

# Factores que influyen en comprador al momento de adquirir un bien inmueble.

*Factors that influence the buyer when acquiring a real estate.*

**Viviana Daul (1), Jorge Plaza Guzmán (2), Andrés Pacheco-Molina (3).**

Universidad Técnica de Machala/ vdaul\_est@utmachala.edu.ec (1), jplaza@utmachala.edu.ec (2), apacheco@utmachala.edu.ec (3).

## **Resumen**

El presente estudio consiste en analizar los estilos y los factores que influyen en la toma de decisiones de los corredores de bienes raíces. Para determinar el perfil del bróker con sus características y las incidencias del estilo en la gestión empresarial. El método de investigación utilizado es la encuesta y la revisión documental. Se determinó el tamaño de la muestra a encuestar por medio de la fórmula de muestreo probabilístico, y se aplicó virtualmente. Como universo de la investigación, se tomó la base de datos de los corredores de bienes raíces de la provincia de El Oro, y se obtuvo un total de 29 encuestas. Como fuente secundaria, se buscó en artículos científicos de alta relevancia. Por medio de la presente investigación se evidenció que los corredores de bienes raíces no tienen un proceso definido para la toma de decisiones, lo cual es importante para estandarizar los procesos. Además, se encontró que sus negociaciones están marcadas por los valores éticos y morales y luego está el interés personal. En conclusión, el Corredor de Bienes Raíces debe dominar todos los procesos aleatorios a la negociación para poder tomar la mejor decisión al momento de captar y vender una propiedad.

**Palabras clave:** toma de decisiones, brókeres, corredores de bienes raíces

## **Abstract**

The present study consists of analyzing the decision-making styles and factors that influence of real estate brokers. To determine the profile of the broker with its characteristics and the incidences of style in business management. The research method used is the survey and the documentary review. The size of the sample to be surveyed was determined by means of the probabilistic sampling formula, and it was applied virtually. As a research universe, the database of real estate brokers in the province of El Oro was taken, and a total of 29 surveys were obtained. As a secondary source, scientific articles of high relevance were searched. Through the present investigation, it was evidenced that real estate brokers do not have a defined process for decision making, which is important to standardize the processes. In addition, it was found that their negotiations are marked by ethical and moral values and then there is personal interest.

In conclusion, the Real Estate Broker must dominate all the random processes to negotiate in order to make the best decision when capturing and selling a property.

**Keywords:** decision making, brokers, real estate agents

## **Introducción**

Para todo administrador, tomar una decisión es lo más importante y responsable para su empresa y para los colaboradores que están con él, para así llegar al éxito, pero estas decisiones siempre pueden variar dependiendo el problema que se enfrenta; como deficiencias administrativas, cambios sociopolíticos, falta de información, e incluso por la falta de confianza.

En el ámbito empresarial, existen gerentes que toman decisiones por la información que recolectan, la experiencia obtenida a través de los años, o por su intuición. El gerente debe ser innovador, creativo y que formule buenas estrategias para aprovechar sus recursos y las oportunidades que se le presenten. (Martinez Crespo, 2005)

Tomar decisiones, no es más que un proceso de elección de opiniones para resolver un problema de cualquier contexto, ya sea laboral, sentimental, familiar, empresarial, entre otros (Robbins & Coulter, 2010) . En la vida diaria, las personas deben pensar en que decisión elegir, analizando el estado en el que se encuentra, estas deben ser detalladas, comprendidas y conocidas, para así tener éxito o fracaso.

En el artículo de Suomala, Natalia Saukkonen, Teemu Laine Petri (2017) menciona que las decisiones se basan no solo en modelos tecno-económicos objetivos sino también emocionales. Además, en el caso de un proyecto de inversión desarrollado por una empresa privada, se considera uno de los mayores desafíos para la alta dirección y los accionistas de una empresa ya que este proceso es muy complejo e involucra la identificación, evaluación y selección de la mejor oportunidad entre diferentes inversiones (Droj, 2015).

(Méndez Reyes & Velázquez Morales, 2011) mencionan que, los Corredores de Bienes Raíces (CBR) son aquellos que se dedican a la venta de bienes inmuebles y los servicios que invierten en torno al mismo. Entiéndase como propiedad o bienes raíces a todo aquel producto que no es apto a ser transportado y está perenne en un lugar; como una hacienda, vivienda o solar. Es decir, su segmento de mercado es el sector inmobiliario.

