Comercial, Aceptaciones Bancarias, Sociedades de Inversión, Petrobonos, Acciones, Metales, Divisas, etc.) por sus características particulares. (VER GRAFICAS 11 Y 12)

Las alternativas de inversión mencionadas anteriormente ofrecen rendimientos exentos de impuestos o predeterminables, mientras que la vivienda en renta tiene gastos administrativos y de mantenimiento que no tienen las demás inversiones; el ingreso que se produce es acumulable y puede llegar a ser gravado en forma considerable, en función de su monto y otros ingresos.

El arrendamiento de inmuebles se ve impactado por la inflación, la cual ha crecido en los últimos años y afecta

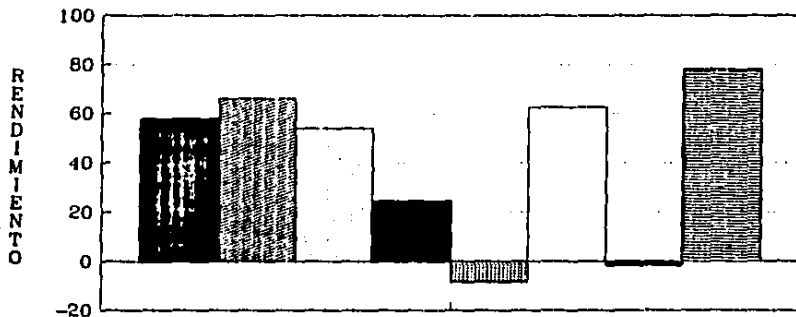
(18) Ordoñez, Alverde, Op.cit., p.c.31.

INMUEBLES Y OTRAS OPCIONES DE INVERSION RENDIMIENTO ANUAL (30-JUN-1986)

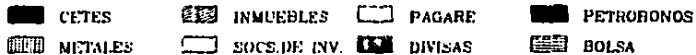


FUENTE: CANACO DE LA CD. MEXICO

INMUEBLES Y OTRAS OPCIONES DE INVERSION RENDIMIENTO ANUAL (30 - MAYO - 88)



OPCIONES



FUENTE: INVESTIGACION Y ANALISIS OIISA.

fuertemente los costos de operación del arrendador, ya que éste absorbe los aumentos inflacionarios que no pueden ser previstos completamente y que al arrendatario en una mayoría de casos no le afecta tanto debido a que se compromete al pago fijo de la renta durante doce meses.

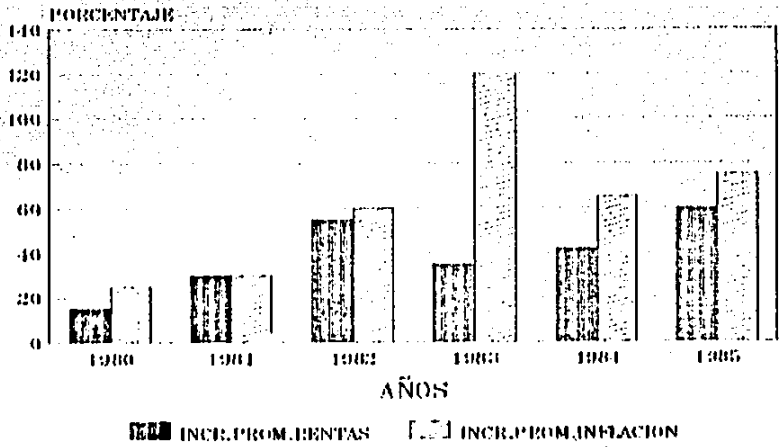
Es importante mencionar que en la inversión de inmuebles para renta no solo implica el cobro de rentas, se debe tomar en cuenta los gastos de administración, mantenimiento y demás relativos al inmueble.

El proceso inflacionario afecta en forma permanente los costos de operación de la actividad inmobiliaria por lo que es necesario poner especial atención en la solución de este problema y abatir la crisis por la que atraviesa la vivienda transitoria y lograr que se dicten eficaces estímulos para reactivar la productividad y la inversión en este campo. (VER GRAFICA 13)

Sin embargo, en lo que va de 1988 la inversión en inmuebles destinados a casa-habitación en arrendamiento, se ha tornado en una alternativa atractiva para los inversionistas, dadas las condiciones económicas actuales, generadas por el PSE (Pacto de Solidaridad Económica). (VER GRAFICAS 14 Y 15)

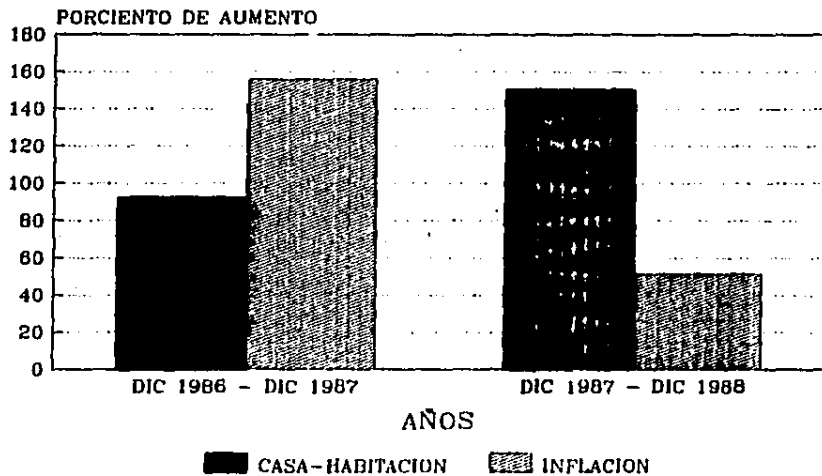
Las tasas de interés nominales han bajado a partir del mes de marzo y las rentas se han mantenido ya que toman en cuenta para sus incrementos las modificaciones del salario mínimo durante el año del contrato.

CRECIMIENTO DE RENTA CONTRA INFLACION DE 1980 A 1985



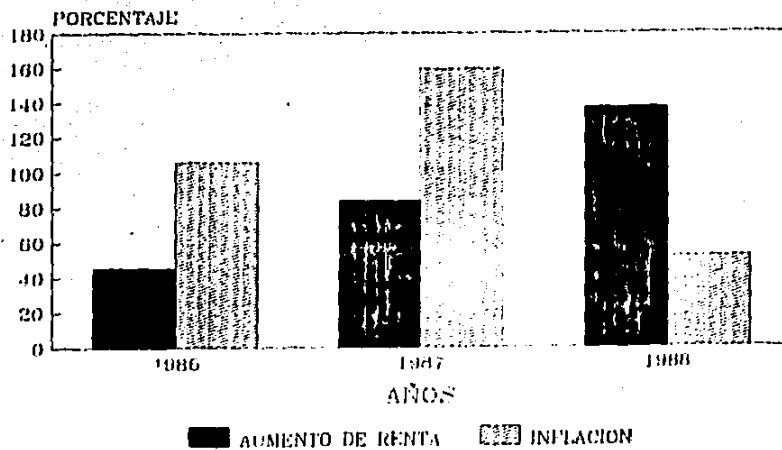
FUENTE: BANCO DE MEXICO Y CANACO

INDICE RENTA CASA-HABITACION/INFLACION CD. DE MEXICO 1987 - 1988



FUENTE: BANCO DE MEXICO

COMPARATIVO INFLACION/RENTAS (BRUTO)* CD. DE MEXICO 1986-1988



* CONSIDERANDO 86% DEL AUMENTO A LOS \$M

En el caso de un contrato que venció en abril de 1988, el porcentaje de aumento de la renta será fijado de acuerdo a los incrementos que haya tenido el salario mínimo, de abril 87 a abril 88 sólo se aplicará el 85% del total de aumento, de la siguiente manera:

Fecha	Salario Mínimo \$	Aumento %	Acumulado %
Abril 87	3,660		
Julio	4,500	23	22.95
Octubre	5,625	25	53.69
Diciembre	6,465	15	76.64
Enero 88	7,765	20	112.16
Marzo	8,000	3	118.58

En este caso el incremento a la renta es de un 100.79%.

El propietario obtiene adicional a sus rentas la plusvalía que genera su inmueble la cual, desde luego, sólo la puede realizar al venderlo.

Las autoridades han tratado de resolver el problema de vivienda pero no cuentan con recursos suficientes ni mecanismos necesarios para lograrlo; además hay abstención de inversión en bienes inmuebles por parte de la iniciativa privada, debido a estímulos insuficientes y a las excesivas medidas de control. Las medidas establecidas por las autoridades que desalientan la

participación del sector privado son, entre otras:

- Aumento al impuesto predial;
- Control a los incrementos de rentas;
- Prórroga forzosa del contrato para el arrendador;
- Duplicidad en audiencias conciliatorias (Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y juzgados de arrendamiento inmobiliario);
- Acumulación de rentas para el I.S.R.;
- Supresión del fiador para el arrendamiento social.

Una gran parte de la población, no puede contar con vivienda debido a la creciente demanda y al nulo crecimiento de la oferta. La oferta que hay está lejos de su alcance económico debido a los altos costos de la construcción y a las restricciones del crédito hipotecario, el cual se ve afectado por los problemas financieros del país que impiden la disponibilidad de crédito para vivienda en propiedad.

La vivienda transitoria es necesaria por diversos aspectos, principalmente por su relación con la capacidad económica del grueso de la población, ya que los sectores de ingresos medios y bajos no pueden obtener una vivienda en propiedad.

Sin embargo, no existen estímulos ni mecanismos que fomenten la participación de la iniciativa privada en la solución del problema. En el caso de la vivienda para arrendamiento el aumento en las complicaciones jurídicas, en su manejo y el aumento en la

carga fiscal ha desalentado la inversión en vivienda transitoria.

La existencia de otras alternativas de inversión mas atractivas, seguras y productivas originaron que la inversión en inmuebles ofreciera cada vez menor rentabilidad provocando que el problema de escasez de vivienda se agudizará.

Debido al Pacto de Solidaridad Económica, instituido en diciembre de 1987, cuyo objetivo principal es la estabilización de la economía nacional a través de la disminución de los índices de inflación, ha originado entre otras, la disminución de las tasas de interés de los diferentes instrumentos de inversión, lo cual ha hecho nuevamente, de los bienes inmuebles una alternativa atractiva para los inversionistas.

III. ASPECTOS IMPORTANTES QUE DEBE TOMAR EN CUENTA UN ADMINISTRADOR DE INMUEBLES.

A lo largo de este capítulo, se enunciarán conceptos relativos al mercado, y mas específicamente, los referentes a mercado de servicios. Asimismo, se delimitará geográficamente el mercado que se considera mas rentable dentro del Distrito Federal.

En la segunda parte, se analizará algunos aspectos relevantes del mercado inmobiliario como son:

- La competencia y el consumo.
- El producto (servicio).
- El precio del mismo.
- La Publicidad y la Promoción.

Tambien se presenta un modelo de organización administradora de bienes inmuebles, que estará integrado por las áreas funcionales básicas para lograr los objetivos que se definen.

A. Concepto de Mercado.

Para exponer la importancia que tiene el analizar el mercado del arrendamiento en el Distrito Federal, es necesario precisar los aspectos primordiales que forman el mercado.

Las actividades comerciales relacionadas con el equilibrio de los costos y las satisfacciones por medio de la hábil administración llegan a su punto de aplicación en el mercado mismo. Es en el mercado, donde el consumidor realiza las decisiones de control respecto a qué producto, servicio o institución esta ganando o perdiendo.(1)

El productor o el vendedor de productos y/o servicios debe estar consciente de los distintos niveles y clases de mercados, ya que no es posible vender un producto o servicio en todos los sectores. Es adecuado canalizar los productos o servicios en sectores escogidos y dirigir sus esfuerzos de promoción para apoyarlos.

Se puede decir que la forma como reacciona el mercado depende del comportamiento del comprador, de un sector del mercado o de todo este. Para obtener un nivel específico de la manera en que reacciona el mercado por sí mismo, es necesario tomar en cuenta los objetivos a largo plazo que busca la organización.

Como los mercados son complejos y muy peculiares, se debe desarrollar una estructura común para captar los valores esenciales de cualquier mercado, que ayudará a identificar las cualidades específicas y las características funcionales del mercado. Las distintas variables de una decisión comercial tienen que analizarse en relación con las diferencias entre los mercados

(1) Taylor, Weldon J. Roy T. Shaw Jr., Mercadotecnia (Un Enfoque Integrador), Editorial Trillas, México 1973, p.c.55.

en cuanto a productos (objetos), motivos del mercado (objetivos) compradores (organización) y el proceso de la compra y las influencias que en él se ejercen (operaciones).(2)

B. Definición de Mercado.

El significado de la palabra mercado tiene diferentes definiciones ya que se utiliza en varias disciplinas y cada una de estas le da una acepción distinta, pero de cualquier modo, "Mercado" implica principalmente la demanda de un producto o servicio y la existencia de tres factores:

1. Gente con necesidades... y éstas pueden incluir las ineludibles, como alimentos, ropa y vivienda; a esta se enfoca la presente investigación. También, a las necesidades de cualquier otro producto o servicio que el consumidor encuentre deseable o útil.
2. Su poder adquisitivo ... es un elemento esencial de la demanda. Las demandas, necesidades o apetencias del consumidor (para fines de comercialización), son inútiles a menos que el consumidor tenga el poder adquisitivo para lograr satisfacerlas.
3. Su comportamiento de compra... refleja la manera en que los consumidores expresan sus apetencias, necesidades y deseos.

(2) Kotler Philip. "Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación y Control"; (4a. Edición); México: Editorial Diana, 1985 p.c. 129-130.

Los esfuerzos para comprender e influir sobre las modalidades de compras constituyen el estudio del comportamiento del consumidor.(3)

Fundamentalmente, el concepto de mercado se integra por la relación existente entre oferentes y demandantes, es decir, en este caso sería la relación entre arrendadores y arrendatarios o propietarios de bienes inmuebles e inquilinos que buscan correspondientemente una utilidad y una satisfacción.

Para efectos de esta investigación, el mercado para el Administrador de Inmuebles en arrendamiento, consiste en facilitar el intercambio, de bienes y servicios a través de un precio, relacionándose y tratándose de equilibrar la oferta y la demanda.

C. Clasificación de Mercado.

Así como existen diversas definiciones de mercado, también hay varias clasificaciones de mercado y dependen del enfoque que se les da.

Clasificación Geográfica. Divide a los mercados de acuerdo al sector geográfico en que participa y pueden ser: mundiales, nacionales, locales, y regionales.

Clasificación por Tiempo. Divide a los mercados de acuerdo al

(3) Ryan T. William, "Principios de Comercialización (Serie de Enseñanza programada)"; Buenos Aires, Editorial El Ateneo, 1974. . p.c. 15

tiempo en el que se forman los precios debido a la oferta y la demanda, es decir, con respecto al periodo de tiempo al que se refiera, como Corto, Mediano y Largo.

Clasificación del Mercado desde el punto de vista en que opera la Competencia.

Los clasifica en: De Libre Competencia, Monopolio, Duopolio, Oligopolio, Polipolio (desde el punto de vista de los oferentes). Desde el punto de vista del comprador o demandante serán: Monopsonio, Duopsonio, Oligopsonio y Polipsonio.

Con respecto a la clasificación a la que pertenece el mercado de Inmuebles en Arrendamiento, se puede decir que desde el punto de vista geográfico, es local, ya que se encuentra dentro de los límites del Área de la Ciudad de México, dividida en 16 delegaciones. El objetivo específico serán las delegaciones Miguel Hidalgo, Benito Juárez y Cuauhtémoc; por el tiempo, puede caer en cualquiera de las tres clasificaciones antes mencionadas de acuerdo a las circunstancias prevaletientes de la demanda y del lugar en donde estén ubicados los inmuebles.

Desde el punto de vista en que opera la competencia, se considera que puede ser libre, ya que los oferentes y demandantes de este tipo de servicio actúan sin restricción alguna.

D. Características del Mercado de Servicios.

Los servicios se definen como actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta donde no existe intercambio de bienes tangibles que impliquen un cambio de propiedad.

Conforme las personas son más solventes, tienen mayor necesidad o deseo de los servicios. La productividad puede definirse como el valor de los bienes y servicios procurados al consumidor por hora hombre de trabajo.

Los servicios se pueden describir como un conjunto de personas que venden mano de obra o conocimientos. La industria de servicios ha crecido, por lo que se espera que los años 80's y los 90's será la era de la soberanía del cliente, porque han aumentado los ingresos de las personas, acrecentando su consumo general de bienes y servicios, dejando algunas tareas que antes hacían ellos mismos; así como la demanda creciente de servicios ha llevado la oferta hasta el punto de que el alto precio de los servicios va acompañado de un aumento en el volumen de los servicios vendidos.

Es necesario el efecto de la publicidad, la venta, precios favorables y la disponibilidad del servicio en el tiempo y lugar convenientes. Las instituciones de servicio deben renovarse y mejorar continuamente para aumentar y conservar su participación en el mercado ya que las inovaciones y promociones competitivas son una parte muy importante de la mercadotecnia de servicios, lo que ha originado que existan diferentes tipos de servicios, como:

Financieros. Ofrece el dinero y el crédito, cómo protegerlo, y en algunos casos, elegir las oportunidades de inversión que proporcionen a la mayoría ocupacion e ingresos. Y figuran en este tipo de servicios, las siguientes instituciones: bancos, compañías de seguros, casas de bolsa y otras sociedades de inversión.

Públicos. Como gas, electricidad, telefono, telegrafo, transporte y educación.

De Personal. Como el lavado de ropa, limpieza en seco, teñido, negocios de reparaciones, etc.

Profesionales. Incluye servicios médicos y de asesoría legal, fiscal, administrativa, contable, publicitaria, etc.

Recreativos y Turísticos. Como hoteles, restaurantes, parques de diversión, zoológicos, centros nocturnos, museos, etc.(4)

E. Participación del Mercado.

La participación en el mercado se refiere a un porcentaje enunciado de las ventas totales de una empresa o un producto en el mercado bajo consideración, y se puede utilizar para determinar la posición competitiva de la empresa o producto.(5)

La participación del mercado, también se puede definir como una relación entre las ventas de una empresa y el total de ventas de una industria.(6)

1. Situación Física del Distrito Federal y Características de su Medio Ambiente.

Una vez analizada la problemática que afecta a la vivienda transitoria en el Distrito Federal desde el punto de vista poblacional, crediticio, legal y de su rendimiento, se considera importante conocer la situación física del D.F. y su medio ambiente, con el fin de determinar geográficamente el mercado más rentable. La siguiente información fue obtenida del Censo Poblacional de 1980.

(4) Taylor, Op. Cit. p.p. 263-276.

(5) Idem, p.c. 487

(6) Ryan, Op. Cit. p.c. 168.

El Distrito Federal esta situado en la parte centro del pais y limita con dos estados: Mexico al norte, oriente y occidente y Morelos al sur.

Constituye una cuenca cerrada rodeada por las sierras de las Cruces y de Monte Alto al occidente; las del Ajusco y de Chichinautziu al sur; la Sierra Nevada al oriente; la de Pachuca al norte y las de Jilotepec y Tezontlalpan al noreste.

El D.F. cuenta con una superficie de 1,439.32 km2 que representan el 0.1% del total del Territorio Nacional.

El Distrito Federal se encuentra dividido en 16 Delegaciones Politicas:

1. Alvaro Obregón.
2. Azcapotzalco.
3. Benito Juárez.
4. Coyoacán.
5. Cuajimalpa de Morelos.
6. Cuauhtémoc.
7. Gustavo A. Madero.
8. Iztacalco.
9. Iztapalapa.
10. Magdalena Contreras.
11. Miguel Hidalgo.
12. Milpa Alta.

13. Tláhuac.
14. Tlalpan.
15. Venustiano Carranza.
16. Xochimilco.

ALVARO OBREGON

Esta delegación tiene una superficie de 96.15 km², que representa el 6.68% de la superficie total del D.F. y ocupa el 6o. lugar del orden territorial de las 16 delegaciones de esta entidad.

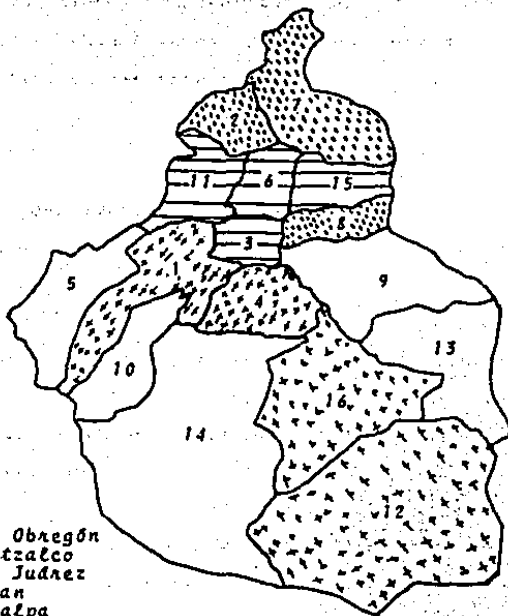
La densidad de población en 1970 fue de 4749.96 y en 1980 de 6648.08 habitantes por km². Cabe mencionar que el crecimiento de población fue de 39.96% en 1980.

Se ha ocasionado que el precio del suelo se encarezca, originando que la población de bajos ingresos se concentre más en la zona norte-poniente, donde se localizan los asentamientos de grupos de menores ingresos conjuntamente con las zonas industriales. Esta zona está formada por poblados urbanos que se han integrado a la mancha urbana de Santa Lucía y Santa Fe.

