



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



INFORME FINAL – PRACTICA PROFESIONAL



“Implementación de un nuevo sistema de información en una inmobiliaria”

MATERIA:

Práctica Profesional – Año 2020

ALUMNO:

María Lucía Landívar

DNI: 27.581.182

e-mail: lucialandivar@hotmail.com

EMPRESA:

Leverage Group

TUTOR:

Prof. María Fernanda Rodríguez



CONTENIDO

1. Datos Generales.....	3
2. Informe Final del Trabajo de la Práctica Profesional.....	3
3. Cumplimiento del Plan de Trabajo.....	4
4. Divulgación.....	5
5. Cursos y/o Estadías de Capacitación.....	5
6. Breve balance de la experiencia en la Práctica Profesional.....	5
7. Documentación Probatoria.....	6
7.1. Plan de trabajo.....	7
1. Resumen.....	9
2. Introducción.....	11
3. Objeto de Estudio.....	12
3.1. Problema.....	12
3.2. Objetivos Generales.....	13
3.3. Objetivos Específicos.....	13
4. Marco Teórico.....	14
5. Marco Metodológico.....	15
6. Cronograma.....	16
6.1. Carga Horaria.....	16
7. Bibliografía.....	18
7.2. Informe de Avance N° 1 – Mes de Abril 2020.....	19
7.3. Informe de Avance N° 2 – Mes de Mayo 2020.....	21
7.4. Informe de Avance N° 3 – Mes de Junio/Julio 2020.....	23
7.5. Reunión de Discusión de la Práctica Profesional.....	24
7.6. Presentación en la VII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración.....	26
7.7. Trabajo de Campo.....	29
1. Resumen.....	31
2. Introducción.....	33
3. Presentación de la Empresa.....	35
3.1. Descripción de la empresa.....	35
3.2. Organigrama.....	35
3.3. Marco Teórico.....	36
3.4. Marco Metodológico.....	36
4. Diagnóstico y presentación del problema.....	41
4.1. Problema y relación con otras áreas.....	41
4.2. Urgencia del problema.....	41
4.3. Objetivos.....	42
4.4. Estimación de costos.....	42
5. Análisis FODA.....	43
5.1. Matriz FODA.....	43
6. Búsqueda de una solución.....	45
6.1. Manual de procedimientos actuales.....	45
7. Análisis de los diferentes SI.....	48
8. Análisis de Factibilidad de los SI.....	49
9. Análisis económico, operativo y tecnológico.....	51
10. Elección del SI.....	52
11. Curso de las operaciones con un SI.....	53



11.1. Alquiler.....	53
11.2. Venta.....	54
11.3. Ingreso de una propiedad en venta/alquiler.....	55
12. Manual de Procedimientos.....	56
12.1. Procedimiento.....	56
12.2. Proceso.....	56
12.3. Elemento y Estructura del Manual.....	56
13. Tutoriales.....	60
14. Entrenamiento al personal.....	61
15. Pruebas al sistema.....	62
16. Resultados.....	63
17. Anexo.....	64
18. Apéndice.....	75
19. Glosario.....	76
20. Bibliografía.....	80
7.8. Comentarios del director sobre el desempeño del estudiante.....	81



1. DATOS GENERALES

APELLIDO Y NOMBRES: Landívar, María Lucía	APELLIDO Y NOMBRES DEL DIRECTOR: Rodríguez, María Fernanda
DNI: 27.581.182	DNI: 33.374.582
TEMA: Implementación de un nuevo Sistema de Información en una Inmobiliaria	
Opción de Práctica Profesional: Proyecto de Investigación	
Lugar de Trabajo: Inmobiliaria Leverage Group	

2. INFORME FINAL DE SU TRABAJO DE PRACTICA PROFESIONAL

Describa brevemente (no más de 400 palabras) las tareas desarrolladas vinculadas con su trabajo de Práctica Profesional desde el inicio hasta el presente

Las tareas llevadas a cabo para el trabajo de la presente Práctica Profesional fueron:

- Lectura del material utilizado para la realización del trabajo.

Este material surge de las diferentes materias cursadas a lo largo de la carrera, como Sistemas de Información I y II, Comportamiento Organizacional, Dirección Estratégica y Taller de Metodología de Investigación. Se profundizó la lectura relacionada a la cultura, al enfoque cualitativo, a los Sistemas de Información, sus usos, aplicaciones, análisis y diseño.

- Redacción del Plan de Trabajo.

El Plan de Trabajo se centró en el problema central del trabajo, que es la falta de comunicación interna en la inmobiliaria, y buscar una solución con la implementación del SI.

- Recolección de datos primarios (entrevistas y observaciones) y secundarios (documentos de otras inmobiliarias)

Durante las entrevistas se mencionaron 2 SI utilizados por las inmobiliarias: Arcomercial y Tokko Broker. Entre estas 2 alternativas se realizó el análisis para la elección del SI a implementar.

- Identificación de los requerimientos de la inmobiliaria para la búsqueda del SI.

En las entrevistas surgieron varios de los requerimientos que las inmobiliarias necesitan en un SI para que sea eficaz. También se buscaron



otros requerimientos en base a visitas a las páginas web de diferentes CRM para inmobiliarias.

- Entrevistas a expertos (dueños de inmobiliarias de renombre de San Miguel de Tucumán)

Durante las entrevistas se pudo apreciar que hay inmobiliarias que manejan de manera cotidiana y muy eficazmente el SI implementado según sus requerimientos.

- Análisis de los diferentes SI.

Se realizó un análisis de factibilidad y un análisis económico, operativo y tecnológico.

- Elección del SI

Luego de las entrevistas a expertos y luego de una reunión con técnicos de Arcomercial, Leverage Group optó por probar el CRM de Arcomercial.

- Prueba del SI

El CRM estuvo a prueba para las socias durante 7 días, donde pudieron acceder a las diferentes áreas que brinda.

- Elaboración del manual de procedimientos y de los cursogramas con el SI.

Trabajo en conjunto con las socias para la elaboración del manual y de los cursogramas, según el análisis del CRM de Arcomercial.

- Compra del SI

Adquisición del CRM para su implementación.

- Implementación del SI

Capacitaciones para su correcto funcionamiento.

3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

100%	75%	50%	25%	MENOS DEL 25%
X				

Justifique en caso que el cumplimiento del Plan de Trabajo sea menor del 100%.

Adjunte el Plan de Trabajo presentado.



Adjunte los informes parciales presentados, firmados por el director.

4. DIVULGACION

En caso de tener resultados de su Práctica Profesional, detalle si hubo divulgación de los mismos (Publicaciones, comunicaciones en reuniones científicas, informes, seminarios. Adjuntar separata o copia).

Reunión de Discusión de la Práctica Profesional. → VII Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración.

5. CURSOS Y/O ESTADIAS DE CAPACITACION

CHARLAS DE PRÁCTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION 2020

- 06/05/2020: Santiago Bonatti – Director de RRHH de TN Platex SA
- 13/05/2020: Maximiliano Rivadeneira – Data Scientist (Deloitte) – “Democratización intelectual en Machine Learning e Inteligencia Artificial”.
- 20/05/2020: Juan Franco D’Andrea – Asistente Funcional del área de soporte del Grupo Assa (gA) – “Consultoría y Servicios de IT para grandes empresas, como Arcor, Yamana, Axionlog y BIC”.
- 27/05/2020: Ezequiel López del Río – Auditor Externo de la empresa multinacional PWC – “Auditoría externa en el sector de bancos y finanzas”
- 03/06/2020: Milagro de La Rosa – Consultora Senior del área operational Risk Deloitte, Latam.
- 10/06/2020: Pilar Fernández Fiorenza – Embajadora de RRHH y encargada administrativa del área industrial de la empresa Air Liquide.
- 17/06/2020: Valle Jantus – Técnica comercial del área operaciones en la empresa Infomanager.
- 24/06/2020: Anahí Parajón Chávez – Analista del producto en el negocio “Lubricantes y Especialidades” en la empresa YPF.

6. BREVE BALANCE DE LA EXPERIENCIA EN LA PRACTICA PROFESIONAL

Desde el punto de vista como alumna de la Licenciatura en Administración, la realización de esta Práctica Profesional fue muy positiva, ya que me permitió una visión del mundo profesional, al margen de ya haber transitado el mundo



laboral. El cursado de la carrera me hizo ver y apreciar información, herramientas y conceptos que llevaba a cabo, pero que, ahora, les puedo poner un nombre.

Durante el transcurso de las diferentes materias, sobre todo las de los últimos años, pude aprovechar el conocimiento de mis profesores y acercarme a ellos ante alguna duda surgida por algún tema en particular y disfrutar de sus enseñanzas.

La Facultad me enseñó mucho más que conceptos o aplicaciones técnicas, me enseñó a enfrentarme a cosas nuevas, a esforzarme cada vez más para alcanzar los objetivos propuestos. También aprendí a aceptar los errores, a pedir ayuda y consejo.

Pude aprovechar y absorber las experiencias de los licenciados que nos brindaron las charlas de sus propias experiencias laborales al finalizar la carrera. De este modo, pude apreciar la amplitud de la profesión al ver que trabajan y se desenvuelven en diferentes áreas en sus trabajos.

Aprendí de los tutores, profesores y colegas no sólo cómo realizar un trabajo, sino también a aplicar las herramientas aprendidas durante el transcurso de la carrera en las diferentes materias.

Aprendí a escuchar, a aceptar opiniones y “ver más allá de mis ojos” al incorporar en mis actividades de la facultad los aportes, positivos y negativos, de mis compañeros, de los profesores y de los hoy licenciados que fueron compañeros en alguna que otra materia.

7.- DOCUMENTACIÓN PROBATORIA



7.1. PLAN DE TRABAJO



PLAN DE TRABAJO

“Implementación de un nuevo sistema de información
para una inmobiliaria”

ALUMNO

Landívar, María Lucía

TUTOR

Lic. Rodríguez, María Fernanda



INDICE

1. Resumen.....	9
2. Introducción.....	11
3. Objeto de Estudio.....	12
3.1. Problema.....	12
3.2. Objetivos Generales.....	13
3.3. Objetivos Específicos.....	13
4. Marco Teórico.....	14
5. Marco Metodológico.....	15
6. Cronograma.....	16
6.1. Carga Horaria.....	16
7. Bibliografía.....	18



1. RESUMEN

Hoy en día, la manera en que se organiza una empresa es de vital importancia para la supervivencia y desarrollo de la misma. Gracias a la profesionalización y sistematización pueden alcanzarse mayores niveles de desarrollo, desempeño, organización, entre otros.

Las personas necesitan poder sentirse realizadas en todos los aspectos de sus vidas. Un aspecto muy importante es el de la vivienda propia. En ese momento es cuando un Corredor Inmobiliario Profesional hace “su aparición” al brindarles su asesoramiento para poder adquirir una vivienda, ya sea una vivienda permanente (compra), transitoria (temporal o alquileres) o para instalar un negocio.

Cuando un cliente decide realizar una operación de compra o venta de una propiedad con un Corredor Inmobiliario Profesional, éste debe tener dedicación y entrega a la búsqueda de la vivienda destinada para el cliente.

Para que un Corredor Inmobiliario Profesional sea exitoso, debe ser reconocido como tal por sus clientes, en la dedicación brindada, en la confianza volcada y en el carisma dedicado a los clientes que acuden a él para su asesoramiento profesional.

Actualmente la inmobiliaria Leverage Group no utiliza un sistema que abarque los requisitos necesarios para un buen manejo en una inmobiliaria. Lo que maneja es el Programa Excel y Word de Microsoft Office para la redacción de contratos, de Boletos de compra-venta, la liquidación de alquileres de la carpeta de administración y la redacción de propiedades en existencia, tanto para la venta como para alquiler. El uso de estas herramientas básicas genera la desinformación entre las socias, la incomunicación, el desconocimiento de la incorporación de nuevas propiedades o de aquellas que se dieron de baja, y la desorganización interna.

El objetivo de este trabajo está orientado a la implementación de un sistema de información que integre todos los procesos que la empresa necesita para una buena gestión interna y así poder brindar una buena atención externa para los clientes, logrando así una ventaja competitiva, ya que en la actualidad son muy pocas las inmobiliarias que tienen un SI en uso.

La interacción entre la tecnología de la información y las organizaciones es compleja y se ve influenciada por muchos factores mediadores, como la estructura en la organización, los procesos de negocios, la política, la cultura, el entorno que le rodea y las decisiones gerenciales. Se necesitará conocer esto en profundidad, para poder comprender el impacto el nuevo sistema proporcionará en la operatividad diaria de la empresa, modelando una nueva



estructura organizacional, y condicionando el set de habilidades requeridas para operar eficientemente en un entorno intermediado por la tecnología.

Palabras Clave: Corredor Inmobiliario - Implementación – Sistema de Información Integral - Interacción



2. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información se han convertido en herramientas integrales en líneas e interactivas, muy involucradas en las operaciones y en el proceso de toma de decisiones de las organizaciones. Durante la última década, los sistemas de información han alterado de manera fundamental la economía de las organizaciones y la posibilidad de ordenar el trabajo.

La resistencia política es una de las grandes dificultades de provocar un cambio organizacional y en particular, el desarrollo de nuevos sistemas de información.

Hoy más que nunca, esta transición marca una gran diferencia sobre las empresas que compiten en el mercado. Para lograr esto, es importante desarrollar un alto nivel profesional sobre las responsabilidades con un gerenciamiento estratégico, que consiste en analizar los principales procesos de la empresa y desarrollar planes que reflejen metas posibles en un conjunto coherente, operativo y orientado hacia una misma dirección, que permita a la empresa llevar un control y medir los resultados y funciones.

El principal impacto organizacional que generan los SI en las empresas es que las tecnologías de la información facilitan el aplanamiento de las jerarquías al ampliar la distribución de la información para facultar a los empleados de menor nivel e incrementar la eficiencia gerencial.

Es por esto que el objetivo de este trabajo será buscar e implementar una nueva propuesta para la estructura, los procesos y la organización de la empresa. A su vez, entendemos que abarcar todos los procesos de la empresa es un largo y complejo trabajo, por lo que se decidió orientarnos en el área operativa de la empresa, ya que es el área fundamental y clave dentro de la misma.

Para llevar a cabo este estudio, es importante tener una visión global de la empresa sobre cómo funciona e interactúa con el entorno. Tener una visión panorámica de la empresa nos permite abarcar el conjunto y no las partes por separado; de esta manera se podrá identificar cuáles son las deficiencias que se están presentando en el día a día en la empresa. Una vez definidos y planteados los problemas de la empresa, el trabajo a realizar es buscar la manera de optimizar los procesos y actividades cotidianas para mejorar el rendimiento de la organización, logrando tener un mejor control de la misma para poder tomar mejores decisiones.



3. OBJETO DE ESTUDIO

El objeto bajo estudio será la inmobiliaria Leverage Group ubicada en Tucumán.

Leverage Group es una empresa con 8 años en el mercado, buscando poder destacarse brindando un servicio integrado de sus productos.

3.1 PROBLEMA

Actualmente, Leverage Group cuenta con tres socias (una vive en España) que se dedican a la búsqueda y captación de propiedades para la venta y para alquiler, redacción de contratos de locación, de los boletos de compra venta, de las tasaciones, etc. Cada una de las socias sube a las páginas de Facebook y/o de Instagram las nuevas propiedades que se van captando, pero no hay una comunicación interna para que todas conozcan con anterioridad dichas incorporaciones o las bajas de propiedades, enterándose de éstos hechos al ingresar en la página y ver las novedades. Estas tareas las realizan cada una por separado desde sus hogares y/o trabajos, sin tener conexión ni comunicación, lo que entorpece el manejo interno de la empresa. Esto las motiva a querer implementar un sistema de información que abarque todos o la gran mayoría de los requisitos necesarios para una buena intercomunicación entre ellas.

Al incorporar un SI desarrollado para inmobiliarias, se busca también trabajar con la administración de propiedades, ya que se quieren incorporar otros servicios para ofrecerles a los clientes.

Entre los principales procesos que se realizan de una manera deficiente son:

- Falta de comunicación entre las socias.
- No existe una base de datos unificada con los documentos que maneja la empresa (contratos de locación, boletos compra venta, tasaciones, etc.)
- No existe una cartera de clientes con las características de su búsqueda.
- No existe método que permita enterarse de las propiedades que ingresan o salen de cartera.
- No existe una agenda común para la organización de las visitas a los clientes.



3.2. OBJETIVOS GENERALES

Buscar e implementar un sistema de información adecuado para la empresa, con el fin de eficientizar y optimizar los procesos y la organización interna para desplazar la actual forma de trabajar, logrando una profesionalización de la empresa en su totalidad.

3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa en sus procesos y formas de operar.
- Identificar las fallas que se presentan en los procesos de la empresa.
- Desarrollar herramientas para estandarizar procesos dentro del sistema
- Realizar un seguimiento y control del funcionamiento del sistema.



4. MARCO TEÓRICO

Un Sistema de Información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

Los Sistemas de Información (SI) y las Tecnologías de Información (TI) han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implementación logra ventajas competitivas o reducir la ventaja de los rivales.

Los elementos que interactúan entre sí son: el equipo computacional, el recurso humano, los datos o información fuente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones y los procedimientos de políticas y reglas de operación.

Un Sistema de Información realiza cuatro actividades básicas:

- **Entrada de información:** proceso en el cual el sistema toma los datos que requiere para procesar la información, por medio de estaciones de trabajo, teclado, cintas magnéticas, código de barras, etc.
- **Almacenamiento de información:** es una de las actividades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sesión o proceso anterior.
- **Procesamiento de la información:** esta característica de los sistemas permite la transformación de los datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones.
- **Salida de información:** es la capacidad de un SI para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior.

