

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

La estructura de una empresa está vinculada con la parte administrativa, el rendimiento empresarial, la productividad de los empleados, dando como resultado la imagen que se les da a los clientes. Para seleccionar una estructura adecuada para la empresa es necesario comprender que cada empresa es diferente y debe adoptar la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades.

Toda organización tiene el propósito de alcanzar éxito en el logro de sus objetivos y ejecución de sus actividades, por lo tanto, debe estar organizada de manera tal que exista una estructuración e interrelación de actividades y recursos para contribuir y alcanzar el logro de su misión.

La empresa Constructora CHURA CASA SRL, es una empresa legalmente constituida que opera en el departamento de Tarija desde el año 2009 brindando los servicios inmobiliarios y construcción, canalizando las ofertas y demandas de bienes raíces, satisfaciendo necesidades habitacionales.

La empresa en este tiempo ha logrado establecer una imagen aceptable en el mercado Tarijeño y manejar importantes proyectos y recursos, en cuestión del nivel interno no cuenta con una estructura organizacional definida lo cual repercute en ocasiones al desempeño, fallas en la comunicación interna, falta de retroalimentación de los procesos, desorganización e inseguridad para la toma de decisiones.

Los agentes inmobiliarios que colaboran en la empresa deben adaptarse al entorno y establecer un diseño organizacional, deben contar con un modelo organizacional para analizar y ofrecer resultados con base a los servicios ofrecidos, segmentos y requerimiento de los clientes.

1.2.JUSTIFICACIÓN

La justificación de la investigación indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de las justificaciones debemos demostrar que el estudio es necesario e importante. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 40)

1.2.1. Justificación Teórica

El diseño organizacional de una empresa es toda la ordenación específica de las tareas y actividades que se desarrollan en la empresa, permite configurar una estructura en la que se relacionan individuos y recursos con el fin de lograr el cumplimiento de determinados objetivos.

La estructura de una organización no es más que una forma de ordenar un conjunto de relaciones entre los centros funcionales u operativos que llevan a cabo las tareas, actividades y procesos de la empresa, y así de esta manera conseguir formalizar los flujos de autoridad y lograr la adecuada comunicación y coordinación entre los componentes de la organización. (Bueno, 2007)

La carrera de Administración de Empresas involucra la aplicación de conceptos y criterios para la mejora de las empresas, orientada siempre al óptimo manejo de los recursos y la sostenibilidad económica de las empresas.

El presente proyecto de investigación es una oportunidad para poner en práctica las funciones como futuro administrador de Empresas, a través de la integración de conocimientos teóricos con una realidad empresarial.

La oportunidad de la vinculación laboral con la empresa es favorable ya que cuenta con respaldo y la confianza de los socios para desarrollar la investigación.

1.2.2. Justificación Práctica

A raíz de realizar este proyecto de investigación se realizará el aporte de proporcionar una propuesta de estructura organizacional a la empresa demostrando que poseer una estructura organizacional puede llegar a tener un alto rendimiento, ya que pueden poner en práctica métodos y evaluaciones de desempeño que influyen en el rendimiento del personal, lo que genera una oportunidad para contribuir con los conocimientos en Administración de Empresas y aprovechar la situación laboral para el acceso de la información y la colaboración del personal.

Actualmente, la empresa viene atravesando un escenario poco favorable para los socios de la empresa dado que los agentes inmobiliarios no permanecen por más de cuatro meses, para la empresa es esencial implementar una estructura organizacional en beneficio de la empresa en su conjunto, especialmente los agentes de cobranza que se ven afectados por la falta de conocimiento en cuanto a sus funciones y la falta de experiencia en el sector inmobiliario.

1.3.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cambio constante del entorno está afectando a la fuerza de trabajo, alterando el equilibrio en el mercado de habilidades, el costo que representan para la empresa puede ser considerable si no se abordan con firmeza y determinación.

Luego de realizar una investigación preliminar sobre el funcionamiento de la empresa y su estructura organizacional, sobre el cual guiar las actividades y requisitos de un perfil y se determinen las líneas de mando, canales y medios de comunicación interna se logró identificar la carencia de un organigrama que oriente su funcionamiento la falta de un manual de funciones los cuales no están establecidos formalmente, , es por ello que existe desorden y duplicidad de funciones, la empresa actualmente proyecta una imagen de debilidad a nivel interno, lo que influye en falta de compromiso de los trabajadores, fallas en la comunicación, decaimiento por la posible pérdida de imagen en el mercado.

La falta de capacitaciones a los agentes inmobiliarios es una de las falencias que actualmente está atravesando la empresa con la permanencia de personal en cuanto a los agentes inmobiliarios los cuales al ser importante dentro de la empresa, al no tener conocimientos como utilizar las herramientas tecnológicas, nuevas formas de comercializar y estar al día con las actualizaciones en las regulaciones del sector como ser, el procedimiento para realizar financiamiento bancario para la solicitud y gestión de créditos esto genera pérdida de empleados potenciales, la falta de implementación de objetivos orientados al crecimiento empresarial en donde los empleados se comprometan con la empresa,

Actualmente, se está incorporando un puesto más a la empresa el de encargado de redes sociales, sin embargo, esto ocasiona un problema a la hora de describir el puesto, las funciones no están plasmadas en un documento, la empresa

necesita de un organigrama para poder evaluar los nuevos cargos que quiera incorporar o eliminar.

1.3.1. Formulación del Problema

¿De qué manera la falta del diseño de una estructura organizacional incide en el desempeño del personal en la empresa CHURA CASA SRL de la ciudad de Tarija?

1.4.Hipótesis

La falta del diseño de una estructura organizacional afectará negativamente en el desempeño del personal en la empresa Chura Casa SRL de la ciudad de Tarija

1.4.1. Operacionalización de variables

Variable Independiente: Diseño Organizacional

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores
DISEÑO ESTRUCTURAL	Es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. (LOPEZ & EUGENIO, 2018)	<p>Estructura Organizacional</p> <p>Descripción de puestos</p> <p>Comunicación</p>	<p>-Clases de Organigramas que pueden ser utilizados</p> <p>-Unidades y departamentos</p> <p>Identificación de puestos</p> <p>-Funciones</p> <p>Difusión rápida</p>

Variable Dependiente: Desempeño

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">DESEMPEÑO</p>	<p>El desempeño se fundamenta teóricamente con los autores, (Robbins & Judge, 2013) quienes lo definieron como el resultado final de una actividad que implica tener buenos resultados en el desempeño de la tarea y el civismo y evitar la falta de productividad.</p>	<p>Medición de rendimiento</p> <p>Comportamiento y actitud</p> <p>Responsabilidad y cumplimiento de los procedimientos</p>	<p>Evaluación</p> <p>Eficiencia</p> <p>Productividad competente</p> <p>Nivel de motivación</p> <p>Compañerismo</p> <p>Clima laboral</p> <p>Puntualidad en los trabajadores</p> <p>Reportes retrasados</p>

1.5.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Diseñar una estructura organizacional para la empresa CHURA CASA SRL de manera que permita una administración eficiente y mejore el rendimiento del personal, a través de las distintas herramientas organizacionales.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar la empresa a través de una matriz FODA para conocer la situación actual de la misma y sus necesidades de orden administrativo y estructural.
- ❖ Analizar la estructura vigente mediante el estudio de la información del diagnóstico, la información documental y establecer si responde a las necesidades de la empresa y contribuye al logro de los objetivos.
- ❖ Definir la estructura organizacional que permita solucionar las falencias de la empresa.
- ❖ Efectuar el levantamiento de información a través del personal para el desarrollo del manual de organización de funciones, determinando funciones que cumplen cada puesto de trabajo para mejorarlas y formalizarlas.

1.6.DISEÑO METODOLÓGICO

1.6.1. Tipo de Investigación

1.6.1.1. Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. (Fidias, 2012)

La investigación exploratoria que se realiza actualmente sobre la empresa nos ayudó para detectar los síntomas del problema.

1.6.1.2. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. (Fidias, 2012)

Analizando así la situación interna y el entorno de la empresa a través de esta investigación.

1.6.1.3. Investigación Documental. - la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, obtendremos información de documentos y trabajos ya registrados por otros investigadores mediante documentos digitales.

1.6.2. Población y Muestreo

La población objeto de estudio fue el total de empleados de la empresa que abarcan un número de 15 empleados.

No se realizó la fórmula de la muestra ya que se decidió realizar un censo a todo el personal de la empresa, es decir, a los 15 empleados.

1.6.3. Métodos y Técnicas de investigación

Observación. – La observación directa será utilizada para el presente proyecto, ya que nos permitirá tener un panorama más claro

Encuesta. – Es un instrumento (oral o escrita), cuyo propósito es obtener información acerca de un grupo o muestra de individuos, en este caso a toda la empresa

Entrevistas. - Para el caso del siguiente proyecto de investigación, el levantamiento de la información requerida necesitará del análisis de toda la empresa, por lo que se debe entrevistar a los socios.

1.6.4. Fuentes de información

1.6.4.1.Fuentes Primarias

Observación. – Se realizará una observación directa a la empresa para poder realizar un análisis y recolectar datos de primera mano.

1.6.4.2.Fuentes Secundarias. - Se tomará en cuenta libros y trabajos de similitud para poder guiarse a través de las fuentes secundarias.

1.7. Alcance de la Investigación

1.7.1. Alcance Temático

Se enfocará en el área de Recursos Humanos y organizacional, tomando en cuenta los conceptos estudiados sobre los distintos diseños de estructuras organizacionales, descripción de cargos, organización de datos básicos en una empresa, para poder brindar una estructura sólida y acorde al sector inmobiliario.

1.7.2. Alcance Geográfico

El presente proyecto de investigación se llevará a cabo en la empresa CHURA CASA SRL ubicada en la calle Colón 956/ entre Corrado y Domingo Paz, Tarija, Bolivia.

