



Elaboración de un Manual de Funciones para la Empresa Circulo INMOBILIARIO LTDA
en la sede de Bucaramanga.

Modalidad: Fortalecimiento empresarial

Mariana Guerrero Villamizar.

1097910004

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales

Programa de Gestión Empresarial

Bucaramanga 27 febrero de 2025



Elaboración de un Manual de Funciones para la Empresa Circulo INMOBILIARIO LTDA
en la sede de Bucaramanga

Fortalecimiento empresarial

Mariana Guerrero Villamizar

1097910004

Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnología En Gestión Empresarial

DIRECTOR

Sandra Marcela Puentes Gómez, Mg

Grupo de investigación – GIPTI

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales

Programa de Gestión empresarial

Bucaramanga 27 febrero de 2025

Nota de Aceptación

Aprobado con el Acta 34 10 de marzo del 2025



EDUARDO CRISTANCHO
Elaboración de un Manual de Funciones para la
Empresa Circulo INMOBILIARIO LTDA
en la sede de Bucaramanga.

Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

A mi mamá, Alex, mi tía Amanda, mis cuatro angelitos, por su amor incondicional, apoyo y sacrificio constante, su presencia en mi vida a sido fundamental para alcanzar este logro, a mis primas Lisseth y Gabriela quienes han sido una parte importante en este proceso.

A mi maravillosa familia, que creyó en mí y siempre me dio ejemplo de superación, humildad y sacrificio, profundamente su paciencia y motivación durante este proceso, me han enseñado a valorar todo lo que tengo.

A todos ellos dedico este trabajo porque han fomentado mis ganas de progresar y triunfar en la vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco con gratitud y amor primeramente a Dios por permitirme terminar con éxito esta etapa de mi vida, a mis papas que desde el inicio me dieron su apoyo incondicional y su confianza en todo momento, su amor y motivación fueron claves para superar los desafíos en este proceso.

A mi familia y a mi novio quienes siempre con orgullo, su amor, su cariño y su voz de aliento me han acompañado en este camino, con quienes aprendí de los errores, di lo mejor y han hecho de mí una mejor persona.

A cada uno de mis docentes que hicieron parte de este camino de aprendizaje; a círculo inmobiliario y a mis compañeros que me permitieron llevar a cabo este proyecto de grado brindándome la oportunidad de aprender y aplicar mis conocimientos en un entorno real.

Gracias a todos por su contribución para hacer posible este logro.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	10
INTRODUCCIÓN	11
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	14
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4. ESTADO DEL ARTE.....	16
2. MARCO REFERENCIAL.....	17
2.1. MARCO TEORICO	17
2.1.1. Manual de funciones y procedimientos de la empresa Sarmiento y Farieta Agentes Inmobiliarios S.A.S	17
2.1.2. Manual de funciones y procedimientos para la Inmobiliaria Ruiz Perea.....	17
2.1.3. Manual de funciones y procedimientos de la inmobiliaria Dardos S.A.....	18
2.1.4. Manual de funciones y procedimientos de la inmobiliaria Golden Place	19
2.1.5. Manual de funciones para la empresa tres tacos	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	20
2.3. MARCO LEGAL	23
3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.2. METODO DE INVESTIGACIÓN	25
3.3. POBLACION Y MUESTRA.....	26
3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	27
4 DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO	33
4.1. EXAMINAR LAS LABORES Y OBLIGACIONES DEL CARGO ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL DE LA EMPRESA	33

4.2. ELABORAR UN DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS DE CARGO ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL DE LA EMPRESA	34
4.3. PROPONER UN MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS QUE DESCRIBAN DETALLADAMENTE LA ESTRUCTURA DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS Y OPERACIONES	34
5 RESULTADOS	36
5.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS LABORES Y OBLIGACIONES DEL CARGO ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL DE LA EMPRESA INMOBILIARIA LTDA.	36
5.2 ELABORACIÓN DE UN DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS PARA EL CARGO ADMINISTRATIVO Y OPERACIONAL DE LA EMPRESA INMOBILIARIA LTDA	43
5.3 PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS QUE DESCRIBA DETALLADAMENTE LA ESTRUCTURA DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS Y OPERACIONALES DE LA EMPRESA INMOBILIARIA LTDA	48
6 CONCLUSIONES	58
7 RECOMENDACIONES	60
8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
9 ANEXOS	64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de flujo para el cargo de Coordinadora Administrativa	44
Figura 2. Diagrama de flujo para el cargo de auxiliar Administrativa	45
Figura 3. Diagrama de flujo para el cargo de auxiliar contable	46
Figura 4. Diagrama de flujo para el cargo de asesor	47
Figura 5. Manual de funciones Coordinador Administrativo.....	50
Figura 6. Manual de funciones Auxiliar Administrativo.....	52
Figura 7. Manual de funciones cargo Auxiliar contable.....	54
Figura 8. Manual de funciones de asesores	55

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco Legal	23
Tabla 2. Lista de chéquelos para área directiva	27
Tabla 3. Lista de chequeo área administrativa.....	29
Tabla 4. Lista de chequeo área contable	30
Tabla 5. Lista de chequeo área comercial	31
Tabla 6. Resultados encuesta Directora Administrativa.....	37
Tabla 7. Resultado encuesta Auxiliar Administrativa	38
Tabla 8. Resultado encuesta Área Administrativa	40
Tabla 9. Resultado encuesta Asesor Comercial	42

RESUMEN EJECUTIVO

La presente iniciativa tiene como objetivo crear un manual de funciones que establezca claramente las responsabilidades y tareas de cada cargo dentro de la inmobiliaria. Esto permitirá mejorar la eficiencia, reducir errores y aumentar la productividad en la gestión diaria de la empresa y así ofrecer un mejor servicio a sus clientes y mantener una ventaja competitiva en el mercado.

Se identificaron cargos clave dentro de la inmobiliaria, incluyendo Auxiliar administrativa, Coordinadora Administrativa, Asesor Comercial, auxiliar contable entre otros, buscando establecer un marco de trabajo donde cada empleado sepa claramente sus funciones y responsabilidades específicas, evitando redundancias y mejorando la comunicación interna, con el fin de capacitar a los empleados en el uso y aplicación para implementar el manual de funciones en todos los niveles de la empresa.

Con esto se buscó la optimización de los procesos operativos, la mejora de la comunicación y colaboración entre departamentos, claridad en las responsabilidades de cada empleado, logrando de esta manera mayor satisfacción del cliente por un servicio más ágil y profesional y mayor capacidad para adaptarse a cambios en el mercado inmobiliario.

PALABRAS CLAVE. Inmobiliaria, Manual de funciones, procesos, ejecución.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas inmobiliarias enfrentan desafíos significativos en la gestión de sus operaciones, es un factor determinante para el éxito y la competitividad de las empresas en el sector, Bucaramanga, como una ciudad en constante crecimiento, ha visto un aumento significativo en la demanda de servicios inmobiliarios, lo que exige una mayor profesionalización y organización en las empresas dedicadas a este rubro. En el caso específico de la Inmobiliaria Circulo Inmobiliario, la falta de un manual de funciones claro y preciso ha generado problemas operativos y ha afectado la eficiencia en la gestión diaria de la empresa lo que puede generar problemas como la falta de claridad en las responsabilidades, la duplicidad de esfuerzos, la ineficiencia en la asignación de recursos y la insatisfacción del personal.

Para mitigar estos problemas, es fundamental desarrollar e implementar un manual que define con precisión las responsabilidades y procesos para cada puesto, esto no solo mejorará la eficiencia operativa y reducirá los errores, se presenta como una herramienta esencial para establecer claridad en los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo, sino que también aumentará la satisfacción del personal y optimizará la colaboración entre los diferentes roles dentro de la inmobiliaria. Sin embargo, surge la pregunta: ¿Cómo se puede garantizar que la implementación de un manual de funciones resolverá los problemas operativos y mejorará la eficiencia en la empresa?

En este sentido, el objetivo principal de este proyecto es diseñar un manual de funciones para la empresa Inmobiliaria Circulo Inmobiliario, especificando los cargos adecuados e integralmente con los procesos logrando los objetivos propuestos por la empresa no solo busca definir de manera precisa las funciones de cada puesto, sino también establecer una estructura organizacional que facilite la comunicación y la toma de decisiones dentro

de la empresa. El presente trabajo se realizó teniendo en cuenta la necesidad de la empresa por tener un documento que contribuya a la buena organización de sus procesos y como medio para que el personal de trabajadores tenga conocimiento de las funciones a realizar al igual que su nivel de responsabilidad dentro de la organización.

A través de este proyecto, se analizarán las necesidades específicas del sector inmobiliario en Bucaramanga, adaptando las funciones a las características locales y las particularidades del mercado, lo cual permitirá que el manual sea una herramienta útil y aplicable a la realidad de la empresa. Al mismo tiempo, se promoverá una mayor alineación entre los objetivos estratégicos de la inmobiliaria y las actividades diarias de cada uno de sus colaboradores, buscando la eficiencia y la satisfacción de los clientes.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inmobiliaria está enfrentando serios problemas operativos debido a la falta de un manual de funciones detallado, lo que impacta negativamente en la eficiencia y el desempeño general de la empresa, la ausencia de claridad en las responsabilidades y tareas ha provocado errores frecuentes en la contabilidad, retrasos en la gestión de documentos y un flujo de trabajo desorganizado, esta situación ha generado incertidumbre entre los empleados sobre sus roles, resultando en una baja moral y disminución de la motivación, la probabilidad de que estos problemas persistan y se agraven es alta si no se toma acción inmediata para establecer un manual de funciones claro y bien estructurado (Vinasco et al, 2022).

Además, la ausencia de un manual de funciones detallado no solo impacta negativamente en las operaciones diarias, sino que también pone en riesgo el crecimiento sostenible y a largo plazo de la inmobiliaria, sin una estructura organizativa clara y bien definida, la empresa enfrenta dificultades para escalar sus operaciones de manera eficiente y para integrar nuevas tecnologías y procesos innovadores, los empleados, al carecer de una guía precisa sobre sus responsabilidades, pueden sentirse sobrecargados o confundidos, lo que no solo disminuye la productividad individual, sino que también obstaculiza la colaboración y la cohesión entre los diferentes departamentos, esto puede llevar a una falta de proactividad, ya que los empleados pueden evitar tomar decisiones o asumir responsabilidades por temor a cometer errores o invadir el ámbito de otro rol (Giraldo, 2021).