Los CRM (Customer Relationship Management) son sistemas de administración de relaciones con el cliente, que capturan e integran los datos de los clientes de todas partes de la organización, los consolidan, los analizan y después distribuyen los resultados a varios sistemas y puntos de contacto con los clientes en toda la empresa. Los sistemas CRM examinan a los clientes desde una perspectiva multifacética. Estos sistemas usan un conjunto de aplicaciones integradas para manejar todos los aspectos de la relación con el cliente, que implican servicio al cliente, ventas y marketing.



5. METODOLOGÍA

El trabajo tendrá un enfoque cualitativo, donde por un lado mediante métodos cualitativos se buscará principalmente identificar las ineficiencias de los procesos de trabajo y sistemas utilizados actualmente, a través de las opiniones y experiencias de los usuarios del mismo. Por el otro lado se realizarán comparaciones entre las distintas alternativas a seguir para solucionar el problema. Estas comparaciones serán tanto sobre aspectos cualitativos como cuantitativos.

El método de investigación cualitativo se basa en la exploración, descripción y entendimiento, es emergente y abierto que va enfocándose conforme se desarrolla el proceso y va dirigido a la experiencia de los participantes.

El diseño metodológico del trabajo es el de investigación-acción práctico que va a centrarse en el desarrollo y aprendizaje de las socias, va a implementar un plan de acción (la implementación del SI) para resolver los problemas internos, introducir una mejora y generar el cambio en la empresa.

Los métodos a utilizar serán:

- Observación
- Entrevistas
- Documentos, registros, experiencias y materiales disponibles

Estos métodos de investigación serán de vital importancia para comprender qué procesos necesitan mejorar, identificar los pasos redundantes, las tareas que requieren de mucha papelería, los cuellos de botella y demás ineficiencias. Dichos métodos son de igual relevancia en la primera etapa de desarrollo del sistema, "el análisis del sistema", para definir el problema, identificar sus causas, especificar la solución e identificar los requerimientos de información que debe cumplir una solución de sistemas.

El análisis de sistema ofrece también un estudio de viabilidad para determinar si la solución es viable desde un punto de vista financiero, técnico y organizacional. En este punto el enfoque será tanto cuantitativo como cualitativo.

Luego de determinar la alternativa más conveniente, se llevará a cabo el diseño e implementación del mismo.



6. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES A REALIZAR	SEMANAS													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Elaboración del Plan de Trabajo	20 HS.													
Lectura introductiva, profundización de temas y estudio	40 HS.													
Identificación de los requerimientos para el nuevo SI			30 HS.											
Búsqueda, análisis y evaluación de diferentes SI desarrollados			60 HS.											
Entrevistas con inmobiliarias que utilicen los diferentes SI					80 HS.									
Elaboración de mapas de procesos y cursogramas								40 HS.						
Procesar la información recolectada y escoger un SI									30 HS.					
Implementación del nuevo SI										60 HS.				
Elaboración del informe final y muestra de resultados e informes												20 HS.		
Presentación y defensa del trabajo final														20 HS.

6.1. CARGA HORARIA

- Elaboración del plan de trabajo: 20 horas
- Trabajo de investigación: 280 horas



INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION



- Elaboración de informes parciales: 60 horas
- Elaboración de informe final: 20 horas
- Defensa del trabajo final: 20 horas



7. BIBLIOGRAFIA

- Impacto de Tecnologías Informáticas I
- Cohen Karen, Daniel, Sistemas de Información Gerencial McGraw Hill.2000
- Sistemas de Información Gerencial, 14ª Edición, Keneth C. Laudon y Jane P. Laudon, Pearson, México, 2016
- Sistemas de Información en la Empresa, 1ª Edición, Luis Joyanes Aguilar, Alfaomega Grupo Editor, México 2015
- KENDALL & KENDALL Análisis y Diseño de Sistemas, 8va edición, Pearson Educación, México 2011
- Metodología de la Investigación 6ª edición, Roberto Hernández Sampieri, Mc Graw Hill Education, México 2014
- Sistemas integrados de gestión empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro, 1ª edición, Raúl Oltra Badenes, Universitat Politècnica de València, 2012



7.2. PRIMER INFORME DE AVANCE DEL TRABAJO FINAL

-PRÁCTICA PROFESIONAL-

Informe de Avance del mes: Abril 2020

ALUMNO: María Lucía Landívar

DNI: 27.581.182

e-mail: lucialandivar@hotmail.com

EMPRESA: Leverage Group

TUTOR: María Fernanda Rodríguez

Leverage Group es una inmobiliaria de Tucumán, que inició en el año 2011. En la actualidad, cuenta con 3 socias (una de ellas vive en España) y se dedica mucho a la compra-venta y locaciones de viviendas y locales comerciales, considerando entre sus planes a futuro incorporar en sus actividades la administración de propiedades.

Inicié en la empresa como una de las socias en el año 2018. Desde inicios del 2019 estamos en la búsqueda de unificar las actividades que realizamos las socias desde los diferentes puntos geográficos donde nos encontramos, ya que no contamos con una oficina.

Mi experiencia anterior en el rubro, me llevó a observar la gran falla que tenemos, que es la falta de integración de nuestras actividades en la empresa. La incorporación o eliminación de propiedades se da en un ámbito muy informal, ya que no estamos al tanto de lo que va sucediendo con las propiedades que suben algunas de las otras socias en los diferentes portales, como Facebook e Instagram.

Buscamos un sistema de gestión colaborativo que nos permita estar comunicadas constantemente y cumpla con los requisitos que creemos son los que necesita una inmobiliaria para poder crecer, tanto interna como externamente.

Por ello, en una primera etapa analizamos nuestros problemas y oportunidades, y procedimos a determinar cuáles son los requisitos actuales en nuestra inmobiliaria. Acto seguido, avanzamos en una moderada investigación de mercado de las inmobiliarias de Tucumán para relevar el tipo de sistema de gestión que utilizan.

Al observar las fallas en la inmobiliaria, descubrí que los requisitos/funcionalidades que buscamos que un sistema contenga son:



- Gestiones personales:
 - Datos personales y de contacto.
 - Seguimiento de interesados en propiedades
 - Seguimiento de clientes
- Gestión de inmuebles:
 - Características detalladas
 - Galería de imágenes
 - Google maps
 - Operaciones múltiples (alquiler, venta, tasación, etc.)
 - Agenda de eventos relacionados
 - Publicación automática en las diferentes redes sociales
- Gestión de Contratos de alquiler
 - Vinculación de propietarios, inquilinos e inmuebles
 - Diferentes tipos de contratos (vivienda, comercial, temporal, etc.) Impresión de recibos con formatos personalizados
 - Alarma de inquilinos morosos
 - Alarmas configurables por contratos (recordatorios)
 - Alarmas de vencimiento de contrato
 - Rescisiones de contratos
- Liquidación a propietarios
 - Liquidación automática a propietarios
 - Impresión de recibos personalizados
 - Liquidación de múltiples propiedades a un propietario
 - Liquidación detallada de honorarios.
- Tasaciones y presupuestos
 - Utilidad para generación de tasaciones
 - Impresión de tasaciones
 - Comparables, zonas, detalles, metodologías, etc.

Luego de recoger esta información, organicé entrevistas con 4 inmobiliarias de renombre de San Miguel de Tucumán. Lo que obtuve fue que 2 de ellas utilizan un CRM llamado TOKKO que abarca todos los requisitos para ventas, una utiliza el CRM ARCOMERCIAL, que es solamente para la administración de propiedades en alquiler, y una utiliza ambos CRM, que le facilitan el control y la administración de todas sus actividades en la empresa.



7.3. SEGUNDO INFORME DE AVANCE DEL TRABAJO FINAL

-PRÁCTICA PROFESIONAL-

Informe de Avance del mes: Mayo 2020

ALUMNO: María Lucía Landívar

DNI: 27.581.182

e-mail: lucialandivar@hotmail.com

EMPRESA: Leverage Group

TUTOR: María Fernanda Rodríguez

Leverage Group es una inmobiliaria de Tucumán, que inició en el año 2011. En la actualidad, cuenta con 3 socias (una de ellas vive en España) y se dedica mucho a la compra-venta y locaciones de viviendas y locales comerciales, considerando entre sus planes a futuro incorporar en sus actividades la administración de propiedades.

Durante el año 2019 comenzó la recolección de información acerca del uso de SI en inmobiliarias de renombre de San Miguel de Tucumán. Luego de las entrevistas, se observó que las inmobiliarias con SI en funcionamiento preferían el uso del software Tokko Broker antes que Arcomercial.

Durante el mes de Mayo de 2020, se analizó en profundidad las virtudes y las desventajas tanto de Tokko Broker como de Arcomercial brindadas en sus páginas web. Ambos SI cumplen con la mayoría de los requerimientos buscados, brindan capacitaciones a las socias, ofrecen una APP para poder acceder desde cualquier dispositivo móvil.

Una gran diferencia, es que con Arcomercial, se pueden hacer modificaciones al SI, según las necesidades que vayan surgiendo a medida que se va utilizando. En cambio, Tokko Broker posee herramientas que pueden llegar a ser utilizadas en el futuro, pero no se pueden modificar. Otra diferencia es que Tokko Broker tiene el sistema de pago mensual, mientras Arcomercial se paga el SI por única vez, pero se paga mensualmente el hosting. Tokko Broker permite el acceso al sistema desde cualquier PC, ya que se encuentra en la nube. En cambio Arcomercial sólo permite el acceso en las PC en las que esté el sistema instalado.

Luego del análisis operativo, económico y tecnológico, se opta por implementar Arcomercial, ya que económicamente, luego de 5 meses de funcionar el SI, se absorberían los costos en relación al costo de Tokko Broker;



tecnológicamente, se poseen los equipos necesarios para su implementación; y operativamente, Arcomercial es más sencillo de utilizar.



7.4. TERCER INFORME DE AVANCE DEL TRABAJO FINAL

-PRÁCTICA PROFESIONAL-

Informe de Avance del mes: Junio/Julio 2020

ALUMNO: María Lucía Landívar

DNI: 27.581.182

e-mail: lucialandivar@hotmail.com

EMPRESA: Leverage Group

TUTOR: María Fernanda Rodríguez

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Prueba del Sistema
- Desarrollo del Trabajo Final
- Tutoría con la profesora Fernanda Rodríguez para realizar mejoras en todos los aspectos del trabajo final
- Análisis de factibilidad de cada alternativa estudiada
- Análisis Funcional
- Desarrollo de los Manuales de procesos
- Tutoriales con los técnicos del SI
- Prueba del sistema y poblamiento de datos
- Protección y seguridad
- Reunión de discusión de la Práctica Profesional
- Desarrollo de la plantilla en power point y trabajo en word para presentar el trabajo en la Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración.
- Presentación del trabajo en la MATILA
- Lectura de bibliografía sugerida durante la reunión de discusión. "CULTURA E INNOVACION EMPRESARIAL", MORCILLO, Patricio. Ed. Thomson, España, 2007.
"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL", ROBBINS, Stephen / JUDGE, Timothy. Ed. Addison-Wesley, 2015



7.5. REUNION DE DISCUSION DE LA PRACTICA PROFESIONAL

Diapositivas de la Reunión de Discusión

Implementación de un nuevo SI para una inmobiliaria

Alumno: María Lucía Landívar
Tutor: María Fernanda Rodríguez

PROBLEMA:
Falta de comunicación, conexión, información y descoordinación dentro de la organización

OBJETIVO ESPECIFICO:
Buscar e implementar un paquete para la organización para optimizar los procesos y la forma actual de trabajar para lograr la profesionalización de la organización.

OBJETIVOS GENERALES:
*Regulación de la situación actual de la inmobiliaria, en los procesos y la forma de operar.
*Identificar las fallas en los procesos.
*Desarrollar herramientas para regular los procesos dentro del sistema.
*Seguimiento y control del SI.

METODOLOGIA

- Enfoque cualitativo de exploración, descripción y entendimiento,
- Metodología: investigación - acción

OBSERVACION

ENTREVISTAS

DOCUMENTOS, REGISTROS Y MATERIALES DISPONIBLES

¿Qué es la determinación de requerimientos?

Definición de Requerimientos

ANALISIS FODA

<p>FORTALEZAS</p> <p>Experiencia Certeza de clientes Cercanía profesional</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Utilización de las redes para generar más clientes Pasaron una matriz a en el COF</p>
<p>DEBILIDADES</p> <p>No contar con oficina Bajo cambio de la cartera Pocos clientes</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>Competidores con muchos años de experiencia Larga trayectoria Clientes</p>

COMPARACION

<p>SIN UN SI</p> <p>Anotaciones en cualquier lugar...</p>	<p>CON UN SI</p> <p>Anotaciones en el SI...</p>
--	--



ELECCION DEL SI



ARCOMERCIAL

- Se compra el SI
- No tiene costo mensual
- Permite modificaciones al SI
- No permite el acceso remoto desde otras pc donde el sistema no está instalado
- Vinculación con whatsapp

TOKKO BOKER

- Pago mensual
- Posee herramientas que se pueden utilizar a futuro
- No permite cambios
- Se puede acceder desde cualquier pc
- Vinculación con whatsapp

BONDADES DE ARCOMERCIAL

Ingreso de nueva propiedad alquiler o venta



Ingreso de nuevo contrato



BONDADES DE ARCOMERCIAL

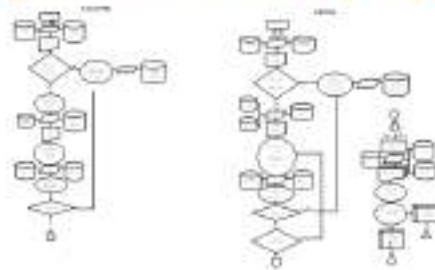
Ingreso de nueva propiedad alquiler o venta



Ingreso de nuevo contrato



PROCESOS CON EL SI



TOPICOS DE INTERES

*Cual es la justificación de elegir Arcomercial y no Tokko Broker? Siendo que este último se puede acceder desde cualquier computadora, lo cual es un beneficio comparado en su situación, dado que no están los tres juntos.

*Cuáles son los fallos que se consideran más relevantes en los procesos? Se puede citar alguno en particular?

*En base a la determinación de requerimientos, precisamente al análisis de usuarios, ¿cuáles son los usuarios finales del sistema que aplican?

*Cómo llegó a los 2 SI que comparas en el trabajo?

*La implementación es un trámite complicado?

*El sistema a implementar requiere de una capacitación de uso?

*Cuáles eran los fines de realizar entrevistas?

MUCHAS GRACIAS!!!





7.6. PRESENTACION EN LA VII MUESTRA ACADÉMICA DE TRABAJOS DE INVESTIGACION DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

DIPOSITIVAS DE LA MUESTRA

Implementación de un nuevo SI para una inmobiliaria

Alumno: María Lucía Landívar
Tutor: María Fernanda Rodríguez



METODOLOGIA

- Enfoque cualitativo de exploración, descripción y entendimiento.
- Metodología: investigación - acción

- OBSERVACION
- ENTREVISTAS
- DOCUMENTOS, REGISTROS Y MATERIALES DISPONIBLES

MARCO TEORICO

Determinación de requerimientos:

- ✓ Obtención de requerimientos
- ✓ Análisis
- ✓ Verificación

Clasificación de los requerimientos:

- Requerimientos Funcionales
- Requerimientos no Funcionales
- Requerimientos Externos

CARACTERISTICAS DE LOS REQUERIMIENTOS

- Actual
- Concreta
- Completo
- Consistente
- Correcto/Necesario
- Factible/Viable
- No ambiguo
- Obligatorio
- Observable/Extensible
- Verificable/Desarrollable



QUE ES UN SI

Conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

Los Sistemas de Información (SI) y las Tecnologías de Información (TI) automatizan los procesos operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y su implementación logra ventajas competitivas o reducir la ventaja de los rivales.

Un Sistema de Información realiza cuatro actividades básicas:

- Entrada de Información
- Almacenamiento de Información
- Procesamiento de Información
- Salida de Información

DIAGNOSTICO Y PRESENTACION DEL PROBLEMA

PROBLEMA
Falta de comunicación, versión, información y coordinación dentro de la organización

OBJETIVO GENERAL
Evaluación de un SI adecuado para la organización para optimizar los procesos y la toma de decisiones mejorando el desempeño profesionalmente de la organización.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- *Realizar un diagnóstico de la situación actual de la institución, en los procesos y la toma de decisiones.
- *Identificar los fallos en los procesos.
- *Desarrollar herramientas para optimizar los procesos dentro del sistema.
- *Efectuar un seguimiento y control de SI.



ESTRATEGIAS FO

Aprovechar el crecimiento en el sector y el contacto con los clientes, para captar inversiones que buscan proyectos en los cuales invertir sus ahorros, a través de otros inversionistas que buscan vender o con otras inmobiliarias. Captar clientes propietarios que quieren alquilar sus propiedades a través de una inmobiliaria especializada para no lidiar con los inquilinos, teniendo en cuenta los años de experiencia de las socias, su pasión y responsabilidad por el rubro, y la experiencia en el GCIT.