1.7.3. Alcance Espacial

Se tomará en cuenta los datos de información de las últimas cinco gestiones, es decir, desde el año 2017 hasta el presente

CAPITULO II
MARCO TEORICO

MARCO TEORICO

1. Administración de Personal

Es la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo guía de los recursos humanos idóneos por cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y también las necesidades del personal. (Rodríguez)

2. Objetivo de la Administración de Personal

Los recursos humanos de una organización constan de todas las personas de todos los niveles, sin importar sus funciones; un organismo puede ser desde una pequeña empresa, hasta grandes empresas trasnacionales, por tanto, el sistema de recursos humanos tiene diversos objetivos, entre los principales destacan:

- Regular de manera justa y técnica las diferentes fases de las relaciones laborales de una organización para promover al máximo el mejoramiento de bienes y servicios producidos
- Lograr que el personal al servicio del organismo social trabaje para alcanzar los objetivos organizacionales. (Rodríguez)

La finalidad de la administración de personal debe contribuir con que la empresa produzca más y sea la mejor en fiel cumplimiento de estrategia de negocio, se explica entonces que la gestión de los recursos humanos busca mejorar el rendimiento del trabajo, brindar bienestar a los empleados y explicar claramente las tareas a desempeñarse.

3. Diseño Organizacional

Se refiere al patrón global de relaciones laborales formales y el diseño laboral consiste en traducir esas relaciones formales en responsabilidades específicas para cada uno de los puestos que se ha creado en la empresa. Es decir, el propósito del diseño

organizacional es diseñar la estructura organizativa de la empresa que le permita ofrecer con rapidez, eficiencia y calidad

3.1.Elementos del Diseño Organizativo

Cuando los gerentes desarrollan o cambian la estructura participan en el diseño organizativo, proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización y formalización. (Robbins & Coulter, 2005)

➤ Especialización del trabajo

La especialización del trabajo es el grado en que las actividades de una organización se dividen en tareas separadas. La esencia de la especialización del trabajo es que un individuo no realiza todo el trabajo, sino que este se divide en etapas y cada etapa la concluye una persona diferente.

➤ Departamentalización

Una vez que los trabajos se dividen por medio de la especialización del trabajo, deben agruparse de nuevo para que las tareas comunes se puedan coordinar. El fundamento mediante el cual se agrupan las tareas se denomina departamentalización.

La departamentalización se subdivide el trabajo en puestos y tareas y los asigna a unidades especializadas en una organización también comprende el diseño de normas para el desempeño de los puestos y las tareas.

➤ Cadena de mando

La cadena de mando es la línea continua de autoridad que se extiende de los niveles organizacionales más altos a los más bajos y define quien informa a quien, ayuda a los empleados a saber ante quien es responsable.

No podemos hablar de cadena de mando sin discutir varios conceptos relacionados:

- a) **Principio de la unidad de mando:** plantea que un empleado solo debe tener un único superior o, lo que es lo mismo solo debe rendir cuentas ante un jefe.

Este principio ayuda a preservar la línea interrumpida de autoridad que se extiende por la organización.

- b) **Autoridad:** hace referencia al derecho legítimo (asociado al puesto), de tomar decisiones, transmitir órdenes y esperar que se cumplan.

3.2. Dimensiones del Diseño Organizacional

El primer paso para entender a las organizaciones es buscar dimensiones que describan rasgos de diseño organizacional específicos, estas dimensiones describen a las organizaciones de manera muy similar a como los rasgos de personalidad y físicos describen a las personas. (Daft)

Las dimensiones organizacionales se dividen en dos tipos:

3.2.1. Dimensiones estructurales

Proporciona etiquetas para describir las características internas de una organización, crean una base para medir y compara las empresas u organizaciones.

- **Formalización.** – Documentación escrita de objetivos, metas, políticas, procedimientos, programas, estrategias y toda clase de recursos orientados hacia la gestión de sus acciones.

La formalización se refiere al grado en que las tareas de una organización están estandarizadas, y en que las normas y procedimientos guían el comportamiento de los empleados. (Robbins & Coulter, 2005)

- **Especialización.** – Forma y grado en que se subdivide el trabajo, en la medida que sea alta, el personal se concentrara en tareas específicas; cuando es baja, los integrantes de la organización desempeñaran más tareas.
- **Jerarquía de Autoridad.** – Corresponde al nivel en que se delega la autoridad y responsabilidad, condición que se refleja en el tramo de control (número de personas que reportan a un superior)
- **Centralización.** - La centralización hace referencia al grado en el que la toma de decisiones se concentra en un solo punto de la organización, al centrar la

toma de decisiones en la cúspide, dicha acción la llevan a cabo un número limitado de personas. (Robbins & Coulter, 2005)

- **Descentralización.** - Se entiende por descentralización como el proceso de otorgar más autoridad y, por tanto, conceder mayor autonomía en la toma de decisiones a empleados o departamentos de los niveles inferiores. (Fernandez, 2010)
- **Profesionalismo.** – Nivel de educación y preparación formal que tiene el personal de una organización, el cual depende de los años de educación y experiencia adquirida.

3.2.2. Dimensiones contextuales

Describen el escenario organizacional que incluye y da forma a las dimensiones estructurales. Para interrelacionar las bases de la estructura y procesos de trabajo.

- **Tamaño.** – Magnitud de una organización con base en el número de personas, recursos financieros, instalaciones, ámbito de actuación y volumen de producto o servicios que genera.
- **Tecnología Organizacional.** -

4. Estructura organizacional

La estructura organizacional representa el enlace de todas las entidades y las tareas de la organización, en otros términos, existen tres componentes clave en la definición de la estructura organizacional:

- a) Designa las relaciones formales de mando, incluso el número de niveles jerárquicos y el tramo de control de gerentes y supervisores.
- b) Identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y de estos en la organización total.
- c) Incluye el diseño de sistemas para asegurar la comunicación, coordinación e integración efectiva de los esfuerzos en todos los departamentos.

Estos tres componentes de la estructura organizacional conforman los aspectos verticales y horizontales de la organización.

5. División del Trabajo

Por división de trabajo entendemos que el trabajo de la organización esta subdividido en tareas pequeñas, los individuos a lo largo de la organización llevan a cabo diferentes tareas. (Bateman, 2009)

6. Estructura formal

La estructura organizativa formal explicita la manera en que las tareas están formalmente divididas, agrupadas y coordinadas, así como también recoge el conjunto de relaciones explícitas por la dirección.

En la estructura formal de tareas y relaciones de autoridad que permite controlar como las personas coordinan sus acciones y utilizan los recursos. (Fernandez, 2010)

7. Organigrama

Es un diagrama que ilustra gráficamente las relaciones entre funciones, departamentos, divisiones y hasta puestos individuales de una organización en materia de rendición de cuentas. Se trata de un esqueleto que represente la estructura de una organización. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2002)

Un organigrama es la representación visual de la estructura de la organización, por medio de un organigrama se puede mostrar la distribución formal de los puestos de una organización. Cuando los gerentes crean o cambian la estructura se involucran en el diseño organizacional.

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una empresa. (Franklin, 2009)

El organigrama posee las siguientes utilidades:

- Proporciona una imagen formal de la organización.

- Facilita el conocimiento de una organización, así como sus relaciones de jerarquía y coordinación.
- Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.
- Constituye una fuente autorizada de consulta.

7.1. Criterios fundamentales para su preparación

Precisión. – En el organigrama deben definirse con exactitud todas las unidades administrativas y sus interrelaciones.

Sencillez. – Debe ser muy simple, para que se comprenda fácilmente, para ello se recomienda no complicarlo con trazos innecesarios o una nomenclatura compleja o poco clara.

Uniformidad. – Para facilitar su interpretación conviene homogeneizar las líneas y figuras que se utilicen en su diseño.

Presentación. – Una gran medida, su funcionalidad depende de su formato y estructura; por ello, en su preparación deben considerarse criterios técnicos y de servicio, en función de su objetivo.

Vigencia. – Para conservar su vigencia el organigrama debe mantenerse actualizado, cuando se elabora es recomendable que en el margen inferior derecho de la gráfica se anote el nombre de la unidad responsable de prepararlo y la fecha de autorización y actualización.

8. Tipos de organigramas

➤ **Estructura lineal**

Tiene su origen en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica de los tiempos medievales. El principio de la autoridad lineal, es que hay una jerarquización de la autoridad, en la cual los superiores reciben obediencia de sus respectivos subordinados.

La denominación línea se debe al hecho de que entre el superior y subordinados existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad, es una

organización simple y de conformación piramidal, en donde cada jefe recibe y transmite lo que pasa en su área.

➤ **Estructura organizacional**

Determina la existencia de diversos supervisores, cada cual especializado en determinadas áreas, esto significa que la organización no cumple con el principio de unidad de mando. Es una autoridad que se sustenta en el conocimiento, ningún superior tiene autoridad sobre los subordinados, sino autoridad parcial y relativa. La comunicación es directa y sin intermediarios, busca la mayor rapidez posible en las comunicaciones entre los diferentes niveles.

➤ **Estructura Funcional Línea-Staff**

Los órganos de línea están orientados hacia el exterior de la organización donde se sitúan sus objetivos, el área de línea tiene autoridad para ejecutar y decidir los asuntos principales de la organización

➤ **Estructura Matricial**

Es la estructura que se organiza por dos criterios a la vez: funciones y productos, esta estructura puede combinar lo mejor de ambas estructuras así, las estructuras matriciales se utilizan con frecuencia a través de equipo de empleados que llevan a cabo el trabajo, con el fin de aprovechar los puntos fuertes, así como compensar las debilidades de las estructuras funcionales, divisionales y burocráticas.

➤ **Organigrama clásico vertical**

Presenta las unidades ramificadas de arriba a partir del titular, en la parte superior y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual. Los manuales de organización recomiendan su empleo.

El más común y se caracteriza por presentar la línea de autoridad desde arriba hacia abajo, encabezándolo el concejo o junta de directores, en algunos casos y en otros, el gerente o encargado.

➤ **Organigrama horizontal**

Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.

El organigrama horizontal es muy similar al vertical. La diferencia radica en que en este caso se comienza con el máximo nivel jerárquico de izquierda a derecha hasta finalizar con el nivel inferior.

9. **Estructura Informal**

Es aquella formada por el conjunto de relaciones que surgen de manera espontánea entre las personas que componen la organización, es decir, relaciones sociales que dan en una organización sin haber estado definidas por la dirección de forma consciente y deliberada, la estructura informal es el resultado de las relaciones entre las personas que trabajan en la organización. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2002)

10. **Productividad**

La productividad implica la mejora del proceso productivo, una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos, por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema y los recursos utilizados para generarlo. (Gonzalez & Carro, 2018)

11. **Comunicación**

Es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información debe tenerse en cuenta este concepto clave dentro de la organización, ya que esto genera que todos trabajen hacia un mismo horizonte tener una comunicación asertiva trae consecuencias positivas para la empresa, y que mejor que actuar desde adentro de la empresa.