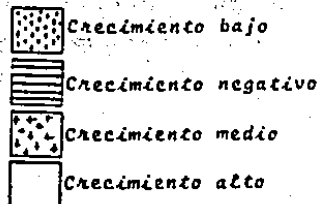
En la zona sur-oriente predomina el tipo de habitación residencial en colonias como: Guadalupe Inn, San José Insurgentes, La Florida y Chimalistac entre otras.

Esta delegación cuenta con 31 km² aproximadamente de áreas

DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DELEGACIONAL SEGUN
TASAS DE CRECIMIENTO. 1970-1982.



- 1 Alvaro Obregón
- 2 Azcapotzalco
- 3 Benito Juárez
- 4 Coyoacán
- 5 Cuajimalpa
- 6 Cuauhtémoc
- 7 Gustavo A. Madero
- 8 Iztacalco
- 9 Iztapalapa
- 10 Magdalena Contreras
- 11 Miguel Hidalgo
- 12 Milpa Alta
- 13 Tláhuac
- 14 Tlalpan
- 15 Venustiano Carranza
- 16 Xochimilco



verdes. Se considera que el 70% de la extensión delegacional se forma por terreno montañoso con barrancas, mientras el 30% restante esta formado por planicies.

El 78% tiene uso habitacional, el 3.9% lo ocupan las actividades industriales, y el 6.9% se destina para servicios y el comercio; el restante 11.2% tiene usos diversos.

AZCAPOTZALCO.

Tiene una superficie de 29.2 km², que representa el 2% de la superficie total del D.F. Ocupa el 12o. lugar dentro del orden territorial de las demás delegaciones.

El problema de la vivienda es uno de los rubros que más ha preocupado al Gobierno Federal, que ha registrado en esta delegación diversos medios de inversion bancaria, fraccionadoras y otras empresas.

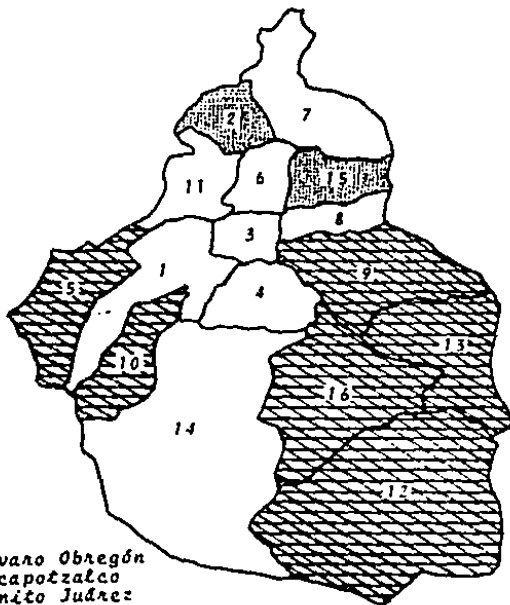
La vivienda de tipo departamental representa el 62% del total de este rubro, mientras que la de tipo marginal representa el 30% y el 8% restante corresponde al tipo marginal. Esta distribucion se presenta en virtud de que la delegación cuenta con conjuntos habitacionales: la Unidad Cuicuilhuac, La Exhacienda del Rosario, La Unidad Presidente Madero y la de Tlatilco

ENRITO JUAREZ

Tiene una superficie de 27.12 km², que representa el 1.88% de

DISTRITO FEDERAL. DISTRIBUCIÓN DE LA VIVIENDA
SEGUN SU INDICE DE HACINAMIENTO.

1980

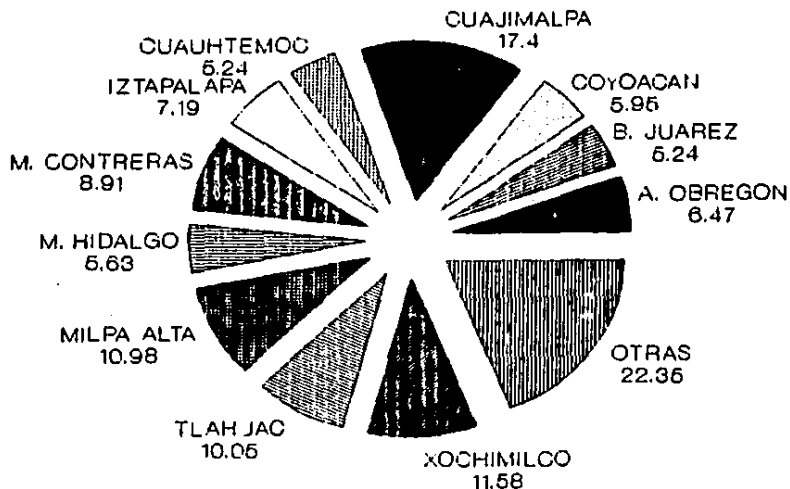


- 1 Alvaro Obregón
- 2 Azcapotzalco
- 3 Benito Juárez
- 4 Coyoacán
- 5 Cuajimalpa
- 6 Cuauhtémoc
- 7 Gustavo A. Madero
- 8 Iztacalco
- 9 Iztapalapa
- 10 Magdalena Contreras
- 11 Miguel Hidalgo
- 12 Milpa Alta
- 13 Tlhuac
- 14 Tlalpan
- 15 Venustiano Carranza
- 16 Xochimilco



HACINAMIENTO POR VIVIENDA 1982

D.F. INDICE POR DELEGACION



FUENTE: S.P.P.

la superficie total del D.F., y ocupa el 15o. lugar de las demás delegaciones políticas.

Para 1980 se reportaron 134,314 viviendas, de las cuales 133,973 son particulares y 341 son colectivas. Las primeras incluyen 133,790 de construcción fija, 127 de construcción móvil y 56 en condición de refugio. Las colectivas incluyen hoteles, hospicios, pensiones, clínicas, hospitales, internados, etc.

El hacinamiento para 1980 fue de 4.06 hab. por vivienda.

COYOACAN.

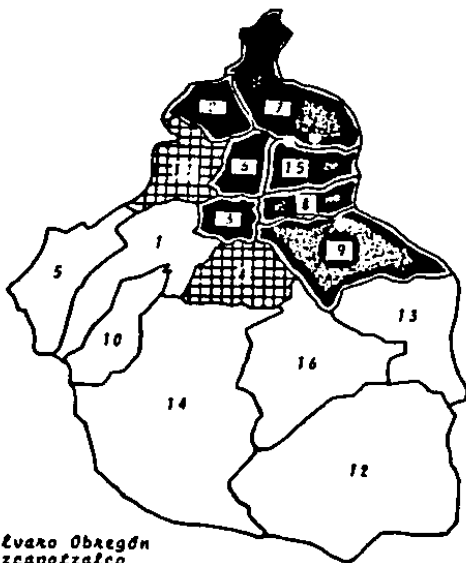
Con una superficie de 55.77 km², representa el 3.87% de la superficie total del D.F., y ocupa el 9o. lugar en cuanto a extensión territorial de las 16 delegaciones.

Entre 1970 y 1980 la vivienda se incrementó en 105.79% lo que representa un aumento de 60,387 viviendas particulares en el transcurso de la penúltima década, con un hacinamiento de 5.7 hab. por vivienda.

Del suelo el 57.5% tiene uso habitacional; 19.3% comprende áreas abiertas, incluidos fines recreativos como jardines, parques, plazas, viveros y campos de golf; 31% dedicada a la industria, y el 3.8% destinado a los servicios.

La parte más alta de la delegación se encuentra ubicada en el

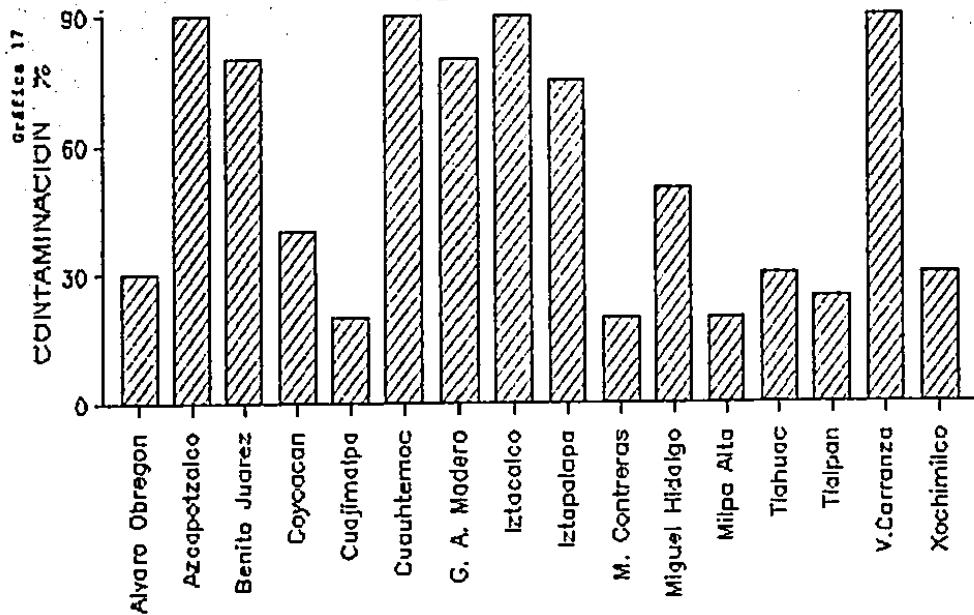
DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DEL MEDIO AMBIENTE. 1980.



- 1 Álvaro Obregón
- 2 Azcapotzalco
- 3 Benito Juárez
- 4 Coyoacán
- 5 Cuajimalpa
- 6 Cuauhtémoc
- 7 Gustavo A. Madero
- 8 Iztacalco
- 9 Iztapalapa
- 10 Magdalena Contreras
- 11 Miguel Hidalgo
- 12 Milpa Alta
- 13 Tláhuac
- 14 Tlalpan
- 15 Venustiano Carranza
- 16 Xochimilco



D.F. NIVELES DE CONTAMINACION AMBIENTAL POR DELEGACION



DELEGACIONES

Cerro de Zacatepetl, del oriente al poniente existen una serie de pendientes y desniveles. El 40.2% de la superficie sur-poniente, es de origen volcánico, permeable en alto grado por la fisuración que ha sufrido a través del tiempo. El resto de la superficie de Coyoacán formo parte de la rívera de los lagos de Texcoco y Xochimilco.

CUAJIMALPA DE MORELOS

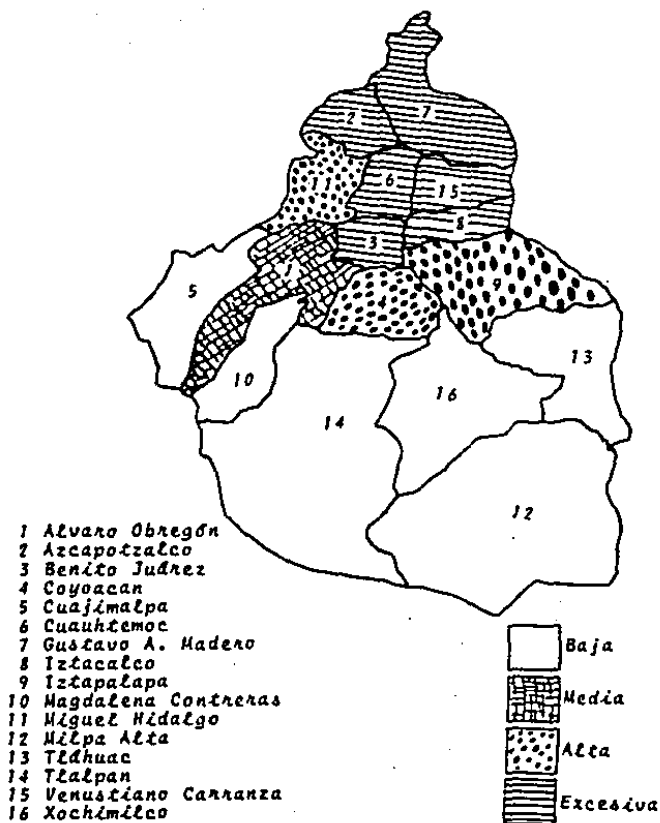
Cuenta con una superficie de 58.25 km² lo que equivale al 4.7% de la superficie total del D.F., y ocupa el 8o. lugar por su extensión territorial en relación con las demás delegaciones.

El 95% de la superficie de la delegación se forma de montañas y cañadas, el 5% restante esta formado por planicies y lomerios. Por ello la mayor parte se encuentra sin urbanizar; 43.25 km² lo forman el área rural destinada a actividades agrícolas y ganaderas. La superficie habitacional está localizada al norte de la delegación, la zona comercial y de servicios se encuentra en algunos puntos de la carretera México-Toluca y en el poblado de Cuajimalpa donde tambien se encuentra entremezclada la industrial ligera con áreas habitacionales.

CUAUHTEMOC.

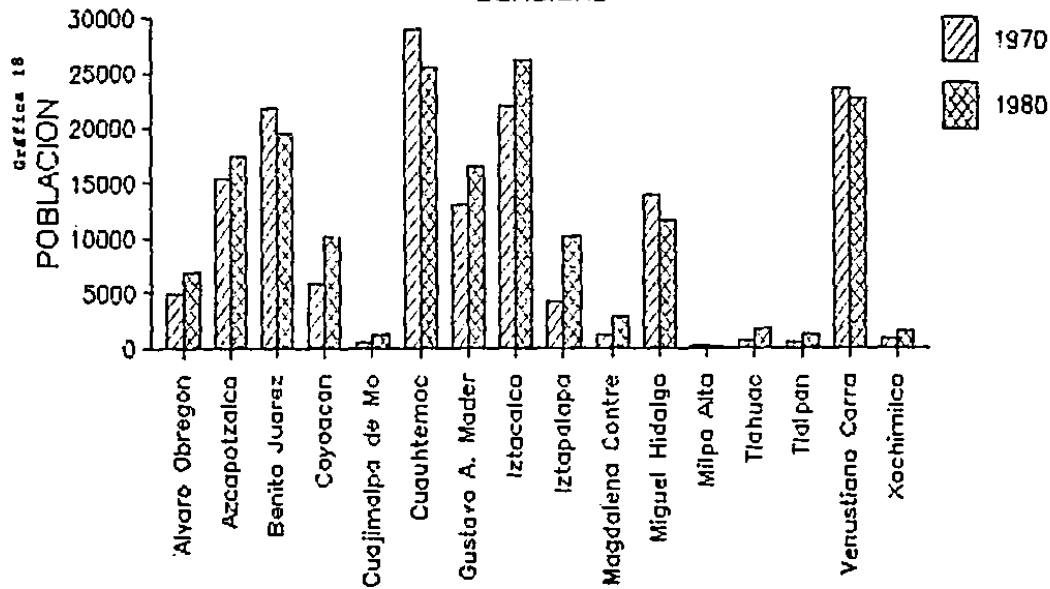
Tiene una superficie de 33.10 km², ocupa el 13o. lugar en cuanto a extensión territorial con relación a las 16 delegaciones existentes.

DISTRITO FEDERAL. DISTRIBUCION DELEGACIONAL SEGUN SU DENSIDAD DE POBLACION. 1980.



DELEGACIONES

DENSIDAD



DELEGACIONES

En 1980 contaba con 200,089 viviendas; 198,530 viviendas particulares y 1,859 viviendas colectivas. Las primeras formadas por 198,159 de construcción fija, 244 viviendas móviles y 127 refugios; las segundas incluyen hoteles, hospitales, clínicas, etc. El hacinamiento es de 4.07 hab. por vivienda.

GUSTAVO A. MADERO

Cuenta con una superficie de 94.07 km² que representa el 6.54% de la superficie del D.F. y ocupa el 70. lugar dentro del orden territorial de las 16 delegaciones políticas que lo integran.

El 58% del suelo está destinado a uso habitacional; 5% a uso industrial; 12.5% destinado a servicios; 12.5% corresponde al área no urbanizada y el 12% restante a usos diversos.

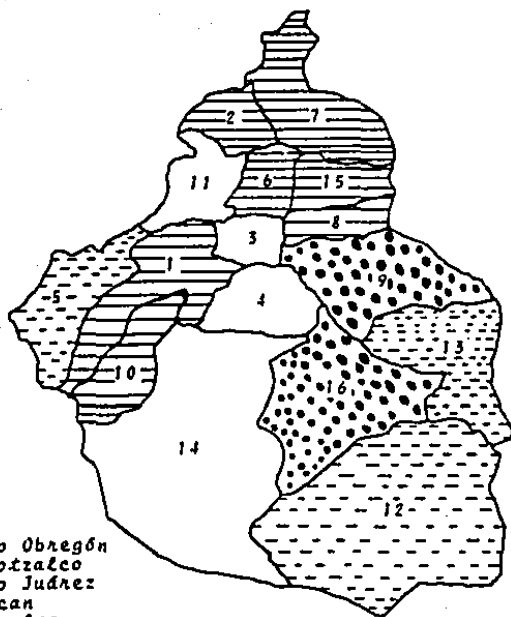
La zona habitacional se encuentra en el centro y oriente; el área industrial al centro y poniente; las áreas de servicios y no urbanizadas en el centro y sur de la delegación.

IZTACALCO

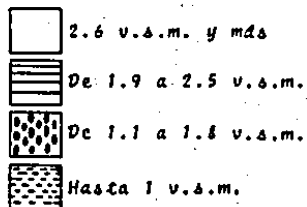
Cuenta con una superficie de 23.49 km², es decir, el 1.63% de la superficie total de esta entidad y ocupa el 160. lugar dentro del orden territorial de las demás delegaciones.

Durante la última década, se ha experimentado un crecimiento en la vivienda de 32.08%, alcanzando la cifra de 105,525 casas habitación, de las cuales 105,103 son particulares y 422

DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DELEGACIONAL SEGUN NIVEL DE INGRESOS. 1980.



- 1 Alvaro Obregón
- 2 Azcapotzalco
- 3 Benito Juárez
- 4 Coyoacán
- 5 Cuajimalpa
- 6 Cuauhtémoc
- 7 Gustavo N. Madero
- 8 Iztacalco
- 9 Iztapalapa
- 10 Magdalena Contreras
- 11 Miguel Hidalgo
- 12 Milpa Alta
- 13 Tláhuac
- 14 Tlalpan
- 15 Venustiano Carranza
- 16 Xochimilco



[v.s.m. = veces salario mínimo]

colectivas.

Las particulares estan integradas por 104,342 viviendas fijas, 587 móviles y 174 refugios. Las 422 colectivas, por hoteles pensiones, hospitales, orfanatorios, internados, escolares, etc.

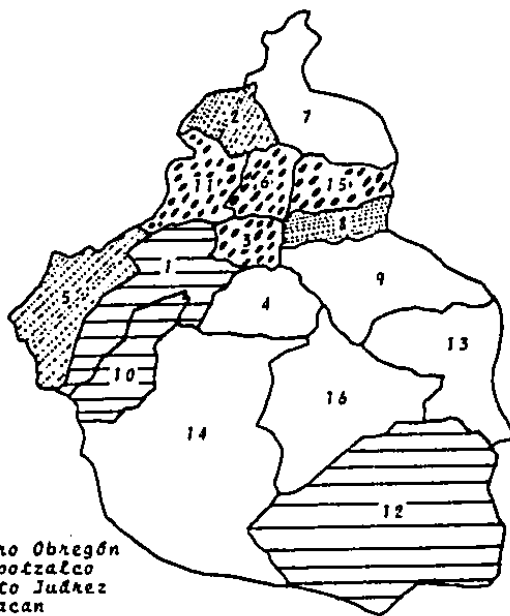
La topografía de la zona es 100% planicie, por lo cual el 95% del territorio esta urbanizado, el 5% restante lo forman lotes baldíos y áreas verdes.
IZTAPALAPA

Tiene una superficie de 105.48 km2, representa el 7.33% de la superficie total de la entidad y ocupa el 5o. lugar dentro del orden territorial total.

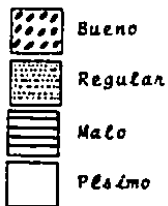
En 1980 contaba con 225,808 viviendas de las cuales 905 son colectivas. Las viviendas particulares incluyen 221,962 de construcción fija, 2,205 móviles y 736 refugios; las colectivas incluyen hoteles, hospitales, clinicas, etc.

El uso del suelo es predominantemente urbano. Los espacios abiertos y las áreas verdes de descanso y recreación se forman por el parque nacional "Cerro de la Estrella", serranias, jardines y plazas.

DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DE DRENAJE
Y ALCANTARILLADO. 1982.



- 1 Alvaro Obregón
- 2 Azcapotzalco
- 3 Benito Juárez
- 4 Coyoacán
- 5 Cuajimalpa
- 6 Cuauhtémoc
- 7 Gustavo A. Nadero
- 8 Iztacalco
- 9 Iztapalapa
- 10 Magdalena Contreras
- 11 Miguel Hidalgo
- 12 Milpa Alta
- 13 Tláhuac
- 14 Tlalpan
- 15 Venustiano Carranza
- 16 Xochimilco



MAGDALENA CONTRERAS

Tiene una superficie de 43.36 km²; abarca el 3.01% de la superficie total del Distrito Federal y ocupa el 110. lugar por su extensión territorial en relación a las 16 delegaciones que forman esta entidad.