PROCEDIMIENTOS ACTUALES

LLAMADO DE UN CLIENTE BUSCANDO PROPIEDADES:

- Ventas
- Alquileres

INGRESO DE UNA PROPIEDAD PARA LA VENTA/ALQUILER

COMPARACION

SIN UN SI Anotaciones en cualquier lugar...	CON UN SI Anotaciones en el SI...
---	---




ANALISIS ECONOMICO, OPERATIVO Y TECNOLOGICO

TECNOLOGICO

Al analizar el sistema actual, donde se utiliza solamente las herramientas Word y Excel con alguno de los SI, se observa que va a mejorar con creces el funcionamiento administrativo de la inmobiliaria. Además, ambos sistemas son compatibles con los equipos que poseen las socias, por lo que pueden ser implementados, tanto en una computadora madre como en sus terminales.

ANALISIS ECONOMICO, OPERATIVO Y TECNOLOGICO

OPERATIVO

Ambos SI empiezan a funcionar al momento de ser instalados, sin necesidad de algún otro software para su instalación.



ELECCION DEL SI

DIFERENCIAS Y SIMILITUDES DE LOS SI

- Una gran diferencia es que con Arcocomercial, se puede hacer modificación al SI, según las necesidades que vaya surgiendo para mejorar el uso de un sistema. En cambio, con los SI que se manejan a través de sistemas que son de tipo tradicional, como son los sistemas que se manejan en papel, se maneja el pago de un SI por el usuario, pero el pago es únicamente en el momento en que el usuario lo solicita, pero se maneja el pago de un SI por el usuario, pero el pago es únicamente en el momento en que el usuario lo solicita.
- Otro aspecto que diferencia a los sistemas tradicionales de los sistemas que manejan el pago de un SI por el usuario, pero el pago es únicamente en el momento en que el usuario lo solicita.
- Otro aspecto que diferencia a los sistemas tradicionales de los sistemas que manejan el pago de un SI por el usuario, pero el pago es únicamente en el momento en que el usuario lo solicita.
- Otro aspecto que diferencia a los sistemas tradicionales de los sistemas que manejan el pago de un SI por el usuario, pero el pago es únicamente en el momento en que el usuario lo solicita.



MANUAL DE OPERACIONES CON UN SI

Inicio

Inicio

Inicio

1. Inicio de sesión
2. Inicio de sesión
3. Inicio de sesión

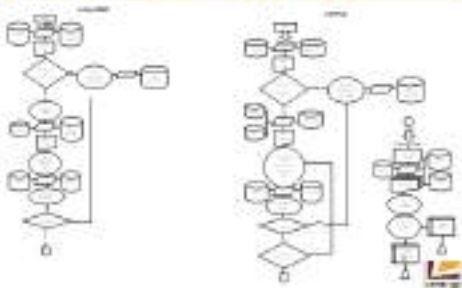
Inicio

Inicio

1. Inicio de sesión
2. Inicio de sesión
3. Inicio de sesión



PROCESOS CON EL SI



BONDADES DE ARCOMERCIAL

Inicio

Inicio



BONDADES DE ARCOMERCIAL

Inicio

Inicio



BIBLIOGRAFIA

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio

Inicio



MUCHAS GRACIAS!!!





7.7. TRABAJO DE CAMPO



“Implementación de un nuevo sistema de información para una inmobiliaria”

MATERIA:

Práctica Profesional – Año 2020

ALUMNO:

María Lucía Landívar

DNI: 27.581.182

e-mail: lucialandivar@hotmail.com

EMPRESA:

Leverage Group

TUTOR:

Prof. María Fernanda Rodríguez



INDICE

1. Resumen.....	30
2. Introducción.....	32
3. Presentación de la Empresa.....	35
3.1. Descripción de la empresa.....	35
3.2. Organigrama.....	35
3.3. Marco Teórico.....	36
3.4. Marco Metodológico.....	36
4. Diagnóstico y presentación del problema.....	41
4.1. Problema y relación con otras áreas.....	41
4.2. Urgencia del problema.....	41
4.3. Objetivos.....	42
4.4. Estimación de costos.....	42
5. Análisis FODA.....	43
5.1. Matriz FODA.....	43
6. Búsqueda de una solución.....	45
6.1. Manual de procedimientos actuales.....	45
7. Análisis de los diferentes SI.....	48
8. Análisis de Factibilidad de los SI.....	49
9. Análisis económico, operativo y tecnológico.....	51
10. Elección del SI.....	52
11. Curso de las operaciones con un SI.....	53
11.1. Alquiler.....	53
11.2. Venta.....	54
11.3. Ingreso de una propiedad en venta/alquiler.....	55
12. Manual de Procedimientos.....	56
12.1. Procedimiento.....	56
12.2. Proceso.....	56
12.3. Elemento y Estructura del Manual.....	56
13. Tutoriales.....	60
14. Entrenamiento al personal.....	61
15. Pruebas al sistema.....	62
16. Resultados.....	63
17. Anexo.....	64
18. Apéndice.....	76
19. Glosario.....	77
20. Bibliografía.....	80



1. RESUMEN

La organización de una empresa desempeña una parte fundamental para conseguir el éxito en cualquier gestión empresarial. Una adecuada organización de la empresa proporciona los métodos para que las tareas se realicen de una manera correcta, reduciendo así los costos, evitando la lentitud y la duplicidad de esfuerzos al determinar las responsabilidades de cada colaborador. De alguna manera, esto también contribuye a emplear mejor los recursos y medios disponibles.

La organización empresarial engloba la estructuración, organización e integración de los recursos y unidades organizativas de una compañía, además del establecimiento de las atribuciones y las relaciones entre ellos.

Permite realizar una utilización más eficiente de los medios de la empresa para que pueda desarrollar sus tareas y actividades en la búsqueda de los objetivos de la empresa marcados. Esto supone también que haya una mejor coordinación entre las distintas escalas de la compañía, y un mayor control sobre el trabajo del personal.

La organización de una entidad comienza por la división de la misma en áreas o departamentos, que aglutinan una serie de actividades con cierta semejanza, además de establecerse unas relaciones jerárquicas entre ellas.

Dentro de una empresa, la organización precisa de un trabajo permanente por parte de los distintos actores que participan en ella, ya sean directivos o empleados. Resulta un proceso básico en el que se muestran las funciones que corresponden a cada puesto.

Un Corredor Inmobiliario Profesional es un prestador de servicios inmobiliarios, que puede actuar como persona natural o jurídica, ejecutando habitualmente actos de intermediación remunerada sobre bienes raíces, principalmente referidos a compraventas, arrendamientos y administraciones, como también en la gestión, organización y evaluación de negocios inmobiliarios.

En otras palabras, el corredor inmobiliario es un intermediario inmobiliario, cuya principal labor es dar a conocer a los interesados las oportunidades que se presentan, contactar a las partes y, en definitiva, prestar la colaboración que se requiera y sea necesaria para concretar negocios inmobiliarios.

Las personas necesitan poder sentirse realizadas en todos los aspectos de sus vidas. Un aspecto muy importante es el de la vivienda propia o la apertura de un nuevo negocio. Es en este momento en el que un corredor inmobiliario brinda su servicio para asesorar tanto al comprador como al vendedor (en el caso de una venta), y al propietario e inquilino (en caso de una locación). El corredor inmobiliario debe tener dedicación y entrega a la búsqueda de la vivienda destinada para el cliente.

Actualmente la inmobiliaria Leverage Group no utiliza un sistema que abarque los requisitos necesarios para un buen manejo en una inmobiliaria. Lo que maneja es el Programa Excel y Word de Microsoft Office para la redacción de contratos, de Boletos de compra-venta, la liquidación de alquileres de la carpeta de administración y la redacción de propiedades en existencia, tanto para la venta como para alquiler. El uso de estas herramientas básicas genera la desinformación entre las socias, la incomunicación, el desconocimiento de la incorporación de nuevas propiedades o de aquellas que se dieron de baja, y la



desorganización interna.

La interacción entre la tecnología de la información y las organizaciones es compleja y se ve influenciada por muchos factores mediadores, como la estructura en la organización, los procesos de negocios, la política, la cultura, el entorno que le rodea y las decisiones gerenciales. Se necesitará conocer esto en profundidad, para poder comprender el impacto el nuevo sistema proporcionará en la operatividad diaria de la empresa, modelando una nueva estructura organizacional, y condicionando el set de habilidades requeridas para operar eficientemente en un entorno intermediado por la tecnología.

Palabras Clave: Corredor Inmobiliario - Implementación – Sistema de Información - Interacción



2. INTRODUCCION

Una inmobiliaria es una compañía dedicada a la compra y venta de propiedades, tales como casas, departamentos, oficinas, locales, entre otros. Generalmente un comprador y un vendedor se ponen en contacto con un agente inmobiliario matriculado para entrar en las negociaciones correspondientes. La inmobiliaria, en ese sentido, actúa de mediador entre ambos. Si la venta se concreta, la inmobiliaria recibe una comisión.

Algunas inmobiliarias se dedican a desarrollar proyectos determinados según el espacio geográfico, demográfico y las facilidades de crecimiento de la locación. Son los encargados del concepto y la venta de cada una de estas propiedades. Este servicio es de gran utilidad, ya que la empresa inmobiliaria se dedica a las distintas gestiones relacionadas con las operaciones de compra-venta, gestiones que posiblemente una persona no sepa hacer. Otra de sus funciones es asesorar sobre las condiciones técnicas del inmueble y las diversas circunstancias que se relacionen con este, como por ejemplo, los servicios de una zona, la topografía, los cambios relacionados con el clima, entre otros.

Algunas de estas compañías se encargan también de la construcción de los proyectos inmobiliarios que dirigen. Estas compañías se hacen llamar “constructora e inmobiliaria”. Dichas empresas no se dedican a vender inmuebles ajenos, es decir, no pueden actuar como intermediarios entre un vendedor civil y un comprador; sino se dedican a la obra desde antes de su concepción. Por lo tanto, evalúan el terreno, realizan los planos, eligen los materiales y construyen la obra desde sus cimientos. Las compañías constructoras e inmobiliarias conocen su trabajo mejor que nadie, el cual es la venta total de todos sus inmuebles.

Las actividades que realiza una inmobiliaria son, entre otras, la venta y/o alquiler de propiedades, ya sea que el destino sea para vivienda o sea comercial. También se dedica a la administración de propiedades locadas, por ésta u otra persona física o jurídica; esta actividad consiste en ocuparse del control de pago del alquiler, impuestos y servicios que recaen en la propiedad y que se paguen las expensas, según corresponda. Esta actividad “libera” al cliente propietario de lidiar con un inquilino, debiendo acercarse a la oficina de la inmobiliaria para cobrar su alquiler, luego de que esta haya cobrado su comisión.

Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de los datos e información, organizados y listos para su posterior uso, generados para cubrir una necesidad.

Debido a los enormes cambios sufridos por el mercado en los últimos años con la incorporación de tecnologías que facilitarán a la administración de los datos, con el fin de ofrecer mejoras en la toma de decisiones gerenciales, en la actualidad muchas empresas requieren de la implementación de un sistema de información que colabore con los procesos de gestiones empresariales.

Con el fin de mejorar la productividad y el rendimiento de una organización competitiva, es fundamental evaluar las técnicas actuales y la tecnología disponible para desarrollar sistemas que brinden eficiencia y eficacia de la gestión de la información relevante.

La implementación de sistemas de información en una organización,



brinda la posibilidad de obtener grandes ventajas, incrementar la capacidad de organización de la empresa y tornar de esta manera los procesos en una verdad competitiva.

Para ello, es necesario un sistema eficaz que ofrezca múltiples posibilidades, permitiendo acceder a los datos relevantes de manera frecuente y oportuna. Por eso, quienes deseen convertir su emprendimiento en una verdadera empresa competitiva insertada en el mercado actual, deberán analizar detalladamente la implementación necesaria de sistemas de información precisos.

Los sistemas de información brindan ventajas con su implementación, a saber: tener un control más efectivo de las actividades dentro de la organización, la integración de las diferentes áreas que conforman la empresa, ayuda a incrementar la efectividad en la operación de procesos, proporciona ventajas competitivas y valor agregado disponibilidad de mayor y mejor información para los usuarios en tiempo real, eliminación de la barrera de la distancia trabajando con un mismo sistema en puntos distantes, y la disminución de errores, tiempo y recursos superfluos, pues permite comparar resultados alcanzados con los objetivos programados, con fin de evaluación y control

Por otra parte, existen desventajas, como el tiempo que demora su implementación, la resistencia al cambio de los usuarios y fallas técnicas debido a funciones implementadas inadecuadamente para apoyar ciertas actividades de la organización.

Es por esto que el objetivo de este trabajo será buscar e implementar una nueva propuesta para la estructura, los procesos y la organización de la empresa. Este trabajo abarca el área operativa de la organización, ya que es el área fundamental y clave dentro de la misma.

Para llevar a cabo este estudio, es importante tener una visión global de la empresa sobre cómo funciona e interactúa con el entorno. Tener una visión panorámica de la empresa permite abarcar el conjunto y no las partes por separado; de esta manera se podrá identificar cuáles son las deficiencias que se están presentando en el día a día en la empresa. Una vez definidos y planteados los problemas de la empresa, el trabajo a realizar es buscar la manera de optimizar los procesos y actividades cotidianas para mejorar el rendimiento de la organización, logrando tener un mejor control de la misma para poder tomar mejores decisiones.



3. PRESENTACION DE LA EMPRESA

3.1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Leverage Group es una inmobiliaria de Tucumán, que inició en el año 2011. En la actualidad, cuenta con 3 socias (una de ellas vive en España) y se dedica a la venta y locación de viviendas y locales comerciales, queriendo incorporar en sus actividades la administración de propiedades.

Desde inicios del 2019, las socias están en la búsqueda de unificar las actividades que realizan desde los diferentes puntos geográficos donde se encuentran, ya que no cuentan con una oficina.

La experiencia anterior de una de las socias en el rubro, la llevó a observar la gran falla que poseen, que es la falta de integración de sus actividades en la empresa. La incorporación o eliminación de propiedades se da en un ámbito muy informal, ya que no están enteradas de lo que va sucediendo con las propiedades que suben algunas de las otras socias.

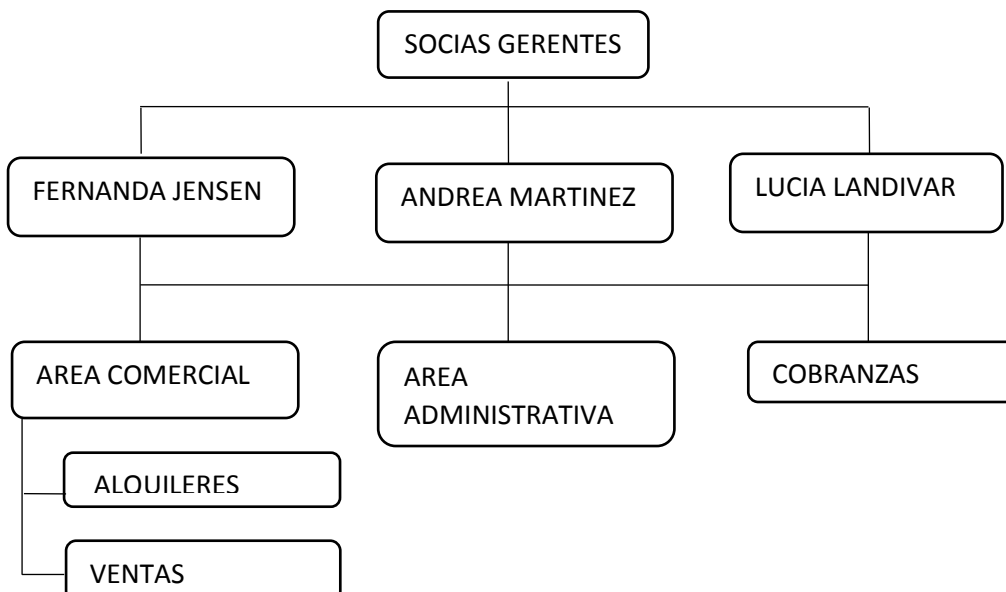
Leverage Group busca un sistema de gestión que le permita a las socias estar comunicadas constantemente y cumpla con los requisitos que creen son los que necesita una inmobiliaria para poder crecer, tanto interna como externamente. Por ello, se determina cuáles son los requisitos actuales buscados por las socias en la inmobiliaria. Luego se avanza en una moderada investigación de mercado de las inmobiliarias de Tucumán para relevar el tipo de sistema de gestión que utilizan.

3.2. ORGANIGRAMA

Al ser una sociedad chica, no posee un organigrama formal, dado que entre 2 de las socias hacen todas las operaciones.

En el organigrama se observa que ninguna de las socias tiene un puesto superior a la otra, están las 3 en el mismo rango, sin necesidad de nivelar los puestos, donde las 3 tienen las mismas responsabilidades y tareas.

Gráficamente, el organigrama sería como el siguiente gráfico:





3.3. MARCO METODOLOGICO

El trabajo se aborda desde un enfoque cualitativo con un diseño metodológico de investigación-acción con el que se busca comprender y resolver una problemática específica en el caso de estudio, otorgando lineamientos para la toma de decisiones en el corto plazo.

Los datos a recabados provienen de fuentes primarias, como la observación y las entrevistas a diferentes inmobiliarias, como de fuentes secundarias, provistas de informes, recortes y documentos

3.4. MARCO TEORICO

QUE ES LA DETERMINACIÓN DE REQUERIMIENTOS?

Se define como el conjunto de componentes interrelacionados que colectan y obtienen, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización. Además de soportar la toma de decisiones, pueden ayudar a los superiores y colaboradores a analizar problemas; visualizar aspectos complejos y crear nuevos productos.