12. **Rendimiento Laboral**

Se lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo

determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización. (DIAZ, 2010)

13. Evaluación de Desempeño

La tarea de evaluar el desempeño es un aspecto básico de la gestión de capital humano, en las organizaciones constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado. (CHIAVENATO, 2007)

14. Motivación

La motivación es uno de los factores internos que requiere mayor atención, sin un mínimo de conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas, la motivación es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico. (CHIAVENATO, 2007).

Por lo tanto, la motivación es la indicación que se descubre en una persona hacia un determinado medio para satisfacer una necesidad.

Maslow argumenta que todas nuestras acciones están dirigidas a satisfacer ciertas necesidades. Según el psicólogo, existen distintos niveles de prioridades, jerarquizados, para cada una de ellas. Para explicar estos niveles y su relación, sus sucesores y estudiosos posteriores lo simplificaron dibujando una pirámide. La pirámide que imagina Maslow se divide en 5 niveles, uno para cada tipo de necesidad:

- **Fisiológicas:** cuestiones básicas de supervivencia, como la comida, una fuente de ingresos estable o un hogar.

- **Seguridad:** son necesarias para vivir, pero a un nivel distinto de las anteriores. Están orientadas a la seguridad personal: un lugar de trabajo seguro, pensiones o seguro médico.
- **Afiliación:** son las que tienen que ver con las relaciones interpersonales, es decir, con lo emocional y lo social. Las personas buscan estar integradas en la sociedad, mantener buenas relaciones con las personas que le rodean y sentirse parte de un grupo.
- **Reconocimiento:** las personas buscan el reconocimiento tanto de ellas mismas como de los demás. La amistad, la familia o la pareja son esos elementos indispensables para sentirse aceptado socialmente y poder, con confianza, avanzar hacia la autorrealización.
- **Autorrealización:** es la cúspide de la pirámide. Está relacionado directamente con el crecimiento personal. Una persona encontrará un sentido a su vida desarrollando una actividad, siempre que las necesidades anteriores estén cubiertas.

Pirámide de Maslow



CAPITULO III
DIAGNOSTICO

1. Introducción

El presente capítulo describe la aplicación de la metodología de la investigación, de las técnicas de recolección de información y los resultados obtenidos, resultados que sirven como base de sustento para el diseño de la estructura organizacional y el Manual de Funciones

El objetivo de este capítulo es determinar la existencia de deficiencias y/o falencias, por una parte, como también las fortalezas, además de evaluar la aplicabilidad del manual de funciones. Los factores que se analizaron para el estudio fueron determinados en base a factores específicos: estructura organizacional, funciones, comunicación y clima laboral. Como último punto y apoyándonos en el FODA, definiremos las debilidades y fortalezas de la empresa, además de cuáles son las amenazas y oportunidades.

2. Recopilación de Datos

Con este propósito se realizó un censo, encuestando a los 15 empleados con los que cuenta la empresa. En la investigación se implementó el siguiente instrumento:

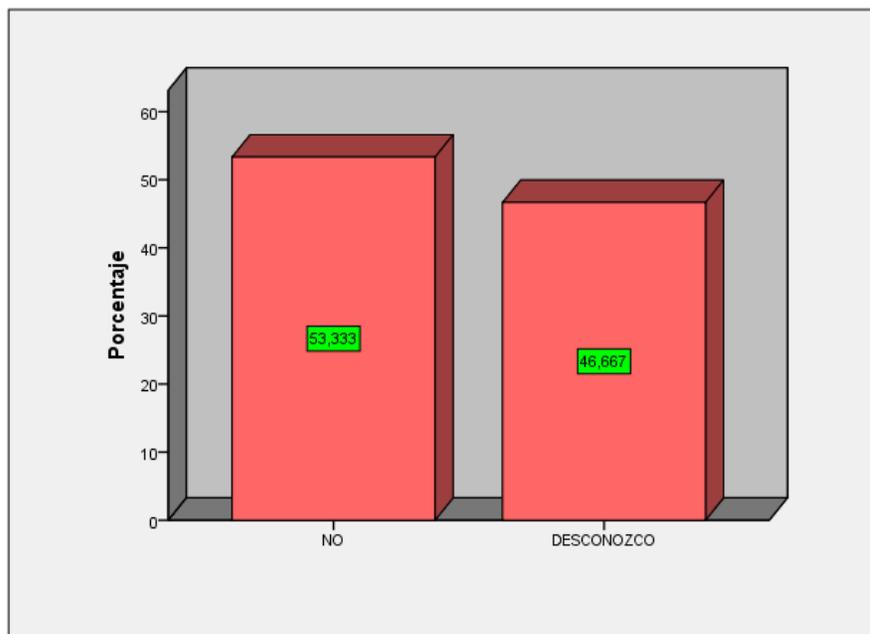
La Encuesta. – Se aplicó este instrumento debido a que permite conocer de forma objetiva, lo que piensan los empleados de la empresa respecto a la forma en la que se lleva a cabo los procesos internos, recopilar información relacionada con los cargos existentes.

2.1. Análisis e Interpretación de Resultados

Para el análisis estadístico de la información, la tabulación se utilizó el programa SPSS Statistics.

GRÁFICO N°1

¿Dentro de la empresa existen reglas y procedimientos que rigen el comportamiento del personal?

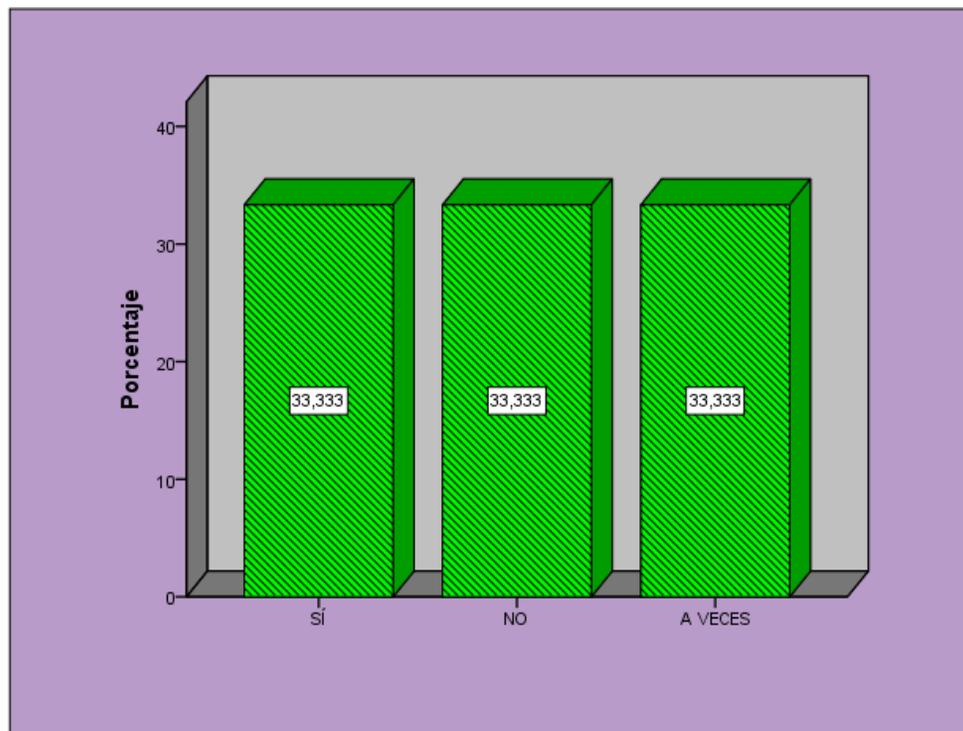


Interpretación

El 53,3% del personal encuestado nos indica que no existen reglas ni procedimientos que rigen su comportamiento. El 46,66% señala que desconocen reglas y procedimientos que rigen su comportamiento y en caso existan no se les dio a conocer, nadie del personal respondió sí, teniendo un 0% en esa opción.

GRÁFICO N°2

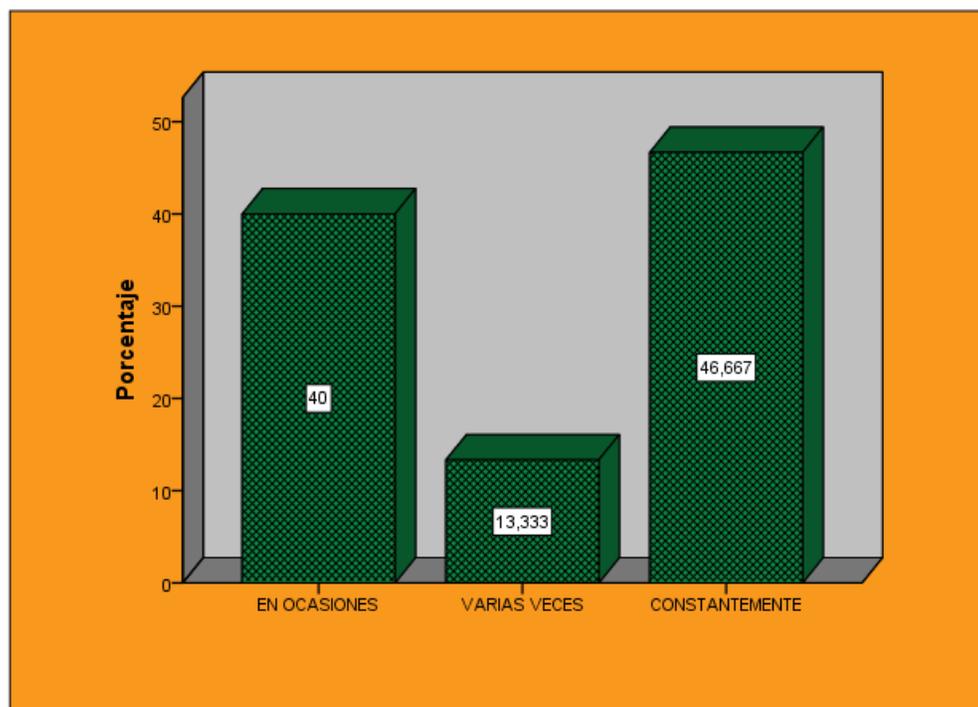
¿Los empleados tienen libertad para tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?

