



Carreras: Administración De Empresas, Contabilidad Empresarial y Mercadeo.

**Diplomado:**

Diseño y Estructura Organizacional para PYMES DOMINICANA

**Proyecto:**

Plan de Intervención de la PYME VECIPLUS

**Autores:**

Jaineli María Grullón Guzmán

Joan Manuel Paulino Frica

Marilenny Gil Peña

**Facilitadora Acompañante:**

Eliana Campos Taveras

**19 DE JULIO DE 2022**

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS,  
REPÚBLICA DOMINICANA.**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Resumen ejecutivo	2
ASPECTOS PRELIMINARES	3
Antecedentes sector empresarial dominicano	3
Planteamiento del problema	5
Preguntas del proyecto	6
Objetivos del proyecto	6
Objetivo General	6
Objetivos específicos	6
Importancia y justificación del proyecto	7
Metodología del proyecto	8
PRIMERA UNIDAD: CONTEXTO TEÓRICO IMAGEN CORPORATIVA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	8
Colocar temas anotados en la tarea 1	8
SEGUNDA UNIDAD: CONTEXTO EMPRESARIAL PYME	20
• Nombre	20
• Rnc	20
• Descripción y sector al que pertenece	20
Logo	20
Eslogan	21
Identidad cromática	21
Marco estratégico	21
Misión	21
Visión	22
Valores	22
Productos o servicios que ofrece	22
Estructura Organizacional	23
Departamentos o áreas	23

Puestos de trabajo	23
Organigrama	24
Resultados análisis fortalezas y debilidades	25
TERCERA UNIDAD: DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME	26
Fase 1: Diagnóstico organizacional Pyme. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)	26
Fase 2: Diseño y estructuración del contexto empresarial y su filosofía de negocios. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)	28
Fase 3: Diseño y estructuración de departamentos o áreas. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)	29
Fase 4: Diseño y estructuración de las normativas y políticas organizacionales. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)	33
En la fase de las políticas laborales, en base a la investigación que obtuvimos de la empresa Veciplus	34
Los principios éticos de la empresa	35
Los principios medioambientales y la responsabilidad social	35
Conclusiones	37
Referencias Bibliográficas	38
Web grafías	39
Anexos	41
Fotos o imágenes	42
Plantillas usadas	49
Capturas de pantalla del manual corporativo elaborado	69

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe se orienta a desarrollar el Diseño y Estructura Organizacional para PYMES Veciplus, empresa dedicada en la administración de condominios en la República Dominicana. Esta oportunidad de negocio está basada en que los servicios de administración en el país no son muy profesionalizados, la oferta no es muy masificada y existe una gran población. Así mismo, en los últimos años se observa un crecimiento exponencial y sostenido en el sector inmobiliario según datos del Banco Central de la República Dominicana, la cual es un ambiente favorable para realizar negocios.

Los servicios al ser ofrecido se diferencian de los actualmente disponibles por su calidad, soportando las TIC, y con un alto nivel de escalabilidad. La investigación nos permitió establecer críticas de éxitos con credibilidad y transparencia. En donde la informalidad en la que se ve sumergido la cultura dominicana, una buena oferta de servicios de administración puede ser una oportunidad diferenciadora en un sector inmobiliario que va en crecimiento.

Es por esto que este trabajo final tiene como propósito presentar el antes y después de la Pymes Veciplus SRL en lo que es su estructura organizacional, donde se desarrollan los errores estructurales que tiene los cuales fueron corregidos en la creación del manual organizacional de la misma.

## **Resumen ejecutivo**

El presente proyecto corporativo, es denominado estructura organizacional para la empresa Veciplus, la cual se dedica a servicio de administración de condominios, y ofertando los mejores servicios con los más altos estándares de calidad, en la actualidad dicha estructura organizacional está compuesta por la misión, visión, valores, logo, slogan, descripción de la empresa, servicio al que pertenece, nombre de la empresa, RNC, teléfono, dirección, correo electrónico, reseña histórica, nombre de los propietarios, identidad cromática y la departamentalización que caracterizan a la empresa.

Este proyecto tiene objetivos y propósitos claros, ya que a través de esta se busca poder darle una organización altamente calificada, identificando el nivel jerárquico, los puestos de trabajo y las funciones de las mismas.

Esta oportunidad de negocio está basada en que los servicios de administración en el país no son muy profesionalizados, la oferta no es muy masificada y existe una gran población. Así mismo, en los últimos años se observa un crecimiento exponencial. La investigación nos permitió establecer críticas de éxitos con credibilidad y transparencia. En donde la informalidad en la que se ve sumergido la cultura dominicana, una buena oferta de servicios de administración puede ser una oportunidad diferenciadora en un sector inmobiliario que va en crecimiento.

Luego de investigar y detectar unas fallas internas y dentro de la misma están no tienen un canal interno de comunicación en la empresa, misión, visión muy extensa, unos valores que no concuerdan con Veciplus, no cuenta con un canal interno de comunicación, el eslogan no es atractivo para el público objetivo, no tiene bien definido los puestos de sus colaboradores dentro de la empresa.

A la empresa Veciplus, le ajustamos las fallas que detectamos y creamos una estructura organizacional adecuada para la empresa, para así estar a un nivel empresarial alto y marcar la diferencia de la competencia y brindar mejor servicio a los inquilinos.

## **ASPECTOS PRELIMINARES**

### **Antecedentes sector empresarial dominicano**

En la República Dominicana el sector inmobiliario ha estado apostando en adquirir más terrenos con miras al desarrollo de nuevos proyectos. Según los expertos el país ha experimentado un impresionante desarrollo inmobiliario y un continuo crecimiento en el que se estima que se tiene todavía para unos 20 años o más.

La demanda insatisfecha de viviendas en el país es uno de los motores del auge de este sector. Actualmente se están edificando un sin número de viviendas, de las cuales la mayor parte corresponde a construcciones de apartamentos.

En nuestro mercado actualmente existe un sin número de proveedores que atienden la necesidad de administrar edificios y condominios.

El sector de construcción tuvo la mayor incidencia en el crecimiento de la economía dominicana en el 2019 con una participación promedio de 11.8% en el PIB nacional y una expansión interanual en términos de valor agregado equivalente a un 10.5%. Construcción se acoge a la fase 1 del plan de reactivación económica propuesto por la presidencia. El año 2019 finalizó con un total de 8,602 nuevas construcciones, evidenciando una variación interanual de -30.8% respecto al mismo período del 2018.

Del total de construcciones, el 96.5% estuvo enfocado en vivienda y un 3% en alojamiento y turismo. En un escenario esperado, el sector construcción podría experimentar una reducción de 3.17% con respecto al 2019 que afectaría, principalmente, a la construcción de viviendas, grupo que recoge el 90.3% de la inversión en construcción en República Dominicana. La liberación de recursos de encaje legal por parte del Banco Central en el 2019 incentivó el desenvolvimiento del sector construcción que se había estancado debido a las complicaciones asociadas al panorama político y a la guerra comercial entre Estados Unidos y China.

El sector construcción demanda el 8.8% de las importaciones dominicanas, ocupando el segundo puesto de la distribución y superada únicamente por la demanda final que son, esencialmente, los hogares.

En los últimos diez años, el crecimiento económico de la RD redujo la tasa de pobreza de forma significativa, favoreciendo a su vez la expansión de la clase media. La República Dominicana (RD) experimentó un notable período de fuerte crecimiento económico. La economía mantuvo su rápida expansión en los años previos a la pandemia de COVID-19; entre 2015 y 2019, la tasa de crecimiento anual del PIB dominicano promedió un 6,1 por ciento.

El impacto global que supuso la pandemia de COVID-19 impactó de forma significativa la economía de la RD, provocando en el segundo trimestre de 2020 una aguda contracción en todos los sectores críticos, como turismo, construcción y minería. El PIB se contrajo un 6,74 por ciento en 2020 y se espera que crezca un 5,5 por ciento, permaneciendo por debajo de su potencial en 2021 y 2022. La pandemia ejerce una presión intensa sobre los ingresos y también sobre los gastos, aunque se espera que en 2021 una combinación de recuperación económica y mejoras en la eficiencia del gasto público vuelvan a encarrilar el déficit fiscal hacia una trayectoria sostenible.

Debido a la información recopilada el incremento que tuvo el sector de construcción ha favorecido a las personas en adquirir una vivienda y por ende la empresa se puede ver favorecido en realizar negocios con los condominios a nivel nacional.

## **Planteamiento del problema**

Luego de detectar las fallas en la empresa Veciplus nos dimos cuenta de que la falta de comunicación, personal, entre otros aspectos no están bien estructuradas y esto afecta en gran manera la productividad de la empresa ya que no se están alcanzando los resultados esperados, siendo Veciplus la empresa líder en el sector de administración de condominios.

Pero en los últimos años la empresa ha tenido rendimiento muy bajo en brindar sus servicios y pensamos que esto se debe a que no cuentan con una estructura organizacional correcta, además de la situación económica actual que atraviesa el país, la que se ve reflejado en los resultados obtenidos de las ventas, lo cual mis compañeros y yo estudiamos la empresa y pudimos captar una nueva idea y es por esto por lo que elegimos la empresa Veciplus para recrear su estructura.

De seguir así la empresa va a notar disminuciones significativas en su productividad y por tal razón se le dificulta poder alcanzar sus objetivos trazados, es por esto por lo que lo apropiado sería organizar bien su estructura y así los clientes tendrán más facilidad a la hora de contactar la empresa para obtener sus servicios.