La relación entre la falta de definición de roles y la eficiencia operativa es directa: la ambigüedad en las responsabilidades no solo reduce la eficacia en la ejecución de tareas, sino que también afecta la coordinación entre departamentos, para mitigar estos problemas, es fundamental desarrollar e implementar un manual que defina con precisión las responsabilidades y procesos para cada puesto, esto no solo mejorará la eficiencia operativa y reducirá los errores, sino que también aumentará la satisfacción del personal y optimizará la colaboración entre los diferentes roles dentro de la inmobiliaria. Dado a los anterior surge la siguiente pregunta problema: ¿Cómo se puede garantizar que la implementación de un manual de funciones resolverá los problemas operativos y mejorará la eficiencia en la empresa?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La implementación de un manual de funciones ofrece una solución integral para mejorar la eficiencia operativa al clarificar las responsabilidades y tareas asociadas a cada puesto, este manual ayuda a eliminar la duplicación de funciones y la descoordinación, lo que previene errores y retrasos en la gestión de documentos y contabilidad, al establecer roles claramente definidos, se asegura una operación más fluida y eficaz, ya que cada miembro del equipo entiende su papel y responsabilidades específicas, esto no solo optimiza el flujo de trabajo interno, sino que también facilita una gestión más ordenada de los recursos y tareas (Figueroa y Orozco, 2022).

Además, al proporcionar una estructura clara y definida, el manual de funciones contribuye a incrementar la moral del personal, la claridad sobre los roles y expectativas mejora la motivación y el compromiso de los empleados, al reducir la incertidumbre y las ambigüedades en las tareas diarias, en el contexto de las unidades tecnológicas de Santander, una propuesta similar puede aplicarse a los procesos administrativos y

académicos para lograr una gestión más eficiente, esto tiene un impacto directo en la vida diaria de los estudiantes, quienes experimentarán una mejor organización y claridad en la asignación de tareas y responsabilidades en proyectos y trabajos en equipo, promoviendo un entorno más colaborativo y efectivo (Aristizabal et al, 2024).

Por último, la creación y el estudio de manuales de funciones no solo benefician a las organizaciones individuales, sino que también aportan valiosa información al campo del conocimiento sobre la optimización de procesos y la gestión de recursos, esta investigación contribuye a la mejora de prácticas organizacionales, ofreciendo ejemplos concretos de cómo una planificación efectiva puede beneficiar a la sociedad en general mediante la implementación de prácticas más eficientes y efectivas en diversos contextos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de funciones para la empresa INMOBILIARIA LTDA, especificando los cargos adecuada e integralmente con los procesos logrando los objetivos propuestos por la empresa

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Examinar las labores y obligaciones del cargo administrativo y operacional de la empresa INMOBILIARIA LTDA en la sede de Bucaramanga, mediante el uso de una lista de verificación.

Elaborar un diagrama de flujo de procesos para el cargo administrativo y operacional de la empresa INMOBILIARIA LTDA en la sede de Bucaramanga, basándose en los datos recopilados sobre las actividades y los tiempos requeridos para su ejecución.

Proponer un manual de funciones por competencias que describa detalladamente la estructura de los cargos administrativos y operacionales de la empresa INMOBILIARIA LTDA en la sede de Bucaramanga, abarcando información sobre las tareas, responsabilidades y funciones, así como la forma en que deben ser llevadas a cabo

1.4. ESTADO DEL ARTE

N/A

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. Manual de funciones y procedimientos de la empresa Sarmiento y Farieta Agentes Inmobiliarios S.A.S

Se centra en la estructuración organizacional y la optimización de procesos dentro de la inmobiliaria, se desarrolla mediante un diagnóstico inicial que incluye la recolección de información primaria y secundaria sobre los roles y responsabilidades de cada cargo. A través de un análisis detallado se puede identificar las funciones específicas de cada puesto, lo que permite establecer un marco claro para el desempeño laboral.

El manual busca fomentar un ambiente de trabajo eficiente, donde cada empleado comprenda sus responsabilidades y contribuya al logro de los objetivos organizacionales, incluyendo recomendaciones para mejorar la captación de clientes y la gestión de arrendamientos y ventas, documentando los procedimientos y funciones. Buscan no solo formalizar la estructura organizacional, sino también proporcionar una herramienta que facilite la capacitación de nuevos empleados y la evaluación del desempeño. (Cáceres y Romero, 2020).

2.1.2. Manual de funciones y procedimientos para la Inmobiliaria Ruiz Perea

Tiene como objetivo principal la creación de un documento que defina las responsabilidades y funciones de cada cargo dentro de la organización. Este manual se enfoca en los roles de la gerencia, subgerente, coordinador general, abogado, contabilidad y coordinadores de ventas y arriendo, buscando así establecer estándares

elevados en la prestación de servicios, asegurando que las actividades realizadas se alineen con las expectativas de los clientes y contribuyan a la rentabilidad de la empresa, priorizando el talento humano como un factor crucial para el éxito organizacional, originando así un buen clima laboral mediante un análisis exhaustivo, el manual no solo documenta las funciones de cada puesto, sino que también establece un marco para la capacitación y evaluación del personal. Esto permite que la inmobiliaria no solo cumpla con sus objetivos comerciales, sino que también se adapte a las necesidades cambiantes del mercado. (Oviedo,2021).

2.1.3. Manual de funciones y procedimientos de la inmobiliaria Dardos S.A.

Este proyecto busca establecer una estructura organizacional clara y eficiente para la empresa, que actualmente carece de un documento formal que regule las actividades de arrendamiento y venta, el cual sea desarrollado a partir de un diagnóstico de las necesidades de la inmobiliaria, identificando los roles y responsabilidades de cada puesto dentro de la organización, delegando sus funciones específicas. De este modo aspirando mejorar la productividad y la comunicación interna, asegurando que todos los empleados comprendan sus tareas y contribuyan al logro de los objetivos empresariales.

La implementación de este manual no solo se alinea con la necesidad de formalizar procesos que garanticen un servicio de calidad a los clientes, sino que también incluye procedimientos para la gestión de ventas, arrendamientos y atención al usuario todo esto permitirá a la inmobiliaria adaptarse a las demandas del mercado y mejorar su competitividad (Restrepo,2022).

2.1.4. Manual de funciones y procedimientos de la inmobiliaria Golden Place

Este manual es fundamental para optimizar la productividad y mejorar la eficiencia operativa, ya que permite a los empleados entender sus roles y cómo estos contribuyen a los objetivos generales de la empresa.

Por medio de un análisis detallado se identifican las funciones específicas y se establecen procedimientos que guían a los empleados en la ejecución de sus tareas diarias, este enfoque no solo mejora la comunicación interna, sino que también ayuda a prevenir la duplicidad de funciones y a clarificar las líneas de autoridad englobando recomendaciones para la capacitación del personal y la evaluación del desempeño, asegurando que todos los empleados estén alineados con los estándares de calidad de la empresa. La inmobiliaria busca adaptarse a las demandas del mercado, mejorar la satisfacción del cliente y fomentar un ambiente de trabajo positivo. (Vela y Mera, 2020).

2.1.5. Manual de funciones para la empresa tres tacos

Para el desarrollo de este proyecto se puede visualizar un diagnóstico en la carga de trabajo, la revisión de funciones y procedimientos, enfocados en poder identificar en cada uno de sus miembros las competencias específicas, habilidades y destrezas requeridas en cada puesto de trabajo. Todo eso se realizó con mediciones cualitativas a través de un cuestionario que se efectuó al representante legal, para así poder entender que buscaban en la empresa y que estaban dispuestos a dar para poder crecer, con el fin que sus empleados tengan un mejor ambiente laboral.

Por lo cual se necesita que el manual de funciones deba contener todos los cargos con su descripción detallada, con el propósito de la consecución de los objetivos propuestos

y la eficiencia en sus procesos productivos. De este modo poder brindar la mejor atención al público cumpliendo así las expectativas laborales tanto para sus empleados como para sus clientes. (Jaimes y Salcedo, 2022).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Manual de funciones: es una herramienta fundamental para garantizar la eficiencia operativa y la coherencia en la ejecución de las actividades diarias, al definir las funciones de cada cargo, se elimina la ambigüedad, se previene la duplicación de esfuerzos y se asegura que todos los empleados comprendan su rol dentro de la empresa (Giraldo, 2021).

Además, el manual de funciones sirve como una guía para la toma de decisiones y facilita la integración de nuevos empleados, proporcionándoles un marco de referencia claro desde su primer día, este documento también es crucial para la evaluación del desempeño, ya que permite medir la eficiencia de los empleados en relación con las expectativas establecidas, en resumen, el manual de funciones no solo contribuye a la organización y al flujo de trabajo interno, sino que también es un instrumento clave para la alineación estratégica de los recursos humanos con los objetivos generales de la empresa (Vinasco et al, 2022).

Fortalecimiento empresarial: Se refiere al conjunto de estrategias y acciones diseñadas para consolidar y mejorar la posición de una empresa en el mercado, incrementando su capacidad para competir, innovar y crecer de manera sostenible, este proceso implica no solo la optimización de recursos y la mejora de la eficiencia operativa, sino también la inversión en capital humano, el desarrollo de nuevas competencias y la adopción de tecnologías avanzadas (Figuerola y Orozco, 2022).

El fortalecimiento empresarial es crucial en un entorno económico dinámico y competitivo, donde las empresas deben adaptarse rápidamente a los cambios y aprovechar las oportunidades para mantenerse relevantes, además, un enfoque en el fortalecimiento empresarial permite a las organizaciones superar desafíos internos, como la falta de cohesión en equipos de trabajo, la deficiencia en procesos o la insuficiencia en la gestión de recursos, al implementar prácticas que fomenten la innovación, la mejora continua y el liderazgo efectivo, las empresas pueden no solo sobrevivir, sino prosperar en un mercado competitivo, asegurando su sostenibilidad a largo plazo (Velasteguí, 2022).

Innovación: Es el motor que impulsa el progreso y la competitividad en el mundo empresarial moderno, se refiere a la capacidad de generar ideas nuevas y valiosas que pueden traducirse en productos, servicios, procesos o modelos de negocio que aporten un valor diferenciador en el mercado, la innovación no solo se limita a la creación de nuevos productos, sino que también incluye mejoras significativas en los procesos, la adopción de tecnologías emergentes y la redefinición de estrategias empresariales (Aristizabal et al, 2024).

En un entorno donde el cambio es constante, la innovación se convierte en una necesidad para la supervivencia y el éxito a largo plazo de las empresas, aquellas organizaciones que fomentan una cultura de innovación son capaces de anticiparse a las tendencias del mercado, responder con agilidad a las necesidades de los clientes y mantener una ventaja competitiva, además, la innovación puede impulsar la eficiencia operativa, reducir costos y abrir nuevas oportunidades de crecimiento, lo que contribuye directamente al fortalecimiento y sostenibilidad de la empresa (Saavedra, 2021).