**Interpretación**

En la presente encuesta los empleados coordinaron en el mismo porcentaje al cuestionar sobre la libertad que tienen dentro de su puesto de trabajo, esto lleva a que los agentes inmobiliarios si tienen libertad en este aspecto a comparación de los que trabajan en las instalaciones de la empresa no tienen la misma libertad.

GRÁFICO N°3

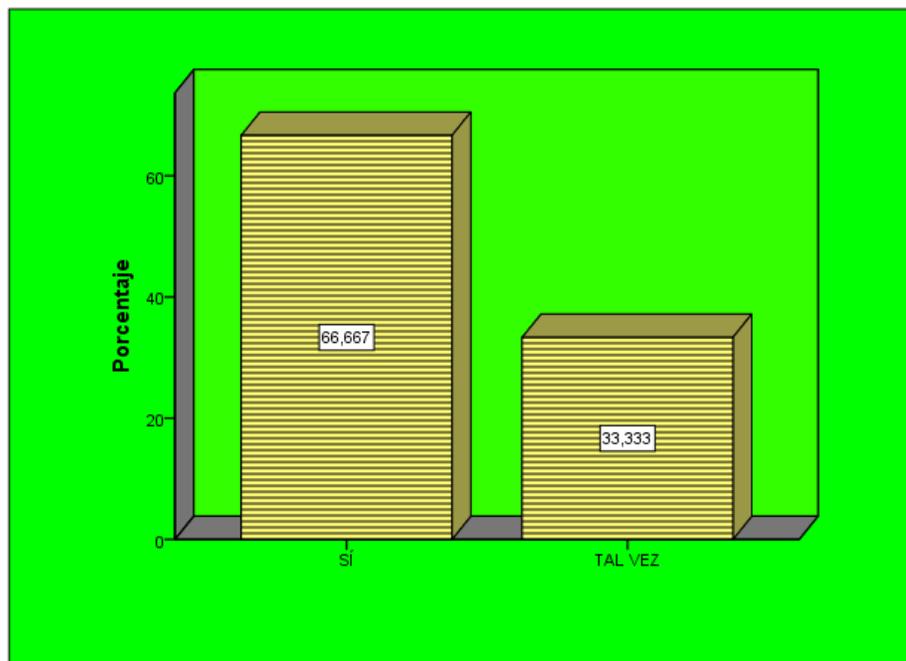
¿Además de lo que los empleados tienen que hacer en su puesto de trabajo le delegan responsabilidades o tareas extras?

**Interpretación**

Los empleados respondieron que constantemente tienen que hacer otras funciones fuera de su puesto de trabajo, un 46.66% atraviesa esta situación lo que probablemente le debe afectar en su rendimiento laboral, el 40% en ocasiones realizan responsabilidades extras, así también un 13,3% del personal varias veces realizo responsabilidades extras.

GRÁFICO N°4

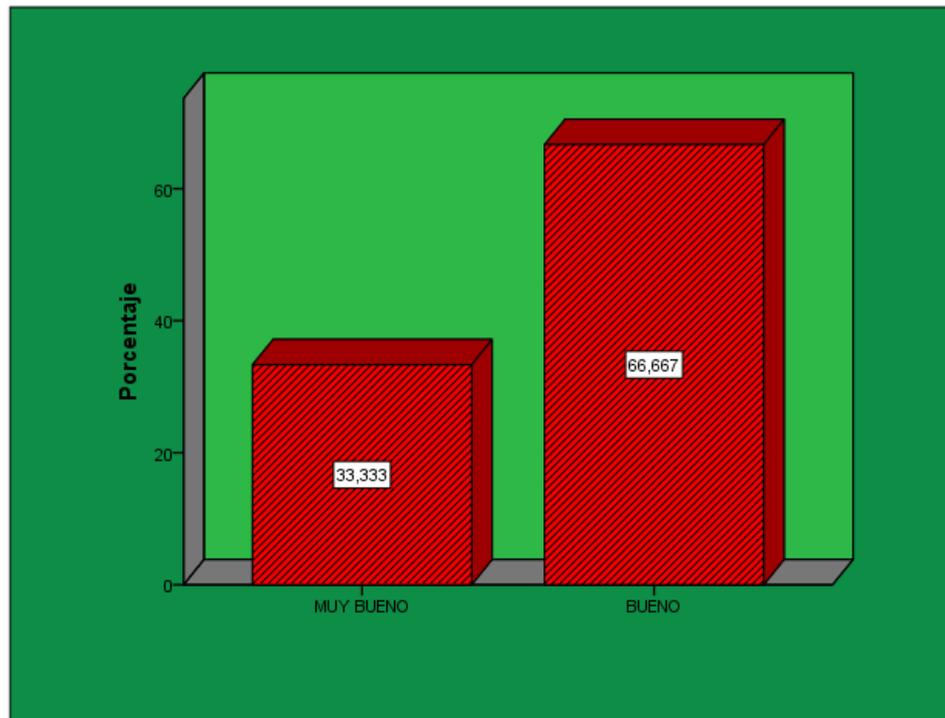
**¿La implementación del Manual de Organización y Funciones
colaboraría al desarrollo y crecimiento de la empresa?**

**Introducción**

El 66,66% del personal de la empresa cree que la implementación del Manual de Organización y Funciones colaboraría al desarrollo y crecimiento de la empresa, el 33,33% del personal piensa que tal vez un Manual de Organización y Funciones pueda colaborar en la empresa, en este caso se debe realizar una socialización a todo el personal sobre el diseño organizacional.

GRÁFICO N°5

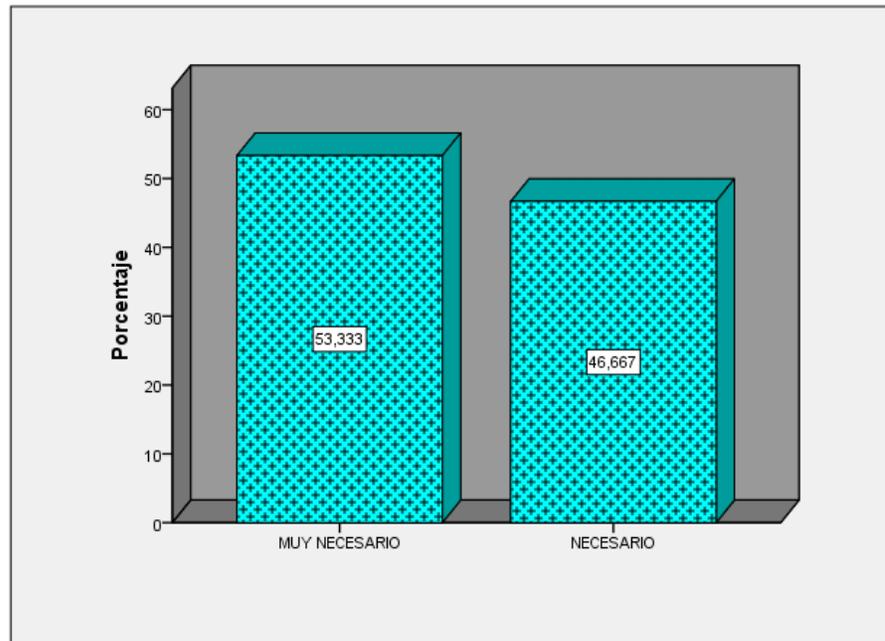
¿Cómo considera el clima laboral de la empresa?

**Interpretación**

El clima de la empresa es bueno señala el 66,67% del personal, así también el 33,33% indica un muy buen clima laboral, descartando que pudiese haber conflictos entre los empleados y que existe un equipo de trabajo sólido dentro de la empresa a pesar de carecer de los instrumentos organizacionales.

GRÁFICO N°6

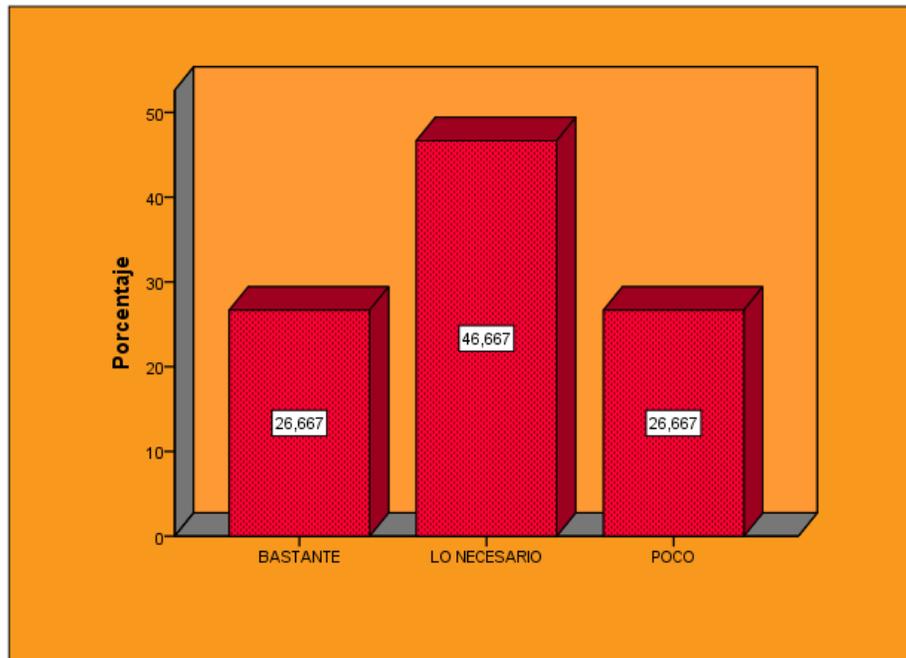
¿Es necesario una mejora en la delegación de las funciones que está desempeñando el personal?

**Interpretación**

Respecto a esta pregunta sobre la delegación de funciones el personal confirmó la necesidad de una mejora a partir de un diseño organizacional, ya que ninguno indicó la opción innecesaria.