## **Preguntas del proyecto**

¿Cómo desarrollar una estrategia de estructura organizacional para la empresa administradora de condominios (VECIPLUS)?

¿Cómo puedo ayudar a mejorar y reducir la misión y visión de VECIPLUS?

¿Cómo instaurar los valores que vayan acorde a la función de la empresa VECIPLUS?

¿Cómo crear un canal interno de comunicación para la empresa?

¿Cómo diseñar un eslogan más atractivo?

¿Cómo especificar con claridad los puestos de trabajo?

¿Cómo crear un manual de procedimientos y políticas?

## **Objetivos del proyecto**

### **Objetivo General**

Diseñar la Estructura Organizacional de la empresa Veciplus SRL

### **Objetivos específicos**

- Mejorar y reducir la misión y visión de VECIPLUS
- Definir los valores que vayan acorde a la función de la empresa VECIPLUS
- Desarrollar un canal interno de comunicación para la empresa
- Diseñar un eslogan más atractivo
- Describir con claridad los puestos de trabajo
- Crear un manual de procedimientos y políticas

## **Importancia y justificación del proyecto**

La empresa Veciplus, cuenta con unas algunas fallas y dentro de la misma están no tienen un canal interno de comunicación en la empresa, misión, visión muy extensa, unos valores que no concuerdan con Veciplus, no cuenta con un canal interno de comunicación, el eslogan no es atractivo para el público objetivo, no tiene bien definido los puestos de sus colaboradores dentro de la empresa, entre otras fallas internas de la empresa.

Para poner en marcha la empresa, debemos estructurar de una manera positiva estas fallas presentadas, para así obtener nuevas oportunidades en el mercado.

Es importante resaltar que lo apropiado para la empresa Veciplus, es implementar todas estas fallas mencionadas a lo largo de este proyecto para así se mantenga el gusto popular y pueda optimizar sus resultados, ya que de no ser así bien estructurada la empresa seguirá siendo una empresa no muy reconocida en un mercado objetivo.

El Diseño y la Estructura Organizacional para PYMES, es de vital importancia, ya que debe ser considerada como una actividad crítica para el establecimiento del marco referencial. A través de esta se pueden construir y ajustar la estructura de la organización y así conseguir sus objetivos y evitar que la mismas lleguen al estado de quiebra.

## **Metodología del proyecto**

Según Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista. El enfoque utilizado en esta investigación es un enfoque cualitativo, y el método utilizado fue el descriptivo; ya que nos permitirá identificar el universo de la investigación, establecer el grado de asociación entre las variables de estudio, y establecer el comportamiento concreto de dichas variables.

Según Cerda (1998), (como Bernal, C. A. (2010), de acuerdo con el problema objeto de la investigación que se va a realizar se utilizan instrumentos o técnicas. La técnica de investigación utilizada fue la entrevista, ya que se realizaron preguntas a varios individuos con el fin de obtener información con relación al tema objeto de estudio.

## **PRIMERA UNIDAD: CONTEXTO TEÓRICO IMAGEN CORPORATIVA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

**Colocar temas anotados en la tarea 1.**

**Indiquen en qué consiste la imagen e identidad corporativa. Presente dos conceptos de autores reconocidos y elaboren uno según su consideración**

**Definiciones de la imagen corporativa según autores:**

Según el autor español Paul Capriotti piensa que la imagen es una “Representación mental, concepto o idea que tiene un público acerca de una empresa, marca, producto o servicio”.

Según el autor español Joan Costa que define la imagen corporativa como “la representación mental, en la memoria colectiva, de un estereotipo o conjunto significativo de atributos, capaces de influir en los comportamientos y modificarlos”.

**Definición propia de la imagen corporativa:**

La imagen corporativa es una idea intelectual que tienen los consumidores acerca de una empresa sobre las características significativas que la componen, como lo es: el producto, la marca, servicios, entre otros.

**Definiciones de la identidad corporativa según autores:**

Según el autor Paul Capriotti, define a la Identidad Corporativa como el “conjunto de características centrales, perdurables y distintivas de una organización, con las que la propia organización se identifica (a nivel introspectivo) y se autodiferencia (de las otras organizaciones de su entorno)” (Capriotti, 2009).

Según el autor Pizzolante, la Identidad Corporativa es la enumeración de todo aquello que permite distinguir a la organización como singular y diferente de las demás, todo aquello que si desaparece afecta decisivamente a la organización; pues es la herramienta que permite gerenciar la confianza y consecuente reputación de las empresas, tangibilizando los atributos y valores que la conforman, para así establecer en las diferentes audiencias que la rodean una personalidad única e inimitable. Por ello se cree que es un activo, el cual se encuentra estrechamente ligado al plan de negocios y al mercado que se desea atender (Pizzolante, 2004).

**Definición propia de la identidad corporativa:**

La identidad corporativa es el conglomerado de atributos que utiliza la empresa para ser distinto, único e identificable en el mercado de manera permanente.

### **Expliquen la diferencia entre identidad e imagen corporativas**

La identidad corporativa consiste en un grupo de cualidades primordiales que tienen como propósito de formar la esencia de la empresa con el fin de ser diferente a otra empresa y obtener una identificación única, mientras que la imagen corporativa es la percepción que tienen los consumidores o público de la empresa sobre las cualidades que la componen.

### **Describan cuáles son los fines o propósitos de la imagen corporativa**

#### **Dentro de los propósitos de la imagen corporativa están:**

1. Alcanzar un vínculo afable con el consumidor o cliente.
2. Conseguir un posicionamiento en el mercado, dando una propuesta de valor y evidenciando una identidad clara.
3. Edificar una marca sólida, que transmita confianza, tenacidad y seguridad a los consumidores.

### **Citen varias ventajas de la imagen corporativa**

- Concede valor a la marca.
- La empresa tiene la facilidad de ser identificada y recordada por los consumidores.
- Obtener distinción óptica de la competencia.
- Logra el posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Se logra la atracción de nuevos clientes.
- Proporciona credibilidad a los consumidores, proveedores o distribuidores.
- Concede la fidelidad de los consumidores.

## **Digan cómo se puede mejorar la imagen corporativa**

Existen varias técnicas para mejorar la imagen corporativa de la empresa cómo son las siguientes:

Elegir un logo despampanante, hay que tener en cuenta que realmente queremos transmitir y el tipo de público al que se dirige como empresa, por otra parte, está el eslogan, colores, tipos de letras, entre otros factores que influyen en la misma.

Coherencia en todas las maneras de comunicar, me refiero a las redes sociales y en general, mantener el mismo estilo.

Dedicarles atención a los pequeños detalles, esto podría ser cómo contestar al teléfono de la oficina, refiriéndose a la persona, el nombre del negocio eso podría darles buena impresión a los consumidores.

Mantener la comunicación Online, es de mucha ayuda contar con páginas web de los con los productos y servicios que ofrecen que sea una página bien estructurada y profesional.

Distintos canales para comunicar a los consumidores, el mensaje que se le da al público objetivo sobre las fortalezas atributos de la marca, se puede trabajar a una voz firme anotando los diferentes canales comunicativos, es necesario trabajar con estrategia de marketing al perfil corporativo como son las redes sociales y se pueden conectar con los usuarios en la página web.

Tener un buen comportamiento con la imagen corporativa, cuando me refiero a comportamiento de la empresa es que se demuestra que una empresa influye mucho a la imagen corporativa por lo tanto se brinda valor a los productos y al servicio.

Crear estrategias de Branding, para así saber definir la identidad de la empresa y cómo contribuir a mejorar la diferenciación con respecto a los competidores, una marca que no se diferencian no le generan nada de valor a la imagen corporativa.

Mantener siempre la filosofía corporativa, debemos tener claro que es la misión de la empresa, visión y los valores.

**Definan los siguientes elementos de la imagen corporativa: Nombre de la empresa y descripción, Filosofía organizacional (misión, visión y valores), Eslogan de la empresa, Logo (logotipo, isotipo), identidad cromática que la representa, material corporativo que la identifica (carteles, tarjetas, packaging, papelería, etc.), presencia web, redes sociales o sistema de mensajería (WhatsApp)**

**El nombre de la empresa y descripción:** se puede definir como la denominación social y es como el gobierno y las instituciones gubernamentales pueden reconocer la empresa, es de vital importancia elegir el nombre de la empresa.

**Descripción de la empresa:** debe describir la industria, el enfoque empresarial y las metas trazadas para la empresa, esto debe capturar la esencia y los beneficios de la marca.

**Filosofía organizacional (misión, visión y valores):** Es un conjunto de las creencias y principios que posee la empresa y es de mucha importancia para las organizaciones en general, ya que define los objetivos a cumplir y sus principios, lo que a su vez permite su evolución y competitividad.

**Misión:** responde a preguntas básicas y motivadoras del por qué existe una organización o empresa, es decir, ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos?, ¿cuál es nuestro propósito?, ¿cuál es nuestro compromiso?

**Visión:** refiere a los alcances sociales y económicos propuestos por la organización o empresa.

**Valores:** quienes forman parte de una organización o empresa deben cumplir con una serie de valores profesionales, empresariales y sociales a fin de su buen desempeño y cumplimiento de las normas internas. El trabajo en equipo se logra a través del respeto, la ética, el compromiso, la tolerancia, la honestidad, entre otros.

**Eslogan de la empresa:** es una frase pequeña la cual destaca la empresa.

**Logo (logotipo, isotipo):** es un signo gráfico que identifica a una empresa, un producto comercial, un proyecto, o en general, a cualquier entidad pública o privada.