Empresa: Es una entidad organizada que se dedica a la producción, distribución y comercialización de bienes o servicios con el objetivo de generar beneficios económicos, las empresas pueden variar en tamaño, estructura y sector, desde pequeñas empresas familiares hasta grandes corporaciones multinacionales, sin embargo, todas ellas comparten ciertos elementos clave: la necesidad de recursos humanos, financieros y tecnológicos para operar; la obligación de cumplir con regulaciones legales y normativas; y el desafío de satisfacer las demandas del mercado y los consumidores (Pineda, 2022).

La empresa es, además, un agente económico esencial, ya que no solo genera empleo y riqueza, sino que también contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades en las que opera, su capacidad para innovar, adaptarse a los cambios del entorno y mantener una gestión eficiente determina su éxito a largo plazo, en este sentido, la empresa debe estar en constante evolución, buscando nuevas formas de mejorar sus productos, optimizar sus procesos y expandir su alcance en el mercado, mientras se mantiene fiel a su misión y valores fundamentales (Pineda, 2022).

Organización: Es el proceso de estructuración y coordinación de actividades, recursos y personas dentro de una entidad para alcanzar de manera eficiente los objetivos establecidos, este concepto se refiere tanto a la estructura formal de la empresa como a la dinámica informal que surge de las interacciones diarias entre los empleados, una buena organización es fundamental para el éxito de cualquier empresa, ya que permite una asignación óptima de recursos, facilita la comunicación y la toma de decisiones, y asegura que todos los miembros del equipo estén alineados con la misión y visión de la empresa (Saavedra, 2021).

La organización no solo se refiere a la disposición física y jerárquica de los recursos, sino también a la implementación de sistemas y procesos que guían las operaciones diarias

y el desarrollo estratégico, además, una organización efectiva es capaz de adaptarse a los cambios del entorno, mantener un flujo de trabajo ordenado y responder rápidamente a las oportunidades y amenazas del mercado, por lo tanto, la organización es un elemento clave para la sostenibilidad y el crecimiento de cualquier empresa (Velasteguí, 2022).

2.3. MARCO LEGAL

Tabla 1. Marco Legal

Ley	Descripción	Referencias
Artículo 122 de la constitución política	<p>Señala que no habrá empleo público que no tenga funciones detalladas en la ley o reglamento y que, en consonancia, el departamento nacional de planeación asume el manual de funciones como el instrumento de la gestión del talento humano que establece las funciones y las competencias de los empleos que conforman la planta de personal, así como los requisitos exigidos para el desempeño de estos.</p> <p>Contempla que ningún servidor público entrará a ejercer su cargo sin prestar juramento de cumplir y defender la constitución así mismo tendrá que desempeñar los deberes que le incumben.</p>	<p>Concepto 180471 de 2021 departamento administrativo de la función pública - gestor normativo. (s. F.). Función pública.</p>
Artículo 2 del decreto 770 de 2005	<p>Se establece el sistema de funciones y requisitos generales para los empleos públicos correspondientes a los niveles jerárquicos pertenecientes a los organismos y entidades de orden nacional, a que se refiere la ley 909 de 2004.</p> <p>Las competencias laborales, funciones y requisitos específicos para su ejercicio en la noción de empleo, serán fijados por los respectivos organismos o entidades, con sujeción a los que establezca el gobierno nacional de acuerdo con los parámetros</p>	<p>Decreto ley 770 de 2005 - gestor normativo. (s. F.). Función pública.</p>

	señalados en el artículo quinto de este mismo decreto, salvo para aquellos empleos cuyas funciones y requisitos estén señalados en la constitución política o en la ley.	
Decreto 1083 de 2015	Compila en un sólo cuerpo normativo los decretos reglamentarios vigentes de competencia del sector de la función pública en el que se refieren al objeto de los planes de incentivos, su adopción, elaboración, otorgamiento, el procedimiento para seleccionar los beneficiarios y los requisitos para acceder a los mismos.	Decreto 1083 de 2015 sector de función pública - gestor normativo. (s. F.). Función pública.
Artículo 34 de la ley 734 de 2002	Compila los deberes contenidos en la constitución, los tratados de derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.	Ley 734 de 2002 - gestor normativo. (s. F.). Función pública.

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

A lo largo de la realización de este proyecto, se realizó una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo, en la que se implementó un manual de funciones que se basó en ofrecer una solución integral para mejorar la eficacia operativa, así mismo las responsabilidades y tareas a cada puesto, se llevó a cabalidad los objetivos planteados en el proyecto y así mismo prevenir errores y retrasos definidos para los cargos administrativos que ocupa la inmobiliaria.

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de este proyecto fue de forma cuantitativa, recolectando los datos a través de un cuestionario que permitió ratificar la condición de ese momento de los perfiles de cada cargo, para posteriormente comprender y describir los procesos y prácticas todo esto con el fin de aportar información que optimicé procesos y la gestión de recursos. Para una planificación efectiva que contribuya a la mejora de prácticas organizacionales y así pueda beneficiar a la sociedad en general mediante la implementación de prácticas más eficientes y efectivas en diversos contextos.

3.2. METODO DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del manual de funciones, se optó por un método de enfoque cuantitativo que me permitió comprender de manera profunda las necesidades, roles y dinámicas de trabajo dentro de la inmobiliaria. El objetivo fue crear un manual que no solo sirva como una guía funcional, sino que también fomente una cultura de claridad y colaboración. Todo este proceso a través de entrevistas por medio de cuestionarios, no solo facilito

una descripción precisa de las funciones, sino que también permitió identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar el desempeño.

3.3. POBLACION Y MUESTRA

Para la selección de las muestras se aplicó la técnica no probabilística, donde se seleccionó por conveniencia, se tomó al sujeto más cercano a la empresa y más accesible para realizar el muestreo. La muestra se ejecutó a una sola persona para el presente caso fue la coordinadora administrativa, quien brindo por medio de un cuestionario la información necesaria para el presente estudio. Para este proyecto el universo es la empresa Circulo Inmobiliario LTDA.

Fuente primaria: Datos proporcionados por el propietario de la empresa y la información brindada por los 10 trabajadores que desempeñan los cargos Auxiliar contable, secretaria, coordinadora administrativa, mantenimiento, super numeraria, asesores y mensajero que a su vez son los involucrados directamente en el desarrollo de los procesos, que facilitaron la ejecución de un análisis que incluyan los datos requeridos para la organización del manual de funciones.

Fuente secundaria: Las fuentes secundarias utilizadas en este trabajo consiste en fuentes bibliográficas que sirvieron como referencia para obtener información relevante y apoyar la investigación. Estas fuentes proporcionaron una base para el desarrollo del manual.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Como instrumento se realizó una lista de chequeo para cada puesto de la organización en las cuales se le preguntaron aspectos relacionados con las áreas de trabajo, las funciones desarrolladas en cada uno de los cargos y el nivel de responsabilidad que cada trabajador tiene en la empresa y la importancia de la aplicación del manual de funciones.

En la técnica estadística se empleó el análisis de la información suministrada mediante el cuestionario aplicado a la coordinadora administrativa y trabajadores de algunas áreas, de igual forma se hace consulta de proyectos el cual este es orientado en la elaboración de manuales de funciones, permitiendo un mayor alcance y amplitud de la información que se requiere para la estructuración del manual de funciones.

Tabla 2. Lista de chéuelo para área directiva

LISTA DE CHEQUEO PARA CIRCULO INMOBILIARIO LTDA			
ÁREA: <i>directiva</i>		CARGO: <i>directora administrativa</i>	
1.DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Está definido el puesto y las responsabilidades?			
¿Se mencionan los objetivos generales del puesto dentro de la organización?			
¿Se especifican las competencias, habilidades y experiencia requeridas para desempeñar el cargo?			
¿Existe manual de implementación de la gestión de la información general de la empresa?			
2.FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Conoce a detalle sus funciones específicas?			
¿Está definida al detalle la información resultante de sus procesos o tareas?			
¿Se establece un procedimiento claro de manejo de documentación y archivo?			
¿Existe y conoce la categorización de la información por niveles de prioridad?			

3.PLAN DE ACCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Existe un plan de acción para ordenar los aspectos relacionados con la gestión de información y procesos?			
¿Se evalúa periódicamente dicho plan?			
¿Se generan tareas correctivas a dichas evaluaciones y se proponen planes de mejora?			
4.DE LOS PROCESOS ESPECÍFICOS DE CADA ÁREA	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Están definidas las funciones de su cargo, es decir, los elementos secuenciales que conforman los procesos que usted maneja?			
¿Conoce los clientes internos que se involucran en sus procesos?			
¿Conoce los proveedores internos y externos de los procesos que usted maneja?			
¿Conoce los objetivos de sus procesos?			
¿Conoce el alcance de sus procesos?			
¿Se tiene claro, cuáles son los documentos soporte que se encuentran ligados a los procesos que usted maneja?			
5.USO DEL RECURSO DEL SOFTWARE	SI	NO	OBSERVACIONES
¿La empresa cuenta con programas necesarios para el trabajo general y especializado en el desarrollo de los procesos?			
¿Se cuenta con un plan de capacitación documentado para el manejo de los programas de la empresa?			
¿Se cuenta con manuales de manejo de programas?			

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

La persona encargada de la coordinación juega un papel fundamental en la empresa, ya que es responsable de asegurar que se satisfagan las necesidades necesarias para el normal funcionamiento de la empresa y alcanzar los resultados esperados por Circulo Inmobiliario.

A continuación, se presenta una lista de chequeo detallada desde la perspectiva del auxiliar administrativo, que incluye observaciones y novedades relevantes, aspectos clave del proceso operativo. Crucial para garantizar que todos los aspectos de la empresa estén funcionando de manera eficiente y efectiva.