Entre los diversos tipos de construcción habitacional, predominan las unidades plurifamiliares de buena calidad como los conjuntos habitacionales Independencia y Santa Teresa, y del Pedregal.

En 1970 contaba con 11,649 viviendas; para 1980 se incrementaron a 31,290, de las cuales 31,178 son particulares y 112 colectivas. Las particulares incluyen 30,866 de construcción fija, 210 móviles y 102 refugios.

La orografía de la superficie, esta formada por el 85% de las áreas montañosas y lomeríos y un 15% de planicies.

El área urbanizada que se localiza al norte cubre una superficie de 21 km²; el área rural ocupa el 41.2% de la superficie total. De la superficie urbana el 98.6% se destina al uso habitacional, 0.4% para comercios y servicios y 1% para la industria y usos diversos.

MIGUEL HIDALGO

Ocupa una superficie de 49.31 km², que equivale al 3.43% de la

superficie total del D.F. y posee el 10o. lugar en lo que se refiere a territorio en relacion con las demás delegaciones.

El hacinamiento de esta década es de 4.61 habitantes por vivienda, indicador que se puede considerar como aceptable dado el alto crecimiento demográfico registrado para el Distrito Federal.

La mitad de su superficie tiene altas pronunciaciones y pendientes, el resto esta compuesto por zonas planas, de las cuales el 76% se destina a la habitacion, el 8% para servicios, el 6% para la industria y el 10% restante para usos diversos, entre los cuales se incluyen: el Lago de Chapultepec, el Zoológico y el Nuevo Bosque de Chapultepec y sus áreas de recreación y esparcimiento.

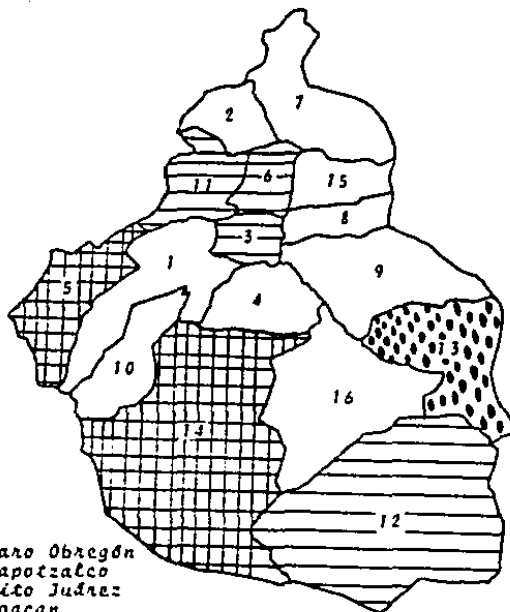
Las colonias más densamente pobladas se ubican en la zona de Tacuba, Anahuac, Popotla, Casco de Santo Tomás, Anzures y Observatorio.

MILPA ALTA

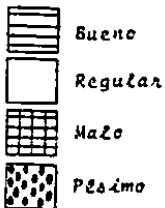
Tiene una superficie de 227.37 km² que representa el 15.8% de la superficie total de esta entidad; en relacion al orden territorial que guardan las 16 delegaciones politicas que integran al Distrito Federal, esta ocupa el 2o. lugar.

De la superficie total, el 11.1% es área habitacional, el 4.7%

DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION ENERGIA ELECTRICA.
1982.



- 1 Alvaro Obregón
- 2 Azcapotzalco
- 3 Benito Juárez
- 4 Coyoacán
- 5 Cuajimalpa
- 6 Cuauhtémoc
- 7 Gustavo A. Madero
- 8 Iztacalco
- 9 Iztapalapa
- 10 Magdalena Contreras
- 11 Miguel Hidalgo
- 12 Milpa Alta
- 13 Tláhuac
- 14 Tlalpan
- 15 Venustiano Carranza
- 16 Xochimilco



para vialidad, 2.5% para el comercio y los servicios, 1.9% para la industria, 1.1% para el área de recreo y el 78.7% restante para reservas ecológicas.

La mayor combinación del uso del suelo se observa en los poblados de Santana Tlcatengo, Milpa Alta, San Lorenzo Oztopec y San Pedro Actopan y se debe a que el uso del suelo está más orientado hacia el sector primario de la producción.

TLAHUAC

Cuenta con una superficie de 125.22 km², ocupa el 40. lugar entre las delegaciones que conforman el D.F.

El 69% de las unidades habitacionales son unifamiliares; 25% plurifamiliares y 6% conjuntos habitacionales.

Para 1980 casi se triplicó el número de viviendas alcanzando un total de 24,310 viviendas.

La mayor parte de esta delegación se encuentra sin urbanizar, hay pocas zonas ocupadas por espacios abiertos y bosques. El área urbanizada representa el 20% de su superficie y el 78% lo forma el área rural. Del total del área urbanizada 50.8% se destina para uso habitacional, 6.6% al equipamiento; 3.5% a la industria; 0.3% a espacios abiertos; 19% lotes baldíos y 19.8% a la vialidad. De la zona rural el 95.7% tiene uso agrícola; el 2.7% son suelos en pendientes y desniveles no aptos para la

agricultura o para urbanizar.

La vivienda unifamiliar se encuentra distribuida por toda la delegación. La vivienda plurifamiliar se localiza en la parte norte de San Francisco Tlaltenango. El comercio y la industria incipiente se extiende a lo largo de la calzada Mexico - Tulyehualco. Los parques públicos se ubican en la parte central de cada poblado. La zona agrícola y las chinampas se ubican al sur de la Sierra Catarina.

TLALPAN

Cuenta con una superficie de 307.85 km², que equivalen al 21.39% de la superficie territorial del D.F., ocupa el 10. lugar en relación al territorio de las demás delegaciones.

Durante la década de 1970-1980, el crecimiento demográfico fue superior al 100%, aunque en lo referente a vivienda la situación mejoró en el mismo periodo.

De la superficie total el 18.3% lo ocupa la zona urbana; 4.3% los poblados rurales y el 77.4% lo conforma una caprichosa topografía con fuertes pendientes la que se considera como área de conservación por lo costoso y difícil que resultaría dotarla de infraestructura para fines habitacionales. Utilizada como zona de amortiguamiento el área centro-sur que ubica a los poblados rurales, cuenta con servicios de recreación extensivos, conservando como uso predominante la actividad agrícola y

forestal. Las actividades industriales, de comercio y servicios se encuentran ubicadas en la parte centro-norte, que tiende a formar parte de la zona centro del Distrito Federal.

En cuanto al tipo de propiedad de tenencia de la tierra el 17% es privada, el 3% ejidal, el 70% comunal y el 10% federal.

VENUSTIANO CARRANZA

Representa el 2.47% de la superficie total de la entidad con una superficie de 35.55 km² y ocupa el 120. lugar en extensión territorial en relación con las demás delegaciones del D.F.

El uso del suelo presenta la siguiente distribución: 62% uso habitacional; 1.3% uso industrial; 0.6% uso de oficinas; 6.1% área no urbanizada y el 30.9% de usos diversos.

El área comercial de mayor importancia se localiza en la zona entre el Mercado de Jamaica y el Mercado de Sonora.

XOCHIMILCO

Tiene una superficie de 128.11 km², equivalente al 9.5% de la superficie total de la entidad; ocupa el 30. lugar dentro del orden territorial de las demás delegaciones políticas que forman al D.F.

De la superficie total el 9.1% es área urbana; el 24.8% se destina a la zona chinampera y el 66.1% es área montañosa.

Los usos de la tierra se distribuyen en: área urbana, 65% habitacional, 15% industrial y 20% comercial. Además de los 15 pueblos que integran la delegación, 8 son de uso habitacional, 6 parte habitacional y uso industrial y tres pueblos presentan uso comercial. La zona de chinampas representa el 24.8% de la superficie y se considera zona importante de reserva ecológica.

En cuanto a tenencia de la tierra, se divide en 84% comuneros, 6% ejidatarios, 9% particulares y 1% gobierno federal.

1.1. Sismos Septiembre 1985

a) Antecedentes

La ciudad de México se fundó en un lago, circundado de montañas y alimentado por varios ríos. Dicho lago contaba con una variedad de islotes, de los cuales resaltaban la Ciudad Azteca y el pueblo de Tlatelolco. Para comunicarse existían calzadas y puentes. Las riberas del lago eran lomeríos que ascendían hacia las montañas.

La ciudad fue creciendo y robando tierra al lago, lo que originó que las aguas ascendieran su nivel. Durante la época colonial se registraron graves inundaciones que prosiguieron en la época independiente al ir ganando más tierra al lago.

Durante el presente siglo, aumentó la población y se siguió

ganando más tierra al lago. A inicios de este siglo, existían canales y el lago todavía tenía agua; actualmente el vaso de Texcoco es una capa polvosa donde existe un gran número de viviendas.

El desarrollo de la Ciudad de México, trajo consigo la necesidad de agua; al disminuir el caudal de ríos y manantiales se acudió a la perforación de pozos que fueron resecaando y comprimiendo el subsuelo, ocasionando el hundimiento de la ciudad de México en la zona en la que se ganó tierra al lago. Esto se agravó con la pavimentación y construcción que fue impermeabilizando su superficie, impidiendo que el agua de lluvia llegue al subsuelo.

La ciudad continuó creciendo enormemente, sin control ni planeación, extendiéndose hasta el lomerío por los cuatro puntos cardinales, sin lograrse recargar el subsuelo y detener la extracción de agua.

La salida de las aguas negras surgió por la diferenciación de niveles entre las zonas de hundimiento y las zonas en lomerío, arriesgando de graves inundaciones al centro de la ciudad; haciendo que el nivel del Gran Canal, que vertía en el Tajo de Nochistongo, sea más alto que el nivel del Zócalo de la capital. Esto dió origen al drenaje profundo.

Además se agudizó el problema de transporte naciendo como

solución el metro, que utiliza tuneles por medio de excavaciones profundas que cruzan la parte baja de la ciudad, y tuneles directos en los lomeríos.

b) Sismo de 1985.

La siguiente información se obtuvo de la Revista Inmobiliaria de la AMPI, No. 51 de octubre-noviembre de 1985.

El 19 de septiembre de 1985, a las 7:19 horas, en la Ciudad de México, Distrito Federal, se suscitó un temblor cuya magnitud alcanzó el grado 8.1 en la escala de Richter, VII en la escala de Mercalli y el día 20 del mismo mes y año, a las 19:40 horas se repitió el fenómeno, que fue del grado 7.5 de la escala de Richter.

Después del temblor de 1957, se tomaron medidas y se cambiaron reglamentaciones que comprendieron normas dirigidas a los edificios construidos en el D.F. A raíz del temblor de 1985 cambió el reglamento de construcción con el fin de que las nuevas construcciones fueran más resistentes a los movimientos telúricos.

México es una zona sísmica, y por tal su zona comprensible se ubica en la parte centro de la ciudad, con el Zocalo en su núcleo y señala como zona de transición, una zona fronteriza que corre de norte a sur de la ciudad y como zona de baja comprensibilidad los lomeríos, que tienen menor peligro sísmico.

Las obras de drenaje profundo y excavaciones para el metro se localizan principalmente en la zona de mayor riesgo sísmico.

c) Consecuencias del Sismo.

Se reportaron daños ocurridos a las construcciones; según el censo:

- a) Edificios no utilizables, 565; de estos 411 se desplomaron o los derrumbaron a los pocos meses del temblor.
- b) Edificios utilizables, previa reparación, 170.
- c) Edificios afectados, susceptibles de ocupación, 858.
- d) Edificios dañados, 3124.

Se calcula que quedaron sin vivienda 180,000 personas, es decir, 30,000 familias aproximadamente que perdieron la mayoría de sus enseres domésticos.

"Según las primeras estimaciones, en la delegación Cuauhtémoc, en la cual se presentaron la mayoría de los daños, se derrumbaron totalmente 258 edificios; parcialmente, 143, 181 quedaron severamente fracturados. En la delegación Venustiano Carranza hubo 83 derrumbes totales, 128 parciales y unas 1900 construcciones, principalmente casas, resultaron averiadas. En la delegación Benito Juárez, 50 edificios sufrieron daños. En la Gustavo A. Madero, 25 construcciones se desplomaron y 35 quedaron deterioradas. Estos daños representan 80% del total, el resto

ocurrió en otras zonas. Impresionaban por su magnitud, los derrumbes del Hotel Regis, cerca de la Alameda; del Centro Médico Nacional, en la avenida Cuauhtemoc; de varios edificios del conjunto habitacional Multifamiliar Juárez; del edificio Nuevo León, en la Unidad Tlatelolco, y de una multitud de inmuebles que se cayeron o dañaron en una línea que comprende la avenida Arcos de Belén, José Ma. Izazaga, San Pablo, Río de la Loza, Fray Servando Teresa de Mier y San Antonio Abad. También sobrecogía la desolación que dejó el sismo en las colonias Tepito, Morelos, Villa Gómez y Guerrero, así como en la Rosa y algunas partes de la Narvarte, en donde la devastación se concentró en las casas habitación.

También en el interior de la República hubo lugares afectados; en Jalisco, los municipios de Gómez Farías y Ciudad Guzmán; en Michoacán, los de Lázaro Cárdenas, Cotija y Coalcomán, y en Guerrero, los de Chilpancingo de los Bravo, Iguala de la Independencia, La Unión, José Azueta, Ixtapa, Zihuatanejo u Coahuayutla de Guerrero". (7)

Hubo otros daños directos como :

- Los edificios públicos que resultaron dañados, y que por consecuencia estuvieron sin operar por algunos meses, privaron de esos servicios a los ciudadanos del D.F. principalmente.

(7) México Presidente (1983-): Madrid Hurtado; "Las Razones y las Obras: Gobierno de Miguel De la Madrid: Crónica del Sexenio"; México: Presidencia de la República; Unidad de la Crónica Presidencial; FCE, 1985, p.c.210.

La caída de las centrales telefónicas que se ubicaban en la zona de mayor riesgo sísmico, incomunicaron a la Ciudad de México y la reparación ha tardado mucho, de hecho actualmente todavía hay problemas.

- De 1500 agremiados a la Cámara Nacional de la Industria del Vestido, más de 500 sufrieron daños mayores en sus edificios y siendo más de 50,000 los obreros que perdieron sus fuentes de trabajo en ese momento.

- La red de abastecimiento de agua se fracturó en 83 puntos por lo que el caudal de agua bajó a 17,300 litros por segundo en el sistema Cutzamala.

- De los quince sistemas de distribución de agua potable, al sur del Distrito Federal, siete resultaron dañados.

- Las rupturas de redes secundarias, sumaron 1280.

- Fuera del sistema Cutzamala, se perdieron un abastecimiento de 7.6 metros cúbicos por segundo que al 15 de octubre de 1985 se incorporaron a la red, 4.5 metros cúbicos.

- Se abasteció agua por medio de pipas y cartones a 500,000 personas aproximadamente por los daños señalados.

De acuerdo a una fuente informativa se sabe que las pérdidas

directas por los sismos se estimaron en dos billones .doscientos veintidos mil seiscientos millones de pesos, lo que representó en dólares al tipo de cambio de \$375.00 por dólar al 14 de octubre de 1985, seis mil millones de dólares, o sea, el 50% de lo que cada año se tenía que pagar por intereses de la deuda externa de 1985.

d) Algunos Comentarios Generales del Sismo

Mexico está sujeto al choque de dos plataformas o capas de la corteza terrestre : la de Cocos y la del Caribe, y además esta dentro de una zona sísmica denominada Cinturon de Fuego, también dentro de esta zona se ubica America Central.

El sismo del 19 de septiembre de 1985 fue tres veces mayor que la media registrada en los últimos 25 años, por esto no se puede demostrar la culpabilidad de compañías o ingenieros que construyeron edificios que se derrumbaron. El que los daños se hayan registrado en zonas definidas se debe al nivel freático alto y el suelo es más blando.

El Ing. Roberto Meli Pirelli indicó que la máxima aceleración que se presentia para el centro de la ciudad y superficie con terreno blando era de 6% que la producida con el sismo fue de 18%; lo que indica que hubo un desplazamiento de la tierra de 10 centímetros en cada dirección, donde los daños fueron más graves y se afectaron edificios de cinco a quince pisos.

El Colegio de Ingenieros Civiles de México aclaró que aunque el número de edificios destruidos y dañados fue elevado, esto constituye un pequeño porcentaje del enorme número de inmuebles de la ciudad. Asimismo, se reconoce que el centro de la ciudad se asienta en depósitos lacustres de 30, 40 o más metros de profundidad, que amplifican los movimientos sísmicos y los concentran en áreas que cambian de un temblor a otro.

Además, el subsuelo capitalino está sobrecargado con construcciones que sobreexplotaron las aguas subterráneas y los mantos acuíferos no se han recargado y por lo tanto se ha reblandecido el subsuelo como se mencionó anteriormente.

La mayoría de los edificios derrumbados soportaron la concentración de las ondas sísmicas en su planta baja.

e) Primeras Disposiciones de las Autoridades.

- En el Diario Oficial del 4 de octubre de 1985, se publicó un acuerdo en el que los inmuebles en construcción o reparación, se sujetaban a nuevas resoluciones.
- En el diario oficial del 11 de octubre de 1985, publicó el establecimiento de la Comisión de Reconstrucción del Distrito Federal. En este mismo diario, se declara también, de utilidad pública, de orden público e interés social, la satisfacción de necesidades colectivas originadas por los

trastornos interiores provocados por los mismos mediante la realización de acciones de vivienda necesarias a favor de las personas afectadas, así como el mejoramiento de los centros de población dañados y al efecto expropia a favor del Departamento del Distrito Federal, 5631 predios.

- En el diario oficial del 14 de octubre, aparece el decreto del Programa Emergente de Renovación Habitacional Popular del Distrito Federal. De estos decretos, resalta la nueva carrera de gastos e incrementos burocráticos que empujó la espiral inflacionaria y sobre todo, la expropiación de inmuebles que fue disminuida a 4300 predios aproximadamente en los diarios oficiales del 21, 22, y 23 de octubre y anteriormente el gobierno anunció, provocado por la inconformidad de la iniciativa privada y propietarios de inmuebles que se habían cometido errores en la selección de algunos predios, por lo que harían las correcciones necesarias para no incurrir en injusticias. Por defectos del Registro Público de la Propiedad, por fallas y repeticiones en la numeración oficial y por omisión, se habían incluido en el primer decreto predios de vivienda unifamiliar, otros que no habían sido afectados por los sismos y varios baldíos, y en cambio, se habían dejado fuera algunos cuyas condiciones ameritaban la expropiación.

Sin embargo, es importante reconocer que la localización, dimensiones y características de los predios, no coinciden con ningún plan urbano; no todos tienen rentas congeladas, no todos

sufrieron daños y no son, en su inmensa mayoría, óptimos y ni siquiera apropiados, razonablemente para el desarrollo de la vivienda popular. (VER CUADRO 6)

f) Conclusiones sobre el Sismo de 1985.

La Ciudad de México está tan bien construida que resistió un terremoto de magnitud 8.1 grados Richter que solo afectó al 0.52% de todas las construcciones que tiene, habiendo quedado sin sufrir daños el 99.48% de sus edificios y la población afectada en forma directa, estimada en 25,000 personas, tan sólo representaría el 0.001923% de la población de 13,000,000 de habitantes.

El reglamento de construcciones vigente en la Ciudad de México, está bien hecho, gracias a él la ciudad está en pie.

En las vecindades, el problema fue la falta de mantenimiento, reduciendo los niveles de seguridad, problema que se debe a la legislación populista para vivienda en arrendamiento, que favorece la demanda que nunca será satisfecha, mientras no cambie el criterio legislativo y se devuelva la confianza del inversionista y se fomente la producción, dando lugar al crecimiento de la oferta fuera de la ciudad y evitando la migración y el crecimiento demográfico.

De haber sido más tarde el sismo, hubiera aumentado el número de damnificados, habiendo podido llegar al 2% de la población.

DISPOSICIONES Y DECRETOS REFERENTES A LOS SISMOS DE 1985

DIARIO OFICIAL (FECHA)

DISPOSICIONES EN EL
CONTENIDAS

4 DE OCTUBRE DE 1985

Publicó un acuerdo en el que los inmuebles en construcción o reparación, se sujetan a nuevas resoluciones

11 DE OCTUBRE DE 1985,

Estableció la Comisión de Reconstrucción del Distrito Federal.
Declara de utilidad y de orden público e interés social, la satisfacción de necesidades colectivas originadas por los trastornos interiores provocados por los sismos mediante la realización de acciones de vivienda necesarias a favor de las personas afectadas así como el mejoramiento de los centros de población damnados. Expropia a favor del Departamento del Distrito Federal, 5631 predios.

14 DE OCTUBRE DE 1985

Decreta el Programa Emergente de Renovación Habitacional Popular del Distrito Federal.
La expropiación de inmuebles fue disminuida a 4,300 predios.

21, 22, Y 23 DE
OCTUBRE DE 1985

Anunció que se habían cometido errores en la selección de algunos predios, por lo que harían las correcciones necesarias para no incurrir en injusticias.

Otros temblores no son previsibles, pero si sus consecuencias. Es posible que en los proximos 15 años se incremente el numero de terremotos en la República Mexicana.

No se pueden substituir edificios por jardines en el centro de la ciudad, ya que equivale a substituir ingresos por gastos.