Determinar el estilo de toma de decisiones ayuda a relacionar con el pensamiento de las personas. Es importante que el proceso sea indagado con metodología y la seriedad del caso, puesto que implica el intercambio de información y la relación entre colaboradores. Los cuales son quienes aportan a su conocimiento el insumo requerido para la toma de decisiones correcta (Torres & Augusto, 2017)

Se considera que un proceso decisional es racional si, al usar un análisis lógico del conocimiento relevante, conduce a la selección de la mejor decisión. Llegar a una decisión significa elegir entre una pluralidad de soluciones o variantes de acción, basadas en preestablecidos estándares y parámetros, con instrumentos especializados, el que tiene mayores oportunidades de éxito con una visión para alcanzar los objetivos de un cierto grupo. (P i i, 2015)

En la investigación Feregrino, Reza, & Ortiz (2006) sugieren un análisis estratégico dando a conocer la importancia de cada ajuste en las fases del proceso que intervienen para una toma de decisiones en torno al objetivo. Pues estas nacen justo en el momento que se presenta un conflicto, pues su fin, es poder dar solución a diversos problemas dentro y fuera de la empresa. Según los autores Lu y Wang (2017) indican que la integración es un estilo más adecuado y efectivo para la gestión de conflictos, en donde su objetivo se centra en reducir la presión entre el bróker y el cliente, aumentando así los compromisos para mejorar la calidad de relación entre ellos.

Es muy importante conocer que el autor (Cortada, 2008) señala que, en una empresa se crean distintos ambientes en donde los trabajadores son partícipes de ellos y donde intervienen la percepción de cada uno. Es así que, para cada organización es fundamental incluir en su perfil de imagen aspectos del comportamiento ético los mismos que deben reflejarse en las acciones concretas a la hora de tomar las decisiones.

Hay que tener claro que la toma de decisiones a nivel de los altos mandos causa repercusiones vitales en la empresa. Por eso el gerente debe analizar los problemas que tiene su empresa para así formular las soluciones, mediante técnicas, o herramientas que tenga disponible y fomentando la mayor participación de su colectivo laboral, para aprovechar la inteligencia colectiva.

Es importante recalcar que el tema de discusión dentro de esta investigación serán el análisis de los factores que influyen en la toma de decisiones de los brókeres inmobiliarios, y partimos de las siguientes hipótesis:

- ) La falta de información afecta a los CBR's para la toma de decisiones.
- ) Los CBR's le dan importancia al desarrollo profesional prefieren conseguir los objetivos profesionales en base a los valores éticos.
- ) Los CBR's que se desempeñan en un ambiente competitivo tienden a no socializar los logros obtenidos.

La presente investigación permitirá conocer más a fondo la influencia de las tomas de decisiones en los corredores de bienes raíces de la ciudad de Machala, además a partir del análisis de los datos obtenidos, se tendrá una visión más amplia de aquellos factores que influyen directa o indirectamente sobre las personas dentro de una organización.

De acuerdo a lo investigado se evidenció que, en la Ciudad de Machala, existen Corredores de Bienes Raíces que deciden basándose en los principios éticos. Pero, el exceso de confianza y la falta de información dificultan el desempeño de sus acciones. Además los brókeres son mediadores entre el comprador y el vendedor y deben proceder evitando malos hábitos como las estafas, fraudes o lavado de dinero.

## **METODOLOGÍA**

En la presente investigación se busca analizar la manera que los empresarios realizan la toma de decisiones en la gestión. Se estudia los estilos usados de los brókeres. Para la recolección de la información como fuentes primarias se utilizaron las encuestas, las cuales constan de preguntas esenciales para tributar a las variables de investigación, y que se detallarán en los resultados.

Para la elaboración y aplicación de la encuesta se utilizó la tecnología de Google Form<sup>1</sup>, con 6 preguntas. Se aplicaron a los CBR's de la provincia de el Oro y se obtuvo 30 respuestas. Para determinar la muestra a estudiar se utilizó un universo de 50 CBR's activos con un nivel de confianza del 90% y un error muestral del 10%. Son brókeres que trabajan sin relación de dependencia. La recolección de datos se realizó en un periodo de 7 días, en la primera semana del mes de noviembre del año 2017.

En las fuentes secundarias, se realizó la revisión bibliográfica en base de datos científicas tales como Google Scholar, Dialnet, Scielo, Redalyc y Scopus. Para el proceso de filtrado documental se restringió a bibliografía de no más de 5 años. Las palabras claves de búsqueda fueron: toma de decisiones, brókeres, corredores de bienes raíces. Finalmente, como resultado después de los filtros de búsqueda se obtuvieron 10 artículos científicos.

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta aplicada, se procede al análisis de los gráficos estadísticos generados por Google Form. Además, se realiza el cruce de hipótesis y variables con los papers investigados. Y así finalmente, se determina el perfil actual del bróker decisor en comparación con la realidad de otras investigaciones.