Tabla 3. Lista de chequeo área administrativa

LISTA DE CHEQUEO PARA CIRCULO INMOBILIARIO LTDA			
ÁREA: <i>administrativa</i>		CARGO: <i>auxiliar administrativa</i>	
1. Organización y Gestión de Documentos	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Está organizado correctamente el archivo físico y digital de los contratos de arrendamiento, compraventa, y otros documentos importantes?			
¿Se actualizan los archivos con la información más reciente sobre los clientes y propiedades?			
¿Se tiene acceso rápido a los documentos relevantes cuando se necesitan?			
¿Están los contratos y otros documentos legales correctamente archivados, con las firmas necesarias y las copias adecuadas?			
2. Atención al Cliente	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se han gestionado todas las solicitudes de clientes en tiempo y forma (respuestas a correos, llamadas telefónicas, mensajes)?			
¿Se han registrado las consultas y solicitudes de clientes de manera adecuada?			
¿Se ha proporcionado asistencia en la programación de visitas a propiedades?			
3. Contabilidad y Facturación	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se han emitido y entregado las facturas correctamente por las transacciones realizadas?			
¿Se realiza el registro y seguimiento de pagos y cobros de manera precisa?			
¿Está actualizado el control de ingresos y egresos relacionados con la inmobiliaria?			
4. Gestión de Propiedades	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se ha realizado un registro detallado de todas las propiedades en venta o en alquiler, con sus características y precios actualizados?			
¿Se realiza un seguimiento periódico de las propiedades que están siendo gestionadas?			
¿Se actualizan los datos de las propiedades (disponibilidad, cambios de precio, nuevas características)?			
5. Manejo de Tecnología y Software	SI	NO	OBSERVACIONES
¿El auxiliar administrativo tiene conocimientos y está utilizando correctamente los sistemas de gestión de propiedades y clientes?			
¿Se cuenta con un plan de capacitación documentado para el manejo de los programas de la empresa?			

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

A continuación, se presenta la lista de chequeo detallada desde la perspectiva del auxiliar contable, que incluye en su mayoría observaciones y puntos relevantes, que a la hora se vuelven cruciales para el respectivo desarrollo del manual en torno a la empresa.

Tabla 4. Lista de chequeo área contable

LISTA DE CHEQUEO PARA CIRCULO INMOBILIARIO LTDA			
ÁREA: <i>administrativa</i>	CARGO: <i>auxiliar contable</i>		
1. Registros Contables	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se han registrado correctamente todas las transacciones financieras diarias			
¿Están todas las facturas emitidas y recibidas correctamente ingresadas en el sistema contable?			
¿Se ha verificado que todos los documentos de soporte (facturas, recibos, contratos) estén completos y correctos antes de ser registrados?			
2. Conciliación Bancaria	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se ha realizado la conciliación bancaria de las cuentas de la inmobiliaria con la frecuencia establecida?			
¿Están correctamente registrados los movimientos bancarios en los libros contables?			
¿Se han detectado y corregido errores en los saldos de las cuentas bancarias?			
3. Control de Ingresos y Egresos	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se lleva un control detallado de los ingresos provenientes de ventas, alquileres y otros servicios de la inmobiliaria?			
¿Se han registrado todos los pagos efectuados por la inmobiliaria a proveedores, empleados, entre otros?			
¿Se tiene un control de los gastos operativos de la inmobiliaria (gastos administrativos, mantenimiento, etc.)?			
4. Control de Nómina	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se ha procesado correctamente la nómina de los empleados (salarios, bonificaciones, descuentos, etc.)?			
¿Están correctamente calculados los impuestos sobre la nómina y otras deducciones?			
¿Se ha asegurado que los pagos de nómina se realicen de acuerdo con las fechas establecidas?			
5. Manejo de Software Contable	SI	NO	OBSERVACIONES

¿El auxiliar contable está utilizando correctamente el software contable y otras herramientas de gestión financiera?			
¿Se han realizado las actualizaciones necesarias en el sistema contable?			
¿El sistema contable está integrado correctamente con otros sistemas de la inmobiliaria (por ejemplo, gestión de propiedades, ventas)?			

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

Como asesor inmobiliario, el rol es clave para guiar a los clientes en el proceso de compra o venta de propiedades. Para garantizar que ofrezcan un servicio eficiente y de calidad, en esta lista de chequeo podrán encontrar todos los pasos esenciales que le ayudarán a organizar sus tareas, desde la atención inicial hasta el cierre exitoso de cada operación.

Tabla 5. Lista de chequeo área comercial

LISTA DE CHEQUEO PARA CIRCULO INMOBILIARIO LTDA			
ÁREA: comercial	CARGO: asesor comercial		
1. Atención al Cliente	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Has realizado un primer contacto adecuado con el cliente?			
¿Has entendido las necesidades y expectativas del cliente?			
¿Has establecido expectativas claras sobre el proceso de compra/venta/alquiler?			
2. Conocimiento del Producto	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Conoces en detalle las propiedades que estás ofreciendo?			
¿Estás al tanto de las características principales, ubicación, y beneficios de cada propiedad?			
¿Tienes información actualizada sobre el precio y la disponibilidad de las propiedades?			
3. Documentación	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Has verificado que todos los documentos de la propiedad estén en orden?			
¿Has solicitado la documentación necesaria al cliente?			
¿Has explicado claramente los documentos que el cliente necesita firmar?			
4. Visitas a Propiedades	SI	NO	OBSERVACIONES

¿Has agendado las visitas a las propiedades de manera puntual?			
¿Has preparado la propiedad para la visita (limpieza, presentación)?			
¿Has hecho un seguimiento posterior a las visitas con el cliente?			
5. Cierre de la Transacción	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Has repasado todos los detalles antes del cierre (precio final, condiciones de pago, fechas)?			
¿Has explicado todo el proceso del cierre de la operación al cliente?			
¿Estás asegurándote de que todas las partes involucradas firmen los contratos y realicen los pagos a tiempo?			

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

4 DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

A continuación, se detallaron las etapas para el desarrollo de los objetivos específicos, el cual será clave para estructurar un manual de funciones que refleje de manera precisa las exigencias de cada cargo, asegurando que el personal esté adecuadamente capacitado y alineado con las necesidades de la empresa CIRCULO INMOBILIARIO LTDA.

4.1. Examinar las labores y obligaciones del cargo administrativo y operacional de la empresa

Se llevo a cabo un acompañamiento de un listado para revisar aspectos clave como la planificación estratégica, la gestión de contratos, el control financiero, la atención al cliente, y la administración de propiedades. Todo esto permitió observar si se siguen los procedimientos establecidos en la gestión de arrendamientos, ventas, el cumplimiento de normativas legales, el mantenimiento de las propiedades, y el uso de herramientas de marketing ya que esto contribuye a la eficiencia, la claridad organizacional y el cumplimiento de objetivos estratégicos.

Además, se verifico la eficiencia operativa, la formación, el desempeño del personal y el cumplimiento de los procesos internos, con dicha lista se pudo evaluar el desempeño general de la inmobiliaria en las que se identificaron áreas de mejora y garantizo la optimización de recursos y la satisfacción de clientes, con el Fin de optimizar procesos, evaluar el rendimiento, cumplir normativas, o ajustar roles debido a cambios organizacionales de la inmobiliaria.

4.2. Elaborar un diagrama de flujo de procesos de cargo administrativo y operacional de la empresa

Basándose en los resultados de la observación y análisis de los cargos administrativos y operacionales de la inmobiliaria, se realizó la creación de un diagrama de flujo con el fin de visualizar y optimizar los procesos de cada cargo. Se elaboro un diagrama de flujo de procesos de cargo administrativo y operacional, basado en los datos recopilados sobre las actividades y los tiempos de ejecución, que permitió visualizar de manera clara y estructurada las tareas clave de la inmobiliaria, identifique posibles cuellos de botella o ineficiencias y se optimizo los recursos.

Al representar gráficamente las actividades, desde la gestión de propiedades hasta la atención al cliente y la firma de contratos, se facilitó la visualización clara de los procesos, que permitió a todos los miembros del equipo comprender cómo se interconectan las actividades de la inmobiliaria. Donde la estandarización de tareas, mejoro la comunicación interna y ayuda a definir procedimientos claros para actividades clave, como: Gestión de contratos de arrendamiento, captación y comercialización de propiedades, administración de pagos y facturas. Así mismo permitio implementar mejoras continuas, lo que se tradujo en mayor eficiencia operativa, ahorro de tiempo y una experiencia más satisfactoria para los clientes.

4.3. Proponer un manual de funciones por competencias que describan detalladamente la estructura de los cargos administrativos y operaciones

Una vez terminadas las evaluaciones diagnósticas, se obtuvo la recopilación de información esencial para elaborar una propuesta del documento final para describir detalladamente los cargos administrativos y operativos de la inmobiliaria, fue una práctica

estratégica que aporte múltiples beneficios que sustituyeron los requisitos necesarios para alcanzar los objetivos de la inmobiliaria, y así cumplir con los tiempos establecidos y actividades programadas. Esto se realizó con el fin de comenzar a definir el perfil de cada puesto dando claridad en los roles, las responsabilidades y las condiciones laborales que defina de manera específica las funciones y competencias requeridas, considerando factores clave como: la mejora del desempeño, estandarización de tareas, facilitación de la selección y capacitación del personal.

Esto permitió crear un documento final coherente y eficaz que garantizo e incluyo una descripción detallada de todos los cargos, las competencias requeridas tanto como técnicas y blandas, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos y mejorar la eficiencia en los procesos. Los indicadores de desempeño, con los parámetros que permitieran evaluar el éxito en el cumplimiento de las responsabilidades, las relaciones y condiciones laborales de la inmobiliaria circulo inmobiliario.

5 RESULTADOS

5.1 Identificación de las labores y obligaciones del cargo administrativo y operacional de la empresa INMOBILIARIA LTDA.

El primer objetivo de este proyecto es desarrollar una lista de chequeo que permita examinar de manera exhaustiva las labores y obligaciones del cargo administrativo y operacional de la empresa CIRCULO INMOBILIARIO LTDA en la sede de Bucaramanga. Esta herramienta permitirá identificar y verificar cada una de las tareas y responsabilidades asociadas a este cargo, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión diaria de la inmobiliaria.

La lista de chequeo se diseñará de manera que permita evaluar y desplegar cada una de las labores y obligaciones del cargo, empezando por las tareas administrativas hasta las operacionales, esto incluirá la verificación de procesos, procedimientos y políticas internas. Al utilizar esta lista de chequeo, la empresa podrá asegurarse de que todas las tareas y responsabilidades se estén llevando a cabo de manera efectiva y eficiente.

La siguiente lista de chequeo fue diseñada para evaluar la eficiencia y eficacia de María Angelica Velandia quien desempeña el cargo de coordinadora administrativa quien es la responsable de coordinar, supervisar, gestionar las actividades administrativas así mismo promocionar apoyo a los empleados y gerente.

Esta lista de chequeo arrojó como resultado en un 55% que la coordinadora administrativa esta cumpliendo con sus responsabilidades de manera efectiva.