**Identidad cromática que la representa:** es la forma y una combinación de colores particulares, los colores complementan las formas en la operación de significación del diseño, acentuando los valores, percepciones y atributos atribuidos.

**Material corporativo que la identifica (carteles, tarjetas, packaging, papelería, etc...):** es todo el material que se desarrolla con el objetivo de promocionar la imagen de la empresa, utilizando los factores identificativos de la misma. Ya sean unas tarjetas de visita, como la realización de productos de marcha Design con el logotipo de la empresa, existe toda una gama de productos que forman la imagen corporativa de la empresa.

**Presencia web:** redes sociales o sistema de mensajería (WhatsApp), el tener presencia en Internet, no es la única estrategia que una empresa debe implementar para alcanzar el éxito. Pero el no tenerla, es una desventaja inconcebible, considerando todas las facilidades que se tienen para incursionar en el mundo en línea, al tener presencia en redes sociales le permitirá a tu empresa entablar un contacto algo informal y más cercano, con tus clientes y posibles clientes. Esto te permitirá recibir información o sugerencias por parte de tus contactos en las redes sociales, y adquirir más conocimiento sobre tu público y sus necesidades o preferencias, para poder ofrecerles productos y servicios que sean realmente atractivos para ellos.

A través de tu presencia en redes sociales, podrás llegar a miles de personas, crear comunidades de usuarios o seguidores, y aumentar tus posibilidades de captar nuevos clientes.

## **Expliquen en qué consiste la estructura organizacional**

La estructura organizacional, es una manera que la empresa utiliza para manejar la administración y dirección de la empresa, para identificar los roles y funciones de cada colaborador de dicha empresa.

Básicamente en la estructura organizacional es la planificación del trabajo que parte formalmente a sus responsabilidades, las empresas suelen organizarse en base a los objetivos trazados.

Cada empresa tiene una estructura organizacional distinta.

Para lograr una estructura organizacional la empresa debe tener objetivos precisos y medibles para establecerlo y desarrollar el sistema de rol de los miembros de la empresa para trabajar en equipo y así alcanzar las metas que tienen fijado en la planificación empresarial, para esto debe definir la jerarquía de la empresa que es formar de manera organizada y clasificada sus cargos y sus funciones a cada colaborador por ejemplo, director general, director por departamento, gerentes, supervisor y los operarios.

## **Describan los siguientes términos: organigrama, puesto de trabajo, niveles de autoridad, departamentalización**

**Organigrama:** es la presentación gráfica de una estructura empresarial o cualquier organización que incluya estructuras con departamentos, el organigrama representa los puestos de trabajo y empleados, así como la relación entre diferentes departamentos.

**Puesto de trabajo:** es las obligaciones de un profesional que tiene como responsabilidad cumplir de la misma forma en la empresa, este mismo será compensado con su salario correspondiente.

**Niveles de autoridad:** consiste en la representación gráfica de los departamentos donde los colaboradores designan como responsables en la empresa y ejercen su actividad correspondiente, los departamentos que consiste en los niveles de autoridad está la junta directiva, gerente general, finanzas, producción, informática, departamento de ventas y muchísimos departamentos más que existen en una empresa.

**Departamentalización:** consiste en la división de sectorización que se realiza en una organización con sus actividades y necesidades correspondientes, al formar grupos por departamentos de trabajo de los que cada colaborador se encarga de cumplir su función correspondiente y asignadas por las autoridades mayoritarias.

**Digan la diferencia entre departamento, área, división y unidad en el contexto empresarial.**

**Departamento:** un departamento son las unidades funcionales a la que se asignan personas, recursos y responsabilidades para el proceso productivo de la empresa. Toda empresa posee una estructura funcional en la que define responsabilidades y funciones para cumplir las metas y ayudan para lograr la misión y visión de la empresa.

**Área:** son todos los departamentos funcionales de la empresa con la finalidad de operar para eficacia. Hay que destacar que toda área o sector desarrollan funciones específicas, en donde tienen un grupo de colaboradores que realizan actividades similares para poder satisfacer necesidades pertinentes para la organización.

Principales áreas funcionales de una empresa:

Dirección

Recursos Humanos

Producción

Finanzas o Contabilidad

Marketing y Venta

**División:** son los diferentes departamentos de la empresa, como unidad organizacional esta forma parte del plan organizacional.

**Unidad:** también conocido como estrategias de negocios, son las unidades que operan de manera independiente la cual tiene la obligación de reportarse directamente a la organización.

Esta debe de estar en su pleno funcionamiento para ser como tal, la cual separa los ingresos y los gastos para un seguimiento independiente.

**Indique las principales funciones y responsabilidades que se dan en los siguientes niveles corporativos: Alta gerencia (Administradores y directivos), mandos medios (gerentes y supervisores) y operativos (colaboradores).**

**Alta Gerencia (Administradores y Directivos):** sus principales funciones son coordinar a otras personas, son las autoridades de la empresa en donde establecen los objetivos y lleva a cabo la planeación estratégica, sus decisiones son a largo plazo, y para que sean asertivas debe siempre poseer la experiencia, la reflexión y el juicio. Estos son: el presidente, el gerente general o el director de la empresa.

Sus principales funciones son:

- Establecer objetivos, políticas y estrategias
- Elaborar planos o proyecciones a largo plazo
- Evaluar los resultados

**Mandos medios (gerentes y supervisores):** son los que tienen contacto directo con los trabajadores, son los que identifican las soluciones a los problemas eficientemente y rápidamente. Estos pertenecen a los jefes de producción, administrativo, comercial, etc....

Sus principales funciones son:

- Programación de tareas
- Supervisión
- Control

**Operativos (colaboradores):** son las que están basadas en planes operativos y están orientadas mediante normas que sirven para poder ejercer cada una de las actividades de la empresa. Estos están compuestos por empleados administrativos, vendedores, obreros, etc.....

Sus principales funciones son:

- Control de obligaciones
- Contabilidad y Finanzas
- Realización de los planes planteados

**Organicen de manera lógica los siguientes puestos de trabajo según el nivel corporativo: Gerente de operaciones, asistente administrativa, cajera departamental, gerente de compras, auxiliar de almacén, supervisión de ventas, director comercial, representante de servicio al cliente, administrador general, conserje, encargada de cuentas por cobrar.**

<b>Alta Gerencia</b>	<b>Mandos Medios</b>	<b>Operativos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrador General</li> <li>● Director Comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gerente de Operaciones</li> <li>● Gerente de Compras</li> <li>● Encargado de CxP</li> <li>● Supervisión de Ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Asistente Administrativo</li> <li>● Representante de Servicio al Cliente</li> <li>● Cajera Departamental</li> <li>● Auxiliar de Almacén</li> <li>● Conserje</li> </ul>

**Defina los siguientes términos: Proceso, procedimiento, política, norma, actividad o tarea, función, responsabilidad, autoridad, jerarquía, método de trabajo, técnica de trabajo.**

**Proceso:** conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

**Procedimiento:** método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas, es la que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada.

**Política:** sistema estructurado y deliberado de principios que orientan a la toma de decisiones de la empresa y con aspiraciones a lograr resultados racionales.

**Norma:** son las que imponen una estructura o controla el comportamiento de una práctica empresarial. Son reglas que puede aplicar una política de empresa, establecer directrices comunes en una organización o controlar el acceso en un entorno empresarial.

**Actividad o Tarea:** son actividades que debe ser completada dentro de un periodo de tiempo bien definido. Son unidades de trabajo específicas de una orden de trabajo, en donde una actividad es un tipo de orden de trabajo.

**Función:** son todas tareas o funciones obligatorias que una organización debe asumir para un funcionamiento coordinado y eficiente, derivando las responsabilidades asociadas a ellas hacia sus distintos órganos.

**Responsabilidad:** son las que tienen que ver con las relaciones de poder y de autoridad, concierne también a la rendición de cuenta a cambio de la delegación de poderes y de responsabilidades, así como a los procesos y las instituciones que pueden contribuir al rendimiento de cuentas pertinentes y razonables.

**Autoridad:** es el poder correspondiente a una tarea o función que permite a quien desempeña, tomar decisiones por sí mismo, o bien descargar sus deberes y responsabilidades en otras personas.

**Jerarquía:** es la manera en que la organización implementa el mecanismo de coordinación conocido como supervisión directa. Permite evitar las relaciones contradictorias de autoridad.

**Método de Trabajo:** son las que constituyen el aprendizaje, destrezas procedimentales, la cual son diversas entre sí, pero en conjunto son necesarias para enfrentarse a cualquier empresa con orden y asegurar el buen fin de la tarea.

**Técnica de Trabajo:** son las que sirven para potenciar las herramientas y sacar el máximo rendimiento al trabajo en grupo. En donde los líderes de un equipo pueden poner en práctica técnicas con tres objetivos: fomentar la participación, organizar el equipo y planificar el trabajo.

## **SEGUNDA UNIDAD: CONTEXTO EMPRESARIAL PYME.**

- **Nombre**

VECIPLU SRL

- **Rnc**

131-94882-2

- **Descripción y sector al que pertenece**

El sector empresarial de esta empresa es terciario o servicios.

Veciplus, es una empresa legalmente constituida la cual ofrece servicio de administración de condominios, ofertando los mejores servicios con los más altos estándares de calidad.