GRÁFICO N°7

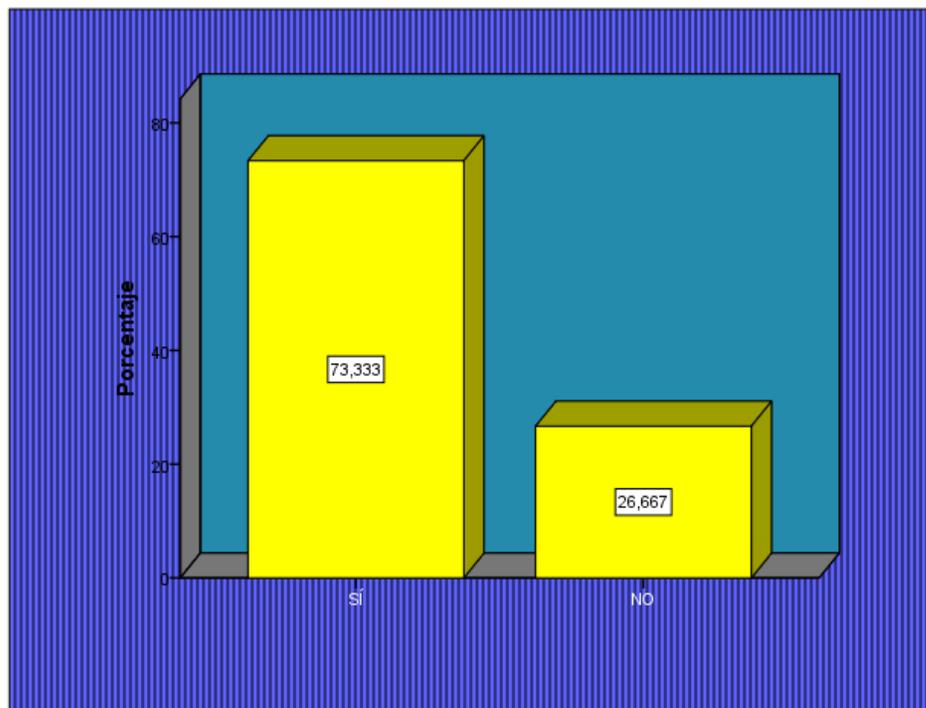
¿Conocimiento de la importancia de la estructura organizacional para la empresa?

**Interpretación**

El 46.66% del personal con señalo que conocen lo necesario de la estructura organizacional lo cual es un poco preocupante, ya que es menos de la mitad del personal que desconocería los beneficios de tener una estructura organizacional, así también el 26,66% conoce bastante sobre los beneficios de tener estas herramientas organizacionales, el 26,66% que conoce poco se debe realizar una socialización sobre el tema.

GRÁFICO N°8

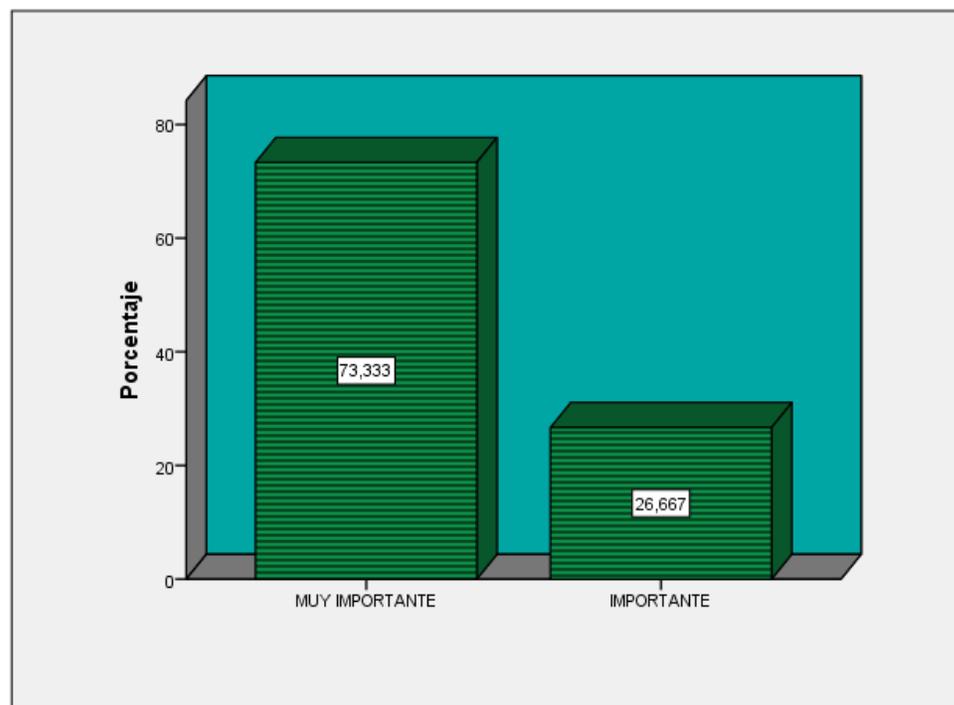
¿Las funciones que desempeñan son estrictamente de su área de trabajo?

**Interpretación**

El 73,33% del personal realiza funciones de su área de trabajo, sin embargo, al estar en su área realiza funciones extras, pero dentro de su área, el 26,66% no las realiza estrictamente sus funciones de sus áreas ya que se sobrecarga de trabajo y se designan tareas a otro personal para cumplir los objetivos o metas.

GRAFICO N°9

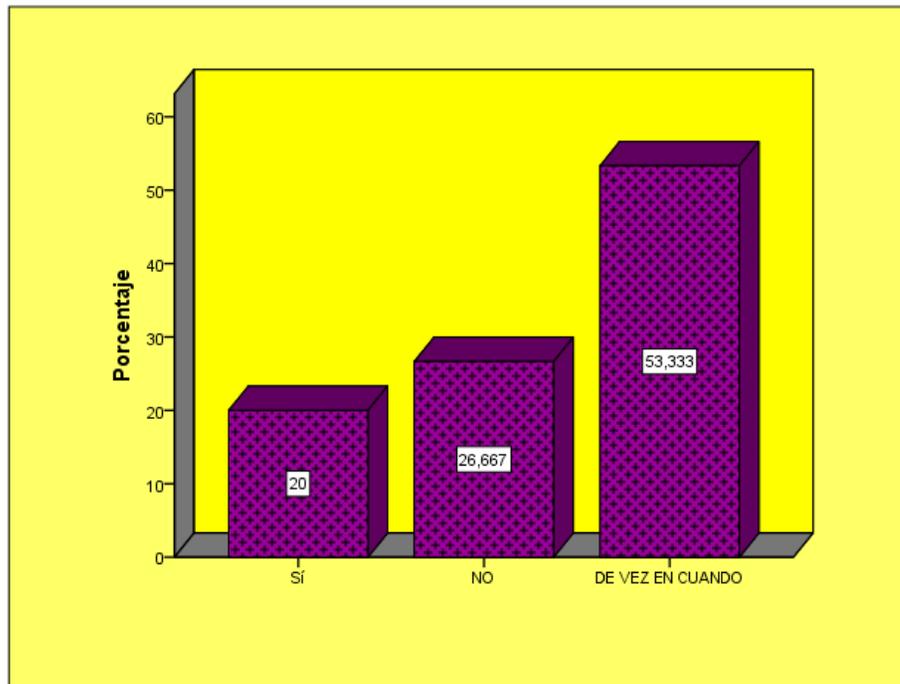
¿Es necesario el diseño de una estructura organizacional que permita la claridad de las funciones, procesos y la jerarquía con la cual se desenvuelve la empresa?

**Interpretación**

El 73.33% del personal considera muy importante el diseño organizacional, el cual permitirá conocer con claridad de las funciones, procesos y la jerarquía con la cual se desenvuelve la empresa ya que el orden y las cadenas de mando de cada puesto estaría plasmado, el 26,66% lo considera importante a la hora de designar tareas.

GRÁFICO N°10

¿EL trabajo en equipo dentro de la empresa llega a ser óptimo?

**Interpretación**

Un 53,33% de vez en cuando confirma que el trabajo en equipo dentro de la empresa llega a ser óptimo, eso nos da a conocer que se debe realizar un seguimiento al personal en cuanto a la motivación, comportamiento y desempeño, el 26,66% confirma que no es óptimo el trabajo en equipo más que todo por parte de los agentes inmobiliarios, el 20% del personal afirma que el trabajo en equipo es óptimo.

Observación Directa

La presente técnica de investigación se realizó mediante el recorrido por las distintas áreas organizacionales de la empresa con la finalidad de percibir el desempeño del personal en sus funciones, identificando dificultades y deficiencias, con la aplicación de esta técnica se pudo evidenciar:

- La falta de materiales y equipos en donde se logró percibir que no cuentan con materiales ni el equipo necesario (equipo de computación y material de escritorio) para desarrollar eficientemente sus funciones, esto genera retraso en el cumplimiento de los objetivos trazados.
- Falta de capacitación al personal nuevo, se observó que el personal no cuenta con la debida capacitación para realizar sus actividades, en consecuencia, el personal no tiene bien definidas sus funciones este hecho perjudica y evita el desarrollo de sus actividades de manera más eficiente.
- Falta de motivación, se percibió que no existe motivación, por parte de los responsables de áreas al personal por que los mismos se encuentran desmotivados, este hecho causa ineficiencia en los trabajos asignados y pérdida de tiempo en las tareas encomendadas por el inmediato superior.

FODA**FORTALEZAS**

- Localización de la empresa
- Calidad de servicio
- Estrategia de ventas
- Personal competente y eficiente en el rubro inmobiliario para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Buena percepción desde las Entidades Financieras
- Trato personalizado a potenciales clientes.

DEBILIDADES

- Poca Organización empresarial
- Falta de experiencia del personal con las redes sociales
- Falta de evaluación de desempeño
- Falta de un diseño organizacional
- Renuncia del personal en corto tiempo

AMENAZAS

- Entradas de nuevos competidores
- Precios bajos en la competencia
- Renuncia del personal potencial
- Falta de experiencia del personal con las redes sociales.
- Competencia desleal de algunas empresas inmobiliarias.
- Falta de reactivación económica
- Cierre de fronteras por pandemia que afectan a la importación de materias primas para la construcción.
- La competencia cuenta con personal que están en continua capacitación

OPORTUNIDADES

- Crecimiento de la densidad poblacional que necesita espacios habitacionales.
- Políticas del Estado que permite el acceso a créditos de vivienda social.
- Fomento de las Entidades Financieras al sector inmobiliario.
- Capacitaciones nacionales para los agentes inmobiliarios.
- La tecnología en cuestión de instrumento para vender.
- Existe una demanda insatisfecha de vivienda en el país.
- Los incrementos de alquileres

Análisis de la Situación Actual

En esta parte del diagnóstico fueron analizados aspectos organizacionales como: misión, visión, estructura organizacional y funciones del personal principal.