Es lógico que el mayor numero de edificios danados fueran del gobierno, ya que es la zona donde existen mayor concentracion de oficinas . Muchos de estos edificios eran de arrendamiento.

1.2. Renovación Habitacional.

Actualmente algunos de los problemas más grandes que enfrenta nuestro país es la construcción de viviendas y el desempleo que se ha visto acrecentado debido a la disminución de la actividad económica en los años de 1982, 1983 y en este año donde la industria de la construcción ha bajado siendo considerada una fuente importante de empleo.

Una de las manifestaciones más agudas del desempleo y de la disminución de la actividad económica en 1982, 1983 y actualmente en 1988 ha sido la caída en la industria de la construcción, tradicionalmente empleadora intensiva de mano de obra. Una de las situaciones más críticas que enfrenta el país es la construcción de viviendas.

Por los sismos de 1985, el daño a la vivienda de miles de capitalinos fue muy severo. El problema de la habitación en el Área metropolitana ya de por sí grave, cobró dimensiones

angustiantes.

El 2 de octubre se puso en operacion el Programa Emergente de Vivienda para apoyar a las familias damnificadas, el objetivo del Programa fue la oferta a los damnificados de viviendas disponibles de los diversos organismos del sector con creditos blandos para que aquéllos las adquirieran o reconstruyeran las dañadas.

La cantidad de viviendas destruidas, la mayoría vecindades, rebasaba con mucho el número de las disponibles, despues se estimó el total de las viviendas derruidas en 42,000.

El 14 de octubre se formó el Programa de Renovacion Habitacional Popular, bajo la responsabilidad del D.D.F. para coordinar la construcción y rehabilitacion de las viviendas ubicadas en los predios expropiados en los decretos del 11, 21, 22 y 23 de octubre del mismo año.

Para el 13 de mayo de 1986, se convino que se repararian y construirian, en total más de 40 000 viviendas en beneficio de cerca de 250,000 personas, en un plazo de un año y medio a partir de los movimientos telúricos de 1985. Se manejaron alrededor de 200,000 millones de pesos, y se contrataron más de 800 constructoras, en el momento de mayor intensidad en la actividad constructora, se emplearon más de 100,000 trabajadores en 3,107 frentes de trabajo. Se levantaron viviendas provisionales para más de 22,000 familias.

Los beneficiados del Programa Emergente de Vivienda fueron principalmente personas que vivían antes de los sismos en las unidades habitacionales Adolfo López Mateos, Nonoalco-Tlatelolco, en el multifamiliar Benito Juárez y en edificios de las colonias Cuauhtémoc, Roma, Doctores, y Narvarte. Se trataba primordialmente de personas de la clase media, cuyo nivel de ingresos contribuyó a que su problema de vivienda pudiera resolverse más fácilmente. De los jefes de familia registrados hasta junio, 49.3% ganaba hasta 2.5 veces el salario mínimo general vigente en el D.F. y 50.7% recibía ingresos superiores.

Con un total de 11,908 departamentos, Tlatelolco había llegado a ser la zona más densamente poblada de la Ciudad de México, alcanzando los 1,000 habitantes por hectárea. Planeada originalmente para albergar 70,000 habitantes, su población había llegado a los 100,000 habitantes por la costumbre de rentar los cuartos de las azoteas, en las que se habían levantado más alojamientos con diversos materiales.

Para evitar trámites y costos, se fijó en el convenio con los representantes de los damnificados que se otorgarían créditos individuales hasta por 3.1 millones de pesos; los pagos no excederían de 30% del salario mínimo vigente en el D.F. (49,500 mensuales) y los créditos no pagarían enganche y gozarían de exenciones fiscales. Las tasas de interés de los mismos se ubicarían entre 13 y 17 por ciento. Para tener acceso a este

Programa, los grupos de inquilinos debían constituirse en sociedades cooperativas o asociaciones civiles; en esta tarea serían apoyados por la Coordinación Ejecutiva del programa. Los comerciantes que ocupaban accesorias en los inmuebles contemplados en el programa tendrían derecho a créditos en condiciones similares a las establecidas para las viviendas nuevas.

Para desalojar a las familias y proceder a la ejecución de las obras de construcción, en el convenio se ofrecieron cuatro opciones: una, consistía en una ayuda mensual, para renta, de - 30,000 pesos, y para gastos de mudanza, de 50,000 pesos por cada viaje. Para familias que aportaban al Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores (Infonavit), se tenían 1,500 viviendas ya construidas. Para quienes no fueran beneficiarios del Infonavit, se abría la posibilidad de optar por una de las de la bolsa de vivienda en la zona metropolitana de la Ciudad de México o de promociones en el interior del país.

Por las condiciones socioeconómicas de la población, el problema más grave de la reconstrucción fue la demolición total o parcial de viviendas de edificios viejos de la zona centro de la Ciudad de México. En general, los inmuebles afectados por los sismos expropiados en octubre 1985, se encontraban en un régimen de arrendamiento de las viviendas, cuyo rendimiento era reducido con frecuencia por tener rentas congeladas por disposición jurídica, que ascendían a unos cuantos pesos. Debido a ello, a los propietarios de los predios no les convenía realizar mejoras

en los edificios. El abandono y el tiempo convirtieron esos lugares en un hábitat degradado y con graves problemas sociales. Una característica de quienes vivían en las vecindades era su arraigo e identificación social con sus barrios y colonias.

De una muestra de 502 casos en un estudio de la SEDUE sobre el tiempo de residencia de la población en la vivienda, se indicó lo siguiente:

RESIDENCIA	PORCENTAJE
menos de 5 años	10
de 5 a 20 años	41
más de 20 años	49

	100%

Gracias a una investigación del RHP que abarcó 14.3% de los titulares de certificados personales de derechos, se pudo saber que antes de los sismos habitaban viviendas con las siguientes características:

METROS CUADRADOS M ² .	PORCENTAJE DE POBLACION %
de menos de 10	32.2
de 10 a 20	25.0
de 21 a 40	29.1
de 41 a 80	11.6
de más de 80	2.1

	100.00%

En cuanto a los servicios :

<u>BANO</u>	<u>PORCENTAJE DE POBLACION</u> <u>%</u>
integrado	36.8
en común	63.2
	<u>100.00</u>
<u>- COCINA</u>	
integrada	70.9
compartida	29.1
	<u>100.00</u>

El 1.2% propietarios de su vivienda. El número promedio de habitantes por vivienda era de 4.37, distribuidos de la siguiente forma:

<u>NUMERO HABITANTES</u> <u>POR VIVIENDA</u>	<u>PORCENTAJE DE POBLACION</u> <u>%</u>
hasta tres	36.7
de 4 a 6	47.3
de 7 a 9	14.2
de 10 a 12	1.4
más de 12	0.4
	<u>100.00</u>

En cuanto al ingreso económico de estas familias :

<u>VECES SALARIO MINIMO</u>	<u>PORCENTAJE DE LA POBLACION</u> <u>%</u>
de 1 a 2	54.9
de 2.1 a 3	28.1
de 3.1 a 4	10.1
de 4.1 a más	6.9
	<u>100.00</u>

En el momento de los sismos, el Salario Mínimo General en el Distrito Federal era de 37,500 pesos mensuales.

Las características para cada vivienda tendrían una superficie de 40 m2, divididos en dos recámaras, cocina, baño y una estancia o espacio de usos múltiples. Se habían diseñado cuatro prototipos de viviendas, con 12 variantes, unas de un nivel y otras de dos.

El Presidente Miguel de la Madrid señaló como fecha límite para terminar por completo el programa de vivienda en febrero de 1987.

Todos los programas mencionados emprendieron la asignación, reparación y construcción de cerca de 80,000 viviendas, en beneficio de 400,000 habitantes. Como punto de referencia, el número de viviendas y personas equivale al tamaño de una ciudad como Hermosillo, Aguascalientes, Morelia o Mérida, construida en dos años. Además se proporcionó habitación provisional a cerca de 15,000 familias. (VER CUADRO 7)

En resumen, los sismos de septiembre de 1985 habían dañado, en

la Ciudad de México, 5,728 inmuebles, de los cuales 465 se habían derrumbado, con un saldo de miles de heridos y muertos. De las construcciones afectadas 65% se destinaban a habitación familiar. Cerca de 100,000 viviendas resultaron dañadas, quedando sin hogar alrededor de medio millón de personas. Ni el gobierno ni las organizaciones sociales estaban preparados para una catástrofe de esa magnitud.

Al 18 de septiembre de 1986, de un total de 82,857 viviendas por reparar, construir y asignar, se habían entregado 28.5% y 42.0% se encontraban en proceso. En lo que restaba de 1986 se iniciarían 22.5% y 7% se comenzarían en 1987. Incluidos los programas a cargo de organismos no gubernamentales, en conjunto el número de viviendas por reparar y construir se estimaba en 90,339.

La información necesaria para la realización de estos incisos fue obtenida del libro "Las Razones y Las Obras" 1981-1985 y de la Revista inmobiliaria antes mencionados.

RECONSTRUCCION DEMOCRATICA DE VIVIENDAS, SEPTIEMBRE DE 1986

Resultados y Metas

Viviendas entregadas: 28.5%	
Renovación Habitacional Popular	8 451
Programa Emergente de Vivienda, Fase I	13 262
Tlatelolco	1 913
Total	23 626
Viviendas en Proceso: 42.0%	
Renovación Habitacional Popular	27 507
Tlatelolco	7 305
Total	34 812
Viviendas por iniciarse durante 1986: 22.5%	
Renovación Habitacional Popular	8 479
PEV, Fase II	10 200
Total	18 679
Viviendas que se iniciaran en 1987: 7%	
PEV, Fase II	5 740
Total de programas gubernamentales	82 857
Programas de Vivienda	
a cargo de organismos no gubernamentales	7 482
Total	90 339

Fuente: Información publicada el 18 de septiembre de 1986 por la Sedue y el DDF en diarios de la Ciudad de México.

2. Determinación Geográfica del Mercado Meta.

Una vez analizada la situación física del Distrito Federal y su problemática sísmica es importante definir la ubicación física del mercado óptimo para un administrador de inmuebles en el D. F.

a) Características Deseables de la Ubicación de un Inmueble.

Para poder identificar las zonas objeto de nuestro mercado, primero debemos considerar que medio ambiente es propicio para que un inmueble se considere atractivo, desde el punto de vista de una administradora, de los propietarios y de los inquilinos.

Desde nuestro punto de vista, se considera óptimo a un inmueble ubicado en una zona con alta densidad de servicios, lo cual implica lo siguiente:

- Completa urbanización (luz, agua, teléfono, pavimentación, etc.)
- Vías de Comunicación.
- Transporte urbano.
- Servicios médicos cercanos.
- Centros Escolares.
- Áreas verdes.
- Zonas o centros comerciales.
- Lugares de divertimento.
- Dependencias de gobierno (oficinas de hacienda, tesorería, etc.)
- Servicios financieros y otros.

Lo anterior refleja beneficios para todas las partes, ya que el inquilino disfrutara de todos los servicios antes mencionados sin tener que recorrer grandes distancias para obtenerlos; el propietario podrá cobrar rentas acordes a su inversión y su plusvalía será mayor; y la inmobiliaria logrará su objetivo de

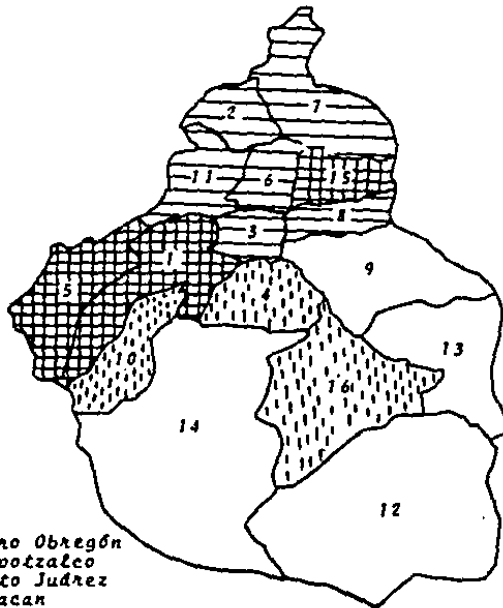
manera más efectiva beneficiando a uno y a otro como intermediario que es.

b) Resumen de los Indices Deficitarios a Nivel Demografico, Economico y Social por Delegacion del Distrito Federal.

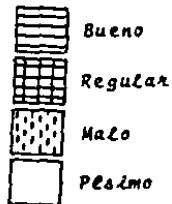
A continuación, se presentan mapas y graficas conteniendo aspectos relevantes sobre los servicios y equipamiento de las delegaciones; así como un cuadro resumen de los indices deficitarios y el mapa correspondiente.

(VER MAPAS DEL 10 AL 16, GRAFICAS 19 Y 20 Y CUADRO B)

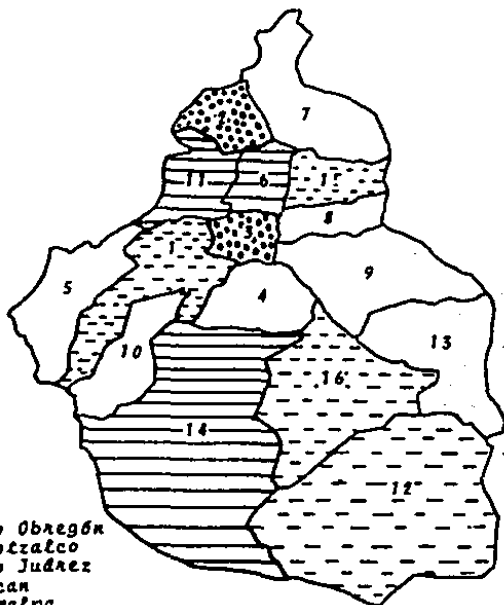
DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO. 1982.



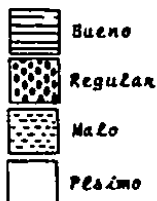
- 1 Alvaro Obregón
- 2 Azcapotzaleco
- 3 Benito Juárez
- 4 Coyoacán
- 5 Cuajimalpa
- 6 Cuauhtémoc
- 7 Gustavo A. Madero
- 8 Iztacalco
- 9 Iztapalapa
- 10 Magdalena Contreras
- 11 Miguel Hidalgo
- 12 Milpa Alta
- 13 Tlhuac
- 14 Tlalpan
- 15 Venustiano Carranza
- 16 Xochimilco



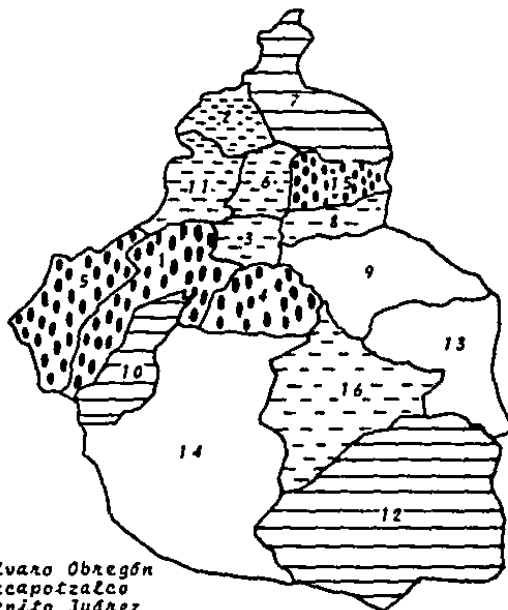
DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DEL EQUIPAMIENTO
PARA LA SALUD. 1980



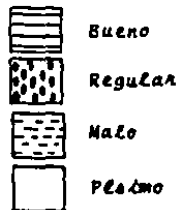
- 1 Álvaro Obregón
- 2 Azcapotzalco
- 3 Benito Juárez
- 4 Coyoacán
- 5 Cuajimalpa
- 6 Cuauhtémoc
- 7 Gustavo A. Madero
- 8 Iztacalco
- 9 Iztapalapa
- 10 Magdalena Contreras
- 11 Miguel Hidalgo
- 12 Milpa Alta
- 13 Tláhuac
- 14 Tlalpan
- 15 Venustiano Carranza
- 16 Xochimilco



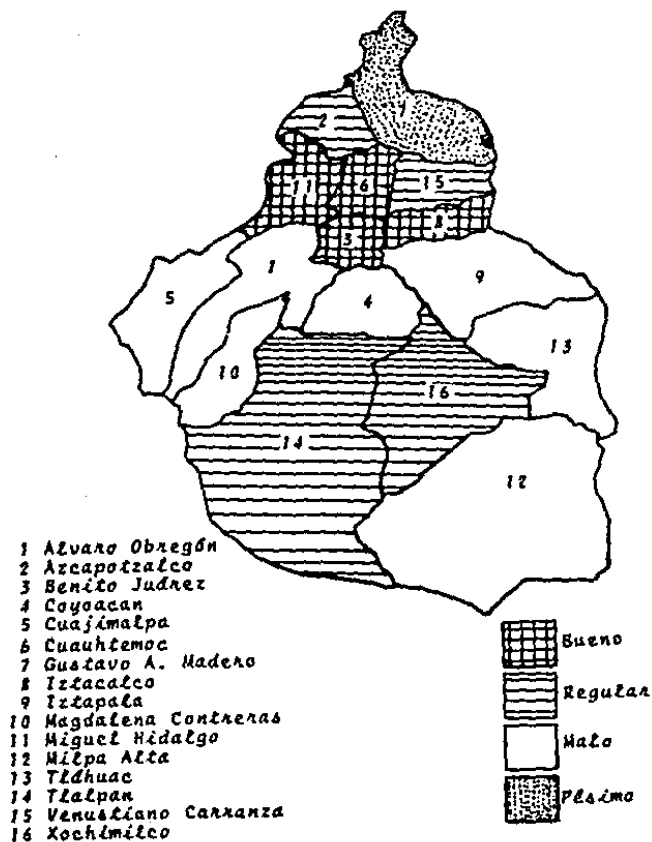
DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DEL SERVICIO DE AGUA. 1982.



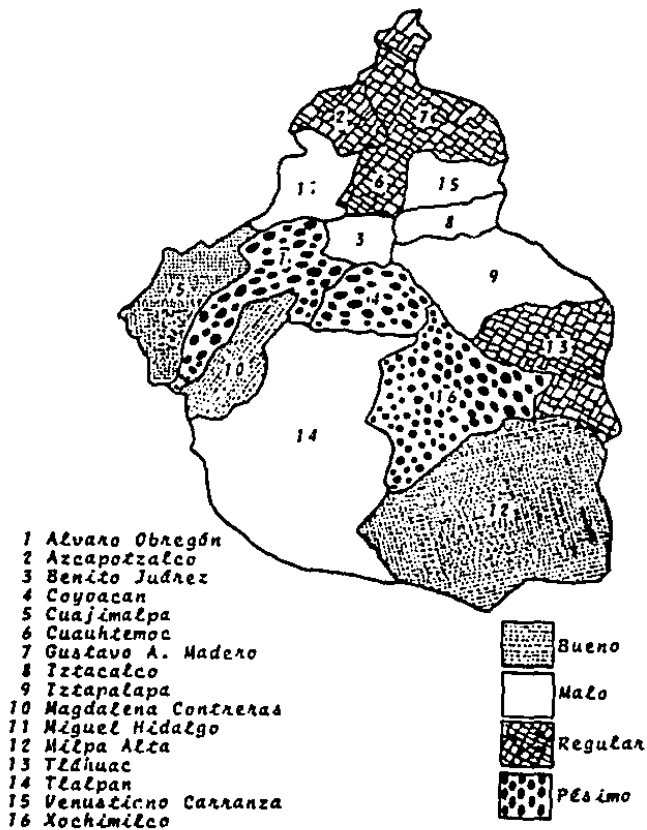
- 1 Alvaro Obregón
- 2 Azcapotzalco
- 3 Benito Juárez
- 4 Coyoacán
- 5 Cuajimalpa
- 6 Cuauhtémoc
- 7 Gustavo A. Madero
- 8 Iztacalco
- 9 Iztapalapa
- 10 Magdalena Contreras
- 11 Miguel Hidalgo
- 12 Milpa Alta
- 13 Tláhuac
- 14 Tlalpan
- 15 Venustiano Carranza
- 16 Xochimilco



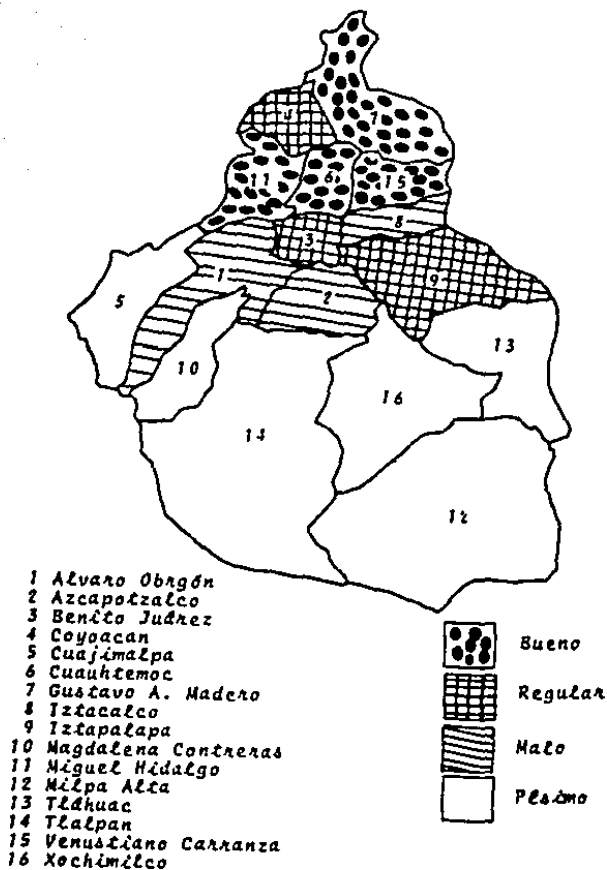
DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DEL SERVICIO DE
PAVIMENTACION Y TRANSPORTE. 1982.



DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DEL EQUIPAMIENTO PARA LA EDUCACION, 1980.

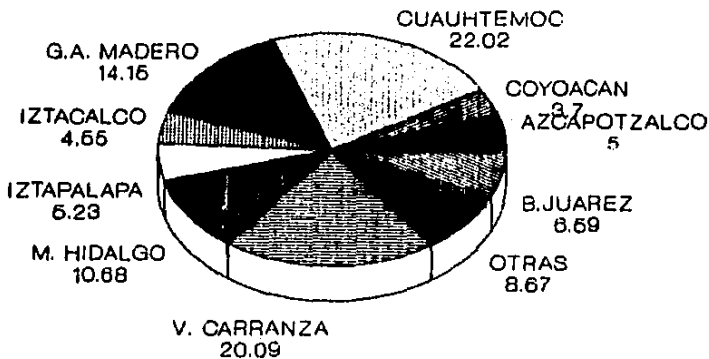


DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DEL EQUIPAMIENTO
 PARA EL COMERCIO. 1980.



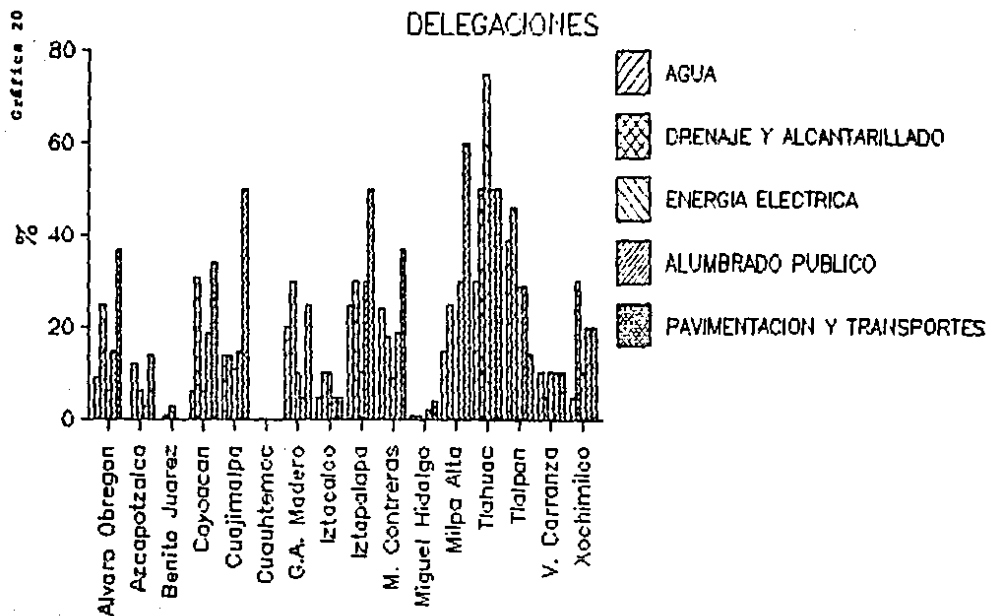
D.F. EQUIPAMIENTO DE COMERCIO 1980

DISTRIBUCION POR DELEGACION



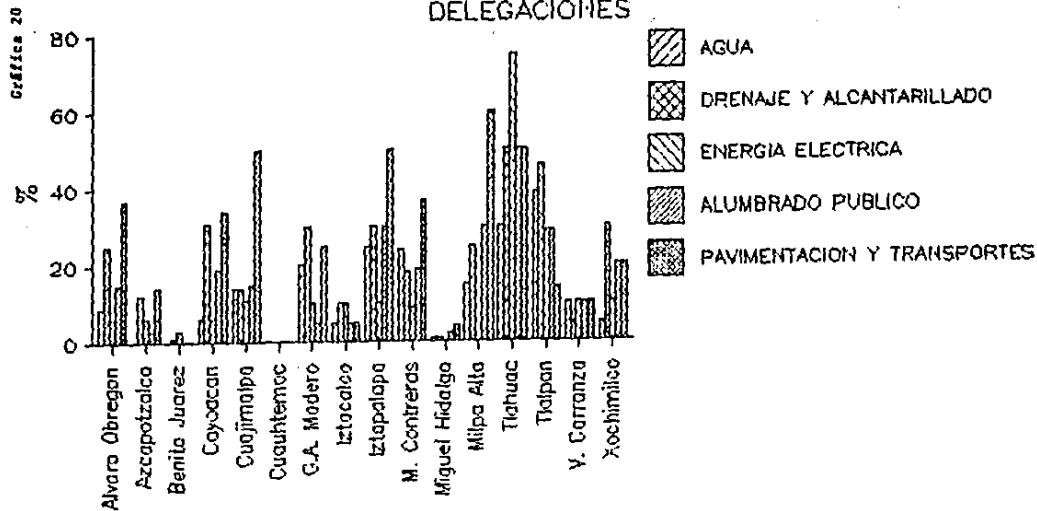
FUENTE: S.P.P.

DEFICIT EN LA DOTACION DE SERVICIOS DELEGACIONES

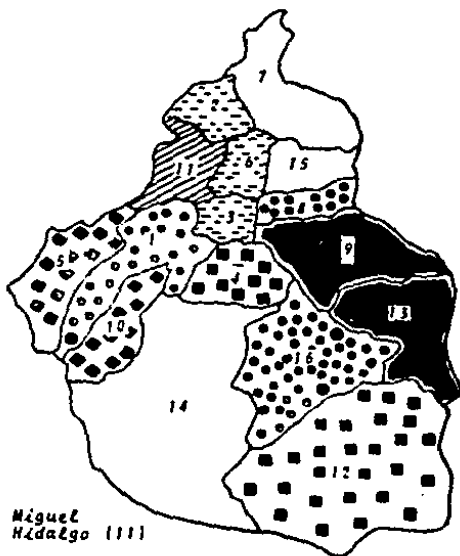








DELEGACIONES

DEFICIT EN LA DOTACION DE SERVICIOS DELEGACIONES



DISTRITO FEDERAL. ZONIFICACION DELEGACIONAL
SEGUN INDICES DEFICITARIOS. 1980



-  ZONA I Miguel Hidalgo (11)
-  ZONA II Azcapotzalco (2)
Benito Juárez (3) Cuauhtémoc (6)
-  ZONA III Gustavo A. Madero (7) Tlalpan (14)
Venustiano Carranza (15)
-  ZONA IV Álvaro Obregón (1) Iztacalco (8) Xochimilco (16)
-  ZONA V Coyoacán (4) Cuajimalpa (5) Magdalena Contreras (10)
Milpa Alta (12)
-  ZONA VI Iztapalapa (9) Tláhuac (13)

*de menor a mayor g.ado.

c) Ubicación Física del Mercado Potencial.

Después de conocer los requisitos de la ubicación física de un inmueble y la situación de cada delegación; creemos conveniente ubicar nuestro mercado potencial en las siguientes delegaciones:

Benito Juárez
Cuauhtémoc
Miguel Hidalgo.

Se eligieron estas delegaciones ya que según el cuadro del inciso anterior son las que cuentan en general, con una mejor situación desde el punto de vista de alta densidad de servicios y bienestar social.

Para describir los datos específicos que nos atañen, es necesario indicar el número de colonias que conforman a cada delegación y las que conformaran nuestro mercado; así como los servicios existentes en ellas.

1. Benito Juárez.

Esta Delegación esta formada por 49 colonias o barrios, de las cuales se considera importante mencionar las siguientes:

Alamos,
Del Valle,
Extremadura Insurgentes,
Insurgentes Mixcoac,
Mixcoac,
Moderna,
Napoles,
Narvarte,
Piedad Narvarte.

- Portales
- Portales Oriente,
- Postal,
- San Jose Insurgentes,
- San Pedro de los Pinos,
- Vertiz Narvarte, entre otras.

Corren a lo largo de esta delegación las siguientes vías de comunicación:

Ejes viales,
 Viaducto Miguel Alemán,
 Circuito interior (Churubusco),
 Av. de los Insurgentes,
 Av. Revolución,
 Calzada de Tlalpan,
 Periférico, entre otras.

Esta delegación es atravesada por el metro, además de transporte público como camiones de la R100, y trolebuses que van a lo largo de los ejes viales e Insurgentes.

Con respecto a servicios médicos cuenta con varios dispensarios, clínicas del Seguro Social, el hospital Adolfo López Mateos, el 20 de Noviembre, el hospital General, actualmente en reconstrucción, entre otros.

Esta delegación cuenta con diversos centros escolares públicos y privados a nivel primaria, secundaria y preparatoria, así como varias escuelas técnicas y universidades tales como, el Colegio Williams, el Simón Bolívar, el Miguel Ángel, la Universidad Latinoamericana, la Panamericana, ISEC, entre otros.

También cuenta con diversas áreas verdes como el Parque

Mundido, de los Venados, el Xicotencatl, además de otros en varias colonias.

En lo referente a centros comerciales y lugares de esparcimiento destacan entre otros Plaza Universidad, diversos locales comerciales a lo largo de Insurgentes y Universidad, tiendas del ISSSTE Y del Seguro Social, así como cines y teatros en diversos puntos de la delegación.

Existen diferentes dependencias de gobierno, entre otras la propia delegación, varias oficinas de Hacienda, la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, INEGI, etc.

En cuanto a servicios financieros se refiere, a lo largo de la avenida de los Insurgentes existen varias sucursales bancarias y casas de bolsa y de cambio, también en el eje 4-Sur Xola, así como en otras zonas.

2.Cuauhtémoc.

Esta Delegación esta formada por 34 colonias o barrios, de las cuales se considera importante mencionar las siguientes:

Algarín,
Asturias,
Buenavista,
Condasa,
Cuauhtémoc,
Doctores,
Hipodromo,
Hipodromo Condasa,

Juárez,
Obrera,
Roma.
Roma sur,
San Rafael,
Santa María Insurgentes,
Santa María la Ribera, entre otras.

En relación a las vías de comunicación, la atraviesan varios ejes viales, circuito interior, viaducto, Reforma, Lazaro Cardenas, Insurgentes, Av. Cuauhtemoc, entre otras.

Cuenta con el siguiente transporte público colectivo: trolebuses, camiones de Ruta 100 y metro entre otros que circulan a lo largo de esta delegación.

En cuanto a servicios médicos se refiere hay varias clínicas del Seguro Social, el hospital Dalinde, Durango, Clínica Londres, Metropolitano, de México, el Infantil Privado, etc.

A nivel primaria, secundaria, preparatoria existen escuelas privadas y públicas como el Colegio Anglo Español, la Secundaria número 4; también a nivel universitario y técnico como la Escuela Bancaria y Comercial, La Nacional de Maestros, el CECS, la Universidad La Salle, entre otras.

Entre sus áreas verdes destacan el parque a la Madre, la Alameda Central, la Plaza Río de Janeiro, el parque España y el México, entre otros.

En cuanto a centros comerciales se refiere existen tiendas del Departamento del Distrito Federal, del ISSSTE, Plaza Galerías,

centro comercial Buenavista, en la Zona Rosa existen diversos comercios así como también centros nocturnos y cines y a lo largo de esta delegación, hay varios teatros.

Existen varias dependencias u oficinas de gobierno en esta delegación, como la Comisión Federal de Electricidad, Teléfonos de México, Compañía de Luz y Fuerza del Centro, así como también diferentes sucursales de bancos y casas de bolsa en esta delegación.

3. Miguel Hidalgo.

Esta delegación cuenta con 70 colonias o barrios, entre las cuales se encuentran:

Anzures,
Bosques de Chapultepec,
Bosques de las Lomas,
Chapultepec Morales,
Escandón,
Irrigación,
Lomas Barrilaco,
Lomas de Chapultepec,
Lomas de Sotelo,
Lomas Reforma,
Lomas Virreyes,
Los Morales,
Nueva Anzures,
Palmas Polanco,
Rincón del Bosque,
San Miguel Chapultepec,
Veronica Anzures, etc.

Esta delegación cuenta con buena vialidad ya que la atraviesan el periférico, circuito interior, Reforma, Mariano Escobedo, Ejército Nacional, Palmas, entre otras.

Cuenta con el transporte urbano mencionado en las otras delegaciones como metro, trolebuses, camiones de Ruta 100, servicios de taxis, etc.

En cuanto a servicios medicos se refiere se encuentra el Hospital de Santa Teresa, el Ingles, el Español, entre otros, así como diversas clinicas del Seguro Social.

Existen diversos centros escolares a todos los niveles, así como también universidades y escuelas técnicas como los Colegios Vallarta, Cumbres, Universidad Hispanoamericana, de la Ciudad de México, entre otras.

Es la delegación que cuenta con una mayor cantidad de áreas verdes debido a que en esta se ubican las tres secciones del Bosque de Chapultepec.

En relación a centros comerciales, destacan Plaza Polanco, Plaza Bosques, la zona comercial de tiendas de departamentos de Polanco, SEDENA, entre otras. En cuanto a lugares de esparcimiento cuenta con varios cines además hay varios museos como el de Antropología, el de Arte Moderno, el Tamayo, el Centro Cultural Arte Contemporaneo, el Castillo de Chapultepec, etc.

En cuanto a dependencias de gobierno, cuenta con varias oficinas de Hacienda, del Seguro Social y otras. Los servicios

financieros son suficientes y existen varias zonas en las que se ubican sucursales de los principales bancos y casas de bolsa del país.

El análisis detallado de las delegaciones descritas anteriormente tuvo como objetivo el delimitar geográficamente nuestro mercado meta.

Lo anterior no se limita únicamente a inmuebles ubicados en las delegaciones anteriores, sino que también se podrán tomar en administración otros con ubicaciones diferentes.

F. Análisis de Algunos Elementos del Mercado Inmobiliario.

1. Mercadotecnia del Servicio.

"El concepto de mercadotecnia es una orientación administrativa que sostiene que la tarea fundamental de la organización es determinar las necesidades y deseos del mercado meta y adaptar a la organización para entregar las satisfacciones deseadas de modo más efectivo y eficiente que los competidores."
(8)

El objetivo de la mercadotecnia es el de generar y proveer, herramientas y elementos útiles para la comercialización eficiente y eficaz de un bien o servicio capaz de satisfacer y/o complementar una necesidad del consumidor.

(8) Kotler Phillip, Op.cit., p.c.51.

Para conformar las estrategias y tácticas comerciales a implementar, se debe analizar en forma concienzuda la economía del país, de la empresa, del mercado, los hábitos del consumidor, la competencia, etc., así como el lograr un perfecto equilibrio en las cuatro variables comerciales fundamentales: producto, precio, distribución y promoción.

Sin embargo actualmente se considera que a las variables antes mencionadas hay que incorporar una más: SERVICIO. Existen muchas empresas que han puesto un particular énfasis en este rubro y que les ha significado el cimentar su posición en el mercado e incluso, el incrementar su participación y penetración. Para muchas empresas el Servicio marca la diferencia pero son pocas las que realmente están concientes de lo anterior: las ganadoras.(9)

2. Análisis de la Competencia.

A lo largo del presente estudio se han analizado el macroambiente y la problemática que rodean a la vivienda en arrendamiento. En este inciso analizaremos a la competencia, es decir, a aquellas organizaciones dedicadas a la administración de bienes inmuebles.

A través de observación directa de la presencia en el mercado de las diversas organizaciones administradoras de inmuebles, (anuncios en edificios y casas, anuncios en el periódico y -----

(9) Hernández Z. Jorge; "EL Servicio Marca la Diferencia"; Revista Alto Nivel, Año 1, no. 1; México, sept. 1988, p.c.58

similares) decidimos a cuales entrevistar.

Se eligieron a 5 Profesionales, ya que son los que, a nuestro criterio cuentan con mayor prestigio en el mercado y cuyas características son diferentes o distintivas entre si (tamaño, forma de administrar, prestigio).

El objetivo de la aplicación de este cuestionario fue el de obtener información respecto a la forma de operar de las administradoras de inmuebles ya existentes, así como de su experiencia y consideraciones propias respecto a la problemática de la vivienda en arrendamiento en el D.F. Los entrevistados nos comentaron que no hay mucha diferencia con sus competidores en cuanto a la información que nosotras estábamos interesadas en obtener.

Consideramos que las opiniones recabadas fueron de gran utilidad para este capítulo ya que nos aportaron su experiencia obtenida a lo largo, a veces de toda una vida dedicada al ramo de administración inmobiliaria. (VER ANEXO A).

3. Analisis del Consumo.

Para poder analizar el consumo es necesario definir al mercado del consumidor, el cual "comprende a todos los individuos y hogares que compran, o adquieren bienes y servicios para consumo personal". (10)

(10) Kotler Philip. Op. Cit. p.c. 169.

Los consumidores varían tremendamente en cuanto a edades, ingresos, niveles educativos, patrones de movilidad y gustos.

De acuerdo al consumo y tangibilidad existen artículos no duraderos, duraderos y servicios.

"Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta. Estos poseen la característica de ser intangibles, perecederos, variables y personales. Como resultado lo probable es que requieran más control de calidad, confianza en el proveedor y continua disponibilidad."(11)

Los consumidores objeto de este estudio se definen como propietarios de bienes inmuebles en el D.F., que los arriendan para diversos usos.

Dichos inmuebles pueden ser edificios, casas, terrenos o construcciones diversas destinadas a:

Casa - Habitación (edificio de departamentos, unifamiliar o casa sola).

Oficinas.

Locales Comerciales.

Naves Industriales.

Bodegas.

Consultorios.

Mixtos (p.e. un edificio de departamentos para casa-habitación, con locales comerciales en la planta baja).

(11) Idem, p.c. 171.

Un propietario de inmuebles puede tener uno o varios de los anteriormente mencionados, destinados a diferentes usos, por lo tanto al ser cliente o consumidor se le puede administrar cualquiera de ellos sin importar que el enfoque que hemos dado a este estudio sea el de casa-habitación.

En la práctica un profesional en administración inmobiliaria no es especialista en administrar sólo un tipo específico de inmuebles y su uso particular; sino que conforma su cartera, como se mencionó en el análisis de la competencia de casa-habitación (en alto porcentaje) y usos comerciales diversos.

La mayoría (90% aproximadamente) de los propietarios no dan sus inmuebles en administración, lo hacen ellos mismos. Por lo anterior, se dan casos en los que por inexperiencia y falta de conocimientos especializados al respecto, consideran a sus inmuebles como una carga de problemas además de no serles rentables.

No obstante ello, no los dan en administración por alguna de las siguientes razones:

- Falta de Confianza.
- Pago de una comisión (aún baja) que según ellos afectaría sus ingresos.
- Aprovechamiento de su dinero por parte de la administradora.

- Desconocimiento de la existencia de especialistas inmobiliarios.
- Por tradición familiar (en cuyo caso poseen conocimientos básicos al respecto).

Con relación al perfil del consumidor que se menciona en el análisis de la competencia, los herederos son los que siguen una tendencia hacia la venta de sus inmuebles, con el fin de obtener liquidez y, de esa manera, quitarse del problema. Sin embargo, hay propietarios que si los dan en administración por las ventajas en tiempo, dinero y esfuerzo que esto les representa.

La información necesaria para la elaboración de este inciso nos fue proporcionada por familiares y conocidos que tienen inmuebles en arrendamiento (administrados por ellos mismos o por profesionales); así como también por los profesionales ya mencionados en el inciso anterior.

4. Análisis del Precio.

Todas las organizaciones lucrativas o no lucrativas, se enfrentan a la tarea de fijar un precio a sus productos o servicios. Este precio puede tener diferentes ascpciones tales como: pasajes, honorarios, comisiones, cargos, cuotas, colegiaturas, rentas, valorizaciones así como el tradicional precio. (12)

(12) Ibidem, p.c. 469

"El precio es el único elemento en la mezcla de mercadotecnia que crea ingresos por ventas; los otros elementos son costos."(13)

Para poder fijar el precio con el cual saldría a la venta el servicio, fue necesario conocer los de la competencia, para de ahí partir en la determinación de éste.

En el mercado de administración de bienes inmuebles, el precio del servicio se fija en un porcentaje de comisión sobre el total de rentas generadas en el mes por dicho inmueble. Esta comisión va del 6% al 12%, dependiendo de quien preste el servicio y del tipo de inmueble.

Ni el precio más alto ni el más bajo es el mejor, pues esto no es un reflejo de la calidad del servicio que brindan, sin embargo da una idea de lo estructurada que esta la administradora que lo cobra.

En el caso de un administrador que se inicia, deberá tomar en cuenta, para fijar su precio el costo de operación que se tenga - aún cuando al principio tenga una estructura mínima - además de que éste deberá tener las características del precio para participación de mercado las cuales se describen a continuación:

- Es un precio bajo (o relativamente bajo), que estimulará el

(13) Loc.cit.

rápido crecimiento del mercado.