- Obtención de requerimientos: búsqueda y obtención de los requerimientos desde los grupos de interés.
- Análisis: comprobación de la consistencia y amplitud de los requerimientos.
- Verificación: Constatación de que los requerimientos especificados son correctos.

CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

Requerimientos funcionales: qué debe hacer el sistema o software.

Requerimientos no funcionales: cómo debe funcionar el sistema o software (no su Implementación), por ejemplo, Calidad, rendimiento, facilidad de uso, etc.

Requerimientos externos: a qué se debe atender el sistema o software con respecto a su entorno: compatibilidad con otros sistemas, adecuación a determinadas leyes, etc.

CARACTERÍSTICAS QUE DEBERÍAN CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS

Actual: el requerimiento no debe volverse obsoleto con el paso del tiempo.

Cohesión: el requerimiento debe dirigirse a solo una única cosa.

Completo: el requerimiento debe estar completamente declarado en un único lugar, sin información faltante.



Consistente: el requerimiento no debe contradecir ningún otro requerimiento y debe ser completamente consistente con toda la documentación.

Correcto/necesario: el requerimiento debe cumplir con la necesidad declarada por los interesados en el sistema/software.

Factible/viable: el requerimiento debe poder ser implementado.

No ambiguo: el requerimiento debe estar concretamente declarado. Debe expresar hechos objetivos, no opiniones subjetivas. Debe poder ser interpretado de una única manera.

Obligatorio: el requerimiento debe representar una característica definida por el grupo interesado en el desarrollo del sistema/software, su ausencia no puede ser reemplazada.

Observable externamente: el requerimiento debe especificar una característica observable externa o experimentable por el usuario del producto.

Verificable /demostrable: La implantación del requerimiento debe poder ser resuelta en alguno de estos cuatro métodos: inspección, análisis, demostración o prueba.

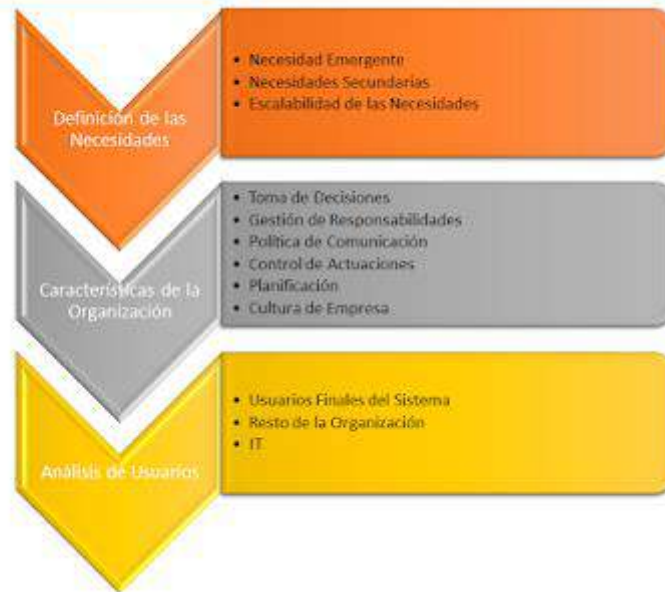
DETERMINACIÓN DE REQUERIMIENTOS

La determinación de requerimientos es la etapa más importante en el desarrollo de un sistema de información. Comienza después de que se ha detectado una ausencia, falla o falta de oportunidad de la información o simplemente, luego de que la organización ha determinado un cambio en sus políticas, reglas o tecnologías a aplicar.

En esta etapa, se debe responder a la pregunta fundamental: ¿Qué es lo que quiere el Cliente? y para ello, se debe diagnosticar la Situación Actual, recopilar los requerimientos del Cliente, tanto en relación al Sistema, como generales respecto del área Informática, es decir la Situación Ideal, para así poder definir Alternativas de Solución, según las cuales podremos avanzar desde lo que hoy se posee, hacia el objetivo que se quiere alcanzar



Determinación de Requerimientos



DEFINICION DE LAS NECESIDADES

NECESIDAD EMERGENTE: La implementación de un SI para la organización interna de la inmobiliaria.

NECESIDADES SECUNDARIAS: Incorporar en las operaciones actuales la administración de propiedades

ESCALABILIDAD DE LAS NECESIDADES: Urgente

CARACTERISTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

TOMA DE DECISIONES: La toma de decisiones recae en una de las socias, ya que no hay una organización interna eficiente.

GESTION DE RESPONSABILIDADES: No existe

POLITICA DE COMUNICACIÓN: Es lo que motiva a las socias a llevar a cabo la implementación del SI

CONTROL DE ACTUACIONES: No existe

PLANIFICACION: No existe.

CULTURA DE LA EMPRESA: La cultura actual se podría introducir en el tipo de cultura orientada al mercado, donde se inclinan a la obtención de resultados, con un enfoque a la competencia, el logro y hacer el trabajo. En esta organización, dicha cultura está desenfocada por la falta de organización interna.



ANALISIS DE USUARIOS

USUARIOS FINALES DEL SISTEMA: Las socias de la inmobiliaria Leverage Group.

REQUERIMIENTOS QUE DEBE TENER UN CRM PARA INMOBILIARIAS

- Gestiones personales:
 - Datos personales y de contacto.
 - Seguimiento de interesados en propiedades
 - Seguimiento de clientes

- Gestión de inmuebles:
 - Características detalladas
 - Galería de imágenes
 - Google maps
 - Operaciones múltiples (alquiler, venta, tasación, etc.)
 - Agenda de eventos relacionados
 - Publicación automática en las diferentes redes sociales

- Gestión de Contratos de alquiler
 - Vinculación de propietarios, inquilinos e inmuebles
 - Diferentes tipos de contratos (vivienda, comercial, temporal, etc.) Impresión de recibos con formatos personalizados
 - Alarma de inquilinos morosos
 - Alarmas configurables por contratos (recordatorios)
 - Alarmas de vencimiento de contrato
 - Rescisiones de contratos
 - Liquidación a propietarios
 - Liquidación automática a propietarios
 - Impresión de recibos personalizados
 - Liquidación de múltiples propiedades a un propietario
 - Liquidación detallada de honorarios.

- Tasaciones y presupuestos
 - Utilidad para generación de tasaciones
 - Impresión de tasaciones
 - Comparables, zonas, detalles, metodologías, etc.

QUE ES UN SI?

Un Sistema de Información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

Los Sistemas de Información (SI) y las Tecnologías de Información (TI) han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos



operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implementación logra ventajas competitivas o reducir la ventaja de los rivales.

Los elementos que interactúan entre sí son: el equipo computacional, el recurso humano, los datos o información fuente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones y los procedimientos de políticas y reglas de operación.

Un Sistema de Información realiza cuatro actividades básicas:

- Entrada de información: proceso en el cual el sistema toma los datos que requiere para procesar la información, por medio de estaciones de trabajo, teclado, cintas magnéticas, código de barras, etc.
- Almacenamiento de información: es una de las actividades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sesión o proceso anterior.
- Procesamiento de la información: esta característica de los sistemas permite la transformación de los datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones.
- Salida de información: es la capacidad de un SI para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior.

Los CRM (Customer Relationship Management) son sistemas de administración de relaciones con el cliente, que capturan e integran los datos de los clientes de todas partes de la organización, los consolidan, los analizan y después distribuyen los resultados a varios sistemas y puntos de contacto con los clientes en toda la empresa. Los sistemas CRM examinan a los clientes desde una perspectiva multifacética. Estos sistemas usan un conjunto de aplicaciones integradas para manejar todos los aspectos de la relación con el cliente, que implican servicio al cliente, ventas y marketing.



4. DIAGNOSTICO Y PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

4.1. PROBLEMA Y RELACION CON OTRAS AREAS

Actualmente, Leverage Group cuenta con tres socias (una vive en España) que se dedican a la búsqueda y captación de propiedades para la venta y para alquiler, redacción de contratos de locación, de los boletos de compra venta, de las tasaciones, etc. Cada una de las socias sube a las páginas de Facebook y/o de Instagram las nuevas propiedades que se van captando, pero no hay una comunicación interna para que todas conozcan con anterioridad dichas incorporaciones o las bajas de propiedades, enterándose de éstos hechos al ingresar en la página y ver las novedades o al recibir llamados o mensajes consultando por las propiedades ingresadas y no se tiene conocimiento de las misma. Estas tareas las realiza cada una por separado desde sus hogares y/o trabajos, sin tener conexión ni comunicación, lo que entorpece el manejo interno de la empresa. Esto las motiva a querer implementar un sistema de información que abarque todos o la gran mayoría de los requisitos necesarios para una buena intercomunicación entre ellas.

Al incorporar un SI desarrollado para inmobiliarias, se busca también trabajar con la administración de propiedades, ya que se quieren incorporar otros servicios para ofrecerles a los clientes.

Entre los principales procesos que se realizan de una manera deficiente son:

- Falta de comunicación entre las socias.
- No existe una base de datos unificada con los documentos que maneja la empresa (contratos de locación, boletos compra venta, tasaciones, etc.)
- No existe una cartera de clientes con las características de su búsqueda.
- No existe método que permita enterarse de las propiedades que ingresan o salen de cartera.
- No existe una agenda común para la organización de las visitas a los clientes.

Estos procesos realizados de manera deficiente interfieren en el área de administración, ya que al no haber una organización administrativa interna, se hace muy difícil poder organizar una administración de propiedades.

4.2. URGENCIA DEL PROBLEMA

Las socias consideran que el problema existente tiene una urgencia alta, ya que se pierden administraciones, ventas y alquileres por no tener una buena comunicación.

La ausencia de una buena base de datos unificada, obliga a las socias a no estar actualizadas con los cambios existencias en las leyes relacionadas al sector inmobiliario. Esto es un cambio urgente dentro de la organización interna, ya que perjudica la redacción de contratos de locación.

La escasez de propiedades en venta o en alquiler, no permite el



crecimiento de la organización.

La administración de propiedades es una actividad que les generaría un ingreso mensual y se corresponde con la falta de organización interna. Al implementar el SI, esta actividad podrá generar sus frutos.

Al no existir una agenda de uso común entre las socias, la organización de visitas a las propiedades se hace tediosa, ya que se deben comunicar entre ellas para poder organizarla.

4.3. OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

Buscar e implementar un sistema de información adecuado para la empresa, con el fin de eficientizar y optimizar los procesos y la organización interna para desplazar la actual forma de trabajar, logrando una profesionalización de la empresa en su totalidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa en sus procesos y formas de operar.
- ✓ Identificar las fallas que se presentan en los procesos de la empresa.
- ✓ Desarrollar herramientas para estandarizar procesos dentro del sistema
- ✓ Realizar un seguimiento y control del funcionamiento del sistema.

4.4. ESTIMACIÓN DE COSTOS

Se estima que los costos que ocasiona el problema son:

- En relación a la administración, mensualmente pierden \$25.000 aproximadamente (teniendo en referencia las propiedades que se alquilaban y no pudieron ofrecer la administración).
- En relación a los alquileres, se pierde el valor de un mes de locación cuando no puede concretarse un alquiler.
- En relación a las ventas, se pierde el 6% del valor de venta de la propiedad, dado que no se pueden mostrar propiedades por no contar todas con los datos necesarios de propietario y potencial comprador.



5. ANALISIS FODA

FORTALEZAS

- Contactos de clientes
- Contactos con otras inmobiliarias de renombre de la provincia.
- Las carreras de 2 socias (Lic. en Administración de Empresas y Corredor Inmobiliario)
- Experiencia.
- Ubicación de las socias para generar más clientes.
- Poseer una matrícula en el CCIT (Colegio de Corredores Inmobiliarios de Tucumán).

OPORTUNIDADES

- Crecimiento del sector
- Aumento de la cantidad de inversores dado el COVID-19
- Crecimiento de personas en búsqueda de su vivienda
- Apertura de nuevos negocios que buscan locales para alquilar.

DEBILIDADES

- No tener oficina propia
- Los diferentes horarios de las socias
- Bajo cambio de la cartera de propiedades.
- Poca capacitación en las diferentes áreas del rubro

AMENZAS

- Los competidores con muchos años de experiencia en el rubro.
- Personas que no tienen una matrícula, pero que se dedican a la compraventa de propiedades, cobrando honorarios mucho más bajos.
- Redes sociales

5.1. MATRIZ FODA

La matriz FODA es una herramienta estratégica de análisis de situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz FODA en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presenta el mercado, y fortalezas y debilidades que muestra la empresa.

En el estudio de la presente organización, la matriz FODA (ver Anexo figura 1) brinda las siguientes estrategias FO, que son las más esenciales para la toma de decisiones en el futuro cercano:

- ❖ Aprovechar el crecimiento en el sector con el contacto de los clientes, para captar inversores que buscan proyectos en los cuales invertir sus ahorros, a través de otros inversores que buscan vender o con otras inmobiliarias.
- ❖ Captar clientes propietarios que quieran alquilar sus propiedades a través de una inmobiliaria matriculada para no lidiar con inquilinos, teniendo en cuenta los años de experiencia, su pasión



y responsabilidad por el rubro y la matriculación en el CCIT



6. BUSQUEDA DE LA SOLUCION

6.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ACTUAL

LLAMADO DE UN CLIENTE BUSCANDO PROPIEDADES

Llama el cliente buscando una propiedad, ya sea para alquilar o comprar. Se busca en Excel o en los mensajes del celular las propiedades disponibles. En caso de encontrar la propiedad que busca, se cargan los datos del cliente en una planilla de Excel y se le envían fotos por whatsapp o por mail (esas son las únicas formas de que el cliente pueda ver las fotos cuando se comunica telefónicamente). En caso de que esté interesado en ver la propiedad, se procede a coordinar la visita. Se comunica con la socia que tiene el contacto del cliente y ella es la encargada de comunicarse con el propietario para mostrar la propiedad. Si al cliente comprador le interesa la casa, se continúa con el proceso de reserva, recolección de informes necesarios para la escribanía y se hace la operación.

En caso de que el cliente esté interesado en la propiedad, se solicita lo siguiente:

VENTAS: Reserva de la propiedad: se genera un recibo, en el cual constan los datos del comprador, del vendedor, de la propiedad y el monto entregado de reserva. La reserva se hace con dinero en efectivo.

Luego, se solicitan los libres deudas de los diferentes servicios e impuestos que recaen en la propiedad (EDET, GASNOR, SAT, RENTAS, CISI, Teléfono y expensas si corresponden). En catastro se busca el plano de mensura, en caso de que la propiedad en cuestión sea una casa.

Una vez reunidos todos los papeles, se envían a la escribanía designada por el comprador. Una vez que la escribanía informa que ya está redactada la escritura o el boleto de compra-venta, se acompaña a los clientes, se firma la escritura o boleto y se cobran los honorarios, para lo cual se genera un recibo, donde consta el nombre del comprador y los datos de la vivienda, y otro recibo para el vendedor, donde figuran sus datos y de la vivienda.

En caso que la operación no sea efectuada, se procede de alguna de las siguientes maneras, según el motivo por el cual no se realice la operación:

- En caso que el comprador desista de la compra, perderá el monto entregado en la reserva.
- En caso que el vendedor desista de la venta, deberá restituir el dinero recibido en la reserva más un resarcimiento del mismo monto por no realizar la operación.
- En caso que la venta se realice por crédito hipotecario y la propiedad no reúna los requisitos solicitados por el banco, el vendedor deberá restituir el dinero recibido al comprador en su totalidad, sin necesidad de pago de algún resarcimiento.

Fin de la operación. Se archivan los documentos.

ALQUILERES: En el caso de los alquileres, se le solicita al posible inquilino fotocopias de DNI y recibos de sueldo del garante y del solicitante, y



una reserva de alquiler en efectivo. Se genera un recibo, donde constan los datos de la propiedad, los del posible inquilino y los papeles entregados por éste.

El enfoque está en buscar los informes en el VERAZ, en el BCRA y en el FET. En caso de que garante y solicitante estén en buenas condiciones de alquilar, se envían los papeles al propietario para que dé el OK para continuar con la operación. En el caso de observar que alguno de los papeles o de los informes no cumplan con las características que se buscan, se le informa al posible inquilino para que entregue otros o que no se le alquilará la propiedad a él, ya que no cumple con los requisitos solicitados. Los requisitos que los papeles e informes deben cumplir son:

- No afectados en ningún banco.
- El VERAZ debe generar un puntaje alto.
- El sueldo del solicitante debe ser 3 veces el valor del alquiler y el del garante de 5 veces. Por ejemplo, si el alquiler es de \$10.000, el solicitante debe cobrar un mínimo de \$30.000 y el garante un mínimo de \$50.000, para poder cubrir todos los gastos mensuales que genera el alquiler y, en caso de mora, poder cubrir la mora y los intereses que ésta genere.

Cuando los papeles fueron aceptados, se redacta el contrato, se los envía a los clientes (Locador y locatario) y a la escribanía (generalmente la inmobiliaria en cuestión trabaja con una de su confianza). Se organiza día y horario y se reúnen en la escribanía. Allí, locatario, locador y garante firman los contratos y se pagan los honorarios inmobiliarios. Se genera un recibo con los datos del locatario (es el que paga los honorarios) y de la propiedad.

Fin de la operación, se archivan los documentos.