Análisis de la situación

La empresa Chura Casa SRL, no cuenta con un propósito principal, por lo que se planteara una adecuada Mision para la empresa.

Observación

Al no contar con una misión definida no puede orientar sus esfuerzos en una determinada dirección, ocasionándoles costos y esfuerzos innecesarios. En la propuesta se establecerá una misión para que la empresa encamine sus esfuerzos en una misma dirección orientando a la empresa para que pueda alcanzar los objetivos propuestos.

Análisis de la Visión

La empresa no cuenta con una visión, lo que conlleva a no tener una percepción futura de lo que se requiere lograr, porque se planteara una adecuada visión para la empresa.

Observaciones

Al no contar con una visión definida no cuenta con una perspectiva mas integrada y coherente del futuro, la forma de como sus recursos facilitaran el logro de los mismos.

En la propuesta se establecerá una visión para la empresa adecuada a los lineamientos establecidos por la misión de la empresa, debido a la importancia de tener una proyección futura, la cual permitirá alcanzar los objetivos.

CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

Realizando el diagnostico preliminar se detectaron varias deficiencias para realizar sus actividades, realización de tareas empíricamente por falta de una adecuada capacitación, desorganización.

La empresa Chura Casa SRL, se ve en la necesidad de mejorar su organización administrativa, mediante el análisis y diseño organizacional que le permita desarrollar sus actividades con eficacia y eficiencia, logando cumplir con los objetivos planteados.

EL 73% del personal si realiza funciones solo de su puesto de trabajo, sin embargo, el resto realiza actividades que no le corresponden, en este caso se puede decir que entre los agentes inmobiliarios y encargado de publicidad realizan funciones extras, ya que no existe ningún documento que lo formalice.

A consecuencia de la falta de una estructura organizacional y manual de funciones el personal desconoce sus funciones específicas, ocasionando desmotivación y realizando un trabajo ineficiente.

La competencia realiza capacitaciones a los agentes inmobiliarios a través de cursos y seminarios, lo que vuelve competentes y les permite ganar mas mercado en la ciudad.

El personal nuevo atiende a renunciar muy rápido, ya que se les exige promocionar los bienes, sin embargo, tienen dificultades a la hora de ofertar de manera virtual por las redes sociales.

CAPÍTULO IV
PROPUESTA

PROPUESTA

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CHURA CASA SRL.

Introducción

La presente propuesta responde a la necesidad de cubrir diversas dificultades identificadas en el diagnóstico es la elaboración del diseño organizacional con la aplicación de encuestas entrevistas, observación esto para recopilar la situación en el que se encuentra la empresa.

El diseño organizacional propuesto presenta una estructura organizacional, manual de funciones, así también se incorporan la misión y visión para la empresa y la capacitación para los agentes inmobiliarios teniendo en cuenta las falencias en cuanto al personal y la falta de motivación.

1. Justificación

La Estructura Organizacional como herramienta cumple un papel muy importante para el desarrollo y crecimiento de la empresa, la cual tiene como función dar soporte y apoyo a la implantación de estrategias, teniendo en cuenta que la estrategia tiene más influencia en la estructura.

La empresa CHURA CASA SRL, no posee una estructura interna formal, lo cual es comprensible para una empresa pequeña, pero es un requisito importante para una empresa que quiere crecer y ser competitiva en la actividad que desarrolla frente a la competencia. A medida que la empresa fue creciendo en estos años el manejo de la misma se fue haciendo más complejo, por las actividades, tareas y responsabilidades administrativas por cumplir.

Desarrollo de la Propuesta

El diseño de la Estructura Organizacional para la empresa Chura Casa SRL, esta constituido por:

- La formulación de la Misión y Visión
- Estructura Organizacional
- Manuales de Funciones
- Plan de Formación para los Agentes Inmobiliarios

MISIÓN

En el capítulo anterior (Diagnostico), se pudo evidenciar que no se contaba con una misión, no se tenía claro su concepto, por esta razón se propone la siguiente misión:

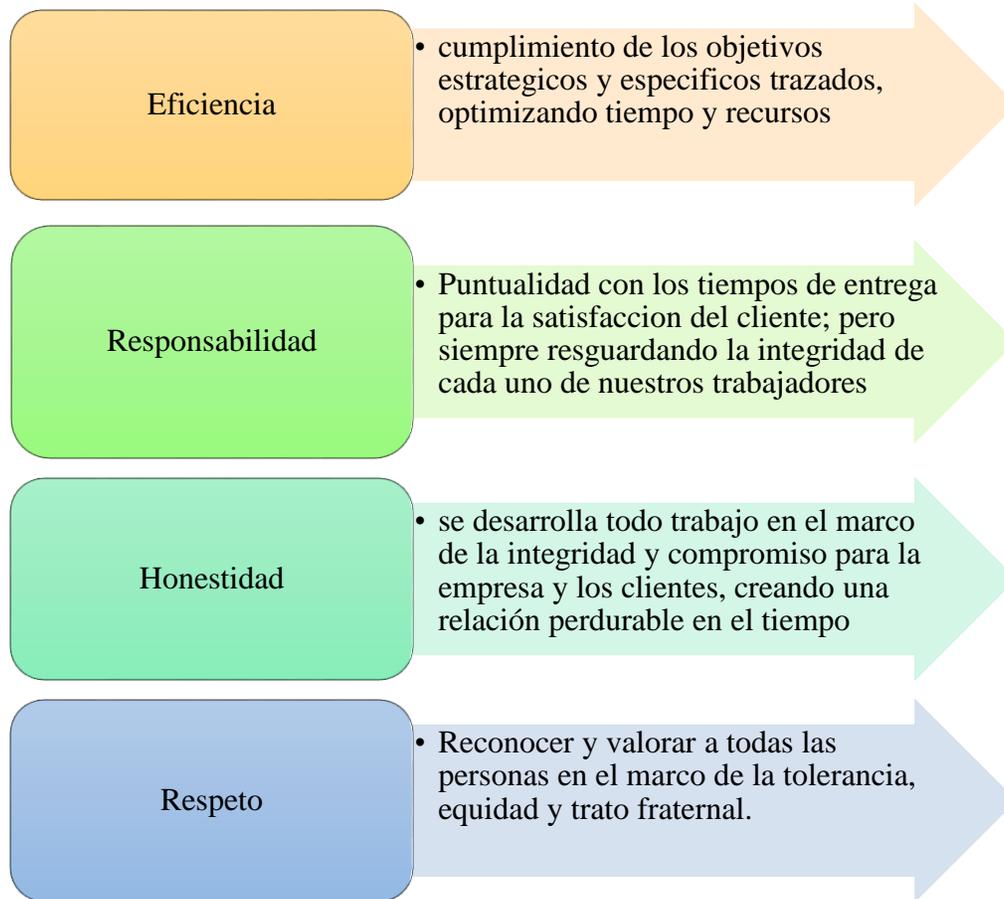
Somos una empresa dedicada en bienes raíces y construcción, brindando un servicio responsable e idóneo en la compra, venta, alquiler de casas, departamentos y terrenos

Visión

Con la formulación de la visión, la empresa tendrá una percepción mas integrada y coherente del futuro y la forma de como manejar los recursos.

Ser una empresa de referencia del sector inmobiliario en el departamento de Tarija, con el objetivo de ser la primera opción en el momento de vender, comprar o alquilar.

1.1.Valores



2. Estructura Organizacional Propuesto

Se presenta a continuación el diseño del Organigrama considerando el mas adecuado para la empresa y la toma de decisiones, se basa en un modelo de departamentalización Funcional, la empresa contara con una estructura vertical, es decir, que existe una cadena de mando se ve claro y se evidencian los niveles jerárquicos.

Esta estructura esta compuesta inicialmente por los socios dueños de la empresa, quienes son los que invirtieron el capital monetario para hacer de esta empresa una realidad.

Organigrama Funcional

Tomando en cuenta las recomendaciones de los socios se elabora el diseño de estructura, el cual es un organigrama del tipo funcional por las siguientes razones:

- Permite una supervisión lineal de las demás divisiones
- Permite el desarrollo de habilidades personales
- Permite alcanzar objetivos funcionales

Conformación de Niveles Jerárquicos

En base al análisis organizacional se conformó la siguiente estructura organizacional para la empresa:

Niveles jerárquicos

Está conformado por los jefes de cada área.

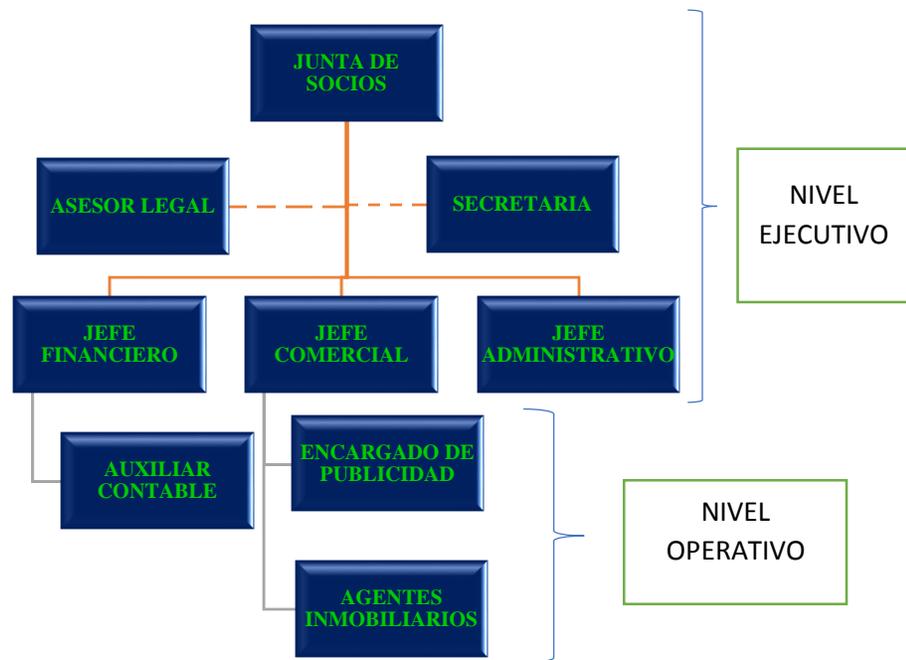
Nivel Operativo

En este nivel se tomaron en cuenta los puestos del auxiliar encargado de la publicidad y los agentes inmobiliarios.