Tabla 6. Resultados encuesta Directora Administrativa

LISTA DE CHEQUEO PARA CIRCULO INMOBILIARIO LTDA				
ÁREA: directiva		CARGO: directora administrativa		
10 de febrero de 2025				
1.DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES	
¿Está definido el puesto y las responsabilidades?	X			
¿Se mencionan los objetivos generales del puesto dentro de la organización?		X		
¿Se especifican las competencias, habilidades y experiencia requeridas para desempeñar el cargo?	X			
¿Existe manual de implementación de la gestión de la información general de la empresa?		X	Por el momento no contamos con un manual de funciones que nos ayude con el orden de cada trabajador	
2.FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	SI	NO	OBSERVACIONES	
¿Conoce a detalle sus funciones específicas?	X			
¿Está definida al detalle la información resultante de sus procesos o tareas?		X		
¿Se establece un procedimiento claro de manejo de documentación y archivo?		X		
¿Existe y conoce la categorización de la información por niveles de prioridad?		X		
3.PLAN DE ACCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES	
¿Existe un plan de acción para ordenar los aspectos relacionados con la gestión de información y procesos?		X		
¿Se evalúa periódicamente dicho plan?		X		
¿Se generan tareas correctivas a dichas evaluaciones y se proponen planes de mejora?		X		
4.DE LOS PROCESOS ESPECÍFICOS DE CADA ÁREA	SI	NO	OBSERVACIONES	
¿Están definidas las funciones de su cargo, es decir, los elementos secuenciales que conforman los procesos que usted maneja?	X			
¿Conoce los clientes internos que se involucran en sus procesos?	X			
¿Conoce los proveedores internos y externos de los procesos que usted maneja?	X			
¿Conoce los objetivos de sus procesos?	X			
¿Conoce el alcance de sus procesos?	X			

¿Se tiene claro, cuáles son los documentos soporte que se encuentran ligados a los procesos que usted maneja?	X		
5.USO DEL RECURSO DEL SOFTWARE	SI	NO	OBSERVACIONES
¿La empresa cuenta con programas necesarios para el trabajo general y especializado en el desarrollo de los procesos?	X		
¿Se cuenta con un plan de capacitación documentado para el manejo de los programas de la empresa?		X	
¿Se cuenta con manuales de manejo de programas?	X		

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

La siguiente lista de chequeo fue diseñada para evaluar la eficiencia y eficacia de Fanny Ramirez quien desempeña el cargo de auxiliar administrativa quien es la responsable de apoyar las actividades administrativas de la inmobiliaria así mismo realizar tareas como recepción de llamadas manejo de correos y archivo de documentos y otras según sean necesarias.

Esta lista de chequeo arrojó como resultado en un 87% que la coordinadora administrativa está cumpliendo con sus responsabilidades de manera efectiva.

Tabla 7. Resultado encuesta Auxiliar Administrativa

LISTA DE CHEQUEO PARA CIRCULO INMOBILIARIO LTDA			
ÁREA: <i>administrativa</i>		CARGO: <i>auxiliar administrativa</i>	
10 de febrero de 2025			
1. Organización y Gestión de Documentos	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Está organizado correctamente el archivo físico y digital de los contratos de arrendamiento, compraventa, y otros documentos importantes?		X	
¿Se actualizan los archivos con la información más reciente sobre los clientes y propiedades?	X		

¿Se tiene acceso rápido a los documentos relevantes cuando se necesitan?		X	No, ya que al no estar organizado los archivos al momento de buscar una información importante se hace difícil
¿Están los contratos y otros documentos legales correctamente archivados, con las firmas necesarias y las copias adecuadas?	X		
2. Atención al Cliente	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se han gestionado todas las solicitudes de clientes en tiempo y forma (respuestas a correos, llamadas telefónicas, mensajes)?	X		
¿Se han registrado las consultas y solicitudes de clientes de manera adecuada?	X		
¿Se ha proporcionado asistencia en la programación de visitas a propiedades?	X		
3. Contabilidad y Facturación	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se han emitido y entregado las facturas correctamente por las transacciones realizadas?	X		
¿Se realiza el registro y seguimiento de pagos y cobros de manera precisa?	X		
¿Está actualizado el control de ingresos y egresos relacionados con la inmobiliaria?	X		
4. Gestión de Propiedades	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se ha realizado un registro detallado de todas las propiedades en venta o en alquiler, con sus características y precios actualizados?	X		
¿Se realiza un seguimiento periódico de las propiedades que están siendo gestionadas?	X		
¿Se actualizan los datos de las propiedades (disponibilidad, cambios de precio, nuevas características)?	X		
5. Manejo de Tecnología y Software	SI	NO	OBSERVACIONES
¿El auxiliar administrativo tiene conocimientos y está utilizando correctamente los sistemas de gestión de propiedades y clientes?	X		
¿Se cuenta con un plan de capacitación documentado para el manejo de los programas de la empresa?	X		

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

La siguiente lista de chequeo fue diseñada para evaluar la eficiencia y eficacia de Esteban Ramirez quien desempeña el cargo de auxiliar contable quien es el responsable de apoyar las actividades contables de la inmobiliaria así mismo realizar tareas como el registro de transacciones y el manejo de cuentas.

Esta lista de chequeo arrojo como resultado en un 100% que la coordinadora administrativa está cumpliendo con sus responsabilidades de manera efectiva.

Tabla 8. Resultado encuesta Área Administrativa

LISTA DE CHEQUEO PARA CIRCULO INMOBILIARIO LTDA			
ÁREA: <i>administrativa</i>		CARGO: <i>auxiliar contable</i>	
10 de febrero de 2025			
1. Registros Contables	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se han registrado correctamente todas las transacciones financieras diarias	X		
¿Están todas las facturas emitidas y recibidas correctamente ingresadas en el sistema contable?	X		Aunque se han presentados problemas al digitar la contabilidad en cada una de las cuentas correspondientes
¿Se ha verificado que todos los documentos de soporte (facturas, recibos, contratos) estén completos y correctos antes de ser registrados?	X		
2. Conciliación Bancaria	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se ha realizado la conciliación bancaria de las cuentas de la inmobiliaria con la frecuencia establecida?	X		
¿Están correctamente registrados los movimientos bancarios en los libros contables?	X		
¿Se han detectado y corregido errores en los saldos de las cuentas bancarias?	X		Siempre que se presenta un error contable se verifica y se corrige el error
3. Control de Ingresos y Egresos	SI	NO	OBSERVACIONES

¿Se lleva un control detallado de los ingresos provenientes de ventas, alquileres y otros servicios de la inmobiliaria?	X		
¿Se han registrado todos los pagos efectuados por la inmobiliaria a proveedores, empleados, entre otros?	X		
¿Se tiene un control de los gastos operativos de la inmobiliaria (gastos administrativos, mantenimiento, etc.)?	X		
4. Control de Nómina	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se ha procesado correctamente la nómina de los empleados (salarios, bonificaciones, descuentos, etc.)?	X		
¿Están correctamente calculados los impuestos sobre la nómina y otras deducciones?	X		
¿Se ha asegurado que los pagos de nómina se realicen de acuerdo con las fechas establecidas?	X		
5. Manejo de Software Contable	SI	NO	OBSERVACIONES
¿El auxiliar contable está utilizando correctamente el software contable y otras herramientas de gestión financiera?	X		
¿Se han realizado las actualizaciones necesarias en el sistema contable?	X		
¿El sistema contable está integrado correctamente con otros sistemas de la inmobiliaria (por ejemplo, gestión de propiedades, ventas)?	X		

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

La siguiente lista de chequeo fue diseñada para evaluar la eficiencia y eficacia de Rosmary Olave quien desempeña el cargo de asesor comercial quien es la responsable de asesorar a los clientes de compra y venta de propiedades, proporcionar información, negociar temimos con agentes así mismo realizar la presentación de las propiedades.

Esta lista de chequeo arrojo como resultado en un 100% que la coordinadora administrativa está cumpliendo con sus responsabilidades de manera efectiva.

Tabla 9. Resultado encuesta Asesor Comercial

LISTA DE CHEQUEO PARA CIRCULO INMOBILIARIO LTDA			
ÁREA: comercial		CARGO: asesor comercial	
10 de febrero de 2025			
1. Atención al Cliente	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Has realizado un primer contacto adecuado con el cliente?	X		
¿Has entendido las necesidades y expectativas del cliente?	X		
¿Has establecido expectativas claras sobre el proceso de compra/venta/alquiler?	X		
2. Conocimiento del Producto	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Conoces en detalle las propiedades que estás ofreciendo?	X		Cada propietario nos muestra las viviendas nuevas para presentarlas
¿Estás al tanto de las características principales, ubicación, y beneficios de cada propiedad?	X		
¿Tienes información actualizada sobre el precio y la disponibilidad de las propiedades?	X		
3. Documentación	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Has verificado que todos los documentos de la propiedad estén en orden?	X		
¿Has solicitado la documentación necesaria al cliente?	X		
¿Has explicado claramente los documentos que el cliente necesita firmar?	X		
4. Visitas a Propiedades	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Has agendado las visitas a las propiedades de manera puntual?	X		

¿Has preparado la propiedad para la visita (limpieza, presentación)?	X		Se realiza una visita antes de la entrega del inmueble para verificar las condiciones de la vivienda
¿Has hecho un seguimiento posterior a las visitas con el cliente?	X		
5. Cierre de la Transacción	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Has repasado todos los detalles antes del cierre (precio final, condiciones de pago, fechas)?	X		
¿Has explicado todo el proceso del cierre de la operación al cliente?	X		
¿Estás asegurándote de que todas las partes involucradas firmen los contratos y realicen los pagos a tiempo?	X		

