

## ÍNDICE

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA INMOBILIARIA .....	1
1.2. ANTECEDENTES DE KAY WASIY S.R.L. ....	2
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
1.3.1. Formulación del problema.....	12
1.4. OBJETIVOS .....	12
1.4.1. Objetivo general .....	12
1.4.2. Objetivos específicos.....	12
1.5. JUSTIFICACIÓN .....	13
1.5.1. Justificación teórica .....	13
1.5.2. Justificación metodológica .....	13
1.5.3. Justificación práctica .....	13
1.6. ALCANCE.....	14
1.6.1. Alcance espacial .....	14
1.6.2. Alcance temporal.....	14
1.6.3. Alcance substantivo.....	14
1.7. METODOLOGÍA .....	14
1.7.1. Diseño metodológico de la investigación.....	14
1.7.2. Tipo de investigación .....	15
1.7.3. Instrumentos de investigación .....	15
1.7.4. Fuentes de datos .....	16
1.7.4.1. Fuentes primarias.....	16
1.7.4.2. Fuentes secundarias .....	16
CAPITULO II MARCO TEORICO.....	17
2.1. MARCO CONCEPTUAL .....	17
2.1.1. Teoría de la organización .....	17
2.1.2. Diseño organizacional .....	24
2.1.2.1. Componentes de la organización.....	24
2.1.2.2. Lineamientos estratégicos y organizacionales.....	25
2.1.2.2.1. Misión y su formulación .....	25

2.1.2.2.2.	Visión y su formulación.....	26
2.1.2.2.3.	Principios y Valores.....	26
2.1.2.2.4.	Objetivos corporativos.....	27
2.1.2.3	Estrategia .....	27
2.1.2.4.	Organigrama .....	27
2.1.2.5	Los 14 principios de gestión de Fayol.....	28
2.1.2.6	Tipo de estructura organizacional.....	31
2.1.2.6.1	Estructura organizacional divisional.....	31
2.1.2.6.2	Estructura organizacional funcional .....	32
2.1.2.6.2.1.	Etapas del diseño organizacional .....	32
2.1.2.6.3.	Funciones de la estructura organizacional .....	32
2.1.2.6.4.	Reestructura organizacional.....	33
2.1.2.6.5.	Fases del proceso de organización y reorganización .....	33
2.1.2.7.	Departamentalización .....	33
2.1.2.8	Descripción de los puestos .....	34
2.1.2.8.1	Área.....	35
2.1.2.8.2	Nombre del puesto .....	35
2.1.2.8.3	Dependencia laboral .....	35
2.1.2.8.4	Nivel Jerárquico .....	35
2.1.2.8.5	Funciones .....	36
2.1.2.8.6	Actividades .....	36
2.1.2.8.7	Tareas.....	36
2.1.2.8.8.	Especificación de cargos y puestos.....	36
2.1.2.8.8.1	Especificación del puesto.....	36
2.1.2.9	Comunicación formal e informal.....	37
2.1.2.9.1.	Comunicación formal .....	37
2.1.2.9.2.	Comunicación informal .....	38
2.1.3	Análisis de situación.....	38
2.1.3.1	Análisis macro entorno.....	38
2.1.3.2	Análisis del micro entorno.....	39
2.1.3.3	Cadena de valor de servicios .....	39
2.1.4.	Encuesta organizacional .....	41

2.1.5.	Taller Scrum .....	41
2.1.6.	Valoración técnica y económica.....	42
2.2	MARCO DE REFERENCIA LEGAL DEL SECTOR INMOBILIARIO .....	42
2.2.1.	Radio urbano o área urbana.....	42
2.2.2	Área de riesgo.....	42
2.2.3	Área sujeta a revisión .....	43
2.2.4.	Asentamiento humano irregular .....	43
2.2.5.	Asentamientos humanos a regularizar.....	43
2.2.6.	Bien inmueble urbano.....	43
2.2.7.	Buena fe.....	43
2.2.8.	Catastro urbano.....	43
2.2.9.	Correcciones de identidad .....	44
2.2.10.	Estudio Técnico Especializado.....	44
2.2.11.	Mejoramiento Urbano.....	44
CAPÍTULO III .....		46
DISEÑO METODOLÓGICO .....		46
3.1.	MÉTODO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	46
3.2	UNIDADES DE ANÁLISIS (determinación de universo de estudio) .....	46
3.2.1.	Unidad de análisis empleados de la empresa Kay Wasiy S.R.L .....	46
3.2.2.	Unidad de análisis ejecutivos (taller scrum).....	46
3.3.	POBLACIÓN.....	47
3.4.	OPERALIZACIÓN DE VARIABLES.....	48
CAPÍTULO IV .....		49
DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO Y ORGANIZACIONAL.....		49
4.1.	DIAGNÓSTICO DE LOS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS .....	49
4.1.1	Proceso de validación de la misión de Kay Wasiy S.R.L.....	49
4.1.2	Proceso de validación de la visión de Kay Wasiy S.R.L.....	50
4.1.3	Objetivos.....	51
4.1.4	Principios y valores .....	52
4.2.	DIAGNÓSTICO DE LA DIMENSIÓN ESTRUCTURAL .....	52
4.2.1	Análisis de formalización de Kay Wasiy S.R.L .....	52
4.2.2	Análisis de la especialización de las actividades en Kay Wasiy S.R.L.....	53