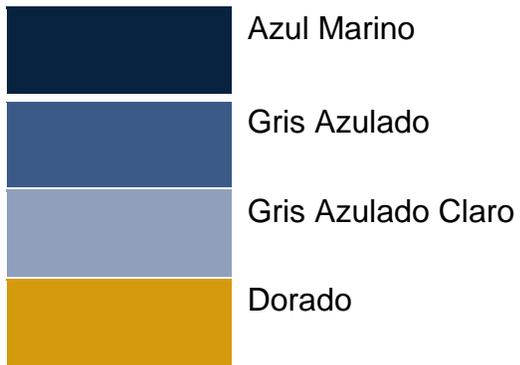
### **Logo**



## **Eslogan**

Gestión, Seguridad y Mantenimiento.

## **Identidad cromática**



## **Marco estratégico**

### **Misión**

Ofrecer una amplia gama de soluciones a través de la administración y gestión para poder lograr la plusvalía de los condominios bajo nuestra responsabilidad, donde nos esforzamos para poder llevar el orden y la tranquilidad de los condóminos.

## **Visión**

Ser líder en el sector de la administración y seguridad de condominios, donde sea accesible para los condóminos y residentes de nuestro país, y donde podamos construir un lugar más seguro y bien administrado para cada residente.

## **Valores**

**Integridad:** Para Veciplus ser honesto con cada uno de los condóminos es de suma importancia, nos afligimos a ser comprensivo con cada uno de ellos, de igual forma ser amable con todos desde los residentes hasta los empleados de los mismos y siempre ser mesa de ayuda para todos.

**Responsabilidad:** Es mantener el compromiso u obligaciones de tipo moral con el condominio o residencial.

**Compromiso:** Es de suma importancia cumplir con el desarrollo de nuestro trabajo dentro del tiempo estipulado.

## **Productos o servicios que ofrece**

Servicios de administración de condominios

## **Estructura Organizacional**

- Gerente General
- Gerente de Gestión Humana
- Gerente de Operaciones
- Gerente Financiera
- Supervisor
- Recepcionista
- Seguridad
- Conserje

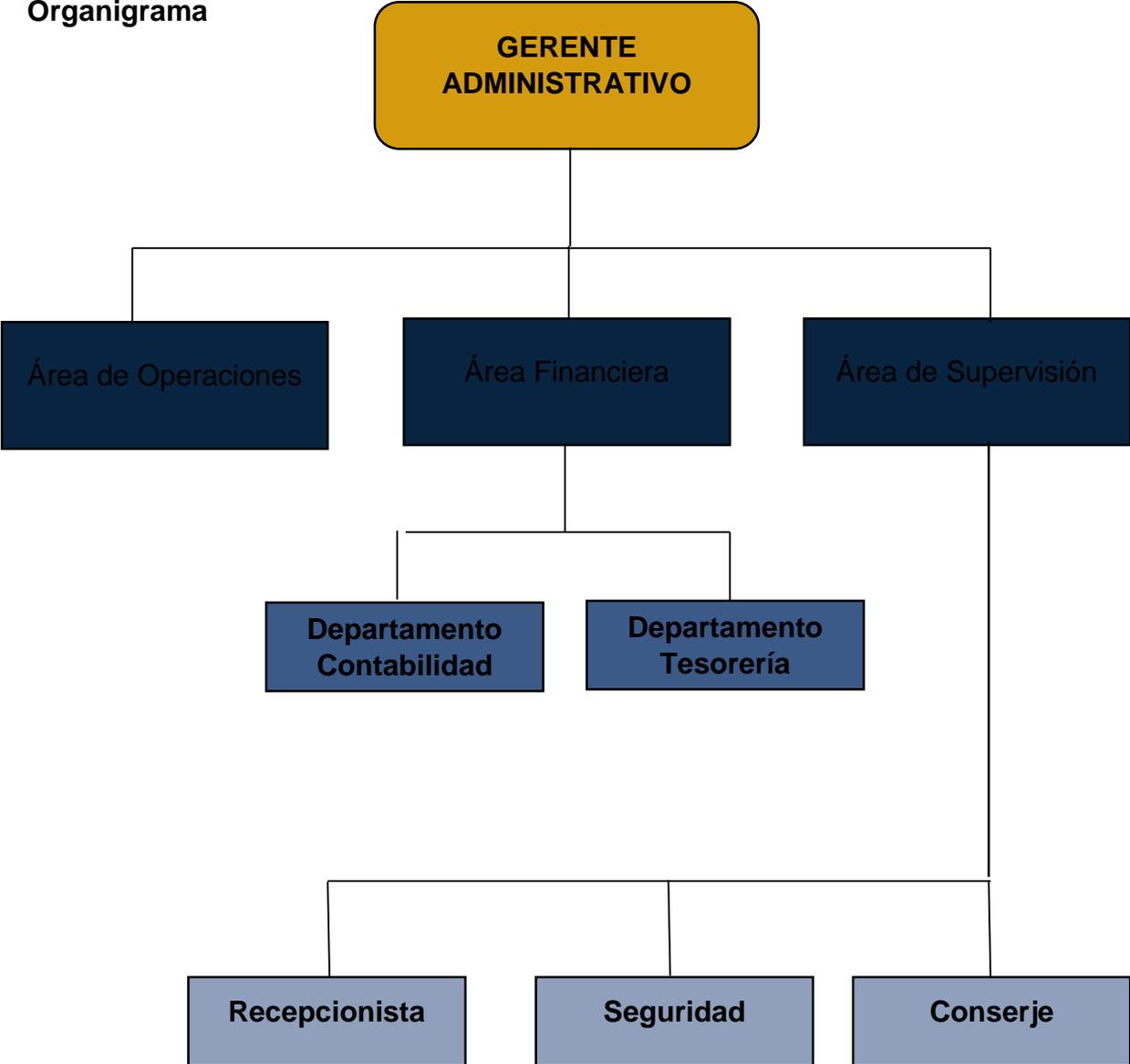
## **Departamentos o áreas**

- Área de Administración general.
- Área de Gerencia de operaciones.
- Área de Finanzas.
- Área de Supervisión.

## **Puestos de trabajo**

- Administración General.
- Gerente de Finanzas.
- Supervisor.
- Asistente de Tesorería.
- Gerente de Contabilidad.

**Organigrama**



## **Resultados análisis fortalezas y debilidades**

### **Debilidades:**

- Falta de coordinación y comunicación entre el personal.
- No existe una buena descripción del puesto.
- Personal reducido.
- Falta manual de procedimientos y políticas.
- Separación de responsabilidades.

### **Fortalezas:**

- Modelo de negocio innovador y a la vanguardia.
- Profesionales altamente capacitados.
- Gestión administrativa y operativa eficiente.
- Buen servicio al cliente.
- Identidad corporativa única en la región.

### **Observaciones de mejora**

- Mejorar y reducir la misión y visión.
- Definir los valores que vayan acorde a la función de la empresa.
- Crear un canal interno de comunicación.
- Crear un eslogan más atractivo.
- Definir con claridad los puestos de trabajo
- Crear un manual de procedimientos y políticas.

## **TERCERA UNIDAD: DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME.**

### **Fase 1: Diagnóstico organizacional Pyme. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)**

En esta fase de diagnóstico organizacional pymes, para la Empresa Veciplus, la cual se dedica al servicio de administración de condominios dicho diagnóstico marca la estructura organizacional que tiene la empresa en la actualidad.

En esta fase a continuación nombraremos los factores desarrollado de la parte preliminar de la empresa.

Los pasos que vamos a mencionar están completamente desarrollados en la unidad que corresponde.

El nombre de la empresa es Veciplus SRL.

El RNC de la empresa.

El sector al que pertenece la empresa.

Descripción de la empresa.

La dirección dónde está ubicada.

En los teléfonos a los que se pueda contactar a la empresa.

Reseña histórica.

Nombres de los propietarios.

Filosofía organizacional (misión visión y valores).

La imagen corporativa (logo, su identidad cromática y su eslogan).

La tipografía del logo, su presencia digital.

Departamentos de la empresa.

El organigrama mixto según niveles de autorización.

A través del estudio del diagnóstico preliminar de la empresa Veciplus SRL, entendemos que es de suma importancia la estructura organizacional ya que facilita el orden de la empresa.

En esta fase dimos la opinión cómo mejorar algunas habilidades que detectamos a la empresa al realizar el diagnóstico preliminar nos pudimos dar cuenta de qué tiene una falta de coordinación y comunicación entre el personal, que no existía una buena descripción del puesto, un personal muy reducido para la empresa, la separación de responsabilidades, también un modelo de negocio innovador.

Otros aspectos que detectamos como observación de mejoras de la empresa en el aspecto preliminar fue mejorar y reducir la misión y visión, definir los valores que vaya acorde a la función de la empresa, crear un eslogan más atractivo, definir con claridad los puestos de trabajo, y crear un manual de procedimientos y políticas para la empresa.

## **Fase 2: Diseño y estructuración del contexto empresarial y su filosofía de negocios. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)**

En esta fase de diseño y estructuración de la empresa Veciplus, obtuvimos maravillosos resultados de nuestra investigación para realizar los datos que les mencionaremos a continuación.

Estos datos sólo serán brevemente mencionados en su secuencia.

La reseña histórica de la empresa Veciplus qué es una empresa que ofrece servicio de administración de condominios esta fue fundada el 10 de mayo de 2019, surge como una idea familiar donde uno de los hermanos vio la necesidad que padecía el condominio.

La ubicación de la empresa.

Los medios de Contactos, redes sociales, y sus números telefónicos.

la naturaleza o el enfoque del negocio de la empresa a vecilplus.

El público objetivo de la empresa.

Los productos y servicios que esta empresa ofrece.

Su imagen corporativa.

Su eslogan.

La filosofía organizacional.

Los valores organizacionales.

Y sus objetivos organizacionales.