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

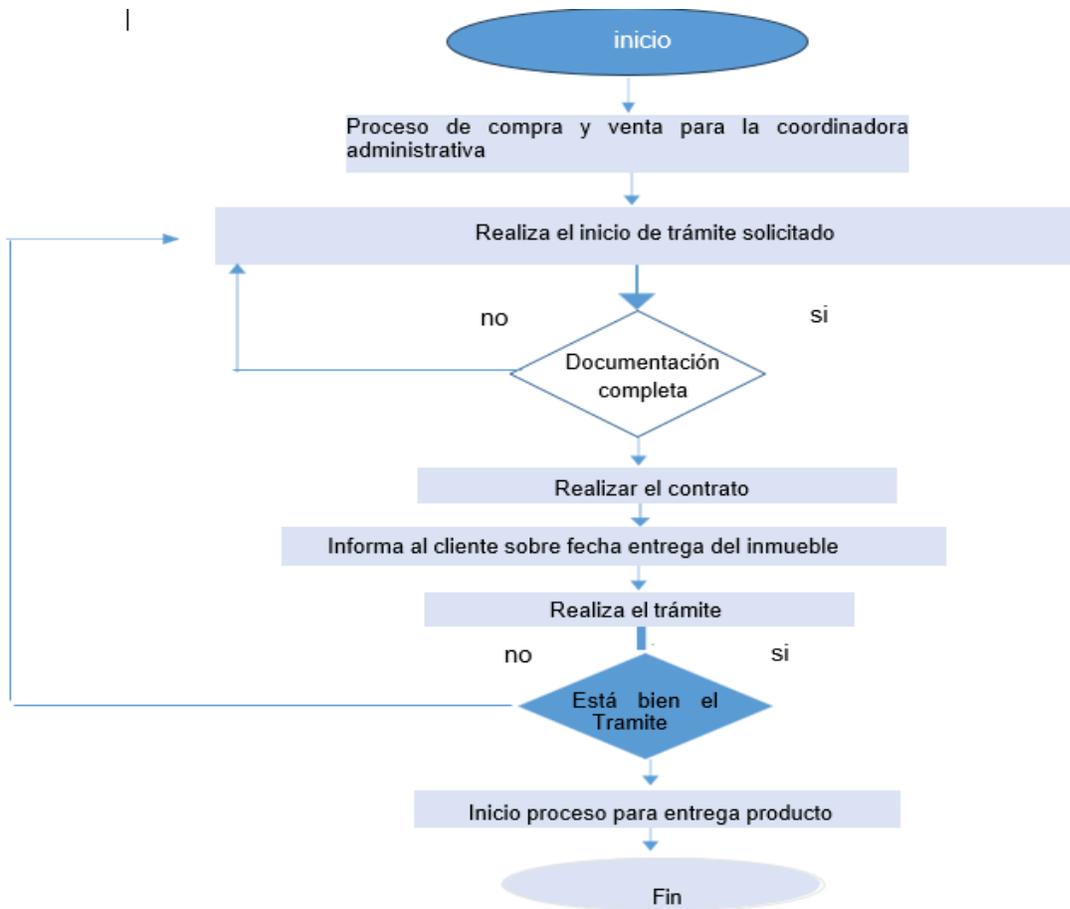
5.2 Elaboración de un diagrama de flujo de procesos para el cargo administrativo y operacional de la empresa INMOBILIARIA LTDA

Este diagrama permitirá identificar áreas de mejora y optimizar los procesos, será una herramienta valiosa para la empresa, ya que facilitará la identificación de oportunidades de mejora, la reducción de tiempos y costos, y la mejora de la productividad y desempeño en la gestión diaria de la empresa. Además, podrá ser utilizado como una herramienta de capacitación y orientación para los empleados que ocupen alguno de los cargos.

El diagrama de flujo para el cargo de Coordinadora Administrativa permite evidenciar la secuencia de actividades que se deben realizar al proceder con la compra y venta de una vivienda así mismo, es una herramienta útil para visualizar las actividades y tiempos requeridos para la ejecución del cargo. El análisis de este diagrama permite identificar oportunidades de mejora y optimizar los procesos y procedimientos para aumentar la eficiencia y eficacia en la gestión diaria de la empresa, un factor importante como lo es

que al momento del arrendatario no cumplir con la documentación completa exigida por la inmobiliaria y la aseguradora no podrá finalizar el proceso.

Figura 1. Diagrama de flujo para el cargo de Coordinadora Administrativa

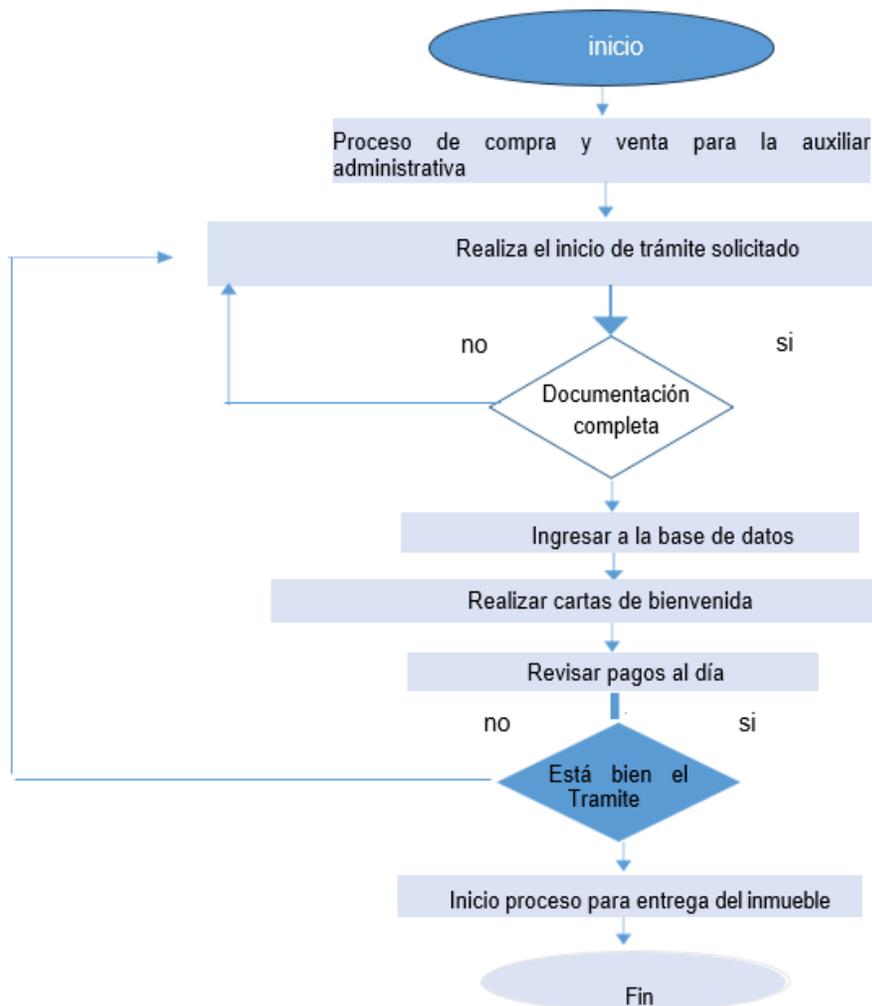


Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

El diagrama de flujo para el cargo de auxiliar Administrativa permite evidenciar la secuencia de actividades que se deben realizar al proceder con la compra y venta de una vivienda así mismo, es una herramienta útil para visualizar las actividades y tiempos requeridos para la ejecución del cargo. El análisis de este diagrama permite identificar

oportunidades de mejora y optimizar los procesos y procedimientos para aumentar la eficiencia y eficacia en la gestión diaria de la empresa, así mismo para proceder a realizar la toma de la vivienda la coordinadora administrativa debe realizar la entrega de los archivos completos para poder ingresar a la base de datos, sin estos documentos no se puede seguir con el proceso.

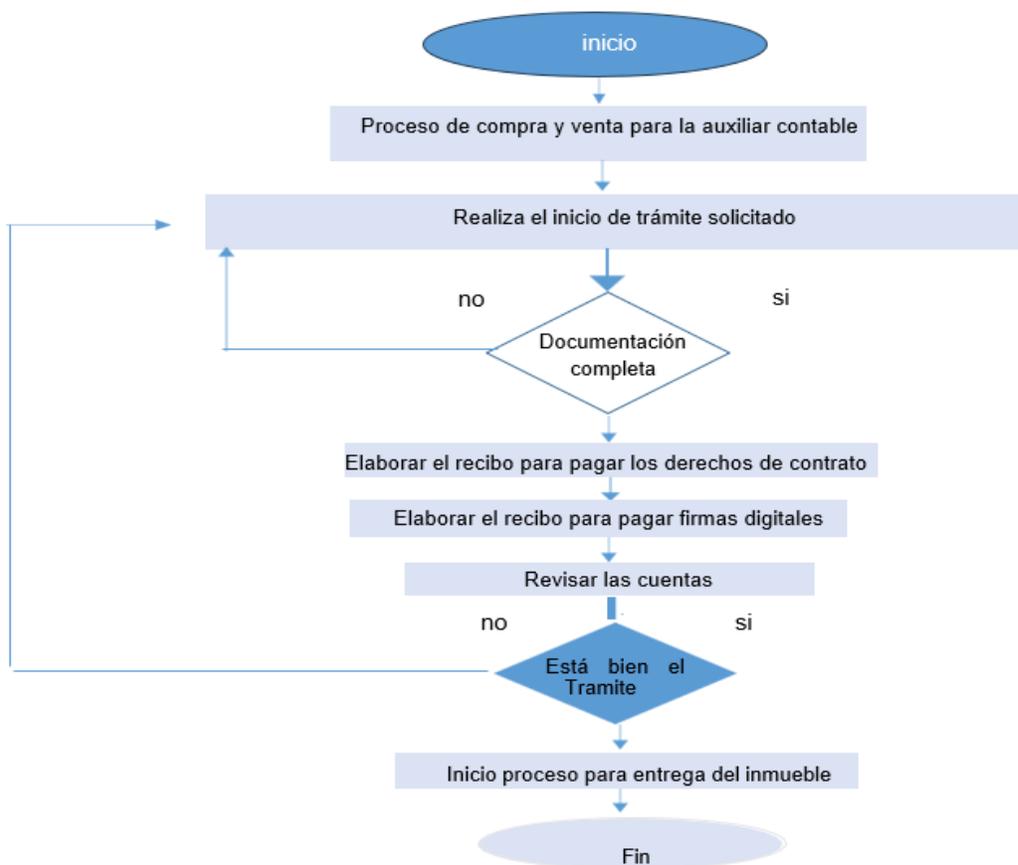
Figura 2. Diagrama de flujo para el cargo de auxiliar Administrativa



Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

El diagrama de flujo para el cargo de auxiliar contable permite evidenciar la secuencia de actividades que se deben realizar al proceder con la compra y venta de una vivienda así mismo, es una herramienta útil para visualizar las actividades y tiempos requeridos para la ejecución del cargo. El análisis de este diagrama permite identificar oportunidades de mejora y optimizar los procesos y procedimientos para aumentar la eficiencia y eficacia en la gestión diaria de la empresa, teniendo en cuenta que el auxiliar deberá estar pendiente de que los arrendatarios realicen el pago de los derechos de contrato y las firmas para poder seguir con el proceso de entrega