4.2.3.	Análisis de la jerarquía de la autoridad en Kay Wasiy S.R.L .....	54
4.2.4.	Análisis de centralización en Kay Wasiy S.R.L.....	54
4.2.5.	Análisis de profesionalismo en Kay Wasiy S.R.L .....	55
4.3	ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES CONTEXTUALES.....	56
4.3.1.	Tamaño .....	56
4.3.2.	Tecnología organizacional.....	56
4.3.3.	Metas y estrategia de la organización.....	58
4.3.4.	Cultura de la organización.....	60
4.3.5.	Entorno .....	61
4.4.	ANÁLISIS INTERNO.....	70
4.4.1.	Análisis de la Cadena de Valor .....	70
4.4.1.1.	Actividades Primaria.....	71
4.4.1.1.1.	Marketing y Ventas.....	71
4.4.1.1.2	Personal de contacto .....	71
4.4.1.1.3.	Soporte físico y habilidades.....	73
4.4.1.1.4.	Prestación.....	74
4.4.1.1.5.	Clientes .....	75
4.4.1.1.5.1	Otros clientes.....	75
4.4.2.	Actividades de apoyo.....	75
4.4.2.1.	Aprovisionamiento.....	75
4.4.2.2.	Organización interna y tecnología .....	75
4.4.2.3.	Dirección general y de Recursos Humanos .....	76
4.4.2.4.	Infraestructura y ambiente .....	76
4.4.3	Conclusión de la Cadena De Valor.....	78
4.5.	ESTUDIO DE CAMPO.....	78
4.5.1.	Objetivo de la investigación organizacional.....	79
4.5.2.	Resultados de la investigación organizacional .....	79
4.5.2.1.	Descripción e Identificación del puesto .....	80
4.5.2.2.	Componentes de la organización .....	86
4.5.2.3.	Estructura organizacional .....	88
4.5.2.4.	Lineamientos organizacionales estratégicos.....	92
4.5.2.5.	Eficacia Administrativa .....	93

4.5.2.6.	Conclusiones de la investigación organizacional para los empleados de la empresa Kay Wasiy S.R.L. ....	97
4.5.3.	FODA de la empresa .....	98
CAPÍTULO V .....		99
DISEÑO ORGANIZACIONAL EN UN ENTORNO DIGITAL .....		99
5.1	INTRODUCCIÓN .....	99
5.2.	DESARROLLO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA UN ENTORNO DIGITAL .....	101
5.2.1.	Reformulación de los lineamientos estratégicos .....	101
5.2.1.1	Misión propuesta .....	101
5.2.1.2	Visión propuesta .....	102
5.2.1.3	Objetivos propuestos .....	102
5.2.2.	Estrategia y estructura .....	103
5.2.2.1	Nueva Cultura Organizacional De Kay Wasiy S.R.L .....	103
5.3.	DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA KAY WASIY S.R.L ..	104
5.3.1.	Organigrama propuesto para la empresa .....	104
5.3.1.1.	Descripción de los niveles .....	106
5.3.1.2.	Adiciones y modificaciones de cargo .....	107
5.3.1.3.	Puesto implementados .....	107
5.3.1.4.	Cambio de nombre.....	108
5.3.1.5.	Resumen de los cambios realizados en el organigrama.....	108
5.3.1.6.	Manual de funciones digitalizado .....	110
5.3.1.7.	Manuales con códigos Quick Response (QR) .....	111
5.4.	METODOLOGÍA TALLER SCRUM.....	112
5.5.	COMUNICACIÓN DIGITALIZADA .....	116
5.5.1	Online.....	116
5.5.2.	Medio convencional .....	121
5.5.2.1.	Reuniones con el personal .....	122
5.6.	TALLER DE SOCIALIZACIÓN DEL NUEVO DISEÑO ORGANIZACIONAL . .....	122
5.7.	TABLEROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES.....	126
5.7.1.	Análisis técnico de la propuesta .....	130

5.7.1.1	Índice de rotación .....	131
5.7.1.2	Ausentismo laboral .....	132
5.7.1.3.	Índice de eficacia en Kay Wasiy S.R.L .....	133
5.7.1.4.	Evaluación económica .....	135
5.7.1.5.	Análisis económico de la propuesta.....	136
5.8.	CRONOGRAMA Y PLAN DE ACCIÓN DE LA PROPUESTA .....	138
CAPÍTULO VI .....		139
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		139
6.1.	CONCLUSIONES .....	139
6.2.	RECOMENDACIONES.....	141
REFERENCIAS .....		125
ANEXOS		