Cargos establecidos

Se presenta el diseño plasmado de los cargos establecidos en la empresa que están distribuidos de acuerdo a la necesidad de la empresa

ORGANIGRAMA PROPUESTO



Manual de Funciones Propuesto

Introducción

El manual de Funciones elaborado para la empresa Chura Casa SRL proporcionara en forma ordenada la información básica de la estructura organizacional, por medio de la descripción de las funciones identificadas y recolectadas.

Ante la situación planteada surge la necesidad de proporcionar un manual de funciones que le facilite indicar las funciones y actividades desarrolladas por cada puesto, para facilitar la lectura del manual de funciones se presenta el organigrama señalando el cargo a describir en cada manual, las funciones se detallan siguiendo el orden jerárquico.

CARGO	N° DE TRABAJADOR
Juntas de Socios	3
Secretaria	1
Asesor Legal	1
Jefe Financiero	1
Jefe Comercial	1
Jefe Administrativo	1
Auxiliar Contable	1
Encargado de Publicidad	1
Agente Inmobiliario	8

Fuente: Elaboración propia

Objetivos del Manual de Funciones

- Servir como medio de integración para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas y tareas.
- Colaborar en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal.

Formato del Manual de Organización y Funciones

A continuación, se presenta el siguiente formato el cual contiene:

- Título señalando la versión y con el logo de la empresa
- Descripción del cargo
- La ubicación del cargo en la estructura organizacional
- Funciones
- Requisitos documentales
- Habilidades y aptitudes
- Experiencia
- Competencias

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
EMPRESA CHURA CASA SRL
VERSIÓN 001-2022**



1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	SECRETARIA
DEPENDENCIA	Junta de socios
SUBORDINADOS	Ninguno



FUNCIONES

FUNCIÓN PRINCIPAL

- Asistir, apoyar y organizar las actividades y procesos de la Junta de Socios y la atención al personal y clientes, así también colaborando con la empresa en lo que corresponda, para realizar y ejecutar los procesos que se dispongan.

FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender al cliente de manera personal y a través de los distintos medios de comunicación. ➤ Coordinar y establecer citas con los clientes. ➤ Organizar, codificar, controlar, archivar y realizar el seguimiento de los documentos que se generan en la negociación de los inmuebles. ➤ Actualizar la información de los bienes existentes para futuras negociaciones. ➤ Elaborar contratos según el tipo de negocio que se realice con el cliente sobre el inmueble. ➤ Manejar correspondencia. ➤ Mantener el orden y buena presentación de la oficina. 	
REQUISITOS DOCUMENTALES	
Técnico Superior en Secretariado ejecutivo.	
HABILIDADES Y APTITUDES REQUERIDAD	
<p>Informática básica</p> <p>Ingles intermedio</p> <p>Excelente Redacción</p> <p>Mecanográfica</p> <p>Manejo de archivo</p> <p>Conocimiento en ofimática</p>	
EXPERIENCIA	
1 años de experiencia deseable en asistencia administrativa a nivel gerencial o jefatura.	
COMPETENCIAS	
Organización	Tolerancia a la presión
Orientación al cliente interno y externo	Trabajo en equipo
Expresión oral y escrita	Capacidad de aprendizaje
Atención al cliente	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

EMPRESA CHURA CASA SRL

VERSIÓN 001-2022



1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	ASESOR LEGAL
DEPENDENCIA	Junta de Socios
SUBORDINADOS	Ninguno

2. UBICACION



FUNCIONES

FUNCIÓN PRINCIPAL

Asesorar a la junta de socios, y a todas las áreas de la empresa en todos los aspectos jurídicos inherentes a la operación, garantizando que su funcionamiento este en el marco legal establecido, encargado también de estudiar, analizar, comprender y proponer soluciones a problemas jurídicos dentro de la empresa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Llevar registros de control y cuidar hasta su culminación los procesos encargados por el empleador.
- Elaborar la firma del representante legal, los escritos que le sean solicitados, tales como demandas, contestaciones, recursos, incidentes, conceptos en los cuales deberá basarse en la ley, la jurisprudencia y doctrina aplicable a cada caso.
- Estudia la legislación e informa a las diferentes instancias de la empresa sobre las normas que pueden tener impacto sobre ellas.

REQUISITOS DOCUMENTALES

Título en licenciatura en Ciencias Jurídicas

HABILIDADES Y APTITUDES REQUERIDAD

Capacidad para solucionar problemas

Actitud

Atento

Efectivo

EXPERIENCIA PRACTICA MINIMA

Tener por lo menos un (3) años de experiencia en asesoría.

COMPETENCIAS

Comunicación y negociación

Aptitudes para escuchar

Trabajo bajo presión

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**EMPRESA CHURA CASA SRL****VERSIÓN 001-2022****1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	RESPONSABLE FINANCIERO
DEPENDENCIA	Junta de Socios
SUBORDINADOS	Auxiliar Contable

2. UBICACIÓN**FUNCIONES****FUNCIÓN PRINCIPAL**

Llevar la contabilidad general que permitan tener una visión clara de los movimientos económicos de la empresa, acorde a las leyes vigentes

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades contables de la empresa.
- Mantener actualizados los registros de las actividades contables.
- Ejecutar el control previo para determinar la legalidad de las transacciones
- Realizar los asientos contables pertinentes
- Elaborar los estados financieros correspondientes
- Realizar la declaración de impuestos pertinentes según las normas que establece la ley
- Elaborar roles de pago de los empleados y verificar los documentos de respaldo
- Elaborar la conciliación bancaria

REQUISITOS DOCUMENTALES

Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas o afines

HABILIDADES Y APTITUDES REQUERIDAD

Manejo de programas contables

Manejo del sistema del SRI

Manejo de las NIF

Informática básica Planificación Actividades Empresariales Normas del SRI

Presupuestos Manejo de programas contables

EXPERIENCIA PRACTICA MINIMA

2 años manejo de contabilidad Empresarial

COMPETENCIAS

- Orientación a resultados
- Tolerancia a la presión Iniciativa
- Capacidad de aprendizaje
- Nivel de compromiso
- Responsabilidad
- Habilidad analítica

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

EMPRESA CHURA CASA SRL

VERSIÓN 001-2022



1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR CONTABLE
DEPENDENCIA	RESPONSABLE FINANCIERO
SUBORDINADOS	Ninguno

2. UBICACIÓN



FUNCIONES

FUNCIÓN PRINCIPAL

Coordinar todas las actividades en el área financiera, proceso que abarca desde el registro y clasificación de las transacciones, hasta la preparación de informes y la interpretación de los resultados.

FUNCIONES ESPECÍFICAS <ul style="list-style-type: none">➤ Controlar y recaudar permanentemente la cartera por todos los conceptos de ventas.➤ Elaborar los reportes financieros➤ Análisis de las cuentas de estado de resultado.➤ Atención y cuidado permanente en la realización de las labores requeridas➤ Discreción en el manejo de información confidencial importante.
REQUISITOS DOCUMENTALES <ul style="list-style-type: none">➤ Título profesional en Contaduría Pública
HABILIDADES Y APTITUDES REQUERIDAD <p>Pro activo Creativo Atento Efectivo Responsable</p>
EXPERIENCIA PRACTICA MINIMA <p>Tener por lo menos dos (2) años de experiencia desempeñando funciones contables</p>
COMPETENCIAS <p>Indispensable saber el manejo de sistemas informáticos y programas contables</p>

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

EMPRESA CHURA CASA SRL

VERSIÓN 001-2022



1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	RESPONSABLE COMERCIAL
DEPENDENCIA	Junta de Socios
SUBORDINADOS	Encargado de publicidad Agentes inmobiliarios

UBICACIÓN



FUNCIONES

FUNCIÓN PRINCIPAL

Realiza el seguimiento a los agentes inmobiliarios y al encargado de publicidad para que la pagina este en constante actualización.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Proyectar las necesidades y requerimientos de la empresa inmobiliaria
- Realizar cronogramas de visitas a los lotes y casas
- Apoyar la selección y entrenamiento del personal

REQUISITOS DOCUMENTALES Título en la carrera de Administración de Empresas / Ingeniería Comercial
HABILIDADES Y APTITUDES REQUERIDAD Actitud Atento Organizado Trabajo en equipo Líder
EXPERIENCIA PRACTICA MINIMA 3 años de experiencia en cargos similares
COMPETENCIAS Cursos o habilidad en manejo de Marketing Digital Liderazgo Orientación al cliente interno y externo Orientación a resultados Visión estratégica Tolerancia a presión Habilidad analítica

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

EMPRESA CHURA CASA SRL

VERSIÓN 001-2022



1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	AGENTE INMOBILIARIO
DEPENDENCIA	Jefe Comercial
SUBORDINADOS	Ninguno

UBICACIÓN



FUNCIONES

FUNCIÓN PRINCIPAL

Coordinar y atender todas las actividades relacionadas con la venta o arriendo del inmueble, con el fin de asesorar correctamente a clientes y buscar nuevos que permitan un aumento en el nivel de ventas y generen mayores beneficios para la empresa

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Fijar los objetivos de ventas
- Realizar el seguimiento del cumplimiento de metas establecidas
- Solucionar conflictos y reclamos de clientes
- Crear un buen ambiente laboral, fomentar el trabajo en equipo y generar compromiso con la empresa
- Gestionar la disponibilidad de recursos para el equipo de ventas
- Revisar el intranet para verificar el estado actual de los bienes inmuebles
- Coordinar citas con clientes y realizar la visita respectiva al inmueble
Elaborar el certificado de cumplimiento de la visita realizada al inmueble
- Verificar y controlar el buen estado de la publicidad Realizar el cierre de venta o arriendo del inmueble
- Realizar el seguimiento de las ventas utilizando los medios necesarios
Manejar y generar cartera de clientes

REQUISITOS DOCUMENTALES

Administración, Marketing Ing. Comercial o ramas a fines

HABILIDADES Y APTITUDES REQUERIDAD

Ventas, Manejo de conflictos y Atención al cliente

EXPERIENCIA PRACTICA MINIMA

2 años Ventas y Manejo de personal

COMPETENCIAS

Planificación Monitoreo y control

Presupuestos

Manejo de conflictos Relaciones Humanas

Trabajo en equipo

Flexibilidad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

EMPRESA CHURA CASA SRL

VERSIÓN 001-2022



1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	ENCARGADO DE PUBLICIDAD
DEPENDENCIA	RESPONSABLE COMERCIAL
SUBORDINADOS	Ninguno

UBICACIÓN



FUNCIONES

FUNCIÓN PRINCIPAL

Estar a cargo de las redes sociales de la empresa, lo cual debe estar actualizando de los bienes inmuebles.