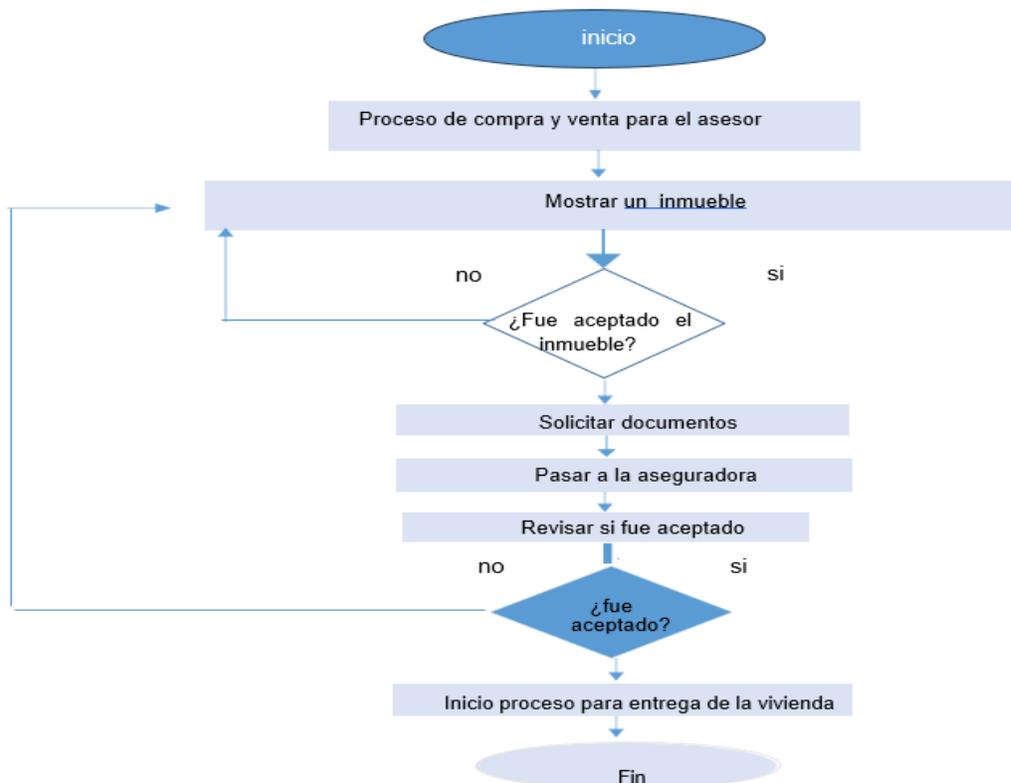
Figura 3. Diagrama de flujo para el cargo de auxiliar contable



Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

El diagrama de flujo para el cargo de asesor permite evidenciar la secuencia de actividades que se deben realizar al proceder con la compra y venta de una vivienda así mismo, es una herramienta útil para visualizar las actividades y tiempos requeridos para la ejecución del cargo. El análisis de este diagrama permite identificar oportunidades de mejora y optimizar los procesos y procedimientos para aumentar la eficiencia y eficacia en la gestión diaria de la empresa, de esta manera el asesor deberá mostrar la vivienda para empezar el proceso de selección siendo este el primer filtro después de el visto bueno a la vivienda tendrá solicitar los documentos pertinentes y revisar en la aseguradora si fue aceptado o no para poder proceder o si fue rechazado cambiar la oferta de vivienda.

Figura 4. Diagrama de flujo para el cargo de asesor



Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder proceso Sistema Integrado de
Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

5.3 Propuesta de un manual de funciones por competencias que describa detalladamente la estructura de los cargos administrativos y operacionales de la empresa INMOBILIARIA LTDA

El tercer objetivo de este proyecto fue desarrollar un **manual de funciones por competencias** que describe detalladamente la estructura de los cargos administrativos y operacionales de la empresa **Círculo Inmobiliaria Ltda.** Este manual tuvo como propósito principal proporcionar una guía clara y precisa sobre las tareas, responsabilidades y funciones de cada carga, con el fin de mejorar la **coordinación y comunicación** entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas de trabajo.

Al definir la estructura organizacional y establecer las **competencias requeridas para cada puesto**, se logró que los empleados comprendieran sus funciones con mayor claridad, evitando la duplicidad de tareas y fomentando una mayor eficiencia operativa. Además, el manual permitió optimizar la comunicación interna, reduciendo malentendidos y mejorando la interacción entre los departamentos. También sirvió como base para el desarrollo de programas de formación específicos para cada puesto, alineados con las competencias necesarias para el desempeño óptimo de los trabajadores.

Asimismo, este documento facilitó la evaluación del desempeño, ya que proporcionó criterios objetivos para medir el rendimiento de los empleados y permitió una mejor gestión del talento humano dentro de la empresa. También resultó útil en la planificación estratégica, al ofrecer una visión estructurada sobre la evolución de los cargos, facilitando la incorporación de nuevos talentos y la asignación eficiente de recursos humanos.

En cuanto a la gestión de procesos de selección y contratación, el manual se convierte en una herramienta clave para definir perfiles y requisitos de cada puesto, asegurando que el personal contratado contará con las competencias adecuadas. Además, sirvió como una referencia esencial para la integración de nuevos colaboradores, permitiéndoles comprender desde el inicio la cultura organizacional y los valores de **Círculo Inmobiliaria Ltda.**

Las imágenes utilizadas en el proyecto complementan la información presentada en el manual. El organigrama reflejaba la jerarquía y la relación entre los distintos cargos administrativos y operacionales, facilitando la visualización de la estructura organizativa y la distribución de responsabilidades. La tabla de funciones por competencias permitió presentar de manera detallada los roles de cada puesto, ayudando a identificar brechas en habilidades y necesidades de capacitación. La descripción de un puesto específico ofrece información detallada sobre sus funciones, requisitos de formación y objetivos, sirviendo como referencia tanto para empleados actuales como para futuras contrataciones. Finalmente, el proceso de evaluación del desempeño ilustró el sistema utilizado para medir el rendimiento de los trabajadores, identificando fortalezas y oportunidades de mejora, lo que contribuyó a la toma de decisiones en materia de ascensos, capacitaciones y reconocimiento del talento.

En conclusión, la elaboración del **manual de funciones por competencias** permitió estructurar y fortalecer la gestión del talento humano en **Círculo Inmobiliaria Ltda.** , mejorando la eficiencia operativa y promoviendo un ambiente laboral más organizado y alineado con los objetivos estratégicos de la empresa.

Figura 5. Manual de funciones Coordinador Administrativo



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo Coordinadora administrativa

Superior inmediato Representante legal

PERFIL

- Formación Académica**
Titulación
Licenciatura en Administración de Empresas, Gestión Inmobiliaria, Contabilidad, Derecho, o carreras afines.
- Habilidades y Competencias**
 - Organización y Planificación.
 - Comunicación.
 - Manejo de herramientas tecnológicas
 - Resolución de Problemas.
 - Atención al cliente.
 - Liderazgo y Supervisión.

RESPONSABILIDADES

- Organización y Gestión Administrativa**
 - Supervisar las actividades diarias.
 - Organizar y mantener los archivos físicos y digitales.
 - documentación al día y fácilmente accesible.
- Atención al Cliente**
 - punto de contacto principal para clientes.
 - Responder correos electrónicos, llamadas telefónicas y gestionar las solicitudes de los clientes de manera profesional y efectiva.
- Coordinación de Agendas**
 - Programar y coordinar citas y visitas a las propiedades.
 - Organizar reuniones internas, con clientes y otros proveedores.
- Gestión de Contratos y Documentación**
 - Elaborar, revisar y archivar contratos de arrendamiento, compra-venta, o cualquier otro documento.
 - Asegurarse de que todos los contratos y documentos sean firmados.
 - Controlar la vigencia de los contratos y hacer un seguimiento.
- Manejo de Finanzas y Pagos**
 - Controlar los pagos y cobros de los clientes.
 - Realizar conciliaciones de pagos y mantener registros actualizados.
 - Gestionar los pagos de proveedores y otros gastos operativos.
- Cumplimiento de Normativas**
 - Asegurarse de que la inmobiliaria cumpla con las regulaciones y normativas legales locales sobre propiedad.
 - Gestionar permisos, licencias y asegurarse de que todos los procesos legales estén en orden.

**MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA
CIRCULO INMOBILIARIO**

OBJETIVO PRINCIPAL

gestionar y coordinar

Las actividades administrativas y operativas de la empresa para asegurar su buen funcionamiento y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esto incluye la supervisión de procesos administrativos, la gestión de la documentación relacionada con las propiedades (ventas y alquileres), la atención a clientes, el control de pagos y cobros, así como la elaboración de reportes y análisis financieros.

FUNCIONES

- Gestión de agendas y programación**
Organizar citas, reuniones, y visitas a propiedades para agentes y clientes. También puede gestionar la agenda de los directivos o agentes principales de la inmobiliaria.
- Atención al cliente**
Ser el primer punto de contacto para clientes potenciales y actuales, brindando información sobre propiedades, precios, disponibilidad, y otros servicios relacionados con la inmobiliaria.
- Manejo de documentación**
Organizar y gestionar contratos, acuerdos de arrendamiento, escrituras de propiedad, y otros documentos legales o administrativos. Además, puede ser responsable de garantizar que todos los documentos estén actualizados y correctamente archivados.
- Control de pagos y cobros**
Supervisar las cuentas por cobrar y por pagar, incluyendo los pagos de alquiler, depósitos, comisiones, etc. Asegurarse de que las transacciones se realicen a tiempo.
- Soporte en la gestión de propiedades**
Ayudar en la administración de las propiedades, asegurándose de que los inquilinos o compradores tengan la información correcta sobre sus propiedades y de que los pagos se realicen puntualmente.
- Gestión de comunicaciones internas y externas**
Coordinar las comunicaciones entre los diferentes departamentos de la inmobiliaria, así como con clientes, proveedores y otros socios comerciales.
- Supervisión de la base de datos**
Mantener actualizada la base de datos de clientes y propiedades. Esto incluye tanto la actualización de la información de clientes como la gestión de los registros de propiedades disponibles y ocupadas.
- Control de inventarios**
Asegurarse de que todos los recursos y materiales de oficina estén disponibles y en buen estado, como papelería, equipos de oficina.
- Supervisión de personal**
Si tiene un equipo a cargo, puede estar encargada de coordinar y supervisar a otros empleados administrativos, asignando tareas y asegurándose de que se cumplan los objetivos establecidos.
- Gestión de procesos administrativos**
Mejorar la eficiencia operativa en la oficina, gestionando procedimientos administrativos y proponiendo soluciones para optimizar tiempos y recursos.
- Reportes y análisis**
Elaborar informes de ventas, rentas, y otros indicadores clave para la toma de decisiones dentro de la inmobiliaria.