- Durante algún tiempo se perderá dinero, pero se repondrá después cuando se tenga una cartera significativa de clientes, atraídos con la firma que a su vez nos permitirán una mayor participación en el mercado debido a sus recomendaciones.

Por lo tanto, el posible precio de los servicios de administración podría estar en un rango del 8% al 10%; dicha comisión no será lo suficientemente lucrativa si no se cuenta con un buen número de inmuebles en administración.

5. Análisis del Producto.

El producto que vende una administradora de bienes inmuebles se constituye como un servicio.

"Definimos como servicio, aquella actividad que tiene valor para el comprador. El servicio no es una cosa física, sino más bien un gasto de energía. No puede almacenarse, y un servicio que no se compra en el momento que está disponible, perece. Además un servicio tiende a ser más variable en calidad que un producto físico, puesto que a menudo es inseparable de la persona que lo ofrece." (14)

(14) *Ibidem*, p.p. 452-453

5.1. ¿ En que consiste el Servicio?

Entre otros puntos, hay que considerar lo siguiente: (15)

- A) Al cliente no hay que venderle; hay que ayudarlo a comprar: Para ello, se deben conocer sus necesidades; estar informados sobre el promedio de desplazamiento del producto; ofreciendole diferentes alternativas de acción respecto a sus inmuebles; presupuesto; etc.
- B) El vendedor debe conocer el producto: Estar perfectamente informado y capacitado sobre cada atributo del servicio y sus beneficios para el cliente.
- C) Debe saber transmitir las bondades del producto: Contar con la capacidad intelectual y cultural así como la habilidad necesaria de tal manera que el cliente se sienta impulsado a tomar una decisión positiva en la compra.
- D) Debe conocer lo que la competencia hace y ofrece: Con objeto de contrarrestar sus puntos fuertes y atacar los débiles.
- E) Debe estar actualizado en cuanto al entorno económico y financiero del país: Ya que el sector inmobiliario, como muchos otros se ve afectado por la inflación, nuevas legislaciones respecto de su actividad y otros fenómenos resultado de los cambios económicos del país.

(15) Hernández Z. Jorge, Op.cit.; p.c. 58

F) Debe estar enterado de los planes y apoyos de mercadotecnia:

Ya que a través de ellos podrá promover de manera más eficaz y ofrecerá un servicio integral al cliente.

5.2. La importancia del Servicio al Cliente.

Es importante tener un trato cortés en el punto de venta. Los negocios de mayor éxito serán los que reconozcan la evolución actual del cliente y que estén preparados para enfrentarse al reto, con los más altos estándares de servicio. Para cualquier negocio o institución - pública o privada, lucrativa o no lucrativa, orientada al servicio o al producto - ahora es el momento para tomar una ventaja competitiva.

Por la ambigüedad que rodea a la excelencia técnica (y la dificultad que tienen los clientes en percibirla), las relaciones personales con los clientes cobran una mayor importancia y significado en todas las profesiones.(16)

Se puede pensar que, la diferencia entre un vendedor de bienes y uno de servicios, estriba en que los primeros los producen y los segundos los llevan a cabo, pero la diferencia básica entre ambos, es que los bienes se consumen y los servicios se experimentan.

Algo que podría derivarse como una ley del servicio se expresa como una fórmula:

(16) Taylor. Op. Cit. p.p. 263-276.

Satisfacción = Percepción - Expectativas.(17)

Si el cliente percibe el servicio a un cierto nivel, pero esperaba algo más (o diferente) quedará insatisfecho.

El significado de esta fórmula aparentemente simple, esta contenida en la observación de que ni la percepción ni la expectativa reflejan la realidad. Por lo tanto el reto central de cualquier organización prestadora de servicios sera la adecuada administración de los servicios y de las expectativas así como de las percepciones de sus clientes.

Otro punto de importancia para lograr una diferencia competitiva es la de llevar una politica centrada en el cliente, podriamos decir que hay tres llaves del éxito: disponibilidad, amabilidad y capacidad, en ese orden.

Hay que recordar que la gente acude a solicitar un servicio por razones de incertidumbre, importancia y riesgo. Es esta atmosfera de riesgo e importancia lo que prepara al cliente para pagar los tradicionalmente altos honorarios del sector de servicios profesionales. Cualquiera que sea el caso, los clientes de firmas prestadoras de servicios profesionales se encuentran en estado de ansiedad y nerviosismo. Necesitan sentirse confiados de que estan en buenas manos es decir, el cliente quiere saber que su asunto esta recibiendo la importancia que merece.

(17) Maister David; "Quality Work Doesn't Mean Quality Service";
The American Lawyer. Abril 1984

El prestador de servicios que se preocupe por proyectar una imagen de cuidado y preocupación por sus clientes, y respalde esa imagen con una realidad sustantiva tendrá un lugar sobresaliente en el mercado.

"Es el momento para que cualquier negocio examine y vuelva a valorar qué tan bien maneja su relación con los grupos clave: clientes internos (empleados) y clientes externos (aquellos que compran sus productos o servicios). Ambos son necesarios e inseparables para que no decline la participación del mercado, ventas, o las utilidades; puede bien verse en la imposibilidad de cambiar la tendencia descendente."(18)

Y por último, es importante señalar que el servicio al cliente no debe ser un evento aislado, sino la búsqueda de una relación duradera, la consistencia es el reflejo del compromiso de todos los miembros de una empresa hacia el cliente.

5.3. Calidad en el Servicio.

La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una empresa, en un mercado no diferenciado donde todos ofrecen prácticamente lo mismo.

Para lograr esa ventaja competitiva a continuación describimos los fundamentos y exigencias del servicio para que este se

(18) Dessatnick Robert L.; "Habilidad para Conservar al Cliente, cómo lograr y mantener un servicio superior para el cliente, a través de la organización" (San Francisco): Jossey -Bass Publishers, 1987.; p.c.25

constituya en uno de "calidad", el cuadro que a continuación se presenta es un resumen de todo lo anteriormente mencionado.

EL SERVICIO AL CLIENTE

SE FUNDAMENTA EN:

La confianza hacia la institución y sus miembros.

La capacidad técnica:

Para dar el servicio.

Para interpretar la información referente al servicio que se presta.

Para conocer las necesidades del cliente.

Y EXIGE:

- 1) empatía al escuchar al cliente.
- 2) formalidad en los ofrecimientos.
- 3) puntualidad en las citas.
- 4) amabilidad en el trato.
- 5) confidencialidad en el manejo de los recursos.
- 6) transparencia en el manejo de los recursos.
- 7) cumplimiento riguroso de :

Las instrucciones del cliente,

Los procedimientos administrativos.

Los requisitos legales.

El teléfono es una herramienta indispensable en una empresa de servicios, su buen uso es parte vital de la misma.

Otro punto básico para lograr la excelencia en el servicio, es el de reconocer errores y limitaciones, y acudir a asesores especialistas en otras ramas (legal, fiscal, contable, mantenimiento, etc.) cuando se requiera.

5.4. Servicios que presta una Administradora de Bienes Inmuebles.

Después de haber analizado cuidadosamente todos los elementos que constituyen el Servicio, sus características particulares así como aquellos puntos del mismo que lo pueden convertir en un servicio de calidad, es necesario indicar los que integran a la administración de inmuebles en arrendamiento.

Dicho servicio está integrado por servicios objetivos y subjetivos, cuya diferencia estriba en que unos son cuantificables y otros perceptibles dependiendo de sus características cualitativas.

- Cobro de rentas puntualmente.
- Entrega de liquidación veraz y oportuna, mensual.
- Pago de Impuestos y servicios puntual y correctamente.
- Mantenimiento continuo de sus inmuebles.
- Promover en todos los casos convenios favorables al arrendador antes que acciones legales.
- Asesoría legal, fiscal y administrativa.
- Investigación profesional para la adecuada elección de arrendatarios.
- Lograr la más alta productividad de sus inmuebles a través

de adecuados niveles de renta.

- Transparencia en el manejo de los inmuebles.
- Relaciones adecuadas con los inquilinos.
- Relaciones adecuadas con los clientes

6. Análisis de la Publicidad y Promoción.

Se define a la publicidad como "cualquier forma pagada de presentación impersonal y promoción de s, bienes o servicios de un patrocinador identificado". (19) Utiliza medios diversos tales como como revistas, periódicos, radio y television, desplegados exteriores, correo directo, tarjetas, catalogos, directorios y volantes.

Se define a la promoción como la presentación oral a traves de la conversacion con uno o más probables compradores con el fin de ofrecer las ventajas del producto o servicio y con el proposito de efectuar la venta.

También se puede considerar a la promoción de ventas como "los incentivos a corto plazo para estimular la compra o la venta de un producto o servicio." (20)

En el caso de la administración de bienes inmuebles, así como el caso de otras firmas prestadoras de servicios profesionales de otros tipo, la publicidad como tal no puede utilizarse para darse a conocer puesto que puede resultar en una pérdida de

(19) Kotler, Op.cit. p.c.563

(20) Loc. cit.

prestigio. Por lo que no se puede acudir a medios tan notorios o exhibicionistas como anuncios en los diferentes medios de comunicación promoviendo el servicio.

La manera como tradicionalmente se atraen clientes los profesionales en administración inmobiliaria es a través de recomendaciones de sus clientes, anuncios en revistas inmobiliarias, presencia en el mercado (anunciando inmuebles que administran mencionando quien es el profesional a su cargo, pero no anunciándose ellos), prestigio.

6.1. Proceso de Promoción de Ventas para una Administradora de Inmuebles.

A continuación se describe detalladamente el proceso de promoción que puede utilizar una administradora para vender sus servicios, se puede aplicar inicialmente por una o dos personas. Posteriormente conforme la estructura administrativa sea mayor, serán ejecutivos de cuenta quienes lo pongan en práctica, se les instruirá al respecto así como se les mantendrá actualizados a través de cursos y conferencias en organismos especializados (como el Instituto de Investigaciones Inmobiliarias de la Ciudad de México, A.C., Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios, etc.).

El objeto de la creación de un proceso de ventas es el enfatizar la importancia del servicio al cliente desde el primer contacto.

A. Prospectos.

En el caso de una empresa que inicia en este ramo, para atraerse clientes, a los primeros que debe acudir serán a sus familiares y amistades, mismos que podrán recomendar a otros.

Asimismo será necesario acudir a "desconocidos"; para ello primero se debe identificar o detectar al posible cliente (prospecto); esto se puede hacer consultando la sección de vivienda o locales en arrendamiento en los periódicos o revistas, así como en anuncios exteriores.

Una vez consultado lo anterior, se deberá hacer una lista de prospectos y evaluarla de acuerdo a la información que se tenga en el orden de inmuebles de mayor a menor rentabilidad posible con el fin de hablar por teléfono a los clientes potenciales para ofrecerles los servicios y tratar de concertar una cita en :

- el domicilio del prospecto,
- la oficina de la administradora,
- el propio inmueble,
- o algún restaurante (si lo amerita la situación).

B. Pre-acercamiento.

Esta etapa del proceso se realiza a través de la línea

telefónica o ya en la cita, es muy importante identificar los papeles que una persona desempeña en una decisión de compra: (21)

1. Iniciador es la persona que sugiere o piensa por primera vez en la idea de comprar ese producto o servicio en particular.
2. Influenciador es una persona que explicita o implícitamente ejerce cierta influencia en la decisión final.
3. Decididor es la persona que al final determina alguna parte o el total de la decisión de compra; si se compra, lo que se compra, cómo se compra, cuando se compra o donde comprar.
4. Comprador es la persona que hace la compra real.
5. Usuario es la persona o personas que consumen o usan el producto o servicio.

Además, se debe de observar al candidato potencial para saber que tipo de información requiere y como transmitirsele dependiendo de su status, cultura, edad, conocimientos inmobiliarios, etc. con el fin de controlar el ambiente.

Cada vendedor utiliza su táctica personal para identificar lo

anterior y conocer el ambiente propicio para la venta.

C. Acercamiento al cliente.

El acercamiento se da en la entrevista con el posible cliente y uno de los momentos más importantes es el primer minuto de la venta. Un factor relevante es la buena presentación del vendedor, además debe mostrarse amable y seguro.

Al presentarse ante el posible cliente, es recomendable saludar cordialmente y entregar tarjeta de presentación. También, se sugiere comentar sobre temas diferentes al asunto de negocios a tratar con el fin de que el ambiente de la venta no sea tenso.

Los siguientes pasos dentro del acercamiento al cliente consistirán en darle una breve explicación sobre la empresa y una introducción al tipo de servicios que se ofrecen y los beneficios que se obtienen. Para ello se debe contar con los suficientes conocimientos sobre el producto o servicio que se está vendiendo con el fin de aplicarlos eficientemente aclarando dudas al posible comprador, conociendo lo que ofrece la competencia y actualizándose con respecto a la información del ramo y su medio externo.

D. Trato.

El trato es la manera como se relaciona una persona con otra.

El trato con el cliente es un aspecto muy delicado dentro de la entrevista, ya que el ser agresivo o cometer indiscreciones puede incomodar.

Saber expresarse adecuadamente es fundamental para el vendedor, pero en realidad el punto clave reside en el arte de escuchar, ya que detectar más fácilmente las necesidades del cliente, así como lograr retroalimentación que redundará en una comunicación efectiva con el cliente.

E. Estrechar el trato.

Estrechar el trato se refiere a un mayor acercamiento con el cliente, llevando una relación cordial. Es necesario darle la importancia que merece, mostrándose interesado en lo que el quiera tratar, para poder conocer sus fuerzas y debilidades.

F. Objeciones.

Durante el proceso de ventas se puede dar el caso que el cliente presente algunas objeciones acerca de los servicios que se ofrecen; puede considerar que el precio no es el adecuado.

Existen algunas otras objeciones llamadas "escondidas" que son aquellas que el cliente no exterioriza de manera abierta. El vendedor debe contar con la habilidad suficiente para descubrirlas.

Estas objeciones "escondidas" pueden ser, entre otras:

- Desconfianza, por no sentir seguridad en el vendedor.
- Temor, originado por su falta de conocimientos en la materia.
- Resistencia al cambio, "si hasta ahora lo he hecho por que cambiar" (costumbre).
- Motivos personales diversos.

El saber aprovechar la deteccion oportuna de dichas objeciones se puede convertir en una excelente oportunidad para el vendedor, ya que este puede contrarrestarlas, demostrandole al cliente que si necesita el servicio.

Este esfuerzo adicional lo hará el vendedor, dependiendo del tiempo del que disponga así como de lo posible de la venta.

G. Realizar la venta.

Es un momento de suma importancia dentro de este proceso, ya

que implica la decisión final de aceptación por parte del cliente y el compromiso resultado de ésta; es decir el cierre de la venta.

Para concluir la venta es recomendable hacer un resumen de todo lo comentado y analizado a lo largo de la o las entrevistas, así como remarcar la identificación de las ventajas que ofrece el servicio así como sus limitaciones, con el fin de concluir y sin presionar abiertamente, originar que el cliente de manera espontánea diga "Si, entonces...."

Ese "Si, entonces..." significa el inicio de la relación profesional, donde cliente y vendedor conocerán sus propias condiciones.

H. Seguimiento.

El trabajo del vendedor no concluye al efectuar la venta; éste en realidad inicia con ello, ya que se tendrá que cumplir con lo prometido, al menos y de ser posible superarlo.

Esta fase del proceso es la base del desarrollo y crecimiento de la Administradora. Si se da un constante y buen servicio a ese primer cliente, se podrá conservar por siempre y esto originará recomendaciones y así poder crecer en la cartera de clientes.

Para ello será necesario que el vendedor así llamado (en realidad Administrador de Inmuebles), este preparado y se supere para lo cual tendrá que:

Investigar, es decir, estar actualizado ya que en materia de arrendamiento constantemente se dan cambios.

Detectar prospectos y áreas potenciales.

Labor de Ventas, todo aquel esfuerzo encaminado a la consecución del servicio que se ofrece (cobro de rentas puntual, entrega de liquidaciones veraz y oportunamente, etc.).

Promoción, es la repetición del proceso continuamente ya sea con prospectos o con clientes para ofrecerles otro tipo de servicios.

Respuesta Activa, consiste en resolver oportunamente las dudas o contratiempos que se presenten así como superar deficiencias y enfrentar y solucionar errores.

Disciplina de Trabajo.

Conocimiento de la compañía.

Historia, Desarrollo, organización y políticas.

G. Modelo de Organización Administradora de Inmuebles.

Una vez delimitado geográficamente el mercado meta así como habiendo descrito las características y peculiaridades de éste, es necesario crear un modelo de organización administradora de bienes inmuebles que instrumentará las funciones necesarias para lograr la consecución del objetivo de esta investigación: la "Excelencia en el Servicio".

Para administrar inmuebles es necesario indicar la variación de precios de renta, materiales, así como las estrategias para actualizar las rentas de un inmueble. También es necesario unificar criterios para una buena toma de decisiones así como mantenerse actualizado en lo que a leyes se refiere.

Para hacerlo adecuadamente es necesario fijar primero el objetivo para después, delinear los cursos de acción a seguir para alcanzarlo.

1. Definición del Objetivo.

Los objetivos principales de la estructura propuesta son:

- Realizar una función económica para cuidar los intereses particulares del inversionista en el ramo.

- Función social al coordinar la muestra del arrendamiento de un bien a varias personas.

- Tratar de obtener una utilidad adecuada que reditue el tiempo de trabajo invertido.

- Lograr conjuntamente con los anteriores objetivos la excelencia en el servicio que se presta.

El Objetivo General de la empresa es el logro de la excelencia en el servicio, en todas sus fases; esta calidad proporcionara una diferencia competitiva que redundará en la facil consecucion de los otros objetivos o metas señalados al inicio de este inciso.

2. Filosofia de la Organización.

La filosofia de la organizacion son los principios que tiene la organizacion administrativamente en cuanto a trabajo, cooperacion, servicio, companerismo, precio calidad de los productos o servicios de la empresa.

Como filosofia de la organizacion administradora de bienes inmuebles consideramos lo siguiente:

"A fin de mantener un clima organizacional propicio para obtener utilidades razonables, la administracion debe imponerse a si misma el debido interes en las actividades de servicio; como son la atencion y efectividad en el trato con los propietarios de inmuebles, asi como las consideraciones justas hacia los

inquilinos y lo más importante es la relación entre los empleados, que ésta última sea en armonía. Ya que ningún negocio existe en el aislamiento económico, sino que forma parte del ambiente económico y social de su tiempo, sus políticas y sus obras afectan a muchos sectores de ese medio ambiente y a su vez son afectadas por ellos".

La definición de clima organizacional se refiere a la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es decir, el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; que son de permanencia relativa en el tiempo; y que influyen en la conducta de las personas de la organización.

Filosofía de la Organización en el Servicio al Cliente.

1. Reconocer el hecho de que las relaciones de los empleados se reflejan en relaciones con los clientes.
2. Crear una conciencia de la importancia del servicio al cliente, en las mentes de sus empleados. El cliente es el pagador definitivo.
3. Desarrollar y poner en práctica los sistemas de apoyo que se necesitan para enseñar y reforzar las conductas esperadas.
4. Reconocer que todo lo que pasa en una organización, tiene un impacto en el servicio al cliente.

5. Definir y poner en práctica estándares de actuación, asociados con altas expectativas de actuación, para traducir conceptos en conductas.
6. Entrenar gerentes, supervisores y empleados para reforzar y mantener aquellas conductas deseadas, una vez que hubiesen sido establecidas.
7. Definir cuidadosamente las facultades de los gerentes y supervisores, para promover una continua superioridad en el servicio.
8. Proporcionar un reconocimiento tangible e intangible y recompensas para comportamientos ejemplares, hacer sentir a los empleados importantes y apreciados.
9. Usar medidas cuantitativas para controlar la efectividad del servicio y de los programas, políticas, prácticas y procedimientos de personal.
10. Construir un fuerte y continuo refuerzo para mantener los sistemas de valor orientados al cliente, así como prácticas de dirección.

Es de suma importancia, el lograr un clima o ambiente organizacional adecuado, donde el personal se encuentre motivado, ya que eso mismo lo transmitirán en su trabajo, ya sea que traten directamente con el cliente o no.

3. Estructura de la Empresa.

El estructurar la empresa tiene por objeto crear objetivos

funcionales, que definan claramente las distintas responsabilidades y encaminar todas las actividades a su objetivo con un minimo de friccion.

La mayoría de las empresas que existen en este mercado, han sido dirigidas en forma empirica haciendo cada una de ellas sistemas y estructuras muy diferentes, y con el tiempo se ha adaptado a las circunstancias de estos negocios; por lo tanto, es interesante indicar la relacion entre la planeacion y la organizacion ya que el equilibrio que exista entre ellas, sera el objetivo esencial a lograr. Ademas es en la planeacion donde se formulan los objetivos a traves de las actividades directivas que se realizan por conducto de los canales indicados de la organizacion.

La organizacion es un medio para lograr el objetivo de la institucion. Una estructura organica perfecta crea una atmosfera en la que se pueden lograr satisfacciones personales y de grupo, prospera la cooperacion, el animo y los deseos de trabajar sustituyen al mandato incesante y el grupo avanza sin tropiezos y resueltamente hacia su objetivo.

Planear la organizacion es el proceso de definir y agrupar las actividades de la empresa de tal manera que se puedan senalar en la forma mas logica y eficaz. Se refiere al establecimiento de relaciones entre las unidades para realizar las metas de la empresa.