En caso que la operación no siga su curso una vez generada la reserva, se procede de la siguiente manera, según el caso:

- Si la operación no se realiza por decisión del solicitante, éste pierde el dinero entregado como reserva. Fin de la operación.
- Si la operación no sigue su curso por decisión del propietario, éste deberá restituir el dinero de la reserva, más un resarcimiento económico del mismo monto que el entregado en la reserva. Fin de la operación.
- Si la operación no sigue su curso porque el solicitante o el garante o ambos, no cumplen con los requisitos solicitados, se entrega el dinero recibido en su totalidad sin ningún tipo de resarcimiento para ninguna de las partes. Fin de la operación.

En el caso de que el cliente que se comunica con la inmobiliaria, no haya conseguido lo que buscaba, se agenda sus datos y las socias se ponen en campaña para buscar la propiedad de su interés, ya sea con colegas o buscando potenciales clientes en las diferentes redes sociales. Cuando se consigue la propiedad, se procede de la misma manera antes detallada.

INGRESO DE UNA PROPIEDAD PARA LA VENTA/ALQUILER



Llama el cliente a una de las socias y le informa de que tiene una propiedad para la venta/alquiler. Se organiza la visita con otra de las socias o las 2 para que puedan conocer la propiedad. Se visita la propiedad. Si es necesario, se realiza una tasación, ya sea para conocer el valor de venta o el valor de alquiler. Si está de acuerdo, se ingresa la propiedad en la cartera y se empieza a ofrecer.

Esta falta de organización interna lleva a la imperiosa necesidad de implementar un sistema de información con el cual poder obtener de manera eficiente todos los requerimientos necesarios para trabajar de manera efectiva.



7. ANALISIS DE LOS DIFERENTES SI

Luego de determinar las necesidades urgentes que se presentan en el presente negocio, se procedió a realizar entrevistas a diferentes inmobiliarias de San Miguel de Tucumán, para conocer si utilizan o no un CRM especializado y si les resultó como una solución a los problemas administrativos.

Las 5 inmobiliarias que accedieron a responder, utilizan o utilizaron en algún momento un CRM. Con el análisis de esta información se compararon 2 SI a través del análisis de factibilidad de cada uno. (Ver anexo título "Entrevistas")



8. ANALISIS DE FACTIBILIDAD DE LOS SI

ARCOMERCIAL

Información extraída de la página web

- ✓ Sistema de Administración de Alquileres
 - Generación de recibos
 - Liquidaciones automáticas
 - Cálculo de punitorios automático
 - Carga simple de contratos
 - Alertas de vencimiento de contratos
 - Facturación Electrónica
 - Conexión con AFIP
 - Carga de datos automática
 - Emisión de comprobantes ilimitados
 - Reporte de comprobantes emitidos

- ✓ Gestión Comercial
 - Generación de base de datos
 - Alerta de coincidencias entre interesados y propiedades disponibles
 - Ficha completa de las propiedades
 - Mailing masivo a interesados

- ✓ Administración de Lotes (propiedades en venta con el sistema “en pozo”)
 - Contratos con montos variables
 - Indexación por dólar
 - Indexación por precio nominal
 - Indexación por porcentaje
 - Ficha de lotes: datos indispensables

TOKKOBROKER

Información extraída de su página web

- ✓ Gestión del cliente con el módulo de oportunidades
 - Configuración a medida del tiempo de atención
 - Visualización de carga de trabajo por vendedor
 - Envío de emails con alerta y personalización automática
 - Informe de cierre de operaciones
- ✓ Reasignación de consultas/clientes por falta de atención
 - Ampliación de la Cartera de Inmuebles
 - Ampliación de la oferta a distintas áreas geográficas
 - Fichas de colegas con los datos de su inmobiliaria
 - Determinación de honorarios a compartir
 - Envío de propiedades de la red a sus clientes con el auto seguimiento



- ✓ Publicación en Portales y Seguimientos Automáticos
 - Carga automática de interesados provenientes de portales al software de Tokko Broker
 - Automatización de la difusión de propiedades en los portales líderes
 - Configuración de envío de alertas automático al auto-registrar un contacto en el software
 - Envío de mails personalizados a clientes
 - Información de las ofertas que reciben los clientes



9. ANALISIS ECONOMICO, OPERATIVO Y TECNOLÓGICO

ECONOMICO

Dentro del análisis económico, se compararon los 2 sistemas con sus costos de implementación, sus características, las capacitaciones que brinda cada uno, los portales, soporte técnico y tipo de respuesta que brinda, para poder determinar de manera más efectiva cuál de ellos es más conveniente para implementar (Ver Anexo Figura 2)

TECNOLOGICO

Al analizar el sistema actual, donde se utiliza solamente las herramientas Word y Excel con alguno de los SI, observamos que va a mejorar con creces el funcionamiento administrativo de la inmobiliaria. Además, ambos sistemas son compatibles con los equipos que poseen las socias, por lo que pueden ser implementados, tanto en una computadora madre como en sus terminales.

OPERATIVO

Ambos SI empiezan a funcionar al momento de ser instalados, sin necesidad de algún otro software para su instalación.

Luego de observar y poder apreciar el sistema per se, se hace necesaria su implementación, ya que va a ayudar al mejoramiento en la comunicación interna y a la administración en sí.

Las capacitaciones que brindan los analistas de ambos SI son suficientes para que las socias puedan manejarlos sin mayores complicaciones.



10. ELECCION DEL SI

Al analizar ambos SI, se observa que ambos son muy buenos y cumplen con los requerimientos necesarios. Pero en un análisis minucioso y muy detallado, se observan las siguientes diferencias:

- 1.- Una gran diferencia, es que con Arcomercial, se pueden hacer modificaciones al SI, según las necesidades que vayan surgiendo a medida que se va utilizando. En cambio, Tokko Broker posee herramientas que pueden llegar a ser utilizadas en el futuro, pero no se pueden modificar.
- 2.- Otra diferencia es que Tokko Broker tiene el sistema de pago mensual, mientras Arcomercial se paga el SI por única vez, pero se paga mensualmente el hosting.
- 3.- Tokko Broker permite el acceso al sistema desde cualquier PC, ya que se encuentra en la nube. En cambio Arcomercial sólo permite el acceso en las PC en las que esté el sistema instalado.
- 4.- Luego del análisis operativo, económico y tecnológico, se observa que Arcomercial, económicamente, es más rentable, ya que si se implementa el plan equipo, por ejemplo, se amortiza la inversión en 7.6 meses; si se implementa el plan corporativo, dicha inversión se amortiza en 5.2 meses.
- 5.- Tecnológicamente, se poseen los equipos necesarios para su implementación; y operativamente, Arcomercial es más sencillo de utilizar.

Información adicional obtenida en una reunión

El día 5 de Junio a las 10 a.m., se puso en contacto uno de los analistas de sistemas de Arcomercial con una de las socias. A través del compartimiento de pantallas, la socia pudo apreciar el sistema en su totalidad, ya que el analista le iba mostrando todos los requerimientos que el SI posee. En cambio, pidieron información a Tokko Broker, pero no obtuvieron respuesta.

Durante la reunión la socia pudo hacer varias preguntas en relación a modificaciones a medida que se puedan llegar a solicitar en el futuro, los costos de esas modificaciones, dudas acerca de la instalación, del uso de la red y de una APP disponible para celular.

Ese mismo día, se procedió a la instalación de las aplicaciones necesarias para que el técnico accediera a las PCs de las socias y determinar la compatibilidad entre ellas y con el SI. Este trabajo se realizó el día 19 de Junio y se instaló de manera remota y en período de prueba en las PCs sin ningún inconveniente.

Durante siete días de prueba, las socias apreciaron que el sistema es amigable, fácil de utilizar, rápido y dinámico. (Ver Anexo Figura 3 hasta Figura 10).



11. CURSO DE LAS OPERACIONES CON UN SI

11.1. ALQUILER (ver Anexo Figura 11)

Llama el cliente. Se ingresa al sistema (CPU-archivos propiedades en alquiler - CLIENTES). Sale comprobante con las propiedades disponibles con las características que el cliente busca.

DECISIÓN:

- Quiere ver – SI: Se organiza visita (CPU-Archivo propiedades en alquiler – sale comprobante). OPERACIÓN MANUAL: Se contacta al cliente interesado en ver la propiedad y se organiza día y horario (CPU-Archivo agenda de visitas- Clientes). Se muestra la propiedad.

DECISIÓN:

- Le interesa – SI: Reserva: SI (CPU- Archivo propiedades en alquiler – Clientes - Se da de baja - Recibo)- Sale comprobante de reserva. OPERACIÓN MANUAL: Se sacan informes en veraz – (CPU – Legajo cliente – Se archivan los papeles transitoriamente).
- Se concreta la operación – SI: OPERACIÓN MANUAL: escribanía, firma de contrato, pago de honorarios (CPU – Archivo facturas) Sale comprobante. (CPU – Archivo papeles definitivo).
- Se concreta la operación – NO: OPERACIÓN MANUAL:
 - ✓ Si la operación no se realiza por decisión del solicitante, éste pierde el dinero entregado como reserva (CPU – Archivo propiedades en alquiler – Se da de alta – Archivo Recibos: se anula la operación – Archivo: Documento). Se genera un documento en el cual consta el motivo de la cancelación de la operación, el dinero entregado, los datos del propietario, de la propiedad y del solicitante. Fin de la operación.
 - ✓ Si la operación no sigue su curso por decisión del propietario, éste deberá restituir el dinero de la reserva, más un resarcimiento económico del mismo monto que el entregado en la reserva (CPU – Archivo propiedades en alquiler – Se da de alta – Archivo Recibos: se anula la operación – Archivo: Documentos). Se genera un documento en el cual consta el motivo de la cancelación de la operación, el dinero entregado, los datos del propietario, de la propiedad y del solicitante. Fin de la operación.
 - ✓ Si la operación no sigue su curso porque el solicitante o el garante o ambos, no cumplen con los requisitos solicitados, se entrega el dinero recibido en su totalidad sin ningún tipo de resarcimiento para ninguna de las partes reserva (CPU – Archivo propiedades en alquiler – Se da de alta – Archivo Recibos: se anula la operación – Archivo: Documentos). Se genera un documento en el cual consta el motivo de la cancelación de la operación, el dinero entregado, los datos del propietario, de la



propiedad y del solicitante. Fin de la operación.

- Le interesa – NO (CPU- Archivo clientes) se guardan datos y lo que busca el cliente y se contacta a colegas (CPU –Archivo agenda inmobiliarias)

11.2. VENTA (Ver Anexo Figura 12)

Llama el cliente. Se ingresa al sistema (CPU-archivos propiedades en venta-Clientes). Sale comprobante con las propiedades que el cliente busca.

DECISION:

- Le interesa – SI: Se organiza visita (CPU-Archivo propiedades en venta – clientes propiedades en venta– sale comprobante). OPERACIÓN MANUAL: Se contacta al cliente propietario para organizar visita y al interesado en ver la propiedad y se organiza día y horario (CPU-Archivo agenda de visitas). Se muestra la propiedad.
- Le interesa – SI: Quiere volver a ver la propiedad: SI. Se procede de la misma manera que la primera vez que se le mostró la propiedad. (Esta operación se realiza las veces que el cliente comprador solicite)
- Le interesa – SI: Quiere volver a ver la propiedad: NO.
- Reserva: SI (CPU- Archivo propiedades en venta - Recibos)- Sale comprobante de reserva. OPERACIÓN MANUAL: Se sacan informes y estado de cuenta de impuestos y servicios que recaen en la propiedad (CPU – Legajo propiedad – Se archivan los papeles transitoriamente).
- Se concreta la operación - SI: OPERACIÓN MANUAL: escribanía, firma de escritura o boleto compraventa, pago de honorarios (CPU – Archivo facturas) Sale comprobante. (CPU – Archivo papeles definitivo)
- Se concreta la operación – NO: OPERACIÓN MANUAL:
 - ✓ Si la operación no se realiza por decisión del comprador, éste pierde el dinero entregado como reserva (CPU – Archivo propiedades en venta – Se da de alta – Archivo Recibos: se anula la operación – Archivo: Documento). Se genera un documento en el cual consta el motivo de la cancelación de la operación, el dinero entregado, los datos del propietario, de la propiedad y del comprador. Fin de la operación.
 - ✓ Si la operación no sigue su curso por decisión del propietario, éste deberá restituir el dinero de la reserva, más un resarcimiento económico del mismo monto que el entregado en la reserva (CPU – Archivo propiedades en venta – Se da de alta – Archivo Recibos: se anula la operación – Archivo: Documentos). Se



genera un documento en el cual consta el motivo de la cancelación de la operación, el dinero entregado, los datos del propietario, de la propiedad y del comprador. Fin de la operación.

- ✓ Si la operación no sigue su curso porque la misma se realiza con un crédito hipotecario y la propiedad no reúne los requisitos solicitados por el banco, se entrega el dinero recibido en su totalidad sin ningún tipo de resarcimiento para ninguna de las partes reserva (CPU – Archivo propiedades en venta – Se da de alta – Archivo Recibos: se anula la operación – Archivo: Documentos). Se genera un documento en el cual consta el motivo de la cancelación de la propiedad, el dinero entregado, los datos del propietario, de la propiedad y del comprador. Fin de la operación.

- Le interesa – NO: (CPU- Archivo clientes) se guardan datos y lo que busca el cliente, y se contacta a colegas (CPU – Archivo agenda inmobiliarias)

11.3. INGRESO DE PROPIEDAD EN VENTA/ALQUILER (Ver Anexo Figuras 13 y 14)

Llama el cliente. Se ingresa al sistema (CPU-archivos propiedades en alquiler o propiedades en venta – clientes alquiler – clientes en venta). Sale comprobante con las propiedades que el cliente nos entrega (CPU – Archivo transitorio de la información).



12. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es una guía con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realice sus funciones. Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

Bien definido, un manual de procedimientos es una herramienta muy útil, con la que se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus actividades.

Mal implementado y sin una estrategia para su elaboración e implementación, llevará a generar documentos que con el tiempo nadie utilizará y quedarán guardados y sin actualizar.

12.1. PROCEDIMIENTO

Un procedimiento es una serie de pasos bien definidos para conseguir un objetivo específico.

En este caso, el procedimiento va a estar enfocado a procedimientos administrativos, que están relacionados con la gestión de la inmobiliaria.

12.2. PROCESO

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar juntas, convierten los elementos de entrada en resultados.

La diferencia radica en que un proceso puede seguir uno o más procedimientos. Los procesos tienen un alcance más general y comúnmente interviene varias personas. Los procedimientos son más específicos, detallan como proceder para la ejecución de cualquier tarea.

12.3. ELEMENTOS Y ESTRUCTURA DEL MANUAL

ELEMENTOS

1. Objetivo

Este manual tiene como propósito, dar cumplimiento a los requerimientos internos para mejorar los procedimientos administrativos, así como para optimizar la administración de propiedades y el control de las altas y/o bajas de las propiedades

2. Justificación

Al ser una inmobiliaria sin comunicación interna entre las socias, este proceso es de vital importancia para llevar a cabo, ya que sin él, todo el trabajo de la implementación del SI será en vano.



3. Alcance

El presente manual comprende procedimientos relacionados con la organización interna realizados tanto para el área administrativa como para el área comercial.

4. Participantes

- Administrativo encargado de la administración
- Administrativo encargado de ventas

5. Diagramas

(Ver Anexo Figuras 11 a 14)

6. Actividades

VENTAS/ALQUILERES

Atención al cliente que llama buscando una propiedad para comprar. O al cliente que llama para poner su propiedad en venta.

RESPONSABLES: Andrea Martínez y Lucía Landívar

REGLAS: Tomar nota de datos del cliente. Organizar visita a la propiedad. Ingresar datos al sistema.

POLITICAS:

- 1.- Las propiedades son captadas por el vendedor, ya sea por búsqueda activa (el vendedor "va a buscar" la propiedad) o por búsqueda pasiva (la propiedad "llega" a la inmobiliaria).
- 2.- Se ingresa la propiedad al sistema, dando notificación a otro/s vendedor/es que trabaje/n en la inmobiliaria.
- 3.- Se publica en las diferentes redes sociales y plataformas inmobiliarias.
- 4.- Se da seguimiento en caso de interés en la propiedad.

CONDICIONES

- Propiedad bajo el control de Leverage Group, o de alguna inmobiliaria matriculada en el CCIT.
- Propiedad en condiciones de venta o alquiler, sin problemas judiciales.
- Autorización de venta o alquiler firmada por el propietario.

ADMINISTRACION DE PROPIEDADES

Cobro y posterior liquidación del alquiler a cada propietario.



RESPONSABLES: Andrea Martínez y Lucía Landívar

REGLAS:

- Cobro del alquiler
- Control de pago de impuestos y servicios que recaen en la propiedad locada
- Pago del alquiler al propietario
- Vista a la propiedad locada en caso de ser necesario, solucionar problemas estructurales de la propiedad (en los casos que sean de menor importancia).

POLITICAS:

- 1.- Las propiedades en administración deben contar con un contrato de locación legal, los datos del propietario, del inquilino y del garante, así como también todos los teléfonos de contacto.
- 2.- El administrativo encargado del cobro y posterior liquidación de las administraciones deberá ser responsable del correcto cobro de los alquileres y su posterior liquidación al correspondiente propietario.

CONDICIONES

- Alquilar la propiedad e introducirla en el sistema para su administración.
- Propiedad locada con un contrato de locación en vigencia.