FUNCIONES ESPECÍFICAS <ul style="list-style-type: none">➤ Subir fotografías de los inmuebles con su respectiva información.➤ Realizar contenidos a través de videos➤ Coordinar los inmuebles disponibles con los agentes inmobiliarios
REQUISITOS DOCUMENTALES <p>Título en Administración de Empresas o estudiante de último año de la carrera.</p>
HABILIDADES Y APTITUDES REQUERIDAS <ul style="list-style-type: none">➤ Creativo➤ Pro activo➤ Eficiente➤ Responsable➤ Trabajo en equipo
EXPERIENCIA PRACTICA MINIMA <p>Experiencia mínima de 1 año en cargos similares</p>
COMPETENCIAS <p>Tener conocimientos en el manejo de las redes sociales y marketing digital</p>

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

EMPRESA CHURA CASA SRL

VERSIÓN 001-2022



1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	RESPONSABLE ADMINISTRATIVA
DEPENDENCIA	JUNTA DE SOCIOS
SUBORDINADOS	Ninguna



FUNCIONES

FUNCIÓN PRINCIPAL

Organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas de la empresa, de tal forma que todas las actividades de trabajo sean coordinadas en base a los objetivos de la empresa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Aportar la información requerida por administración de igual modo orientar a el usuario en lo que sea pertinente de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Ofrecer una buena imagen de la empresa y un buen servicio
- Actualizar los documentos y registros de carácter técnico, financiero y administrativo.
- Mantener ordenado el lugar de trabajo y presentación de la oficina.

REQUISITOS DOCUMENTALES

Título de Administración de Empresas y ramas a fines

HABILIDADES Y APTITUDES REQUERIDAD

- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Proactivo
- Responsable
- Capacidad de liderazgo

EXPERIENCIA PRACTICA MINIMA

3 años de experiencia en cargos similares

COMPETENCIAS

- Manejo de Software
- Técnicas de archivos
- Redacción y Ortografía
- Técnicas de comunicación.

CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS AGENTES INMOBILIARIOS

La presente propuesta se considera una capacitación para los agentes inmobiliarios considerando que son el pilar de la empresa, al sector inmobiliario se debe exigir que este conformado por personal capacitado, las capacitaciones ayudan a perdurar e el sector, actualmente es un trabajo competitivo, informatizada, donde las personas dedicadas a este rubro y con una amplia formación inmobiliaria pueden hacer crecer las empresas aplicando técnicas y herramientas adecuadas.

Uno de los aspectos por el cual las empresas dedicadas a bienes raíces deben capacitar a los agentes es porque tienen interacción directa con los clientes, por ello es importante el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, impulsando a la mejora continua y a realizar un excelente trabajo, los agentes inmobiliarios son un activo importante de la empresa, así también se sentirán motivados.

Deben estar en la vanguardia del sector inmobiliario desarrollando acciones formativas que les oriente en esa formación continua. En un mercado en permanente cambio la adquisición de conocimiento y su constante actualización marcan la diferencia.

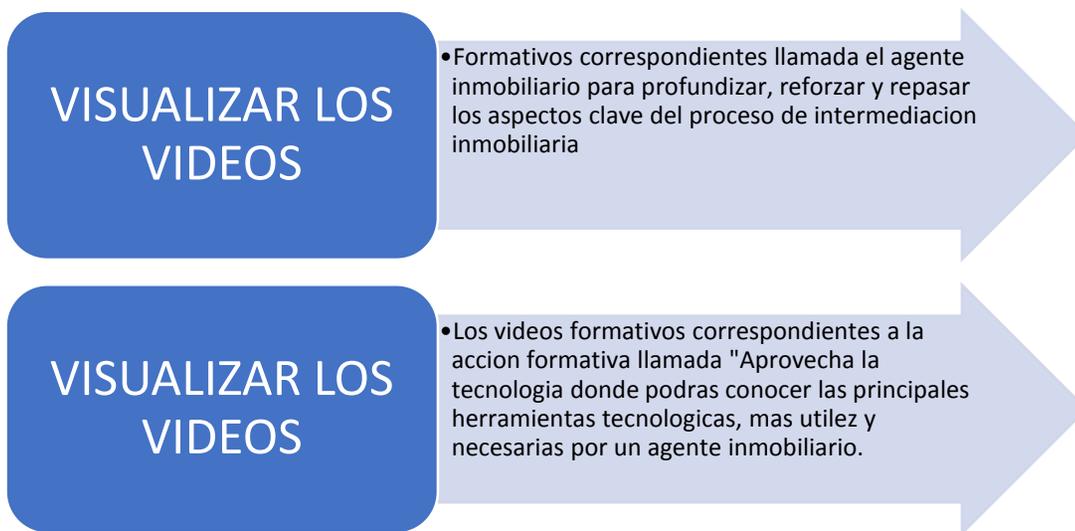
Objetivo de la Capacitación

Impulsar la mejora continua de la capacitación de todos los agentes inmobiliarios de la empresa C hura Casa SRL a través de itinerarios formativo designaciones y formadores, mentores, reclutadores, coachs, gestores digitales, gestores de marketing.

Así mismo la empresa deberá comprometerse también en centrar y potenciar el talento de todo el personal. La adaptación a los cambios es algo prioritario en la actualidad, también se debe focalizar en apoyar la innovación y la digitalización diseñando catálogos virtuales de todos los bienes en oferta.

Etapas de Capacitación

PRIMERA ETAPA



SEGUNDA ETAPA

Realizar captación en exclusiva para conocer cual es la mejor y más eficaz manera de trabajar con los clientes sus propiedades y conocer como trabajar con un sistema estable, así como saber manejar de una manera adecuada las posibles objeciones que puedan plantearse los clientes, así mismo se realizaran casos prácticos para poner en práctica algunos de algo de los conceptos y contenidos desarrollados.

Realizar la capacitación de comercialización y cierre para aprender técnicas y herramientas para conseguir negociar de una forma adecuada con los clientes, conociendo otros temas, cuales son las habilidades que se deben potenciar para manejar las expectativas de los clientes, como hacer un plan de marketing y de comunicación, así como hacer las reuniones de seguimiento, negociar una baja de precio y el proceso para realizar una venta exitosa.

Realizar el curso “trabajando como compradores” para conocer las distintas fases que recorre un comprador, cuáles son los estándares en cada una de ellas, como podemos

ir anticipándonos a las inquietudes de nuestros clientes y como transformar la lealtad en los clientes (cliente potencial) y el cliente en un futuro referido.

3ra Etapa

Captación en Exclusiva

Donde el agente descubre la mejor y mas eficaz manera de trabajar con los clientes, sus propiedades, a través de la captación en exclusiva, un sistema que se ha configurado como el sistema de trabajo mas fiable y estable, y que en este curso aprenderá a manejarlo, así como a saber manejar de una manera adecuada las posibles objeciones que pueden plantearle los clientes. A su vez, se realizan casos prácticos para poner en práctica algunos de los conceptos y contenidos desarrollados.

Aumentando así su motivación para generar innovación para el día a día, la tecnología debe estar al servicio de las personas, facilitar su trabajo y potenciar sus resultados. Para ello, ponemos a disposición de nuestros agentes inmobiliarios herramientas tecnológicas de vanguardia, intuitivas y muy cómodas para que su uso cotidiano se convierta en una ventaja competitiva. Enseñar las bases del diseño gráfico con Canva para las publicaciones, realizar catálogos virtuales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El organigrama y el Manual de Funciones para la empresa CHURA CASA SRL, se realizó mediante una entrevista con uno de los socios, revisando cada puesto de trabajo, para el desarrollo completo del manual y su aprobación según sus exigencias.
- La estructura organizacional permitirá tener una visualización gráfica e informativa de la empresa, facilitará a la empresa al momento de reclutar personal a través de convocatoria ya sea internas o externas.
- La elaboración del Manual de Organización y Funciones ha permitido que se pueda definir y establecer los niveles y relaciones jerárquicas, establecer los requisitos tales como el perfil, conocimientos y experiencia, competencias y habilidades.
- Se concluye el diseño organizacional permitirá una planificación y organización adecuada, realizando seguimiento y control eficiente de los responsables hacia sus subordinados.
- A través de un diseño organizacional se pueden emplear diferentes herramientas para poder tener personales eficientes, así mismo ofrecer capacitación y realizar evaluaciones de desempeño que ayuden a retener el personal.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa CHURA CASA SRL efectuar el diseño organizacional, con el fin de mejorar los procesos administrativos y el rendimiento laboral, y se tome de manera positiva para tener una asertiva comunicación dentro de la empresa.
- Si es necesario o requerido, la empresa podrá realizar modificaciones según se consideren pertinentes en el Manual de Organización y Funciones, con la respectiva autorización de la junta de socios.
- Se recomienda a la empresa realizar una evaluación de desempeño y capacitaciones a sus trabajadores, en cuanto tenga aprobado su diseño organizacional, para el mejoramiento continuo, lo que hará que la empresa este en constante actualización, siendo más eficientes y competitivas.
- Se recomienda utilizar el manual de funciones para realizar la selección del personal, desde la revisión de la hoja de vida para poder verificar i cumple el perfil del puesto.