3.1 Organigramas.

Los organigramas son instrumentos de gran utilidad ya que reflejan la estructura orgánica de una empresa tanto como la responsabilidad de los miembros y autoridad, así como el lugar que ocupa el individuo y la línea probable de ascenso abierto para él.

En concreto el organigrama es una representación gráfica que muestra:

- La estructura funcional de una empresa u organización.
- La estructura específica de alguna función.
- Los niveles jerárquicos.
- Los canales de autoridad y comunicación.
- Las relaciones entre los diversos puestos de la empresa.

Y además se divide de acuerdo al nivel, en los siguientes grupos:

- División, en el primer nivel jerárquico.
- Departamento, en el segundo.
- Sección, en el tercero.

- Grupo y subgrupos, en el cuarto.
- Unidad y subunidades, en el quinto .

La división anterior depende del tipo y tamaño de empresa de que se trate.

Segun el autor Agustin Reyes Ponce:

- Los canales de autoridad y comunicación.
- Las relaciones entre los diversos puestos de la empresa.

Y además se divide de acuerdo al nivel, en los siguientes grupos:

- División, en el primer nivel jerarquico.
- Departamento, en el segundo.
- Sección, en el tercero.
- Grupo y subgrupos, en el cuarto.
- Unidad y subunidades, en el quinto .

La división anterior depende del tipo y tamaño de empresa de que se trate.

De acuerdo al autor Agustín Reyes Ponce en su libro "Administración de Empresas, Teoría y Práctica", los organigramas pueden ser verticales, horizontales, circulares y escalares.

Los organigramas verticales son en los que cada puesto subordinado a otro se representa por cuadros en un nivel inferior, ligados a aquel por líneas que representan la comunicación de responsabilidad y autoridad.

En los organigramas horizontales, se representan los niveles jerárquicos, comenzando del máximo nivel hacia la izquierda y haciendo los demás hacia la derecha.

Los organigramas circulares están formados por un cuadro central, donde se ubica la autoridad máxima y a su alrededor se trazan círculos concéntricos que constituyen un nivel de organización, donde se ubican los jefes inmediatos y se unen con líneas para representar los canales de autoridad y responsabilidad. Este tipo de organigrama tiene poco uso y resulta difícil para leerse.

El organigrama escalar consiste en señalar con distintas sangrías en el margen izquierdo los distintos niveles jerárquicos, ayudándose de líneas para señalar los márgenes y así mismo los puestos jerárquicos.

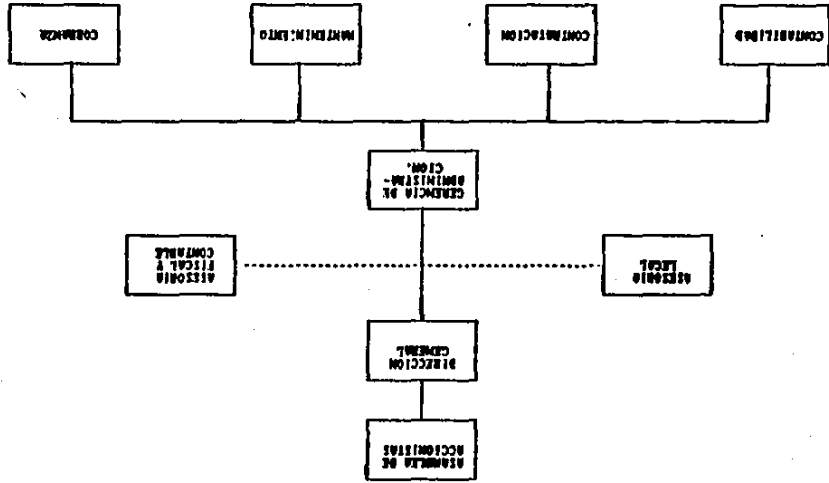
También los organigramas pueden ser de acuerdo al tipo de

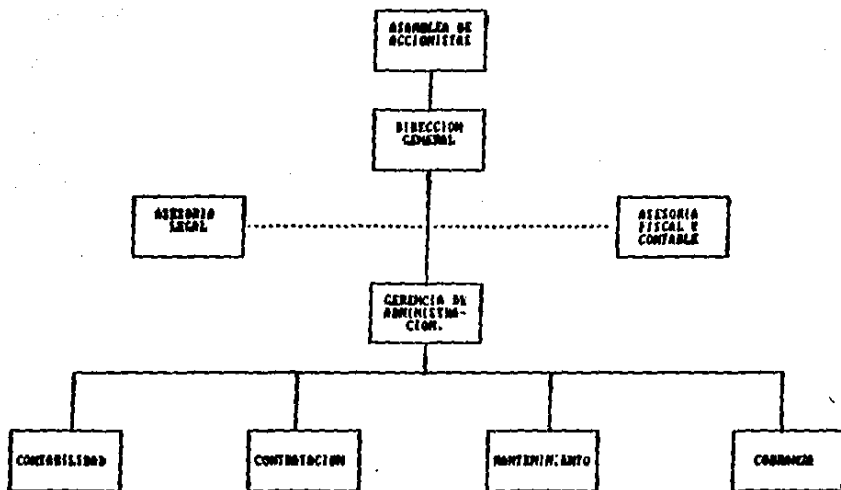
sistema de organización, los cuales son : lineal o militar, funcional o de Taylor y lineal y staff.

En el organigrama que a continuación se muestra, se representa la estructura básica de una empresa administradora de bienes inmuebles.

De acuerdo con las clasificaciones de organigramas mencionados anteriormente, se considera recomendable un organigrama lineal y staff, en el que se de una organización de tipo lineal conservando la autoridad y responsabilidad transmitida a través de un solo jefe. Asimismo, esta autoridad de línea recibe asesoramiento y servicio de técnicos especializados para cada función, lo cual se denomina staff. También, este organigrama se considera vertical por ser el más recomendable para una organización administradora de bienes inmuebles.

Con este organigrama se pretende mencionar las áreas con las que debe contar una empresa administradora, así como la explicación general de las funciones que se llevan a cabo en cada una de ellas de manera general.





3.3. Areas Funcionales Basicas.

Accionistas.

Son las personas o instituciones que poseen acciones de la empresa y es muy frecuente que la mayoría de esas acciones sean detentadas por un pequeño número de accionistas. Las asambleas son el poder supremo de la sociedad y sus facultades las establece la ley; pueden ser ordinarias o extraordinarias de acuerdo a los asuntos que se vayan a tratar.

Las asambleas ordinarias son las que se hacen por lo menos una vez al año, dentro de los cuatro meses siguientes al cierre del ejercicio para aprobar o modificar los estados financieros, nombrar al consejo de administración, nombrar al administrador único y aprobar el reparto de dividendos.

Las asambleas extraordinarias se realizan en cualquier fecha, con el objeto de modificar los estatutos como por ejemplo, aumentar o disminuir el capital, disolverla o fusionarla.

Primordialmente la asamblea de accionistas se reúne con la finalidad de hacer una entidad económica para efectuar el objetivo determinado, a través de las aportaciones económicas y relaciones con el exterior.

Dirección General.

En la dirección general se encuentra una persona que tiene a

su cargo la coordinación de las funciones de los departamentos, la elaboración y desarrollo de planes y programas para el progreso de la organización.

El director general nombra a los gerentes de la empresa, estudia la situación financiera y económica y toma decisiones a través de planes, exige la responsabilidad de los departamentos, con el fin de incrementar la productividad de la empresa en cada una de sus funciones.

Asesoría Legal.

Es necesario establecer una asesoría legal a nivel *staff* ya que en las empresas siempre existen problemas de tipo legal, que por su naturaleza va más allá de sus funciones internas. En el caso de las administradoras de bienes inmuebles es necesario contar con la más adecuada y oportuna asesoría en este campo debido a que son numerosos los conflictos y muy frecuentes que requieren intervenciones jurídicas.

La asesoría legal instruye a la dirección general sobre los problemas jurídicos en que se encuentre la empresa.

Algunas de las funciones que desarrolla la asesoría legal son :

- Tramitar la inconformidad con los aumentos de renta y los atrasos en los pagos que requieren demandas en contra del

inquilino para que desocupe o se ponga al corriente en el pago de sus rentas u otras causas de rescisión de contrato de arrendamiento.

- Llevar las demandas que promueven los clientes ante la Procuraduría del Consumidor por el atraso en la entrega de los bienes arrendados.
- La asesoría legal se da principalmente en los departamentos de cobranza y contratación.
- Debe existir un seguimiento por parte de la gerencia de administración de todas las demandas o procedimientos judiciales existentes ya que así se tendrá informado al cliente, propietario del bien.

Gerencia de Administración.

La Gerencia de Administración tiene como principal responsabilidad supervisar todo lo que se haga en cada una de las áreas funcionales o departamentos diariamente a través de la revisión de sus registros; es decir, controla el aspecto operativo de contabilidad, pagos y declaraciones de impuestos, cobranza, contratación y mantenimiento.

La Gerencia de Administración coordina distintas actividades y reporta de estas mismas a la Dirección General para que este enterado del funcionamiento de la empresa.

La Gerencia de Administración establece y coordina un plan para el control de las operaciones, mantiene buenas relaciones con instituciones de crédito a corto y largo plazo, revisa los gastos reales y los compara con los presupuestos con el fin de determinar desviaciones.

Esta Gerencia además, establecerá los lineamientos de calidad en el servicio a clientes a través de los promotores ejecutivos de inmuebles, así como la evaluación de estos, ya que es en la gerencia en donde se deben de llevar todos los controles de la organización para que se pueda cumplir con el objetivo de la empresa.

Asesoría Fiscal y Contable.

Sobre todo en el aspecto fiscal es necesario contar con una asesoría acerca de los cambios que el gobierno introduce para poder manejarlos con la mayor rapidez y oportunidad.

Por parte de los clientes de la administradora de bienes inmuebles siempre hay preocupación por la forma de pago de los impuestos correspondientes y por tal motivo es necesario conocer las diferentes formas de pago, así como toda una serie de disposiciones que ha impuesto el gobierno con el fin de resolver y reglamentar el problema de la vivienda. Dichas disposiciones, en ocasiones disminuyen impuestos y favorecen por lo tanto a los

propietarios de bienes inmuebles y en otras aumentan y afectan a los clientes de las administradoras.

La Asesoría Contable es importante para revisar si la contabilidad ha sido bien llevada o si existen algunos errores corregirlos con el fin de que si alguna vez se hace una auditoría, la información este correcta y así no contraer problemas con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Departamento de Contabilidad.

Los objetivos de la contabilidad son registrar, informar y facilitar la toma de decisiones.

El capital contable se forma por el capital social más las reservas y las utilidades del ejercicio.

La Contabilidad como tal, forma una de las partes más importantes de la estructura de una empresa administradora de bienes inmuebles, ya que se registra la obtención y asignación de recursos económicos, es decir, las rentas de los diferentes inmuebles.

Lo anterior se refiere a los ingresos y egresos de las rentas y la contabilidad de la propia empresa. Es necesario contar con un registro especial para cada propiedad en administración y otro de la empresa para no caer en errores.

Debido a que no existe un departamento especial para el control del personal, es en contabilidad donde se lleva el control de pagos al Infonavit, impuesto sobre la renta, seguridad social y otros.

Otro requisito es que la entrega de Estados Financieros sea oportuna y que en cualquier momento que se necesite la información contable, esta este actualizada y ordenada .

El Departamento de Contabilidad se relaciona frecuentemente con el de Pagos y Declaraciones de Impuestos y obviamente con el de Cobranza y el de Contratación que son los que le reportan la información para registrarla y contabilizarla.

Departamento de Pagos y Declaraciones de Impuestos.

Este departamento tiene a su cargo el mantenimiento y regularización de todos los impuestos y derechos que toda propiedad tiene en el aspecto fiscal primordialmente.

Para la reglamentación fiscal, es necesario que el jefe de este departamento y sus auxiliares revisen constantemente dicha reglamentación.

Las relaciones que se tienen con el Estado a través de la organización administradora de bienes inmuebles son variadas debido a los trámites fiscales y legales que corresponden a cada

bien inmueble.

Cada determinado tiempo varían las condiciones de los trámites fiscales y legales por lo tanto es recomendable como se menciona en la estructura de la organización, contar con dos departamentos a nivel staff de asesoría jurídica, fiscal y contable para cumplir oportunamente con los impuestos y contribuciones .

Las principales dependencias gubernamentales con las que se relaciona una empresa administradora de bienes inmuebles son :

- Tesorería del Distrito Federal, para manifestar las rentas de los contratos de arrendamiento y así poder pagar el impuesto predial, los derechos de consumo de agua, los cuales se pueden cargar al inquilino.
- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público para realizar los pagos del Impuesto Sobre la Renta (ISR) y el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- Las delegaciones del D.F. , sobre todo a raíz del sismo que trajo de consecuencia la descentralización y por tal motivo, es en las delegaciones donde se obtienen permisos y licencias de construcciones y/o modificaciones de obra así como las actuales receptorías de rentas.
- Oficinas Administrativas del Seguro Social, donde se informa acerca de las altas, bajas y cambios de los

empleados que trabajan en una empresa administradora de bienes inmuebles.

Como se mencionó anteriormente, es importante que el director y el administrador de la empresa sepan conducir a sus clientes por la legislación existente, teniendo que enfrentar lo referente a derecho civil, mercantil, fiscal y laboral primordialmente.

En este departamento resulta necesario hacer los tramites que resulten pertinentes ante las dependencias oficiales correspondientes. Como un ejemplo en el que se presentan la mayoría de los requisitos fiscales es la Tesoreria del Distrito Federal la cual funciona de forma ineficiente debido a la burocracia de su personal y todo lo que se tenga que tramitar en esta dependencia oficial sera lento.

Los principales impuestos a pagar son :

- Derechos de agua, los que se transfieren al inquilino.
- Impuesto sobre la Renta por concepto de ingresos por arrendamiento de inmuebles.
- Declaraciones del Impuesto al Valor Agregado.
- Pagos de seguro social, impuesto sobre productos del trabajo e infonavit, impuesto sobre nóminas.
- Pagos de agua, luz, hipoteca, gastos comunes, etc.

Departamento de Cobranza.

El departamento de cobranza se estructura teniendo a un jefe de cobranza, varios cobradores y una persona que se encargue de registrar la cobranza.

El tipo de cobranza va a ser en relación al cobro de rentas a los inquilinos y en caso de no cobrarse por atrasos en el pago de las rentas se harán llamadas telefónicas al inquilino y al fiador o en su defecto un telegrama enviado al fiador, en el caso de que la deuda no exceda de dos meses de renta.

Ya realizada la cobranza, se registrarán los ingresos con el fin de hacer la ficha de depósito y llevar el dinero al banco para garantizar la entrega del dinero al cliente cuando proceda la liquidación.

En caso de no cobrar la renta o adeudos se acudirá a la asesoría legal para poder exigir este tipo de pagos legalmente y recuperarlos a la mayor brevedad pero se puede dar el caso de irse a juicio, que es muy tardado.

Departamento de Contratación.

Este departamento realiza varias funciones. La primera es la de proporcionar la administración de inmuebles a los propietarios de inmuebles por medio de anuncios exteriores en algunos de los edificios a su cargo, de anuncios en periódicos y

en algunas revistas del ramo inmobiliario con el fin de dar a conocer la calidad y seriedad de esa administración.

La segunda función es la de presentación de los servicios que se ofrecen ante el cliente y la explicación del contrato de servicios, estipulando la comprobación de rentas a cobrar, la finalidad del uso del inmueble, es decir, si es para casa-habitación, oficina o local comercial, así como la seguridad de un fiador con bienes raíces en el D. F. que responda al pago de rentas. Habiendo realizado esto se continúa con la elaboración del contrato de servicios con el propietario de los bienes inmuebles a administrar.

Dicho contrato es en el que una persona llamada profesional, se obliga a prestar servicios que requieren una preparación técnica, y algunas veces título profesional, a otra persona llamada cliente que se obliga a pagarle una retribución llamada honorarios.

La contratación debe ser directa con la Gerencia de Administración o en su caso con el Director General de la organización administradora de bienes inmuebles.

El prestador de servicios deberá dar el servicio y avisar al cliente o propietario del inmueble cuando no se pueda seguir prestando el servicio. También se detallará cuales serán los honorarios, que importes se destinarán a mantenimiento, pago de

impuestos y derechos y la forma de realizar la liquidación mensual con el respectivo cheque del saldo a pagar al cliente.

Otro aspecto legal y el más importante es el del contrato de arrendamiento.

A continuación se presenta un contrato de arrendamiento autorizado y revisado por la Procuraduría del Consumidor; dicho contrato contiene las reformas y adiciones del arrendamiento de fincas urbanas destinadas a la habitación.

Dicho contrato se debe hacer por cuadruplicado, quedando la distribución de la siguiente manera:

- 1) Original. Es para el Arrendador o departamento de Contratación en este caso.
- 2) Una Copia. Para el arrendatario o inquilino que goza del bien a cambio de un precio cierto.
- 3) Otra Copia. Se entrega al manifestar el contrato ante la Tesorería del Distrito Federal, en el departamento de oficialías de partes.
- 4) Última copia. Sirve para casos de emergencia y se debe tener en el archivo y puede tener libre acceso a este el encargado de la asesoría jurídica para utilizarlo en caso de que existiera alguna demanda hacia algún inquilino o que éste hubiera puesto alguna contra el propietario del inmueble.

En el contrato, deben firmar el arrendador, el fiador, quien responde en caso de que el arrendatario no pague la renta y el arrendatario.

Cada una de las personas mencionadas debe firmar las cuatro copias en cada contrato.

Además del contrato es necesario presentar la manifestación-liquidación de arrendamiento en la Tesorería del Distrito Federal, Dirección de Catastro e Impuesto Predial, Departamento de Liquidación y Giro.

Dicha manifestación se presenta por duplicado. El original es para la Tesorería del Distrito Federal(para el expediente), así como una copia rosa para el Departamento de Liquidación y Giro de la misma Tesorería. Existe una tercera copia color azul, para el causante o sea el arrendador o administrador del inmueble.

Para manifestar las modificaciones de renta se presenta la manifestación dentro de los 30 días de la fecha del contrato.

Las causas por las que se elabora la manifestación son:

- Aumento de renta;
- División del departamento o local;
- Ampliación de construcción;
- Nuevas construcciones;
- Cambio del impuesto gravable de base valor a base renta;
- Cambio de Numeración;

- Otros.

Esta forma se presentará por triplicado, acompañando original y dos copias de los contratos de arrendamiento de los departamentos o locales, que se manifiestan con modificaciones de renta, debiéndose exhibir la última Manifestación-Liquidación presentada.

Es importante indicar la fecha a partir de la cual tendrá vigencia el contrato, la renta mensual que anteriormente manifestó de cada departamento o local, las rentas mensuales que actualmente se están percibiendo, así como las diferencias entre las rentas mensuales anteriores y las actuales, total de rentas anteriores a esta manifestación, para integrar los siguientes conceptos:

- Total de rentas anteriores,

- Total de rentas inmediatas anteriores de departamentos o locales;

- Total de rentas susceptibles de producir el predio por departamentos o locales ocupados por el propietario o por terceros a título gratuito, total de diferencias obtenidas y total de la renta gravable, la cual se obtiene al sumar o restar el total de las diferencias al total de las rentas anteriores, se determina el impuesto cuando el causante determina la base y el monto del nuevo impuesto; como lo señala el artículo 49 de la Ley de Hacienda del Departamento del Distrito Federal vigente, en base al total de rentas que actualmente produce y las que sea susceptible de producir el predio; y con fundamento en el Artículo 41

Fracción IV de la misma Ley.

La tercera función es la de ofrecer el inmueble a arrendar, siendo por medio de periódicos en anuncios clasificados o en la propiedad misma, es en esta función donde se localizan los promotores de inmuebles.

La siguiente actividad se relaciona con la anterior en el caso de haber interesados, se realizan solicitudes de arrendamiento con el fin de seleccionar al mejor candidato como inquilino. En este caso los requisitos solicitados son:

- Una o dos rentas como deposito en garantía de desperfectos que pudieran surgir.
- Fidor con bienes raíces en el Distrito Federal.
- Nombre y teléfono de la empresa para la cual labora y sueldo.
- La renta del mes que corre para ocupar el bien inmueble por adelantado.

Esto sería en el caso de una nueva contratación pero se puede presentar la alternativa de renovación de contratos por causa de aumentos periódicos de renta a inquilinos que ya estaban ocupando la localidad. Por lo general se renuevan los contratos cada año y al vencimiento se realiza el procedimiento.

También, en las renovaciones de contratos se revisan los datos del inquilino con el fin de confirmar si sigue siendo propietario de la localidad en garantía y actualizar los datos del

inquilino en cuanto a trabajo y otros.

Este proceso es el área más importante de una administración de bienes inmuebles ya que aquí es en donde se procura mantener un nivel justo y redituable de rentas en base a los precios del mercado.

Departamento de Mantenimiento.

Este departamento es el encargado de preservar las propiedades en condiciones decorosas ya que de este departamento depende la presentación y conservación que tenga el bien inmueble. Es necesaria una continua supervisión para prevenir y corregir problemas de pintura, plomería, albañilería, carpintería, herrería, etc. Es recomendable establecer un mantenimiento preventivo para conservar la localidad, lo cual repercutirá adecuadamente en el inquilino cuando se trate de exigir el pago de la renta.