ESTRUCTURA

Alcance

- 1.- Venta y Alquileres de propiedades
- 2.- Administración de propiedades

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA VENTA/ALQUILER

- 1.- Planeación y ejecución de campañas de marketing.
- 2.- Seguimiento y atención a clientes interesados.
- 3.- Elaboración y presentación de propuestas.
- 4.- Reserva de la propiedad bajo interés
- 5.- Realización de trabajos administrativos en cuanto a papeles a presentar en escribanía para las diferentes operaciones.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA ADMINISTRACION DE PROPIEDADES



- 1.- Cobro de alquileres
- 2.- Liquidación de alquileres a cada propietario.
- 3.- Control de boletas de impuestos, servicios y expensas (si corresponde)



13. TUTORIALES

Luego de la implementación del SI de Arcomercial, desde el área técnica se realizaron una serie de capacitaciones a las socias para la comprensión del SI y su buen manejo.

Estos tutoriales consisten en reuniones semanales vía zoom entre las socias y los especialistas, donde se comparten pantallas y se va trabajando en conjunto para lograr el buen manejo del SI. Todas las dudas que van emergiendo son respondidas en esa reunión. Si surgen dudas luego, las mismas se envían vía mail o Whatsapp. Si son dudas de fácil respuesta, se las responde por alguno de esos medios. En caso de ser dudas más específicas, las mismas son respondidas en la siguiente reunión semanal de capacitación.



14. ENTRENAMIENTO AL PERSONAL

Este entrenamiento es exclusivo para las socias que residen en Tucumán, ya que son las que más van a utilizar el SI.

Este entrenamiento consiste en pruebas del sistema que permiten ver las actividades que se pueden realizar, logrando el eficaz manejo por parte de cada socia.

Se presenta una problemática a cada socia, la cual deben resolver con la menor cantidad de errores. Por ejemplo, se plantea el ingreso de una nueva propiedad para venta. La socia debe ingresarla al sistema con todas sus características, datos del propietario y de la propiedad, subir las fotos y publicar la propiedad en los diferentes portales. Una vez logrado sin errores, se da por terminado ese entrenamiento y se pasa al siguiente.



15. PRUEBAS DEL SISTEMA

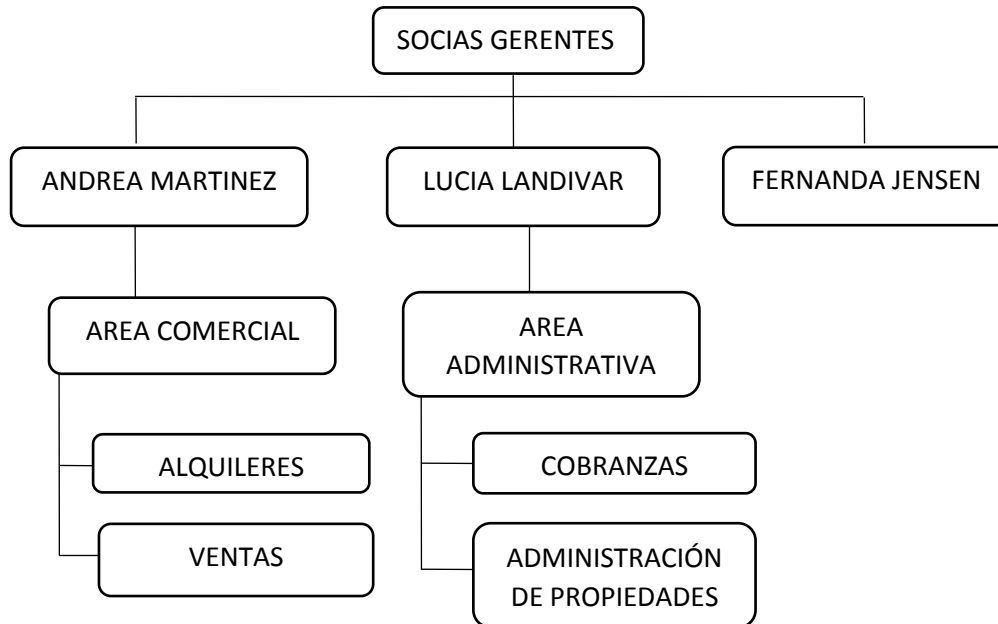
El SI tuvo un período de prueba de 7 días, donde las socias fueron navegando por las diferentes áreas, formulando dudas y familiarizándose con el SI. Luego se estos 7 días, se llevó a cabo la implementación y se empezaron a realizar las capacitaciones, las cuales son semanales con una vigencia mínima de 2 meses.



16. RESULTADOS

Desde hace ya un mes que Leverage Group utiliza el SI brindado por Arcomercial y sus resultados son positivos.

Su implementación ayudó a las socias a un cambio estructural, ya que las tareas se dividieron, según su naturaleza, por lo que el organigrama quedaría de la siguiente manera:



Las socias distribuyeron sus tareas, responsabilidades y actividades, de manera que cada una se ocupe específicamente de su labor, pero pudiendo realizar alguna tarea de las otras cuando sea necesario.

La implementación del SI también permitió que la búsqueda, captación e incorporación de propiedades en la base de datos sea dinámica, organizada óptima, eficaz y profesional, objetivos de esta investigación.

La comunicación interna entre las socias se vio reflejada en el aumento de actividades que se vienen concretando, ya que se pueden organizar para realizar visitas a las propiedades sin intermediación de otra socia.

La administración de propiedades va en crecimiento, contando desde el 01 de Agosto del 2020 con el ingreso de varias propiedades en administración, esperando que esta nueva actividad genere un aumento en la cartera de administraciones.

En conclusión, la implementación de un SI para esta inmobiliaria era de primordial importancia para lograr el crecimiento al cual quería apuntar. De esta manera, logrará insertarse en el mercado inmobiliario, para llegar a más potenciales clientes, aumentar sus carteras de propiedades, tanto para la venta, alquileres y administración.



17. ANEXO

MATRIZ FODA

FIGURA 1

MATRIZ FODA		
	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	*Contacto de clientes *Contacto con otras inmobiliarias de renombre de la provincia *Las profesiones de las socias *Experiencia *Ubicación de las socias para generar más clientes *Responsabilidad y pasión por el rubro *Poseer una matrícula en el CCIT	*No tener oficina propia *Diferentes horarios laborales de las socias *Bajo cambio en la cartera de propiedades *Pocas capacitaciones en administración de propiedades
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
*Crecimiento del sector *Aumento de la cantidad de inversores dado el COVID-19 *Crecimiento de personas en búsqueda de viviendas *Apertura de nuevos negocios que buscan locales para alquilar	Aprovechar el crecimiento en el sector, para captar inversores que buscan proyectos en los cuales invertir sus ahorros, a través de otros inversores que buscan vender o con otras inmobiliarias. Captar clientes propietarios que quieren alquilar sus propiedades a través de una inmobiliaria matriculada para no lidiar con los inquilinos	Con el crecimiento del sector, captar propiedades en venta y en alquiler, y las que se alquilan, ofrecer una administración, para lo cual deberán capacitarse para brindar un buen servicio.
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
*Los competidores con muchos años de experiencia en el rubro *Personas que no poseen una matrícula, pero se dedican a la venta y/o alquileres de propiedades, cobrando honorarios más bajos *Las diferentes redes sociales	El contacto de clientes, la experiencia y la responsabilidad de cada una de las socias, va a permitir el crecimiento del negocio a pesar de los competidores existentes.	Evitar que el bajo cambio de la cartera de propiedades lleve a los competidores a su crecimiento, buscando el cambio necesario para el Leverage Group.

FUENTE: ELABORACION PROPIA

ENTREVISTAS

PREGUNTAS A PROPIETARIOS DE INMOBILIARIAS - ENTREVISTA A INMOBILIARIAS

Datos de la Inmobiliaria:

- Nombre (si desea darlo)
- Antigüedad de la firma
- Tamaño (número de miembros)
- Servicios que presta

- 1- ¿Poseen algún sistema de gestión o administración en la empresa?
- 2- ¿Cómo se llama el sistema? ¿De qué tipo es? ¿Qué funcionalidades tiene? ¿Se puede acceder desde cualquier lugar al sistema o solo desde las computadoras de la empresa? ¿Lo paga mensualmente, anualmente o es un enlatado que lo compró y lo instaló? ¿Quién fue o es el proveedor? ¿Hace cuánto tiempo lo tiene?
- 3- ¿Qué funcionalidades necesitaba al momento de implementar el sistema en su inmobiliaria?
- 4- La implantación del sistema, ¿favoreció el control, la administración y al gestión dentro de la inmobiliaria? ¿Qué le lleva a pensar esto?
- 5- En la actualidad, ¿las funcionalidades del sistema le son suficientes o considera que sería útil tener disponible otro tipo de información digitalizada?



6- ¿Conoce lo que es un CRM (Customer Relation Management- Sistema de Administración de las relaciones con clientes)? (en caso que diga que no, le explico lo que es y paso a la pregunta 7)

7- Después de conocer lo que es y lo que hace un CRM, ¿cree que sería útil un sistema de ese tipo en su inmobiliaria? ¿Por qué?

RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS

Inmobiliaria Menhires:

6 empleados

32 años de antigüedad

Durante 15 años utilizaron ACCESS como sistema de gestión, donde tenían acceso a mucha información de clientes. Lo dejaron de utilizar porque se volvió obsoleto por la falta de actualización con el uso de las redes sociales.

Empezaron a utilizar un sistema de gestión llamado ARCOMERCIAL, pero les generó muchos inconvenientes, ya que no tuvieron una capacitación todos los empleados de la parte administrativa, y dichos empleados eran una gran barrera para que el sistema funcionara como corresponde.

Todo esto llevó a la que inmobiliaria dejara de utilizarlo y continuar con Excel.

Inmobiliaria Castillo:

2 empleados

3 años de antigüedad

Utiliza el Sistema ARCOMERCIAL. Les resulta un muy buen sistema de gestión para la administración de alquileres. No conocen de un sistema para la gestión de ventas. Las PC de la empresa están conectadas por red. Pero todavía utilizan Excel para algunas cosas relacionadas con la administración, ya que no tienen capacitación para el uso del sistema.

Inmobiliaria SE.MA.

2 empleados en Tucumán y 2 empleados en Salta

5 años de antigüedad

Utilizan el sistema ARCOMERCIAL para la administración de propiedades y el sistema TOKKO para la gestión de ventas. Ambos sistemas cubren todos los requisitos que buscaban y están conectados con la sucursal de Salta.

Inmobiliaria EBZ Dominus

2 empleados

2 años de antigüedad

En la actualidad no poseen un sistema, pero utilizaron el CRM TOKKO que les resulta muy completo para la profesión. Dejaron de usar TOKKO por una cuestión de costos y falta de flexibilidad en cuanto al pago por adelantado.



ANALISIS ECONOMICO, OPERATIVO Y TECNOLOGICO

FIGURA 2

	TOKKO	ARCOMERCIAL
PLAN PERSONAL		
Usuarios	1	2
Propiedades	15	50
Emprendimientos	NO	SI
Respuestas rápidas	SI	NO
Reportes	NO	SI
Sitio web	BASICO	BASICO
Portales	SI	SI
Soporte	CHAT	VIDEOLLAMADA SEMANAL
Capacitación inicial	WEBINAR SEMANAL	VIDEOLLAMADA SEMANAL
Costo	\$1.179 por mes	\$19.360 un solo pago
PLAN INICIAL		
Usuarios	2	2
Propiedades	30	100
Emprendimientos	NO	SI
Respuestas rápidas	SI	NO
Reportes	NO	SI
Sitio web	BASICO	BASICO
Portales	SI	SI
Soporte	CHAT	VIDEOLLAMADA SEMANAL
Capacitación inicial	WEBINAR SEMANAL	VIDEOLLAMADA SEMANAL
Costo	\$2.949 por mes	\$29.890 un solo pago
PLAN EQUIPO		
Usuarios	4	4
Propiedades	80	150
Emprendimientos	SI	SI
Respuestas rápidas	SI	SI
Reportes	SI	SI
Sitio web	BASICO	BASICO
Portales	SI	SI
Soporte	CHAT Y TELEFONO	VIDEOLLAMADA SEMANAL
Capacitación inicial	WEBINAR SEMANAL + CAPACITACIÓN PERSONALIZADA	VIDEOLLAMADA SEMANAL
Costo	\$4.955 por mes	\$37.750 por mes
PLAN CORPORATIVO		
Usuarios	15	ILIMITADO
Propiedades	ILIMITADO	ILIMITADO
Emprendimientos	SI	SI
Respuestas rápidas	SI	SI
Reportes	SI	SI
Sitio web	PREMIUM	PREMIUM
Portales	SI	SI
Soporte	CHAT Y PRIORITARIO	VIDEOLLAMADA SEMANAL
Capacitación inicial	WEBINAR SEMANAL + CAPACITACIÓN PERSONALIZADA	VIDEOLLAMADA SEMANAL
Costo	\$12.979 por mes	\$67.500 un solo pago

FUENTE: ELABORACION PROPIA. INFORMACION EXTRAIDA DE LAS PAGINAS WEB DE AMBOS SISTEMAS

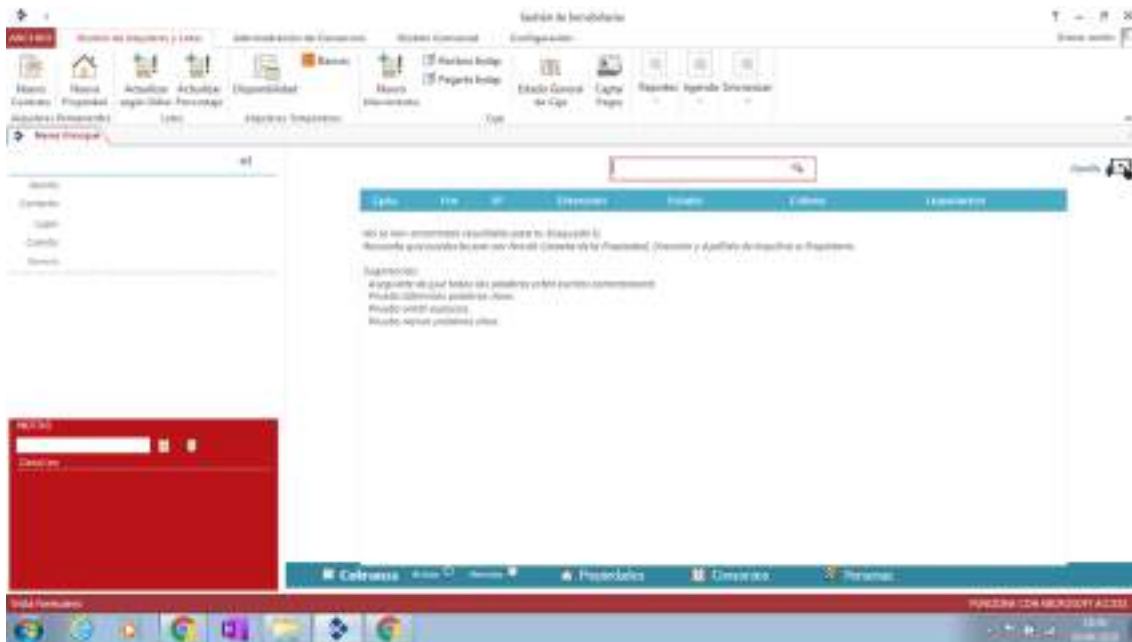


SI ARCOMERCIAL

EJEMPLOS DEL SI (capturas de pantalla)