## Discusión de Resultados

### ¿Qué dificultades tiene al tomar decisiones?

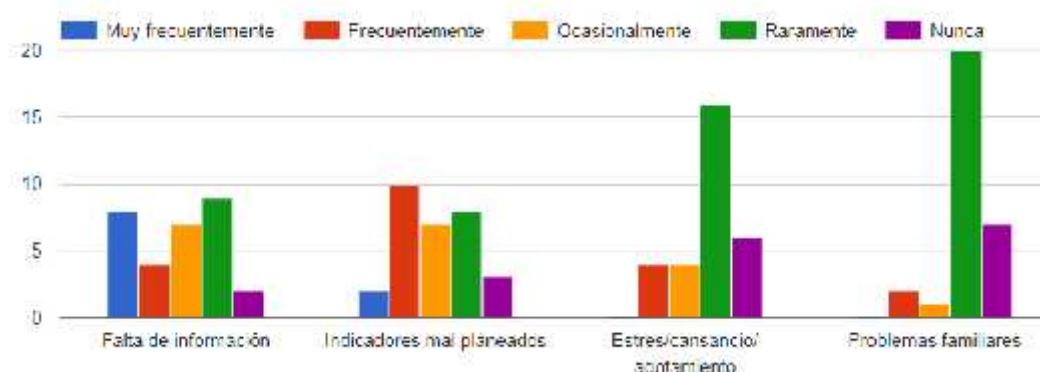


Figura 1. Porcentajes de las dificultades que tienen los corredores de bienes raíces al tomar decisiones.

Como se puede apreciar en la figura 1, las principales dificultades que tienen los CBR's para su gestión rara vez son los problemas familiares que influyen en la toma de decisiones. En cambio, los indicadores mal planeados son frecuentes obstaculizadores de las decisiones adecuadas.

### ¿Qué fuentes usan al momento de tomar una decisión?

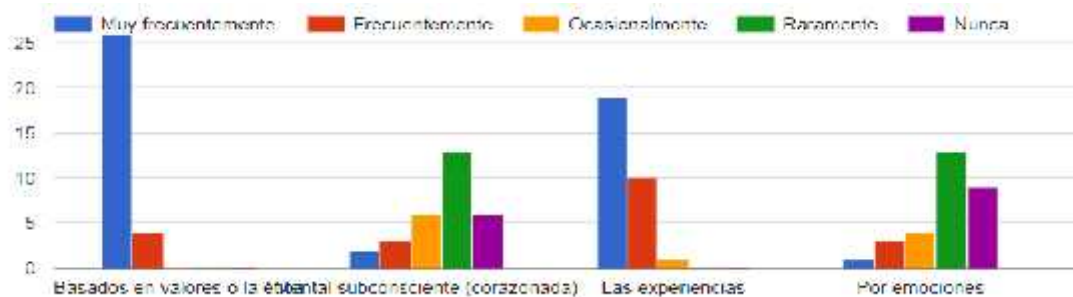


Figura 2. Uso de fuentes para tomar decisiones

<sup>1</sup> <https://goo.gl/2HCWeH>

Como se observa en la figura 2, las fuentes más usadas por los CBR's al decidir, son aquellas basadas en la ética y los valores, así como la experiencia en los negocios. Y las mentales subconscientes como las menos frecuentes. Las emociones se consideran como las menos utilizadas al decidir. Finalmente, a las experiencias y valores es un recurso que todos han apelado en algún momento del ejercicio profesional.

### ¿Qué sesgos considera que interfieren en la adecuada toma de decisiones?

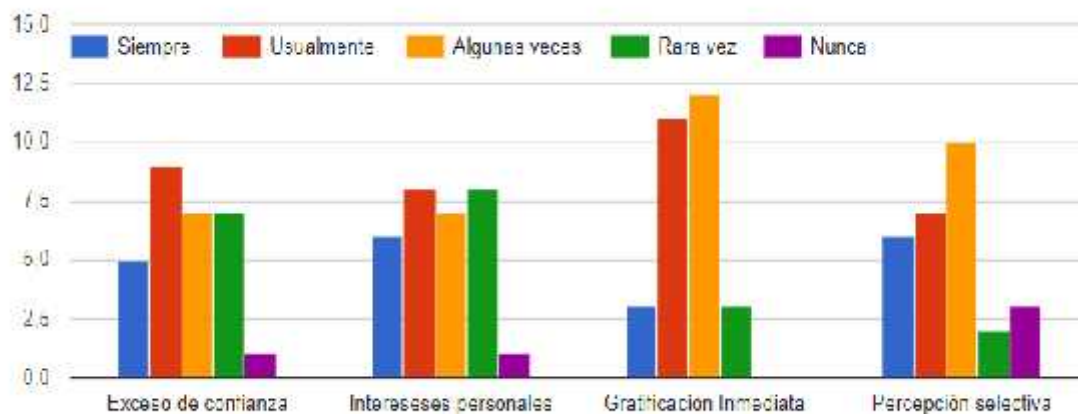


Figura 3. Inferencias en las tomas de decisiones para los CBR's

En la figura 3, se observa que la gratificación inmediata es el sesgo de mayor inferencia para las tomas de decisiones. En cuanto, a los intereses personales se denota un equilibrio. Finalmente, la percepción selectiva presenta una tendencia a estar presente en todas las decisiones.