Se debe controlar desde el presupuesto de obra hasta que finalice dicha obra.

Esta área funciona a través de contratistas independientes que se encargan de reparaciones y remodelaciones con el fin de evitar tener relaciones de personal con las personas de mantenimiento, ya que si trabajarán para la empresa sería difícil para esta controlarlos debido a que son personas informales la mayoría y

que están acostumbrados a trabajar para ellos y no para una empresa.

La creación de un manual de organización es de suma importancia ya que en esta se pondrá atención a las líneas de comunicación, políticas y sistemas las cuales deberán ser respetadas en el desarrollo de cualquier función o actividad. En este tipo de empresas es necesario implementar diferentes controles con el fin de lograr la máxima eficiencia traducida en el mejor servicio.

Después de haber analizado lo referente al macroambiente de los bienes inmuebles en el Distrito Federal, algunos elementos y características específicas de este mercado en especial, consideramos la posibilidad de que pudiera existir una empresa de servicios, dedicada a la administración de inmuebles cuya estrategia se fundamente en la calidad en el servicio y utilice las herramientas administrativas para constituirse como organización con sus respectivas áreas con el fin de alcanzar la excelencia en el servicio.

ANEXO A.

CUESTIONARIO APLICADO A LOS
PROFESIONALES INMOBILIARIOS

1. ¿ Cuantos Inmuebles y que tipo de inmuebles tiene o administra?
2. ¿ En que zonas o delegaciones están ubicados los inmuebles?
3. ¿ Que tipo de inmueble es el más rentable?
4. ¿ Como se atrae clientes?
5. ¿ Que estrategia de ventas utilizaria?
6. ¿ Que busca en su opinion un propietario de bienes inmuebles en una administradora?
7. ¿ Seria viable manejar asesoria en inversion, como un servicio adicional?
8. ¿ Cuales considera Ud. que sean los principales problemas de la vivienda en el Distrito Federal?
9. ¿ Que tipo de organizacion necesita para administrar inmuebles?
10. ¿ Que tipo de asesoria requiere y a que clase de asesores o instituciones recurre?

A continuación se presenta un resumen de las respuestas más representativas, que aportaron algo diferente y nuevo al presente estudio.

Del total de entrevistados en cuanto a cantidad y tipo de inmuebles se obtuvo el siguiente resultado:

<u>%</u>	<u>NUMERO DE INMUEBLES QUE ADMINISTRA</u>		
0	50	A	10'
40	101	A	300
40	301	A	500
20	501	A	1000 O MAS.

<u>%</u>	<u>TIPO DE INMUEBLE</u>	
	<u>VIVIENDA</u>	<u>COMERCIAL*</u>
80	60 - 75	25 - 40
20	35 - 40	60 - 65

*) Incluye despachos, oficinas, consultorios, bodegas, industriales, locales comerciales, terrenos, etc.

Por la ubicación de los inmuebles administrados se llegó a los siguientes resultados:

<u>DELEGACION</u>	<u>%</u>
CUAUTEPEC	38
BENITO JUAREZ	19
MIGUEL HIDALGO	20
ALVARO OBREGON	8
OTRAS	15

Lo anterior se refiere a la incidencia de la ubicación de los

inmuebles administrados por las
entrevistadas.

En cuanto a la rentabilidad de los inmuebles coincidieron en afirmar que los inmuebles mas rentables son:

- A) Los comerciales como despachos, oficinas, locales comerciales, bodegas, naves industriales, terrenos, etc.

- B) Casa-Habitación (vivienda) ubicada en zonas de alta densidad de servicios (Polanco, algunas zonas de la Col. Del Valle, Tecamachalco, Lomas, Bosques, Pedregal, San Angel; etc) y con adecuado mantenimiento. Si no es así, de cualquier modo es una inversión patrimonial para el propietario.

En cuanto a la manera en la que se atraen clientes, la mayoría coincidió en que un buen número de clientes nuevos son resultado de las recomendaciones de sus clientes ya existentes.

Otra manera de darse a conocer es a través de la publicidad en revistas inmobiliarias, publicidad en periódicos e inmuebles, como presencia en el mercado (es decir no anunciándose como administradora, sino al inmueble).

Una de las entrevistadas sugirió, adicional a lo anterior, realizar una investigación de propietarios de inmuebles, enviando 5,000 cartas a dichos propietarios ofreciendo servicios de administración (al menos un 3% responde y puede ser cliente). La

investigación se puede realizar a través de las oficinas de hacienda y por anuncios del periódico, con el fin de conocer a clientes potenciales.

Asimismo, se nos comento que el atraer clientes, para un administrador inmobiliario que se inicia en el ramo seria difícil, ya que careceria del prestigio ("apellido") de las firmas que se encuentran ya establecidas. Por lo tanto, seria recomendable empezar a administrar inmuebles de conocidos o familiares.

La estrategia de ventas utilizada por la mayoría de las entrevistadas es basicamente la calidad en el servicio, lo que implica formalidad, puntualidad, conocimientos, especialización, organización, racionar liderazgo - es decir, liquidaciones puntuales, mantenimiento adecuado, precision en la informacion, detalle - y trato "personalizado".

La mayoría de los entrevistados coincidieron en señalar que aproximadamente el 9% del mercado inmobiliario, está en manos de los especialistas, el resto lo manejan los propietarios y no ha sido explotado.

En la opinión de los entrevistados, un propietario de inmuebles acude a ellos para resolver o deshacerse de los problemas derivados de su propiedad (cobro de rentas, mantenimiento del inmueble, juicios, declaraciones de impuestos.

trato con los inquilinos, etc.), así mismo el perfil más o menos generalizado de sus clientes es:

- a) Mujer divorciada, viuda o madre soltera, que considera a los inmuebles como inversión patrimonial.
- b) Herederos (nueva generación de propietarios de inmuebles).
- c) Inversionista cuya fuente principal de ingresos no proviene del inmueble, por lo tanto no tiene tiempo para dedicárselo.

Finalmente, la elección hecha por el propietario, de entre todas las administradoras será resultado esencialmente, del grado de confianza que perciba, lo cual se deriva de la calidad del servicio proporcionado por el profesional de su elección.

En cuanto al planteamiento de proporcionar asesoría financiera a sus clientes, los entrevistados consideraron en la mayoría de los casos que era muy aventurado y riesgoso.

Además, mencionaron que por las características de sus clientes no lo consideraban un servicio viable porque:

- algunos propietarios requieren el producto de sus inmuebles, por ser una de sus principales fuentes de ingresos o la única;
- falta de conocimientos financieros necesarios para

proporcionar un acertado consejo ya que no es su especialidad y en caso de error, se podría perder al cliente inclusive;

Sin embargo, existe un reducido numero de clientes cuya confianza y excedentes de dinero los mueve a consultar al profesional inmobiliario con respecto a sus inversiones.

También se otorgan otro tipo de servicios a clientes de confianza, como es algún movimiento de banco, pago de luz, teléfono, ayuda en tramites para viajes y otros.

Los problemas relativos a la vivienda en el Distrito Federal señalados por los profesionales inmobiliarios, fueron:

- Déficit de 8 a 9 millones de personas sin vivienda (crecimiento demográfico, migración, fenómeno de concentración - dispersión).
- Escasez de oferta por falta de estímulos fiscales.
- El mercado inmobiliario es inelástico, es decir hay alta demanda y no hay oferta (los oferentes de vivienda en arrendamiento disminuyen, sin embargo la demanda crece día con día)
- Proteccionismo al inquilino por parte del gobierno (control de rentas).

- Legislación inadecuada y manejo burocrático (tortuguismo) de juicios de arrendamiento de casa-habitación.
- Falta de condiciones preferentes de crédito para la construcción o adquisición de vivienda (el interés social no es la solución para la mayoría de la población).

Por lo que toca a la opinión de los entrevistados respecto a la vivienda de interés social, la mayoría coincidió que aunque es una importante fuente de financiamiento, la mayoría de la población no se ve beneficiada porque las condiciones del interés social superan sus ingresos. Además en el caso particular de la clase media, la vivienda de interés social existente se ubica en zonas conurbadas.

La respuesta al respecto de la organización requerida para administrar un inmueble básicamente consistió en las siguientes áreas:

Dirección (o Consejo Directivo dependiendo del tamaño de la organización).

Administrativo (mantenimiento, contratación, relaciones públicas).

Contabilidad (De la organización y del cliente)

Tesorería

Cobranza

En casos de empresas o administradoras cuyo tamaño es mayor se manejan a Ejecutivos de Cuenta cuya responsabilidad es dar un servicio integral al cliente (en todos los aspectos, como si el fuera una pequeña administradora, recibiendo apoyo de los departamentos o áreas arriba descritos).

En todos los casos y al menos en sus inicios todas son o fueron empresas de tipo familiar. Además por la tendencia actual también se dedican al corretaje de inmuebles de los clientes a quienes otrora se los administraban.

La asesoría que requieren es la que sigue:

Legal (uno o varios despachos de abogados, notarios, peritos
valuadores)

Fiscal y contable (despachos de contadores y especialistas
fiscales)

De mantenimiento (contratistas, ingenieros, arquitectos) .

CONCLUSIONES

Uno de los problemas de mayor trascendencia social, que aquejan a la Ciudad de Mexico, es el de escasez de vivienda. En nuestra opinión, una posible solución sería contar con un mayor inventario de vivienda transitoria; dadas las condiciones socioeconómicas del grueso de la población y la recesión económica que atraviesa nuestro país.

La vivienda transitoria es en muchos casos, la única alternativa para la población, por lo tanto sería muy benéfico que el gobierno propiciara, mediante estímulos fiscales y adecuaciones legales, así como de apertura de líneas de crédito, la inversión en este sector.

La existencia de profesionales dedicados a la administración de inmuebles es de suma importancia para evitar la desaparición de la vivienda en arrendamiento existente, ya que por su preparación, cuentan con la experiencia necesaria para enfrentarse adecuadamente a los problemas relacionados con la vivienda transitoria, así como con la asesoría de expertos (fiscales, civiles, contables, etc.).

Desafortunadamente, pocos (10% aproximadamente) propietarios dan sus inmuebles en administración a profesionales, ocasionando con ello que se reduzca el número de viviendas en arrendamiento. El hecho es que las transforman en condominios o copropiedades, para quitarse los inconvenientes de arrendarlas (tales como: trato con inquilinos, mantenimiento del inmueble, juicios, etc.).

Observamos que el administrador cuenta con herramientas profesionales y vision suficientes, obtenidas a lo largo de su preparaci3n, para poder acercarse al mercado de administraci3n de bienes inmuebles.

El mercado para administrar inmuebles, ha sido poco explotado, por lo que un profesional que inicia con los conocimientos adecuados, podr1 tener un interesante campo de acci3n.

Analizamos el entorno de la vivienda en arrendamiento en el Distrito Federal, mismo que se ve agravado por:

A) Crecimiento Demogr1fico.- El aspecto demogr1fico como una de las causas de la problem1tica habitacional en el D. F. prevalece, ya que, aun cuando la tasa de natalidad ha disminuido, gracias a los esfuerzos de los sectores p1blico y privado, la poblaci3n joven sigue creciendo d1a con d1a, demandando vivienda y otros servicios. La mayor parte de la poblaci3n en el D. F. (y en la Rep1blica Mexicana) es menor de 25 a1os, por lo que en corto y mediano plazo formaran nuevos hogares y necesitaran una vivienda.

B) Migraci3n.- La estructura econ3mica de nuestro pa1s, tiende a ser centralizada, por lo que se descuidan muchas localidades (peque1as y medianas) en los aspectos de urbanizaci3n y servicios, as1 como en el aspecto productivo. La poblaci3n que habita en dichas localidades se desplaza hacia los centros productivos con el fin de encontrar los

satisfactorios de los que carecen en sus lugares de origen. Con ello, ocasiona el fenómeno de concentración - dispersión, agravando la situación de las grandes urbes y consecuentemente el aspecto habitacional.

C) Crédito.- El crédito para la construcción de vivienda en arrendamiento está restringido y en algunas ocasiones es inexistente, con lo que se agrava la problemática habitacional y quienes se ven seriamente afectados, es la población de clase media, ya que no existe ningún instrumento que les otorgue vivienda o algún organismo que la apoye efectivamente. La recesión actual hace cada vez, más difícil que se den condiciones atractivas para favorecer al sector vivienda, no hay dinero.

D) Legislación.- Las trabas legales que ponen al propietario así como el excesivo proteccionismo por parte del Estado, a los inquilinos, han originado el desaliento en este tipo de inversiones, así como una tendencia a la desaparición de la vivienda transitoria. La legislación con respecto a esta; específicamente en el D. F. determina que el contrato de arrendamiento de una localidad destinada a casa-habitación puede (forzosamente a voluntad del arrendatario) renovarse por dos periodos iguales al inicial (un año) y los incrementos a la renta no podrán exceder al 85% de los aumentos al salario mínimo en el año; con lo que se obliga al arrendador a dar en alquiler su propiedad a una persona

por un periodo mínimo de 3 años, durante los cuales los incrementos de renta estarán por debajo de la inflación. En caso de no llegar a un convenio con el arrendatario, en cuanto a fijación de renta o prórroga del contrato, puede enfrentarse el arrendador a un juicio, el cual puede prolongarse más de tres años, debido a la burocracia en la impartición de la justicia, y a los recursos que pueda interponer el arrendatario. Por todo lo anteriormente expuesto, y sin caer en exageraciones, podemos decir que el arrendador no podrá disponer libremente de su propiedad en tres años o más.

E) Rendimiento.- En épocas de inflación baja, como la que vivimos actualmente, a consecuencia del Pacto de Solidaridad Económica, la inversión inmobiliaria se torna en una alternativa atractiva para el inversionista, ya que el producto de las rentas, aunado a la plusvalía generada por el inmueble se constituyen en un rendimiento mayor al que se recibía, en años anteriores (con tasas altas de inflación e instrumentos de inversión con altos rendimientos). Esto ha ocasionado que los inmuebles en arrendamiento recuperaran su competitividad en el mercado de inversiones.

Finalmente se hacen recomendaciones que a nuestro juicio y de acuerdo a la investigación realizada son de utilidad para aquel que decida dedicarse a la administración de inmuebles.

Se analiza la situación física del Distrito Federal

· describiendo aspectos sobresalientes de cada delegación, para poder determinar adecuadamente aquellas cuyas características proporcionan a los inmuebles una mayor rentabilidad, en consecuencia se eligen a las siguientes delegaciones: Benito Juárez, Cuauhtémoc y Miguel Hidalgo. Estas delegaciones cuentan con alta densidad de servicios y completa urbanización, características idóneas para la ubicación de un inmueble.

Esta delimitación del mercado no es excluyente de otras delegaciones en las que también hay inmuebles rentables.

Otro de los aspectos, de suma importancia y que vivimos en el año de 1985, fue el terremoto del 19 de septiembre, del cual todos los habitantes de la Ciudad de México tenemos amargos recuerdos. Entre los inmuebles dañados se encontraban algunos destinados a la casa-habitación y en muchos casos eran en arrendamiento, el gobierno expropió algunos inmuebles para destinarlos a la renovación habitacional y a la reconstrucción. En los decretos expropiatorios, posteriores a los sucesos sísmicos se observa una clara arbitrariedad y descuido en la elección de predios.

Todos los aspectos mencionados anteriormente, proporcionaron una gran cantidad de información para enriquecer esta investigación y analizar con más facilidad la competencia (a través de algunas entrevistas con profesionales en el ramo con el fin de conocer de que manera se administra en la práctica), el consumo (con aportaciones de gran importancia hechas por

propietarios que destinan sus inmuebles al arrendamiento y que en muchos casos administran ellos mismos), precio (conociendo las comisiones que cobra la competencia para determinar un precio competitivo), y promocion a traves de un proceso detallado que da una orientacion para el principiante.

Asimismo, se llega a la conclusion de que la diferencia competitiva que alcance cualquier profesional inmobiliario residirá, en la calidad del servicio que proporcione. Por ello, se enfatiza que una de las cualidades basicas de cualquier administrador es el servicio, del cual se desprende el lema "Podré y lo haré mejor", lo cual deriva en la excelencia.

Una empresa de servicios, la que sea, debere estar centrada en el cliente, para lograr el éxito, además de reconocer sus limitaciones para acudir al especialista cuando se requiera.

Finalmente, se describen las características que debe reunir una organizacion administradora de bienes inmuebles y sus áreas funcionales basicas con el fin de brindar una vision general al administrador de inmuebles.

Consideramos que el tema de la vivienda y los inmuebles es apasionante y extenso, por lo que no concluye aqui ya que muchos estudios se podrian derivar de él, por ejemplo:

- A) Realizar una investigación de mercado del sector inmobiliario.

- B) Creación de la planeación estratégica de una administradora de inmuebles.
- C) Realizar un estudio de viabilidad de una administradora de inmuebles.
- D) Enfocar el servicio de este tipo de empresas al rubro de la vivienda de interés social, administración de condominios, compra-venta, consultoría, valuación de inmuebles y financiamiento de proyectos.

BIBLIOGRAFIA

- Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios; Revista Inmobiliaria; No. 51 Octubre-Noviembre; Mexico, 1985.
- Casanova Diaz Ramón; "Cuarenta Millones de Mexicanos sin Vivienda Digna"; Revista Impacto, No. 2003; Mexico, Julio 21, 1988.
- "Código Civil para el Distrito Federal"; Trigesima Novena Edición, Editorial Porrúa S.A., Mexico, D.F. 1986.
- Cossio José L.; "Apuntes para la Historia de la Propiedad"; Mexico, Agosto 10, 1971.
- Degatnick Robert L.; "Habilidad para Conservar al Cliente, como Lograr y Mantener un Servicio Superior para el Cliente a través de la Organización"; Jossey Bass Publishers, San Francisco, 1987.
- Dirección General de Estadística; X Censo General de Población; Mexico, 1980.
- Enciclopedia Salvat. (Diccionario); S. lvat Editores; Tomo IV; Barcelona, 1971,.
- FOVISSSTE; Módulo Alianza Popular; Mexico, 1982.

García Laguardia Jorge Mario Y Luján Muñoz Jorge; "Guía de Técnicas de Investigación"; Asociación Editorial Casa Grande, S.A., Mexico, 1977.

Hernández Z. Jorge; "El Servicio Marca la Diferencia"; Rev. Alto Nivel, Año 1 No. 1; Mexico, Septiembre 1988.

Instituto de Investigaciones Inmobiliarias de la Ciudad de México. A. C. Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México; "La vivienda una Necesidad Básica de la Sociedad"; México, 1982.

Kenneth J. Albert; "Manual del Administrador de Empresas"; Editorial Mc Graw Hill; Mexico, octubre de 1983.

Kotler Phillip; "Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación y Control"; (4a. Edición); Editorial Diana; Mexico, 1985.

Madrigal Hinojosa Romeo E.; "Factores Demográficos y Necesidades de Crecimiento"; Secretaria de Programación y Desarrollo, Dir. de Información y Estadística, Gob. del Edo. de Nuevo Leon; Mexico, 11 abril 1988. Mexico, 1988.

Maister David; "Quality Work Doesn't Mean Quality Service"; Rev. The American Lawyer; Abril 1984.

Mckenzie Alec R.; "Proceso Administrativo en Tercera Dimension"; Harvard Business Review; Fasciculo Especial; Publicaciones Ejecutivas de Mexico; Copyright 1972.

Mexico Presidente (1983-); Madrid Hurtado Miguel; Las Razones y las Obras: Gobierno de Miguel de la Madrid; Crónica del Sexenio 1982 - 1988"; Presidencia de la Republica; Unidad de la Cronica Presidencial; Fondo de Cultura Económica; Mexico, 1985.

Moto Salazar Efrain; "Elementos del Derecho"; Editorial Porrúa; Mexico, 1963.

Operadora de Bojgs. S. A., Financiamiento Corporativo; "estudio sobre los Bonos para el Financiamiento de Vivienda". Mexico, agosto 1988.

Ordoñez José Luis, José María Alverde, Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México; "¿Podrá Evitarse la Desaparición de Vivienda para Arrendamiento?"; Central de Relaciones Publicas, S.A. de C.V.; Mexico, 1986.

Peters Thomas J., Waterman Robert H. Jr.; "En Busca de la Excelencia"; Lasser Press Mexicana, S.A.; Mexico, D. F. 1984.

Reyes Ponce Agustín: "Administración de Empresas. Teoría y Práctica"; Primera Parte, Editorial Limusa XXVII Reimpresion, Mexico, 1981.

Rios Szalay Adalberto y Paniagua Aduna Andrés: "Orígenes y Perspectivas de la Administración, Editorial Trillas, cuarta reimpresión, Mexico, enero 1981.

Rine Alfred A.: "Real Estate Principles and Practices"; Prentice Hall; Engelwood Cliffs, N. J., 1972.

Rivera Montiel Carlos A.: "La Organización Administrativa de una Empresa Inmobiliaria y la Aplicación de un Sistema Computarizado"; Tesis UIA; Mexico, D.F., 1981.

Ryan T. William: "Principios de Comercialización (Serie de Enseñanza Programada)"; Editorial el Ateneo; Buenos Aires 1974.

Taylor Weldon J., Shaw Roy T. Jr.: "Mercadotecnia; Un Enfoque Integrador"; Editorial Trillas; Mexico, 1973.