Su filosofía de negocio.

Su misión, ofrecer servicios eficientes y confiables a nuestros clientes, a través de una gama amplia de soluciones administrativas de condominio, con el fin de perseverar en la armonía y seguridad y el mantenimiento de lo mismo.

Su visión es ser líder en la administración de condominios en la región, con la mejor responsabilidad y seguridad logrando una satisfacción total a nuestros clientes.

Sus valores son los siguientes. transparencia, compromiso, responsabilidad, honestidad, seguridad.

**Fase 3: Diseño y estructuración de departamentos o áreas. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)**

En esta fase de diseño y estructuración de departamentos en la empresa, realizamos una investigación de los departamentos o área de la empresa Veciplus y con las informaciones que obtuvimos realizamos en detalle los pasos que verás a continuación.

En cada departamento o área, investigamos en su totalidad la empresa, lo que conlleva una investigación sobre el departamento y el personal, dónde trabajamos lo que es su nivel jerárquico, las áreas que este departamento que está bajo su supervisión, el objetivo general del departamento, también donde identificamos lo que son sus funciones detalladamente, las responsabilidades del área, sus actividades cotidianas, las políticas operativas y por último las observaciones dadas después de haber investigado el departamento correspondiente.

Las áreas trabajadas en este proyecto son las siguientes. A continuación, estará detalladamente la observación que dimos a cada área trabajada ya que anteriormente hicimos una breve descripción de los que se trabajó en ese departamento completo.

El área administrativa, en esta área cómo observación de mejora, ser más constante en cuanto a las actualizaciones de las leyes de condominio, crear un manual de procedimiento con la finalidad de alinear los compromisos en cada departamento, incluir un sistema de comunicación interna de los condominios.

Área de recursos humanos, como inclusión del departamento de recursos humanos se pueden mencionar que se debe realizar evaluaciones constantes del personal con una finalidad de medir el compromiso del empleado, el desempeño por su puesto y el nivel de experiencia de cada colaborador.

El departamento de financiera, la sugerencia pertinente del lugar, es delegar las funciones tanto de la parte contable como los del área de tesorería con la finalidad de que la gerencia financiera sólo se ocupa de esta parte del impuesto tanto de la empresa como los condóminos que así lo requiera.

El departamento de operaciones, reclutar personal para ofrecer soporte en el área de las operaciones, atender los requerimientos a mayor brevedad posible y mantener informados los avances a la solicitud de los condominios, Y por otro lado incrementa la satisfacción de los condominios.

El área de supervisión, aquí dimos como áreas de mejora lo que es la coordinación de supervisores aleatorias los días de la limpieza, la comunicación a los residenciales de los horarios de limpieza, una designación de un condominio voluntario para supervisar la limpieza de la escalera, un seminario de servicio al cliente y por último un plan de incentivos el empleado del mes ya sea un premio o un bono.

Esas fueron unas de las informaciones que realizamos en esta fase.

### **Descripción de puestos.**

En esta fase descripción de puestos de la empresa Veciplus. Algunos de los puestos mencionados a continuación existían, pero estaban muy débiles en cuanto a sus funciones y objetivos claros, por eso propusimos desarrollar varios factores que van a favorecer la empresa y a tener una mejor estructura.

Los siguientes son los puestos que vamos a mencionar algunos ya existían en la empresa, pero como dije anteriormente estaban débiles en cuanto a su objetivo y demás.

### **Los puestos son:**

Gerente general.

Gerente de gestión humana.

Encargado de operaciones.

Gerente financiero.

Encargado de contabilidad.

Encargada de tesorería.

Supervisor del condominio.

Recepcionista.

Seguridad.

Conserje.

En la descripción general de los puestos que realizamos incluye cada uno de los factores que vamos a mencionar a continuación para así lograr una estructura de puesto adecuada para mejorar la empresa Veciplus.

El departamento a cuál pertenece.

Subordinados.

Vinculaciones internas.

El objetivo fundamental del puesto.

Sus funciones en el puesto de trabajo.

Las responsabilidades.

Las competencias cognitivas, las competencias actitudinales, las competencias procedimentales.

Los requerimientos especiales.

Los paquetes de beneficios.

En la descripción de puesto mencionados anteriormente algunos de estos puestos ya existían en la empresa, pero estaba muy débil en cuanto a algunas funciones, como observación de mejora incluimos unos puesto que serían favorables en la empresa para un rendimiento más efectivo y una empresa mejor constituida para así brindar un mejor servicio a los condominios.

#### **Fase 4: Diseño y estructuración de las normativas y políticas organizacionales. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)**

En esta fase de las normativas y políticas organizacionales, en primer lugar, realizamos una investigación en la empresa Veciplus, donde obtuvimos la información adecuada para realizarlos.

En la parte de normativas laborales, realizamos una investigación a continuación nombraremos los pasos de las normativas trabajadas.

El horario de entrada y salida de la empresa.

La vestimenta o uniforme.

El sistema de control o asistencia de ponchado.

El horario de almuerzo o descanso es largo.

Por otro lado, también el uso de equipos de protección o seguridad.

La señalización en áreas o departamentos.

El área de descanso de los colaboradores, dentro de la empresa a Veciplus.

Los permisos laborales.

La introducción a los nuevos colaboradores (como es el contrato, inclusión de la Seguridad Social, el periodo de prueba, o el entrenamiento del puesto entre otros).

Las medidas correctivas (en el caso de las ausencias injustificadas, llegadas tardías, los conflictos internos, conflictos con clientes, daños en equipo o maquinarias, mal manejo de insumos o materiales).

Violación de normas de los horarios.

Violación de las normas de las vestimentas.

Entre otros factores más que influyen en la empresa Veciplus.

El periodo vacacional, los pagos de compensaciones dónde incluye (El salario, las vacaciones, salario de Navidad, bonificación, incentivos o comisiones y las horas extras).

Y por último en la fase los despidos y pagos de prestaciones, también la capacitación de la empresa.

Esta serie de pasos fue investigada y estructurada en base a la información obtenida de la empresa Veciplus.

**En la fase de las políticas laborales, en base a la investigación que obtuvimos de la empresa Veciplus.**

En las políticas laborales se pudo desarrollar las compras, (que incluye los insumos equipos y maquinarias, materia prima, y mercancía).

Despacho de mercancías (en la tienda, delivery).

Las modalidades de servicios (aquí se investigó las modalidades de servicio la cuales eran presencial, telefónica y vía virtual).

Los horarios de atención al cliente.

Cobros (Las condiciones del modo de cobro, los medios y formatos de pagos).

La recepción de mercancías, las garantías, las ventas a crédito (ventas a crédito al por mayor, por menor, plazos de pago, y formato de pagos).

Las cotizaciones, devoluciones, reclamaciones y quejas.

## **Los principios éticos de la empresa.**

Los principios éticos diseñados y estructurados para la empresa versículos son los siguientes.

Confidencialidad.

Manejo de la información.

Integridad.

Responsabilidad.

Compromiso.

Honestidad.

Confiabilidad.

Algunos de estos principios mencionados se le realizó una estructura más acorde a su principio ético como empresa ya que sentíamos que no estaban bien definidos y estructurados.

## **Los principios medioambientales y la responsabilidad social.**

Para toda empresa es importante que se preocupe por el medio ambiente y la responsabilidad social que tiene la empresa con la sociedad, por eso diseñamos unos principios Super importantes y que serán de utilidad para la empresa.

Reciclaje.

Manejo de desechos.

Limpieza e higiene.

Comunidad.

Colaboraciones sociales.

Donaciones y actividades ecológicas.

Para concluir última fase, es de suma importancia recordar que una empresa con unas normativas y políticas pyme, Y sus principios éticos y los principios medios ambientales y su responsabilidad social, debe de estar bien estructurada acorde a la empresa para así tener un éxito mayor en el ámbito que esta empresa se desarrolla.

## Conclusiones

La creación y puesta en funcionamiento una empresa de administración de condominios en el país es de suma importancia la cual su actividad posee espacio para la profesionalización, la innovación y, en definitiva, para todo nivel de mejoramiento de servicios que se ofrecen actualmente.

Los condóminos cuestionados, como de igual forma a los expertos de la administración, inmobiliario y/o expertos que guarda estrecha relación en la industria inmobiliaria, han manifestado que los servicios de administración de condominios representa un alto nivel necesario e importante en sus vidas, la cual están totalmente dispuesto a pagar un monto adicional a cambio de poder recibir un nivel óptimo de servicio, en donde se pueda facilitar el pago, todo acceso de la información y que por supuesto que se hagan cargo de todas las necesidades pertinentes del condominio.

Se llegó a la conclusión de que los aspectos más relevantes para los condóminos son los servicios de la limpieza y el mantenimiento del edificio, la seguridad, la recaudación a tiempo, el más importante el manejo transparente de los recursos. Aunque cada edificio podrá tener necesidades adicionales la cual la empresa pretende buscar la satisfacción de cada uno de ellos con los más altos niveles.

## Referencias Bibliográficas

Capriotti, P. (2009). Branding Corporativo: Fundamentos para la Gestión Estratégica de la Identidad Corporativa. Santiago: Andros Impresores.

Caprotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. Santiago: Andros Impresores.

Costa, J. (2004). La imagen de marca. Buenos Aires: Ediciones Paidós.

Datos suministrados por los propietarios.

David, F. (1999). Conceptos de Administración Estratégica, México: Editorial Prentice Hall. Quinta Edición.

David, F. (1999). Conceptos de Administración Estratégica, México: Editorial Prentice Hall. Quinta Edición.

Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2003). Metodología de la Investigación. 5ta. Edición

## Webgrafías

*Imagen Corporativa - Wikiversidad.* (s/f). Wikiversity.org. Recuperado el 25 de abril de 2022, de [https://es.wikiversity.org/wiki/Imagen\\_Corporativa](https://es.wikiversity.org/wiki/Imagen_Corporativa)

(S/f). Edu.ar. Recuperado el 25 de abril de 2022, de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf)

Nuño, P. (2017, November 24). ¿Qué es la imagen corporativa? | Definición de imagen corporativa. *Emprende Pyme.* <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-imagen-corporativa.html>

El impacto de la imagen corporativa. (2017, July 7). *Blog Marketing Link - Universidad Del Pacífico.* <http://marketinglink.up.edu.pe/impacto-la-imagen-corporativa/>

5 técnicas de trabajo en equipo. (n.d.). UNIR. Retrieved April 26, 2022, from <https://www.unir.net/empresa/revista/tecnicas-trabajo-en-equipo/>

[Escalante Flores, J. L. \(2017\). El impacto de la imagen corporativa. http://marketinglink.up.edu.pe/impacto-la-imagen-corporativa/ \[ Links \]](http://marketinglink.up.edu.pe/impacto-la-imagen-corporativa/)

[Galdames, X. \(2012\). Gestión de imagen corporativa como factor clave. https://es.slideshare.net/ximenagaldames/gestin-de-imagen-corporativa-como-factor-clave \[ Links \]](https://es.slideshare.net/ximenagaldames/gestin-de-imagen-corporativa-como-factor-clave)

[Jaén, I. \(2016\). Diferencias entre Personalidad, Identidad e Imagen corporativa. https://ignaciojaen.es/personalidad-identidad-imagen-corporativa/ \[ Links \]](https://ignaciojaen.es/personalidad-identidad-imagen-corporativa/)

[«logotipo». Diccionario Español de Ingeniería \(1.0 edición\). Real Academia de Ingeniería de España. 2014.](#)

<http://platea.pntic.mec.es/~lgonzale/metodos/metodos.html#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20de%20trabajo%20constituyen,buen%20fin%20de%20la%20tarea.>

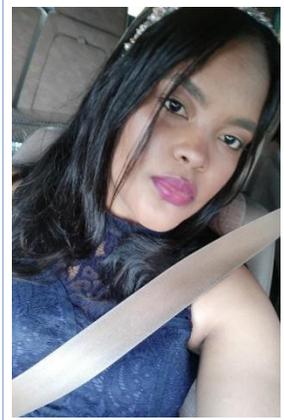
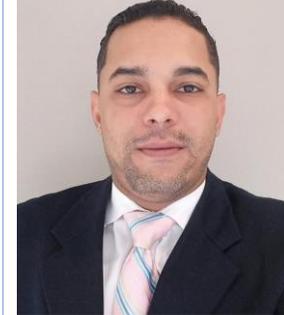
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1317/4.pdf>

<https://economipedia.com/definiciones/funciones-administrativas.html#:~:text=Las%20funciones%20administrativas%20de%20una,ellas%20hacia%20sus%20distintos%20%C3%B3rganos.>

<https://Veciplus.wixsite.com/Veciplus>

## Anexos

- **Perfil de autores**

	<p>Marilenny Gil Peña</p> <p><b>Contabilidad Empresarial</b></p> <p>San Francisco de Macorís, Provincia Duarte.</p>	<p>Interés: Dar lo mejor de mí, en mi carrera y en todo lo que me proponga lograr, cumplir con todos los requisitos que requiere ser un buen profesional desde la ética profesional hasta la moral, ser una persona capaz de afrontar cualquier situación o circunstancia que se me presente en mi día a día y ser una gran profesional, que sea reconocida por el buen trabajo realizado.</p> <p>Motivaciones: Dios que me da la fortaleza, sabiduría, tolerancia y bendición para salir adelante con mis objetivos y metas y mi familia que es el motor que me impulsa a seguir adelante.</p>
	<p>Joan Paulino Frica</p> <p><b>Administración de Empresas</b></p> <p>Santo Domingo, Distrito Nacional.</p>	<p>Mis intereses: poder ser parte de la sociedad en donde pueda aportar mis conocimientos técnicos profesionales, poder ayudar al prójimo y velar por los intereses de mi nación. Poder ayudar a través de mi persona y mi profesionalidad a una sociedad desamparada y huérfana socialmente hablando.</p> <p>Mis motivaciones: primero Dios, luego mi padre que ya hoy no puede está a mi lado, la cual con su dedicación y sus enseñanzas nos abrió las puertas al saber y siendo catedrático universitario siempre nos exhorto a buscar la sabiduría y a tener el hambre de ser profesional. A mi madre que siempre está a nuestro lado, mis hermanos y mis hijas que son mis motores a seguir hacia delante sin querer mirar atrás.</p>
	<p>Jaineli María Grullón</p> <p><b>Licenciatura en mercadeo</b></p> <p>Santiago de los Caballeros</p>	<p>Mis intereses: Adquirir todos los conocimientos brindados, para aplicarlo en el ámbito laboral, personal y de emprendimiento propio, poder ser una persona capacitada de alto nivel y brindar mis conocimientos a los demás de una manera profesional, ser una mujer ética, preparada y capacitada.</p> <p>Motivaciones. Agradezco a Dios diariamente por darme la capacidad de aprender y lograr lo que me propongo, por darme el don de tener valor y las fuerzas para convertirme en una mejor persona, agradezco a mí misma, por ser una mujer valiente y capaz, mi familia por siempre darme su apoyo incondicional.</p>

**Fotos o imágenes.**

**Condominios que en la actualidad Veciplus, SRL administra**

**Bs VII.**



**Res. ZOE**



**Condominio Las Esperanzas.**



**Condominio Vivas XVIII**



**Condominio Melcon V**



**Lisa Marie I**



**Frainin XVIII**



**Roaldi IX**



**Res. Ivonne Marie I**



**Hariannet VI**



**Torre Fama**



**Res. Alexander I**



**Torre Paraíso Real**



**Cond. Maria Olimpia**



**Plantillas usadas**

<b>PLANTILLA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>			
<b>Nombre Empresa</b>		<b>RNC</b>	
<b>Sector al que Pertenece</b>			
<b>Descripción de la Empresa</b>			

Ubicación/Dirección		Teléfono No.	
<b>ORIGEN O BREVE HISTORIA</b>			
<b>PROPIETARIO(S)</b>			
<b>FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL</b>			
<b>MISIÓN</b>			
<b>VISIÓN</b>			
<b>VALOR</b>		<b>SIGNIFICADO</b>	

<b>IMAGEN CORPORATIVA</b>	
<b>LOGO</b>	<b>IDENTIDAD CROMÁTICA</b>
<b>SLOGAN</b>	
<b>TIPOGRAFÍA</b>	<b>PRESENCIA DIGITAL</b>
<b>DEPARTAMENTALIZACIÓN</b>	
<b>Nombre departamento o área</b>	

<b>Principales funciones</b>	
<b>Principales responsabilidades</b>	
<b>Puestos definidos en orden jerárquico</b>	
<b>Superior inmediato</b>	
<b>DEPARTAMENTALIZACIÓN</b>	
<b>Nombre departamento o área</b>	
<b>Principales funciones</b>	
<b>Principales responsabilidades</b>	
<b>Puestos definidos en orden jerárquico</b>	

<b>Superior inmediato</b>	
<b>DEPARTAMENTALIZACIÓN</b>	
<b>Nombre departamento o área</b>	
<b>Principales funciones</b>	
<b>Principales responsabilidades</b>	
<b>Puestos definidos en orden jerárquico</b>	
<b>Superior inmediato</b>	
<b>DEPARTAMENTALIZACIÓN</b>	
<b>Nombre departamento o área</b>	

<b>Principales funciones</b>	
<b>Principales responsabilidades</b>	
<b>Puestos definidos en orden jerárquico</b>	
<b>Superior inmediato</b>	
<b>DEPARTAMENTALIZACIÓN</b>	
<b>Nombre departamento o área</b>	
<b>Principales funciones</b>	
<b>Principales responsabilidades</b>	

<b>Puestos definidos en orden jerárquico</b>	
<b>Superior inmediato</b>	

**PROYECTO FINAL DE GRADO DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
PARA LA PYME XXX**

**PLANTILLA DISEÑO Y ESTRUCTURA MARCO ESTRATÉGICO PYME**

<b>DESCRIPCIÓN GENERAL ORGANIZACIONAL</b>	
<b>Reseña Historia Empresa</b>	

<b>Ubicación</b>	
<b>Medios de Contacto</b>	
<b>Naturaleza o Enfoque del Negocio</b>	
<b>Público Objetivo</b>	
<b>Productos que Ofrece</b>	

<b>IMAGEN CORPORATIVA</b>	
<b>Logo Empresa</b>	<b>Identidad Cromática</b>
<b>Eslogan</b>	
<b>FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL</b>	
<b>Misión</b>	<b>Visión</b>
<b>VALORES ORGANIZACIONALES</b>	
<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>

<b>OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Objetivo Smart</b>
<b>Rentabilidad</b>	
<b>Producto o Servicio</b>	
<b>Talento Humano</b>	

<b>Satisfacción del Cliente</b>	
<b>Posicionamiento - Desarrollo - Competitividad</b>	

