Escuela de Posgrados

Modelo de gestión por procesos basado en principios de calidad para mejorar la eficiencia en la fase de preconstrucción de proyectos inmobiliarios en PYMES de la ciudad de Cuenca, Ecuador

Proyecto de titulación previo a la obtención del grado de

"Magíster en Desarrollo Inmobiliario"

Autoras: Angumba Alvarez Viviana Alejandra/ Maldonado Peñafiel Daniela Alexandra

Director: José Fernando Córdova León

Cuenca, Ecuador. 2026

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad del Azuay y a la Maestría en Desarrollo Inmobiliario, por la formación académica y el acompañamiento brindado durante el desarrollo de esta investigación.

Al Arq. Fernando Córdova, director de tesis de la Universidad del Azuay, por su orientación metodológica y las observaciones realizadas durante el desarrollo y revisión de esta investigación.

A Prisma Construcciones, Adrián Avilés Arquitectos y Juan Izquierdo Arquitectos, por facilitar información, documentación y criterios técnicos necesarios para el análisis de los casos de estudio.

Al Arq. Milton Bojorque y al Arq. Javier Garcés, por su participación en la valoración profesional cualitativa del modelo y por sus aportes para el ajuste de la propuesta.

- Viviana A. Angumba A.
- Daniela A. Maldonado P.

DEDICATORIA

A mis padres, Raquel y Pedro, y a mi familia, por ser mi apoyo y mi impulso para seguir creciendo profesionalmente.

A la memoria de mis abuelos, por las enseñanzas y valores que dejaron en mi vida y que permanecen conmigo.

A mi compañera de tesis, Daniela, por su apoyo incondicional, compromiso y perseverancia para sacar adelante juntas este trabajo.

A mis colegas de la maestría, por las experiencias compartidas, los aprendizajes y por hacer más llevadero este camino.

Y a quien, durante este camino, confió en mi potencial y me brindó la oportunidad de crecer profesionalmente, por su confianza, guía y por permitirme seguir aprendiendo desde la práctica.

- Viviana A. Angumba A.

DEDICATORIA

A los pilares de mi vida, Santiago, Loly y David, por ser mi ejemplo, apoyo y motivación incondicional.

A Vivi, por compartir conmigo este proceso y hacerlo más ligero.

A mis ángeles en el cielo, que nunca han dejado de guiarme.

- Daniela A. Maldonado P.

RESUMEN

La investigación diseña un modelo de gestión por procesos, basado en principios de calidad, para estructurar la fase de preconstrucción de proyectos inmobiliarios de pequeñas y medianas empresas de Cuenca. Se adoptó un enfoque mixto, descriptivo y propositivo, mediante tres casos, entrevistas semiestructuradas, revisión documental y observación directa. Los resultados evidenciaron diferencias en la formalización de los procesos, con fortalezas en revisión normativa y definición del producto, y brechas en coordinación técnica, planificación, riesgos, control documental y decisiones. A partir del diagnóstico se estructuró un modelo que articula responsabilidades, entregables, indicadores e hitos para ordenar la gestión y sustentar decisiones.

PALABRAS CLAVE

Gestión por procesos; Preconstrucción; Gestión de calidad.

ABSTRACT

This research develops a process-based management model, grounded in quality principles, to structure the preconstruction phase of real estate projects undertaken by small- and medium-sized enterprises in Cuenca. A mixed-methods, descriptive, and proposal-oriented approach was adopted through three case studies, semistructured interviews, document review, and direct observation. The findings revealed differences in process formalization, with strengths in regulatory review and product definition, and gaps in technical coordination, planning, risk management, document control, and decision-making. Based on the diagnostic assessment, the model integrates responsibilities, deliverables, performance indicators, and milestones to organize management and support decision-making.

KEY WORDS

Process management; Preconstruction; Quality management.

REVISIÓN Y AVAL DEL DIRECTOR

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JOSE FERNANDO CORDOVA LEON

Arq. José Fernando Córdova León
Director del trabajo de titulación