- INGRESO DE NUEVAS PROPIEDADES

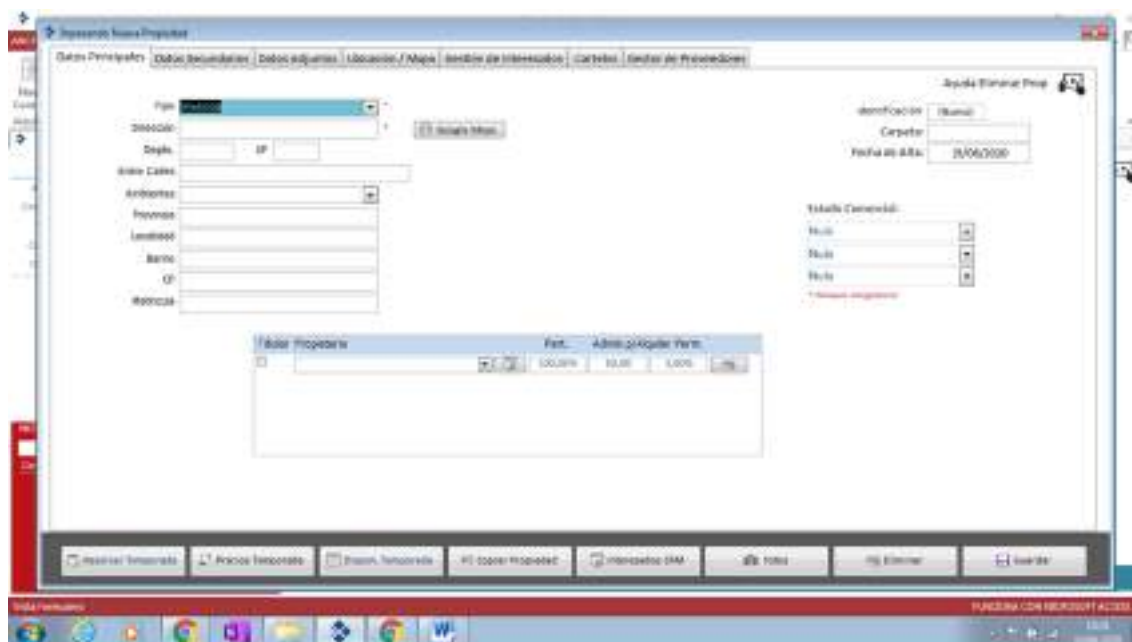
FIGURA 3



FUENTE: www.arcomercial.com.ar

- INGRESO DE NUEVO CONTRATO

FIGURA 4





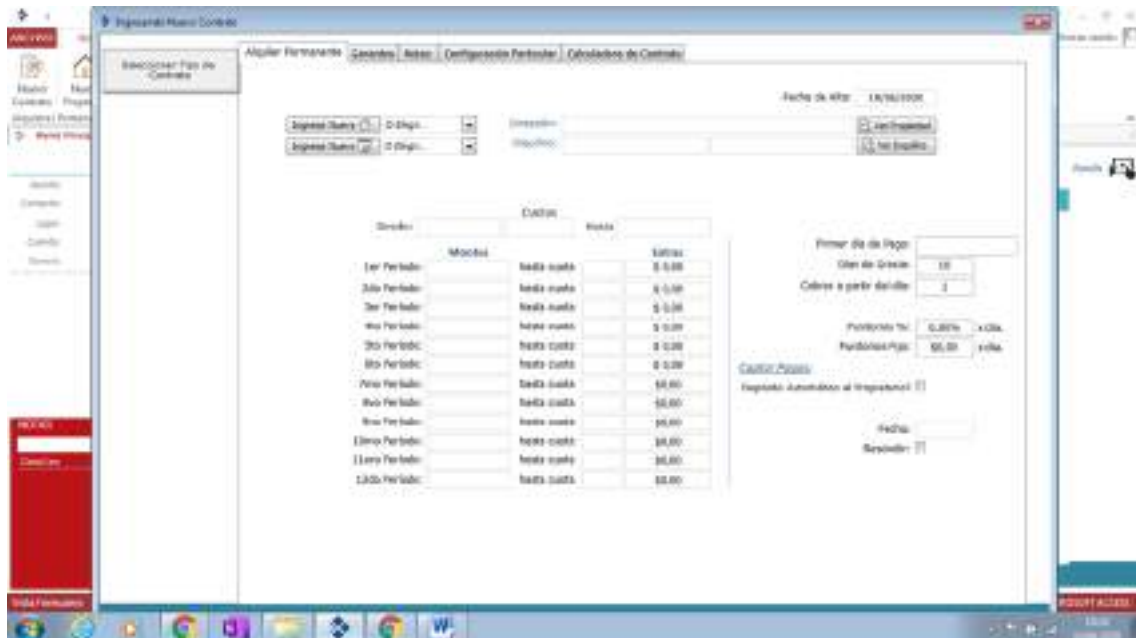
FUENTE: www.arcomercial.com.ar

- CARGA DE DATOS DE PROPIEDADES EN ADMINISTRACION
FIGURA 5



FUENTE: www.arcomercial.com.ar

- CALCULADORA DE CONTRATOS
FIGURA 6

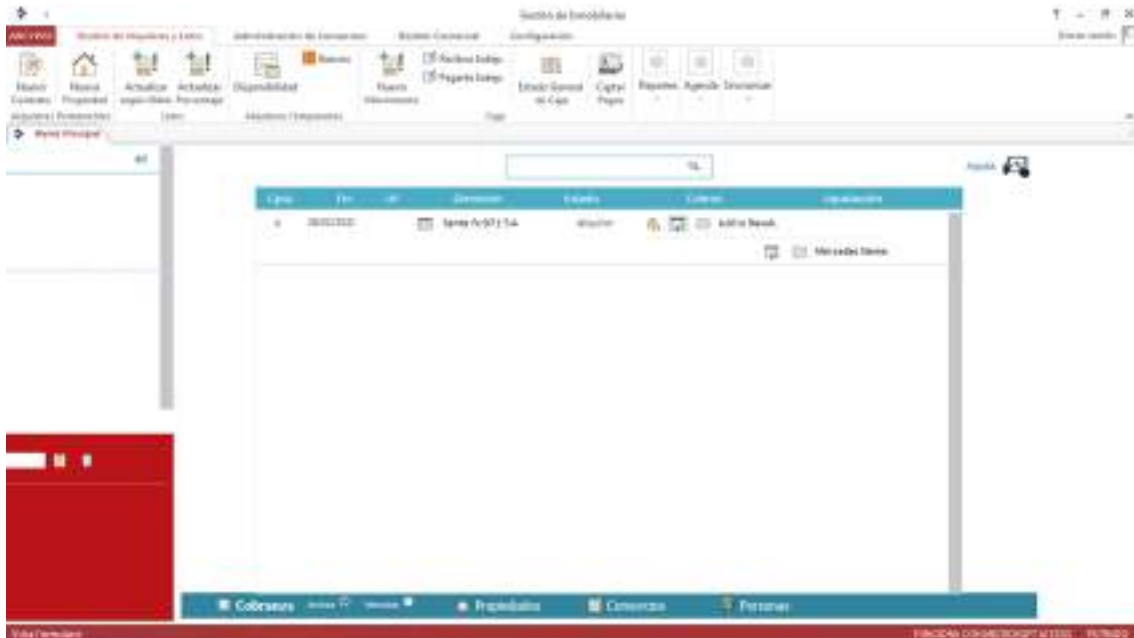


FUENTE: www.arcomercial.com.ar



- COBRANZAS

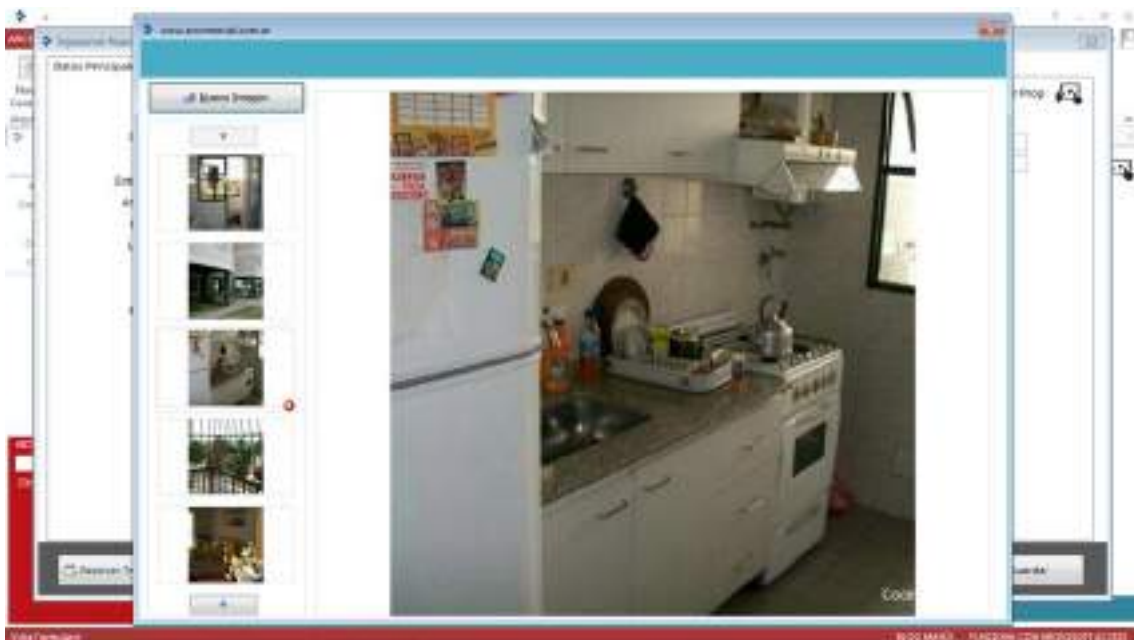
FIGURA 7



FUENTE: www.arcomercial.com.ar

- INCORPORACION DE FOTOS

FIGURA 8

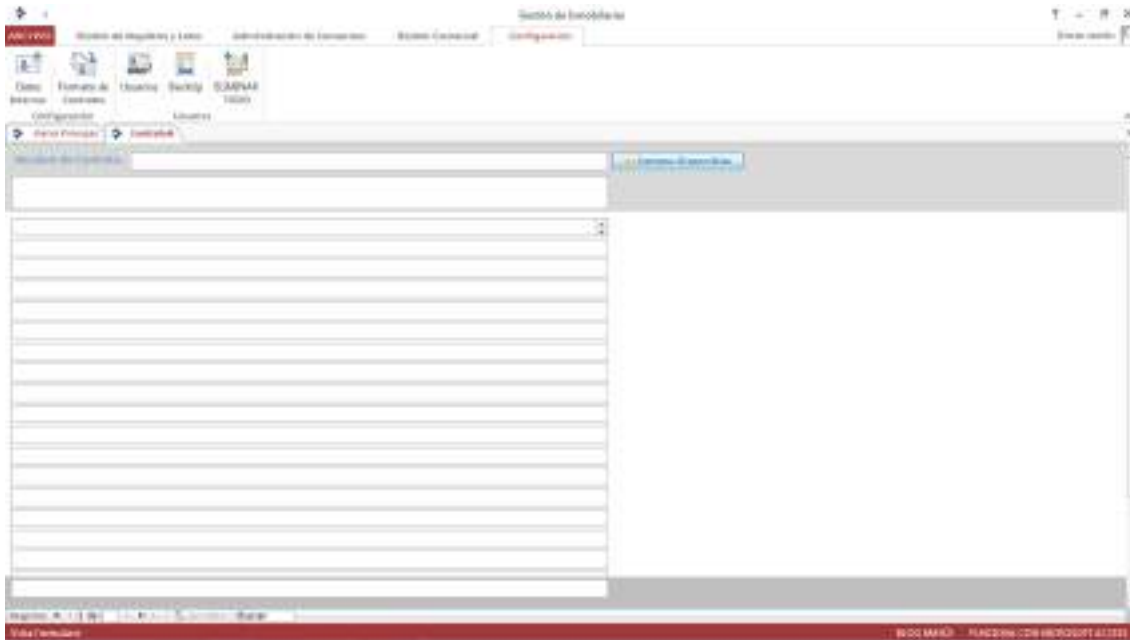


FUENTE: www.arcomercial.com.ar



- DATOS CONTRATO NUEVO

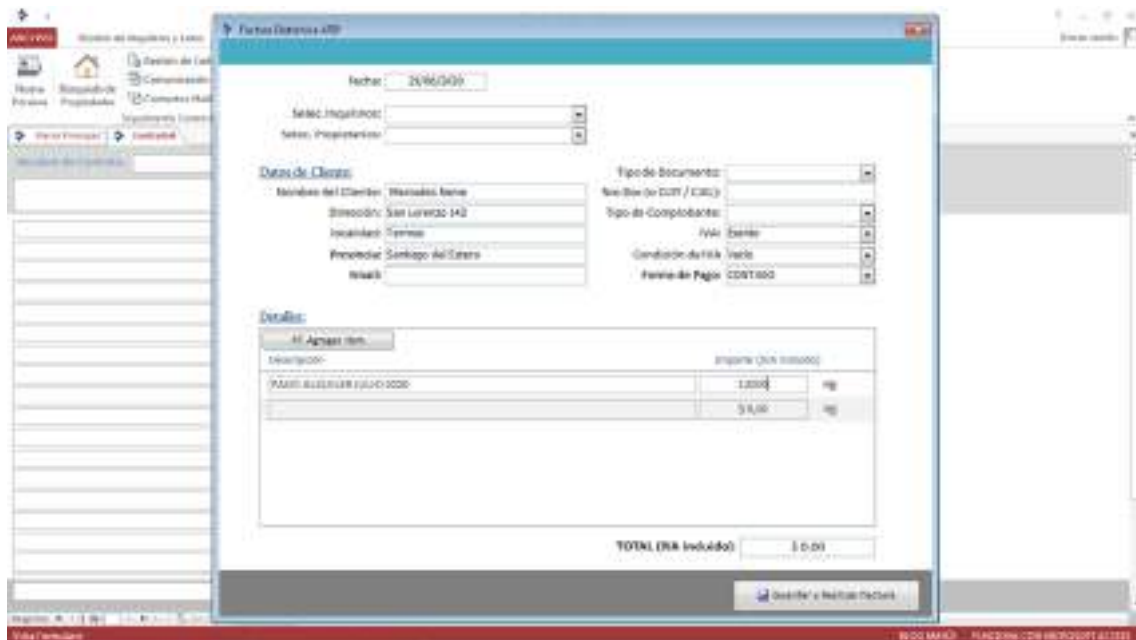
FIGURA 9



FUENTE: www.arcomercial.com.ar

- GENERACIÓN FACTURACION ELECTRONICA AFIP (Propietario)