**PROYECTO FINAL DE GRADO DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
PARA LA PYME XXX**

**PLANTILLA DISEÑO Y ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL PYME**

<b>Descripción Departamental No.</b>	
<b>Nombre del área o departamento</b>	
<b>Nivel Jerárquico</b>	
<b>Áreas o Departamentos que Supervisa</b>	
<b>Objetivo General</b> ¿Cuál es el propósito o finalidad de esta área o departamento?	
<b>Funciones</b>	<b>Responsabilidades</b>

¿Cuáles procesos claves deben ejecutarse aquí para lograr el objetivo propuesto?	¿Cuáles compromisos deben asumirse para que los procesos se realicen efectivamente?
1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.
<b>Actividades Cotidianas</b> ¿Cuáles tareas se deben realizar diariamente o frecuentemente?	<b>Políticas Operativas</b> ¿Cuáles normativas o directrices se han establecido para manejar correctamente el negocio?
1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.
<b>Observaciones</b>	
Aquí puedes registrar los cambios, inclusiones y exclusiones que has realizado sobre este departamento o área.	
<b>EMPRESA X</b>	
<b>Plantilla Descripción de Puesto</b>	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	
<b>Departamento</b>	
<b>Superior Inmediato</b>	
<b>Subordinados</b>	
<b>Vinculaciones Internas</b>	
<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO</b>	
<b>Objetivo:</b> Propósito fundamental o misión del Puesto.	●

<b>Funciones:</b> Procesos claves que se manejan en el puesto.	1. 2. 3. 4. 5.
<b>Responsabilidades:</b> Compromisos que deben asumirse en el puesto.	1. 2. 3. 4. 5.
<b>Competencias Cognitivas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Títulos Académicos</li> <li>● Certificaciones técnicas o Metodológicas</li> <li>● Conocimientos empíricos</li> <li>● Habilidades conceptuales</li> <li>● Conocimientos técnicos</li> <li>● Habilidades administrativas</li> </ul>	1. 2. 3. 4. 5.
<b>Competencias Actitudinales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección personal</li> <li>● Habilidades interpersonales</li> <li>● Personalidad</li> <li>● Habilidades sociales</li> <li>● Habilidades participativas</li> </ul>	1. 2. 3. 4. 5.
<b>Competencias Procedimentales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Habilidades para realizar tareas</li> <li>● Capacidad para gestionar o manejar recursos</li> <li>● Habilidades para implementar procesos</li> </ul>	1. 2. 3. 4. 5.

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacidad para gestionar o manejar personas</li> <li>● Habilidades de autogestión</li> </ul>	
<b>Requerimientos Especiales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Género</li> <li>● Residencia</li> <li>● Licencia de conducir</li> <li>● Visado</li> <li>● Viajar</li> <li>● Experiencia laboral</li> <li>● Edad</li> <li>● Condiciones físicas o salud</li> <li>● Otros</li> </ul>	1. 2. 3. 4. 5.
<b>Paquete de Beneficios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Salario</li> <li>● Comisiones</li> <li>● Incentivos</li> <li>● Bonos</li> <li>● Seguridad Social</li> <li>● Seguro privado</li> <li>● Becas</li> <li>● Viáticos</li> <li>● Otros</li> </ul>	1. 2. 3. 4. 5.

## DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME

### NORMATIVAS LABORALES

Horario de entrada y salida	
Vestimenta o uniforme	
Sistema de control asistencia o ponchado	
Horario de almuerzo o descanso largo	
Uso de equipo de protección o seguridad	
Señalización áreas o departamentos	

<b>Área de descanso colaboradores</b>	
<b>Permisos laborales</b>	
<b>Inducción nuevos trabajadores:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrato</li> <li>2. Inclusión en la seguridad social</li> <li>3. Periodo de prueba</li> <li>4. Entrenamiento en el puesto</li> <li>5. Otros.</li> </ol>	
<b>Medidas correctivas en caso de;</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausencias injustificadas</li> <li>2. Llegadas tardías</li> <li>3. Conflictos internos</li> <li>4. Conflictos con clientes</li> <li>5. Daño en equipos o maquinarias</li> <li>6. Mal manejo de insumos o materiales</li> <li>7. Violación normas de horario</li> <li>8. Violación normas vestimenta</li> <li>9. Violación uso de equipos de seguridad</li> <li>10. Otros.</li> </ol>	
<b>Periodo vacacional</b>	
<b>Pago compensaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Salario</li> <li>● Vacaciones</li> <li>● Salario Navidad</li> <li>● Bonificación</li> <li>● Incentivos o comisiones</li> <li>● Horas extras</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Despidos y pago prestaciones laborales</li> </ul>	
<b>Capacitación</b>	

## DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME

### POLITICA LABORALES

<b>Compras</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Insumos</li><li>2. Equipos y maquinarias</li><li>3. Materia prima</li><li>4. Mercancía</li></ol>	
<b>Despacho de Mercancías</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En tienda</li><li>2. Delivery</li><li>3. Pick Up</li></ol>	
<b>Modalidades Servicios</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presencial</li><li>2. Telefónico</li><li>3. Virtual</li></ol>	
<b>Horario de Atención al Cliente</b>	
<b>Cobros</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Condiciones</li><li>2. Medios y formatos de pago</li></ol>	
<b>Recepción Mercancías</b>	
<b>Garantías</b>	
<b>Venta a crédito</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Por mayor</li><li>2. Por menor</li><li>3. Plazo de pago</li><li>4. Formato de pago</li></ol>	
<b>Venta al contado</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Por mayor</li><li>2. Por menor</li><li>3. Formato de pago</li></ol>	

<b>Cotizaciones</b>	
<b>Devoluciones</b>	
<b>Reclamaciones y Quejas</b>	
<b>Otros</b>	

## DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME

### PRINCIPIOS ÉTICOS

<b>Confidencialidad</b>	
<b>Manejo de la información</b>	
<b>Integridad</b>	
<b>Responsabilidad</b>	
<b>Compromiso</b>	
<b>Puntualidad</b>	
<b>Honestidad</b>	
<b>Confiabilidad</b>	
<b>Otros</b>	

### PRINCIPIOS MEDIOAMBIENTALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

<b>Reciclaje</b>	
<b>Manejo de desechos</b>	
<b>Limpieza e higiene</b>	
<b>Comunidad</b>	
<b>Colaboraciones Sociales</b>	
<b>Donaciones</b>	
<b>Actividades ecológicas</b>	
<b>Otros</b>	

Capturas de pantalla del manual corporativo elaborado.



VECIPLUS, SRL. Con Registro Nacional de Contribuyente (RNC) 131-94882-2  
Ubicado en la C/ Bambú No. 17, Res. Don Honorio, Res. Alexander I, Autopista  
Duarte, D.N.

Con los contactos:

8297142496

8298491983

8292625817

[Veciplus@gmail.com](mailto:Veciplus@gmail.com)

@Veciplus



<https://veciplus.wixsite.com/veciplus>

Este manual fue diseñado como proyecto final de curso final de grado de la  
Escuela de Negocios de la Universidad Abierta para Adulto (UAPA), en donde  
pondremos nuestras habilidades creando un manual corporativo para la pyme  
VECIPLUS, SRL.

TORRE PARAISO REAL

**Autores:**

**Jaineli Grullón  
Joan Paulino  
Marilynny Gil**



Construcción & Mantenimientos

Carretera 100, Santo Domingo, República Dominicana

Julio 2022

Santo Domingo, República Dominicana

## INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCION	6
Sección 1: Contexto Empresa Veciplus, SRL.	7
Nombre de la empresa:	7
Reseña Histórica de la Empresa	7
Descripción General:	7
Sector al que pertenece:	7
Ubicación	8
Contactos:	8
Logotipo      Identidad Cromática	8
Misión	9
Visión	9
Valores	9
Objetivo General	10
Objetivos específicos	10
Servicios Otorgados	11
Sección 2: Estructura Organizacional.	12
Perfil General, Departamentos o Áreas	12
Organigrama	40
Sección 3: Normativas y Políticas Organizacionales	41
NORMATIVAS ORGANIZACIONALES	41
POLITICA ORGANIZACIONALES	45
NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	46
CONCLUSIONES	48
Anexos	49



---

## RESUMEN EJECUTIVO

Hablar de un manual corporativo para una Pyme, es poder recopilar todas las informaciones pertinentes de lugar, en donde no se puede dejar pasar por alto lo más mínimos detalles de la misma, esto con el fin de poder organizar una estructura competitiva en el mercado y más atractiva para los clientes. Es por esto que hemos diseñado un manual corporativo para la empresa Veciplus, SRL.

Este plan de negocio tiene como objetivo determinar la rentabilidad de una empresa de administradora de condominios en la Republica Dominicana; en donde presta los siguientes servicios tales como: gestión integral, seguridad, limpieza, jardinería, conserjería, inspección técnica, creación de valor en la dirección, mantenimiento preventivo, rehabilitación de inmuebles; también realiza auditoría continua y cuenta con el apoyo de los mejores proveedores especializados.

Por otra parte, el manual corporativo de la pyme Veciplus SRL, tiene objetivos y propósitos claros, ya que a través de esta se busca poder darle una organización altamente calificado, identificando el nivel jerárquico, los puestos de trabajo y las funciones de las mismas. No obstante; mediante el manual corporativo podemos identificar claramente la esencia y filosofía de la marca, donde establece el uso del logo, los colores, tipografía, imágenes y fotografías de la empresa.

En otro orden; para realizar un buen manual corporativo se requiere de las siguientes informaciones pertinentes:

- Definición de la marca y su filosofía.
- El logotipo.
- Tipografía.
- Colores.
- Tono de voz de la marca.
- Imágenes y fotografías.