### Conclusiones

El campo de desarrollo del bróker se encuentra más representado por hombres con un 70%. Y las edades en un 60% son superiores a los 35 años, es decir, la mayoría son de la generación X. Lo cual repercute en los estilos de decisión, pues no son muy influenciados por fuentes como la tecnología o bases de datos gubernamentales, apelando más a su experiencia.

La falta de información es considerada como la principal dificultad al momento de decidir, seguido por los indicadores mal planeados. Además, consideran que el estrés y los problemas familiares raramente repercuten en tomar la decisión adecuada. Esto se da porque los brókeres ejercen la profesión de manera independiente (no sujeto a horarios) y ganan por comisión (ver figura 1). Es importante mencionar que los corredores encuestados trabajan de manera independiente, y en su mayoría no ejerce con indicadores de resultados.

Los brókeres al momento de decidir se basan en primera instancia en los valores éticos y morales entorno a la negociación, y luego apelan a su experiencia profesional; preguntas de inspección, observación directa y experiencias previas. En muy bajo porcentaje deciden influenciados por las emociones y el subconsciente. Lo cual indica que el profesional que decida ejercer debe tener un bagaje amplio de conocimiento para evitar malas decisiones.

Las decisiones que se toman son pocas veces socializadas entre el equipo de trabajo o asociaciones. Existe una tendencia a no hacerlo, debido a que la información es el insumo de trabajo, por lo cual se guarda con recelo las decisiones, ya sean buenas o malas. Debido a que en algún momento el conocimiento marca la ventaja competitiva sobre otros brókeres. Además, se guarda cautela en los comentarios respecto a lo decidido para evitar caer en la presunción de logros.

Al decidir, el principal factor que incide es la gratificación inmediata, como la búsqueda de obtención de ganancias a corto plazo al cerrar la venta. Luego, la búsqueda de los intereses personales, el exceso de confianza y la percepción selectiva presentan niveles muy similares. Es decir, cuestiones como la apariencia (percepción de imagen) u ostentación material de la contraparte si influencia al momento de decidir. Lo cual puede repercutir en cometer errores, al negociar con personas de dudosa procedencia inmiscuidos en cuestiones ilícitas como lavado de dinero. Por lo cual, se recomienda que antes de tomar decisiones se consideren todas las variables que intervienen en la negociación y se evite la subjetividad.

En conclusión, los brókeres se han constituido actualmente en un consejero económico para los intereses del representado. Su fortaleza radica en la calidad de servicios que brinda basado en el nivel de conocimiento del sector y la profesión, así como su prestigio ético. Por lo cual es importante que las decisiones sean tomadas de la manera más pragmática, considerando todas las cuestiones entorno a la negociación y evitando los errores comunes en la toma de decisiones.

### Referencias Bibliográficas

- Cortada , N. (2008). Los sesgos cognitivos en la toma de decisiones. *Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299023503010>
- Feregriño, V., Reza, C., & Ortiz , L. (2006). La toma de decisiones basada en problemas contextualizados. *Redalyc*, XVIII(2). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=443543704008>
- Lauren iu Droj, Gabriela Droj. (2015). Assessment of Decision Making for Analysis of European Funded Investment Projects – Case Study on Romanian Companies. *Procedia Economía y Finanzas*, 1248-1257. doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01502-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01502-6)
- Martinez Crespo, J. (2005). Administracion y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Econmico*, 67-97. Obtenido de <https://goo.gl/jKJpRL>
- Méndez Reyes, J., & Velázquez Morales, C. (2011). Brókeres en la frontera norte de México durante la Revolución. *Signos Históricas*, 8-41. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34422572001>
- P i i, L. M. (2015). Personality Variables in Decision - Making. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 658-662. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.122>
- Robbins , S., & Coulter, M. (2010). Administración. Mexico: Pearson Educación.
- Suomala, Natalia Saukkonen, Teemu Laine Petri. (2017). How do companies decide? Emotional triggers and drivers of investment in natural gas and biogas vehicles. *Energy Research & Social Science (ERSS)*, 49-61. doi:<https://doi.org/10.1016/j.erss.2017.06.005>

- Torres, P., & Augusto, M. (2017). *The impact of experiential learning on managers' strategic competencies and decision style*.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.06.001>
- Wenxue Lu, Jishuang Wang. (2017). The influence of conflict management styles on relationship quality: The moderating effect of the level of task conflict.  
*International Journal of Project Management*, 1483-1494.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2017.08.012>