FIGURA 10



FUENTE: www.arcomercial.com.ar

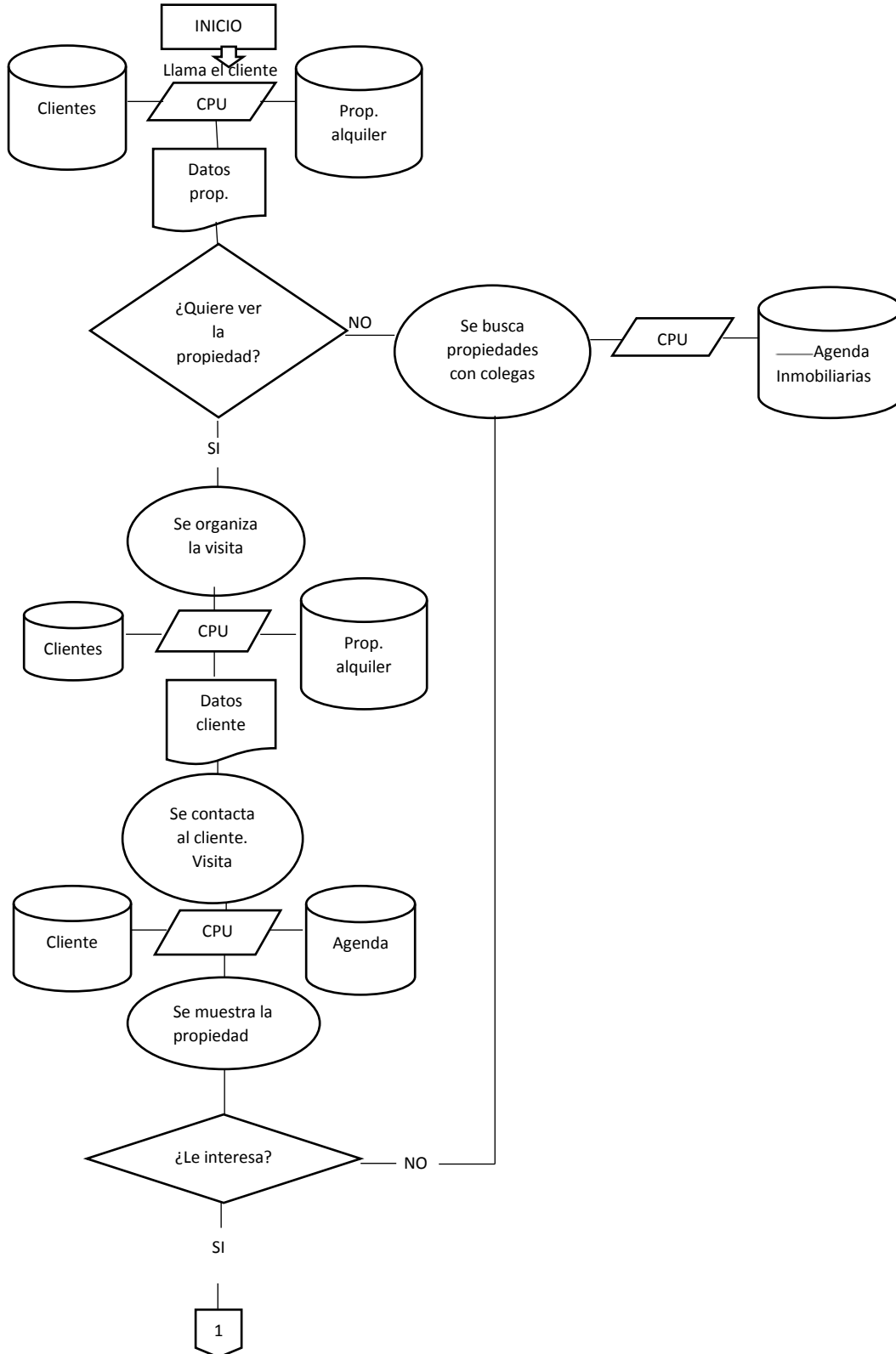


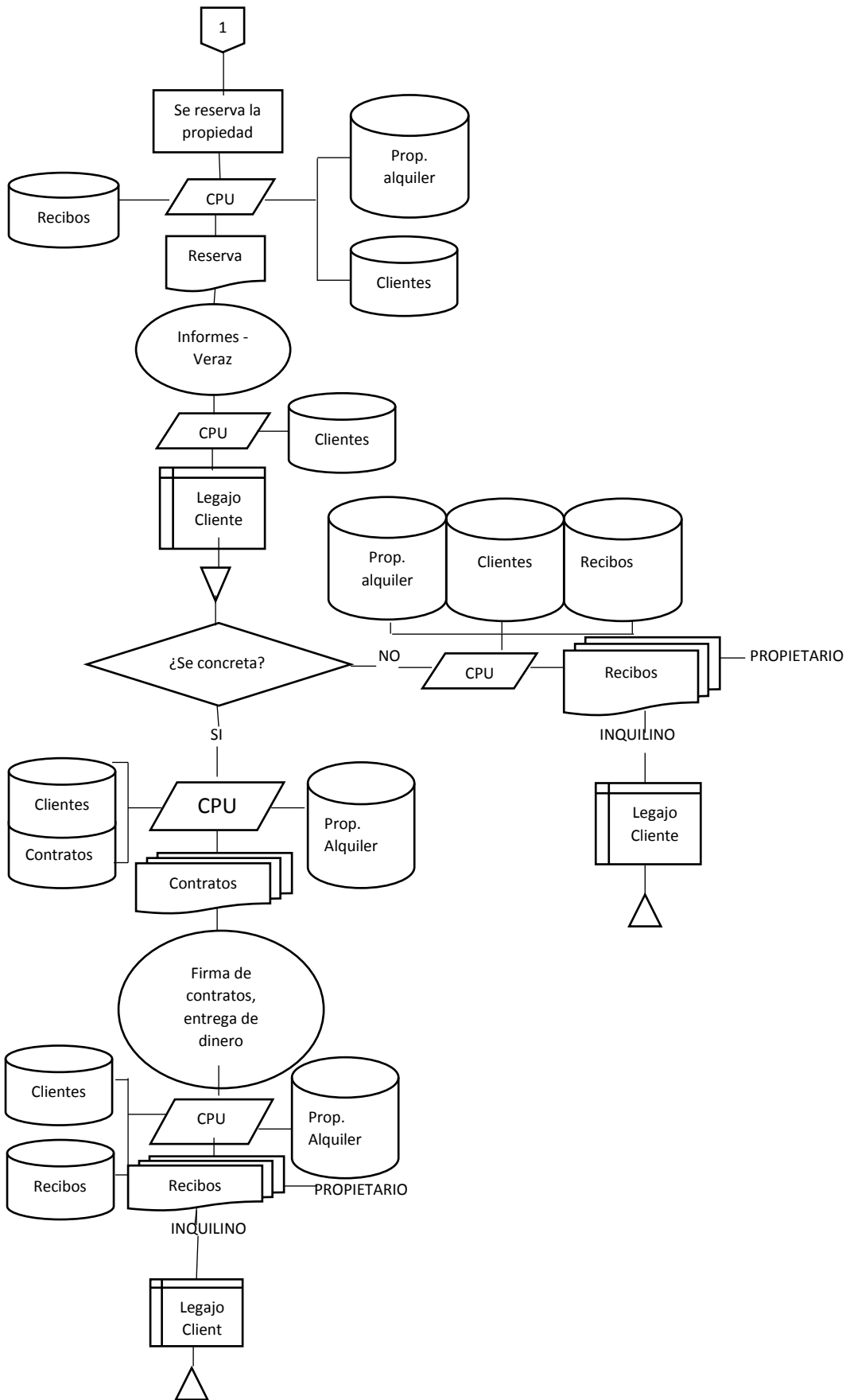
CURSOGRAMAS

AREA COMERCIAL

FIGURA 11

ALQUILERES



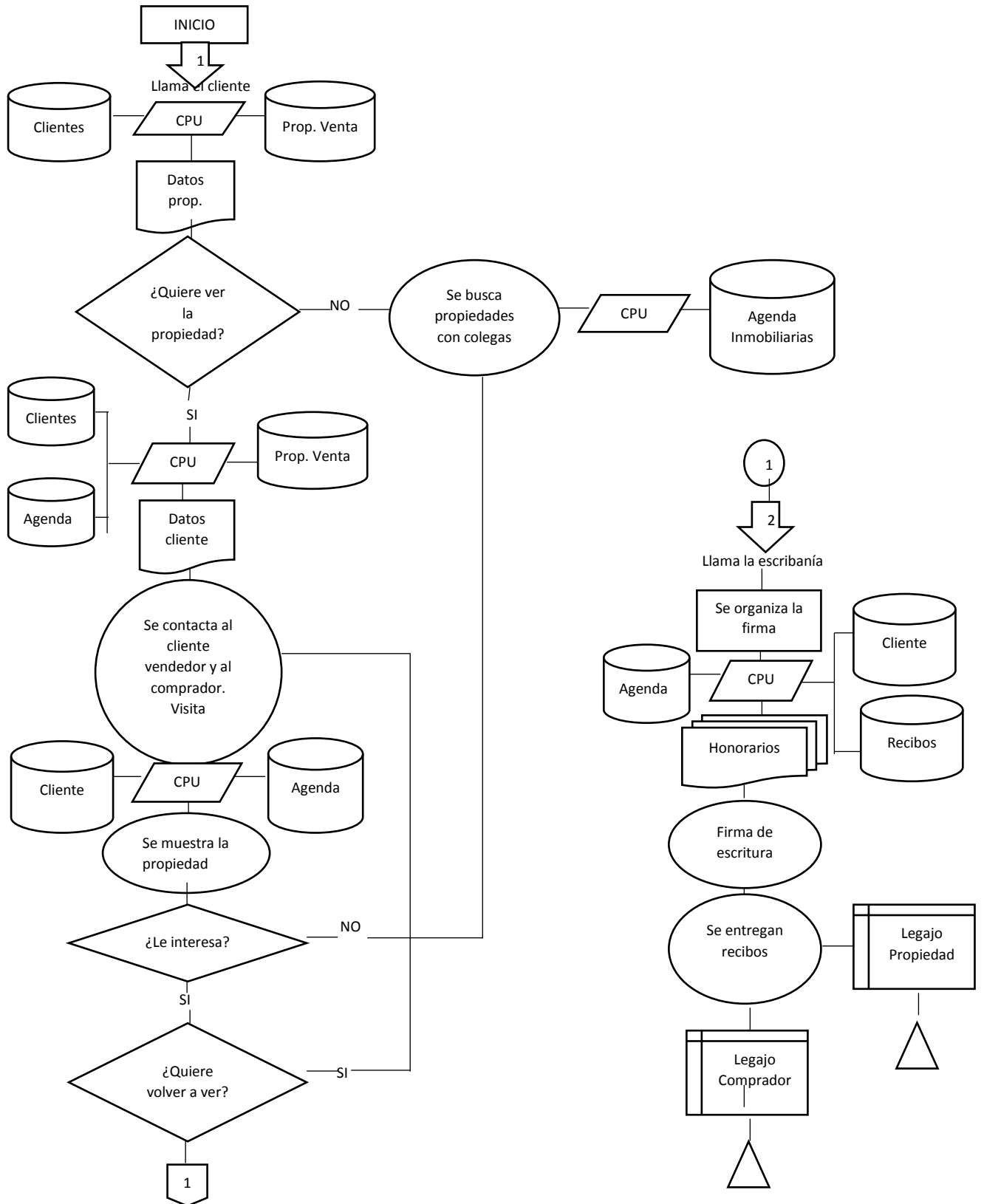


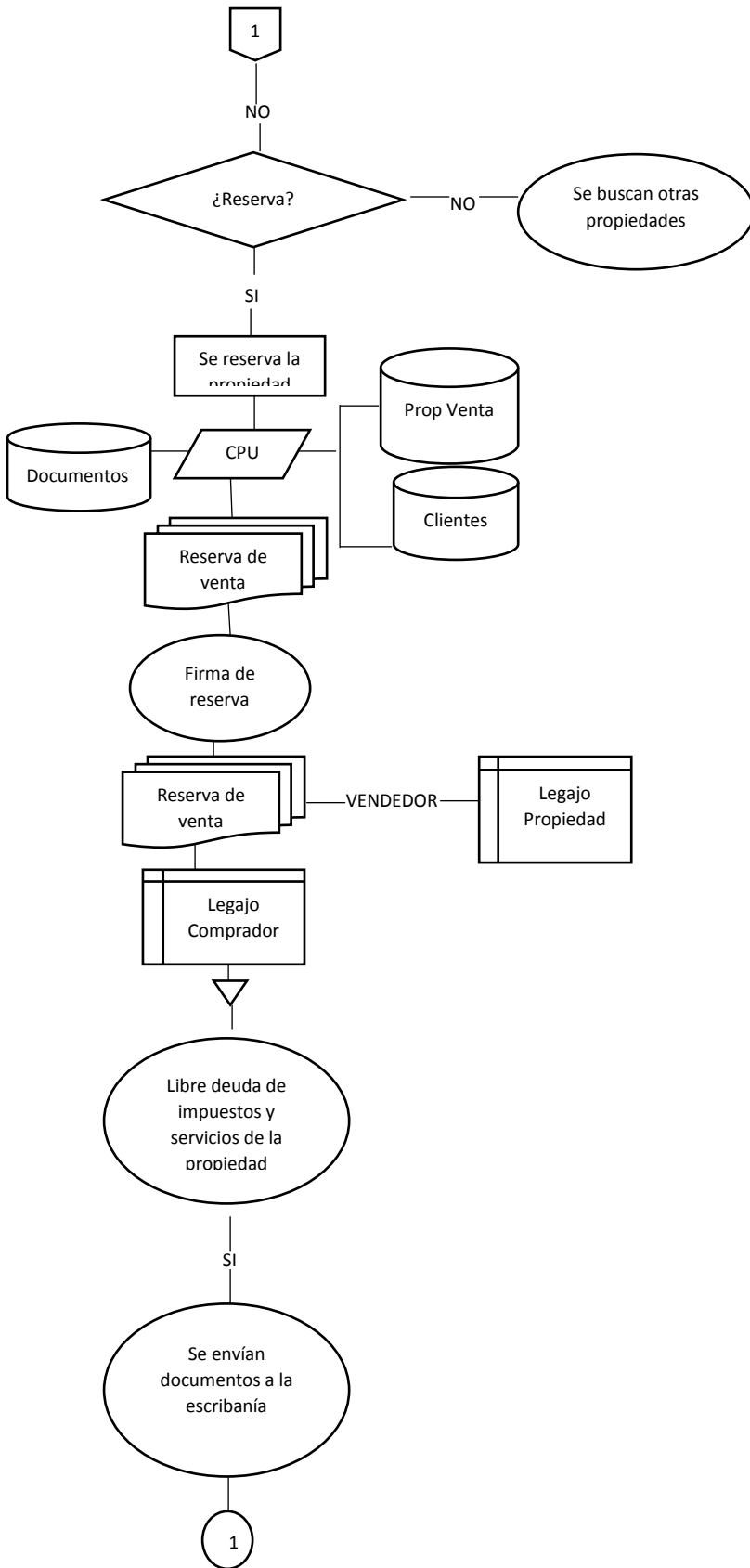
FUENTE: ELABORACION PROPIA



VENTAS

FIGURA 12



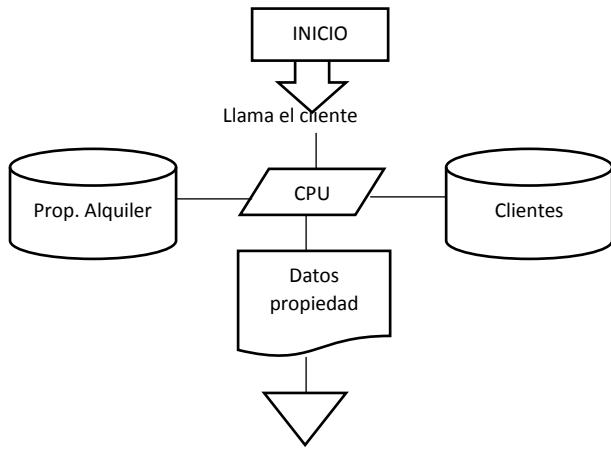


FUENTE: ELABORACION PROPIA



INGRESO DE PROPIEDADES EN ALQUILER

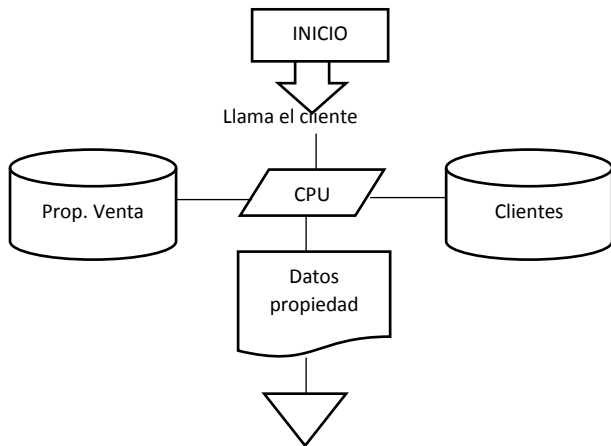
FIGURA 13



FUENTE: ELABORACION PROPIA

INGRESO DE PROPIEDADES EN VENTA

FIGURA 14



FUENTE: ELABORACION PROPIA



18. APENDICE

<https://www.tokkobroker.com/>

<https://www.arcomercial.com.ar/>



19. GLOSARIO

Análisis de Factibilidad: El análisis de factibilidad sirve para determinar si lo que se propone será bueno o malo, y en cuales condiciones se debe desarrollar para que sea exitoso.

Análisis Económico, Operativo y Tecnológico: Estudia el objeto de manera que se pueda establecer una relación entre el costo del objeto y la conveniencia de su adquisición, teniendo en cuenta el cumplimiento de su propósito e identificando las ramas de la tecnología que entran en juego.

Análisis FODA: Herramienta de estudio de la situación de una empresa, analizado sus características internas (Fortalezas y Debilidades) y su situación externa (Oportunidades y Amenazas)

Compraventa: Una parte, llamado vendedor, transmite la propiedad de una cosa a otra parte, llamado comprador, mediante el pago de un precio cierto y en dinero.

Corredor Inmobiliario: Persona física que se dedica a prestar servicios de mediación, asesoramiento y gestación en transacciones inmobiliarias relacionadas con la compraventa, permuta o cesión de bienes inmuebles.

CRM: Son las siglas de Customer Relationship Management, que en español significa Gestión de Relaciones con Clientes. La definición de CRM es un software de empresa que sirve para tener todas las comunicaciones con clientes en un mismo sitio y accesible por todo el mundo en la empresa.

Diseño Metodológico de investigación-acción: La finalidad de la investigación-acción es comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente, frecuentemente aplicando la teoría y mejores prácticas de acuerdo con el planteamiento. Se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para proyectos, procesos y reformas estructurales.

Enfoque Cualitativo: Utiliza la recolección y análisis de los datos para afianzar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Busca principalmente la dispersión o expansión de los datos e información.

Implementación: Poner en funcionamiento o llevar a cabo una cosa determinada.



Interacción: Describe una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones.

Leverage: Apalancamiento financiero.

Locación: Cuando una persona, llamada locador, se obliga a entregar el uso y goce de una cosa durante un tiempo determinado a otra, llamada locatario, que a su vez se obliga a pagar un precio en dinero.

Manual de Procedimientos: Es un documento del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones organizacionales.

Matriz FODA: Estrategia de análisis que puede aplicarse en cualquier situación, tanto de carácter individual como empresarial, para llegar a un diagnóstico preciso y exacto.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en la misma.

Procedimiento: Conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de emergencia).

Procesos: Conjunto o encadenamiento de fenómenos, asociados al ser humano o a la naturaleza, que se desarrollan en un periodo de tiempo finito o infinito y cuyas fases sucesivas suelen conducir hacia un fin específico.

Requerimientos: Es el acto y la consecuencia de requerir. Este verbo, que tiene su origen etimológico en el término latino *requirere*, refiere a solicitar, pedir, avisar o necesitar algo.

Sistemas de Información: Constituye el conjunto de recursos que sirven como soporte para el proceso básico de captación, transformación y comunicación de la información. Un sistema de información debe ser eficaz y eficiente.



Tecnologías de Información: Aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas.



20. BIBLIOGRAFIA

Impacto de Tecnologías Informáticas I - Juliet Díaz Lazo, M.Sc. Adriana Pérez Gutiérrez y Dr.Sc. René Florido Bacallao -

Cohen Karen, Daniel, Sistemas de Información Gerencial McGraw Hill.2000

Sistemas de Información Gerencial, 14ª Edición, Keneth C. Laudon y Jane P. Laudon, Pearson, México, 2016

Sistemas de Información en la Empresa, 1ª Edición, Luis Joyanes Aguilar, Alfaomega Grupo Editor, México 2015

KENDALL & KENDALL Análisis y Diseño de Sistemas, 8va edición, Pearson Educación, México 2011

Metodología de la Investigación 6ª edición, Roberto Hernández Sampieri, Mc Graw Hill Education, México 2014

Sistemas integrados de gestión empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro, 1ª edición, Raúl Oltra Badenes, Universitat Politècnica de València, 2012

“CULTURA E INNOVACION EMPRESARIAL”, MORCILLO, Patricio. Ed. Thomson, España, 2007.

“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL”, ROBBINS, Stephen / JUDGE, Timothy. Ed. Addison-Wesley, 2015



7.8. COMENTARIOS DEL DIRECTOR SOBRE EL DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE

Lucía se desempeñó a lo largo del presente trabajo de forma apropiada, presentando los informes de avance en tiempo y forma, y cumpliendo con las recomendaciones impartidas por sus docentes y compañeros de la Práctica Profesional.

Se valora en gran medida la elección de la problemática, puesto que abordó una temática de la materia optativa "Análisis y Diseño de Sistemas" que no había sido cursada por la alumna, lo que representó un desafío y un esfuerzo destacable en términos de aprendizaje. A medida que fue avanzando en la disciplina, demostró comprensión de la mayor parte de los temas y contenidos tratados, apropiándose del vocabulario del área en cuestión.

La mayoría de los instrumentos elegidos para el análisis de la situación-problema fueron relevantes y se desarrollaron de forma correcta. Es decir, existe el desarrollo una coherencia entre los problemas abordados y las metodologías de análisis utilizadas.

Los soportes visuales utilizados por Lucía son adecuados e interesantes, y la información la organizó de forma clara y lógica.