A continuación, presentaremos una síntesis de cada sección en la que podremos apreciar los contenidos y cualidades de las mismas.

---





## INTRODUCCION

Este proyecto está enfocado en la construcción del manual de estructura organizacional de la empresa Veciplus SRL, en el mismo se presentan los procesos de organización estructural interna que debe tener una empresa, para realizar sus actividades de una manera sistematizada, a través de pasos, procedimientos, políticas, funciones y normas que se ejecutan en el manual, para el buen funcionamiento de la empresa.

El objetivo principal del manual es sistematizar de una oportuna la empresa, donde haya una jerarquización, clasificación, denominación, base legal, coordinación y funciones, que ayuden al buen funcionamiento de las actividades diarias de la empresa y que los empleados realicen sus funciones de manera organizada y con dirección, con el fin del lograr los objetivos y metas con éxito y en equipo.

Por otra parte, las metodologías utilizadas para la elaboración del manual se ejecutaron a través de levantamiento preliminares a la empresa trabajada, llenado diversas plantillas, entrevista a los dueños de la empresa, investigaciones profundas, métodos, técnicas descriptivas y videos de creación de manual paso a paso.

Cabe destacar que el manual este compuesto por tres secciones. La primera sección está formada por el nombre de la Empresa, el RNC, la reseña histórica, descripción general, la actividad económica que realiza, la ubicación geográfica, los contactos (teléfonos, correos, redes sociales, Website), el Logo, el eslogan, la identidad cromática, la filosofía de negocios (Misión, Visión, Valores) los objetivos y los productos y servicios que ofrece.

En la segunda sección desglosa de manera detallada el perfil general de los departamentos o áreas, descripción de puestos y organigrama que posee la empresa y en la tercera sección está formada por normas organizacionales, políticas organizacionales, normativas medioambientales y responsabilidad social o comunitaria.

## Sección 1: Contexto Empresa Veciplus, SRL.

### Nombre de la empresa:

VECIPLUS, SRL.

131-94882-2

### Reseña Histórica de la Empresa

Veciplus, SRL es una empresa que ofrece servicios de administración de condominios, fue fundada el 10 de mayo del 2019, esta empresa surge como una idea familiar, donde uno de dos hermanos vio la necesidad que padecía el condominio donde vivía, a partir de las vivencias de anomalías y situaciones que se dieron en el condómino decidió crear una empresa (al junto de miembros de su familia) que se dedicara a administrar los recursos económicos, materiales e intangibles de los condominios, brindando una amplia gama de soluciones administrativa que en la actualidad han sido de mucho éxito para la empresa a través de un eficiente trabajo basado en valores.

### Descripción General:

Veciplus es una empresa legalmente constituida la cual ofrece servicio de administración de condominios, ofertando los mejores servicios con los más altos estándares de calidad.

Dentro de los servicios ofrecidos están; Gestionar los pagos a suplidores, cobros de cuotas, canalización de reparaciones y mantenimiento preventivo, manejo de cuentas bancarias y estados, gestión de gas, fumigación, limpieza de piscina, jacuzzi, cisternas, pago de nómina a empleados, supervisión de la conserjería del edificio, propuestas de mejoras, convocatorias, asambleas, documentación de normas de convivencia y comunicación.

### Sector al que pertenece:

VECIPLUS, SRL. Pertenecce al sector Terciario o de Servicios.



**Marilenny Gil**

**Agradecimientos**

**A Dios:**

Por permitirme llegar hasta aquí y darme sabiduría, fortaleza y entendimiento para poder lograr mi meta de ser profesional en medio de las dificultades.

**A la Facilitadora:**

Por guiarme y enseñarnos el camino correcto de ser un buen profesional, dándome lo mejor de ella sin importar las veces que nos diga las cosas, además por su insistencia de hacer las cosas bien, dedicación y entrega a sus participantes.

**A Joan Paulino, nuestro compañero:**

Por darnos la oportunidad de trabajar en su empresa VECI PLUS y junto a su hermano Juan Carlos Paulino sin excusa, también por su entrega y dedicación en la asignatura aportando informaciones significativamente para la realización del Curso Final de Grado.

**A mí:**

Por demostrarme que puedo lograr todo lo que me proponga, por mi valentía, esfuerzo y dedicación.

## **Dedicatorias**

### **A mis padres:**

María Magdalena Peña y José Rafael Gil, por su apoyo y esfuerzo para lograr mis objetivos, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades, porque Dios está conmigo siempre.

### **A mis hermanos:**

**Víctor Manuel Gil**, por su motivación y cuidado constante.

**Adderly Fabian**, por tu amor y apoyo incondicional durante todo este y todos los procesos que se han presentado en mi vida, por estar conmigo en todo momento mil gracias, por cuidarme, por ayudarme, por ser mi mayor motivación y admiración.

**Floralba Rodríguez**, por ser esa persona que me ha brindado sus brazos de manera incondicional, gracias por cuidarme, aconsejarme, por estar en las buenas y en las malas conmigo, y sobre todo por motivarme a ser mejor persona y a lograr mis objetivos.

### **A mi novio:**

**Enmanuel Reyes**, por motivarme día a día a ser mejor persona y a lograr mis objetivos, por brindarme tu ayuda incondicional, por llegar en el momento preciso, por enseñarme que todo tiene solución y sobre todo por estar conmigo en las buenas y malas.

**Jaineli Grullón.**

### **Dedicatorias**

Dedico de manera muy especial a mis padres Eridania Guzmán y José Grullón, por estar siempre a mi lado y jamás dejarme sola, gracias por motivarme cada día. Los amo.

A mi padrastro José Fernández, por darme su amor incondicional y apoyo en cada momento de mi vida. Lo respeto.

A mi novio por ser una fuente de inspiración, por motivarme a no dejarme vencer y cumplir esta meta, gracias por tu apoyo emocional. Te admiro.

Y finalmente dedico este proyecto a cada una de las personas importantes en mi vida, los que me han dado fuerza y motivos para nunca rendirme.

### **Agradecimientos**

#### **A Dios.**

Por darme la vida, sabiduría y fuerza para seguir adelante y sobre todo culminar esta etapa profesional.

#### **A mí.**

Por creer en mi potencial y poder realizar y culminar con éxito todo este trabajo duro, quiero agradecerme por nunca renunciar.

#### **A Eliana Campos.**

Gracias por brindarme sus conocimientos, dedicación y apoyo incondicional, gracias por motivarme cada día para culminar esta etapa maravillosa.

#### **A la empresa Veciplus.**

Estoy agradecida con Veciplus, gracias por abrirnos la puerta y colaborar para realizar este proyecto con éxito.

## **Joan Paulino**

### **Agradecimientos**

#### **A Dios**

Por haberme permitido darme la vida, haberme guiado a lo largo de todo este proceso, por ser mi fiel apoyo, mi luz y camino. Por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidades.

#### **A la Facilitadora Eliana Campos**

Por haberme brindado todo su conocimiento, por haber sido motivadora durante el inicio de este proceso y por ser una excelente profesional la cual nos motiva a no querer detenerme.

#### **A mis compañeras**

Por ser personas de mucha ayuda, colaborativas y sobre todo por haber sido personas de muchos éxitos. Dicen que Dios une a personas con algún propósito, y este fue el mejor propósito de ser parte de un excelente equipo, la cual si no fuera por el esfuerzo constante de cada una de ellas no estaríamos hoy en día a donde estamos.

¡Gracias!

A mis esfuerzos constantes, a las malas noches desde el día cero, a mis ganas de querer superarme, a mí por completo porque si no fuera por cada frustración, cada mala noche, y cada emoción encontrada no estuviera a donde hoy me encuentro, y por eso gracias a Dios puedo gritarle al mundo "lo logre".

## **Dedicatorias**

### **A mis padres**

A mi madre Jeanette Frica, que a pesar de que la distancia nos mantiene alejados siempre tuve el apoyo constante y la motivación de que te sientas orgullosa, y a mi padre Juan José Paulino, a pesar de que tu cuerpo físicamente ya no te encuentras entre tus seres queridos, sé que espiritualmente lo estás, esto te lo dedico con mucho fervor ya que por mucho tiempos fuiste ente que formó a muchos profesionales y que hoy en día te recuerdan por ser un verdadero profesional, te la dedico porque te sentías orgulloso a la hora de ver mis notas y porque en vida te prometí que este título te haría estar más orgulloso.

Papi, “lo logramos”.

### **A mis hermanos**

Por ser apoyo constante conmigo, por ser los mejores hermanos de todo el planeta tierra, porque sin ustedes no estaría en el lugar donde me encuentro hoy en día.

### **A mi esposa Estefany Mejía**

Por ser mi columna vertebral, por ser paciente conmigo, por ser apoyo a la hora de las noches largas frente a un computador, porque me diste y estoy seguro que me seguirá dando tu apoyo incondicional. Gracias infinita.

### **A mis hijas**

A Ashley Marie y Ella Miranda por haber llegado a esta vida cuando más las necesitaba, a ustedes por querer dar el 200% por ustedes y para ustedes, para que un futuro tome el ejemplo y la mejor herencia que cualquier padre pudiera dejarle a sus hijos, la de enfocarse, esforzarse y ser constante para poder lograr ser profesional, las amo.

### **A mis amigos y compañeros de aulas**

A cada uno de ustedes porque creyeron en mí y porque dimos el todo por el todo desde que nos conocimos hace ya 4 años, algunos de ustedes ya lo lograron y los aplausos de todo corazón, sé que nos volveremos a juntar y esta vez será a lo grande.