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

La imagen presenta un **manual de funciones** diseñado para la empresa **Círculo Inmobiliario Ltda.**, enfocado en el cargo de **Coordinadora Administrativa**, se estructura en distintas secciones que facilitan la comprensión del rol, sus funciones y responsabilidades dentro de la organización, el documento comienza con la **identificación del cargo**, donde se menciona el nombre del puesto y su superior inmediato. Luego, se detallan el **perfil profesional requerido**, especificando el nivel de formación académica y las habilidades esenciales para desempeñar el cargo con eficiencia.

Se presenta un listado de **responsabilidades**, en el que se destacan aspectos clave como la **gestión administrativa, atención al cliente, coordinación de agendas, manejo de documentación, control de finanzas y cumplimiento normativo**, estas tareas reflejan la importancia de la carga en la organización, ya que abarcan tanto la supervisión de procesos internos como la interacción con clientes y proveedores.

El **objetivo principal** del cargo se centra en **gestionar y coordinar** todas las actividades administrativas y operativas de la empresa, garantizando su correcto funcionamiento y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Este aspecto resalta el papel de la coordinadora administrativa como un eje clave en la eficiencia operativa de la inmobiliaria.

El manual también detalla un conjunto de **funciones específicas**, agrupadas en áreas clave como la gestión de agendas, atención al cliente, manejo de documentación, control de pagos y cobros, supervisión de bases de datos, inventarios y personales, entre otros. Estas funciones reflejan un enfoque integral de la administración del negocio, a incluir tanto la operatividad interna como la interacción con clientes y proveedores externos.

Figura 6. Manual de funciones Auxiliar Administrativo



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo Auxiliar administrativa

Superior inmediato Coordinadora administrativa

PERFIL

Formación Académica
Titulación
Generalmente, se requiere formación técnica o universitaria en áreas como Administración de Empresas, Secretariado, Gestión Administrativa o áreas afines.

Habilidades y Competencias

- Organización y gestión del tiempo.
- Comunicación efectiva.
- Manejo de herramientas informáticas.
- Atención al cliente.
- Resolución de problemas.

RESPONSABILIDADES

- **Organización y archivo de documentos**
 - Mantener archivos organizados.
 - facilitar el acceso a la información cuando sea necesario.
- **Atención y gestión de llamadas y correos**
 - Responder y canalizar las llamadas telefónicas, correos electrónicos y otros mensajes.
- **Coordinación de Agendas**
 - Programar citas, reuniones y eventos
 - Asegurándose de que todas las partes involucradas estén al tanto de los horarios y detalles relevantes.
- **Elaboración de informes y reportes**
 - Preparar informes de gestión, resúmenes y otros documentos administrativos.
 - mantener actualizada la información necesaria para el seguimiento de proyectos.
- **Apoyo en la facturación y contabilidad**
 - Ayudar en la emisión de facturas, controlar los pagos y cobros.
 - mantener actualizados los registros financieros y contables básicos.
- **Apoyo en la logística interna**
 - Colaborar en la coordinación de actividades o procesos operativos dentro de la organización.
 - organización de eventos o la distribución de materiales.
- **Cumplimiento de Normativas**
 - Asegurarse de que los procedimientos administrativos se cumplan según las políticas y normativas.

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA CIRCULO INMOBILIARIO

OBJETIVO PRINCIPAL

- **Proporcionar apoyo**
Apoyo eficiente en las tareas administrativas diarias, como la gestión de documentos, atención al cliente, organización de agendas y coordinación de procesos internos. Su función es garantizar que las actividades operativas se realicen de manera ordenada, contribuyendo a la eficiencia y al buen funcionamiento general de la organización. Además, facilita la comunicación entre departamentos, mantiene registros actualizados y colabora en tareas logísticas y financieras, asegurando que los procesos cotidianos se ejecuten sin contratiempos.

FUNCIONES

- **Gestión de documentos**
Organizar, archivar y mantener actualizada la documentación física y digital, como contratos, informes y correspondencia.
- **Atención telefónica y correos electrónicos**
Responder llamadas, correos electrónicos y hacer seguimiento a las consultas de clientes, proveedores y otros departamentos.
- **Coordinación de agendas**
Programar citas, reuniones y eventos, asegurando que la agenda de los directivos o el equipo esté organizada.
- **Elaboración de informes y reportes**
Preparar informes de gestión, estadísticas, y otros documentos que ayuden en la toma de decisiones o en el seguimiento de proyectos.
- **Gestión de pagos y cobros**
Apoyo en la facturación, registro de pagos y cobros, y actualización de cuentas por cobrar o por pagar.
- **Soporte logístico**
Gestionar el inventario de materiales de oficina, realizar pedidos de suministros, y coordinar actividades logísticas dentro de la organización.
- **Atención al cliente**
Brindar atención a clientes o visitantes, resolver dudas, y garantizar una atención cordial y eficiente.
- **Manejo de bases de datos**
Actualizar y mantener bases de datos de clientes, proveedores, y otras partes interesadas.
- **Apoyo en la gestión de recursos humanos**
Colaborar en la coordinación de procesos relacionados con el personal, como la gestión de ausencias, nóminas y otros trámites administrativos.

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder proceso Sistema Integrado de
Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

La imagen presenta el **manual de funciones** correspondiente al cargo de **Auxiliar Administrativa** en la empresa **Círculo Inmobiliario Ltda.**, este documento describe el perfil, las responsabilidades y las funciones clave del puesto, proporcionando una guía clara sobre las tareas y expectativas del rol dentro de la organización.

El manual inicia con la **identificación del cargo**, señalando que la Auxiliar Administrativa reporta directamente a la **Coordinadora Administrativa**. Luego, se especifica el **perfil profesional** necesario para desempeñar el puesto, destacando que generalmente se requiere formación técnica o universitaria en áreas como **Administración de Empresas, Gestión Administrativa, Secretariado o afines**. También se resaltan las **habilidades y competencias** fundamentales para el cargo, como la **organización, comunicación efectiva, manejo de herramientas informáticas, atención al cliente y resolución de problemas**.

En la sección de **responsabilidades**, se detallan las principales funciones del cargo, entre las que se incluyen la **gestión documental, la coordinación de agendas, la atención telefónica y por correo, la elaboración de informes, el apoyo en facturación y contabilidad, la logística interna y el cumplimiento de normativas**. Estas responsabilidades reflejan la importancia de la carga en la operatividad diaria de la empresa, ya que abarca tanto la organización interna como la relación con clientes, proveedores y otras partes interesadas.

El **objetivo principal** del puesto es **proporcionar apoyo eficiente en las tareas administrativas diarias**, asegurando el orden y el buen funcionamiento de los procesos internos. Se destaca que la auxiliar administrativa juega un papel clave en la **comunicación entre departamentos, la actualización de registros y la gestión de tareas logísticas y financieras**. Esto evidencia que el cargo no solo se limita a tareas operativas, sino que también contribuye a la eficiencia y productividad organizacional.

Figura 7. Manual de funciones cargo Auxiliar contable



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo Auxiliar contable

Superior inmediato Coordinadora administrativa

PERFIL

- **Formación Académica**
Titulación
Generalmente, se requiere formación técnica o universitaria en contabilidad, finanzas, administración o áreas afines.
- **Habilidades y Competencias**
 - Conocimientos contables y financieros.
 - Atención al detalle.
 - Manejo de software contable.
 - Organización y gestión del tiempo.
 - Habilidades de comunicación.
 - Confidencialidad y ética profesional.

RESPONSABILIDADES

- **Registro adecuado de las transacciones contables**
 - Asegurarse de que todas las operaciones financieras, como ventas, compras, pagos y cobros, sean registradas de manera precisa.
- **Mantenimiento de la documentación contable**
 - Organizar, archivar y conservar los documentos contables, como facturas, recibos, notas de crédito y cualquier otro documento relacionado con las operaciones financieras.
- **Conciliación de cuentas bancarias**
 - Realizar la conciliación de las cuentas bancarias de la empresa, verificando que los registros contables coincidan.
- **Elaboración de informes contables**
 - Ayudar en la preparación de informes contables periódicos, tales como balances, estados de resultados y otros.
- **Control de cuentas por cobrar y por pagar**
 - Asegurarse de que las cuentas por cobrar estén actualizadas, gestionando el cobro oportuno de facturas.
- **Apoyo en la preparación de impuestos**
 - Recopilar y organizar la información necesaria para la declaración de impuestos.
- **Control y registro de inventarios**
 - Llevar un control adecuado de los inventarios, registrando las entradas y salidas de productos o materiales, y asegurándose de que la información coincida.
- **Actualización de registros contables**
 - Realizar actualizaciones periódicas en los registros contables para mantenerlos al día.

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA CIRCULO INMOBILIARIO

OBJETIVO PRINCIPAL

- **brindar apoyo**
En la gestión y organización de la información financiera y contable de la empresa, asegurando que todos los procesos relacionados con la contabilidad se realicen de manera precisa, eficiente y conforme a las normativas vigentes. Esto incluye tareas como el registro de transacciones financieras, la actualización de libros contables, la preparación de informes financieros básicos y la colaboración en la elaboración de los estados financieros, garantizando el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la correcta administración de los recursos económicos de la organización.

FUNCIONES

- **Registro de transacciones financieras**
Ingresar de manera precisa todas las operaciones contables diarias, como facturas de ventas, compras, pagos y cobros.
- **Conciliación bancaria**
Verificar y comparar los saldos de las cuentas bancarias de la empresa con los registros contables, asegurando que coincidan y resolviendo cualquier diferencia.
- **Elaboración de informes contables básicos**
Apoyar en la preparación de informes financieros periódicos, como balance general, estado de resultados y flujos de efectivo.
- **Gestión de cuentas por cobrar y por pagar**
Ayudar en la administración de las cuentas por cobrar, asegurándose de que los pagos de clientes se reciban a tiempo, y en el seguimiento de cuentas por pagar, garantizando el cumplimiento de las obligaciones con proveedores.
- **Archivo y organización de documentos**
Mantener un sistema organizado de archivo tanto físico como digital de documentos contables, como facturas, recibos, contratos y comprobantes de pago.
- **Apoyo en la preparación de impuestos**
Asistir en la recopilación de información y en la preparación de los documentos necesarios para el cálculo y la presentación de impuestos (como IVA, retenciones, etc.).
- **Control de inventarios**
En algunas empresas, el auxiliar contable también apoya en el seguimiento y control de los inventarios, registrando las compras, ventas y ajustes de inventario en los sistemas contables.
- **Manejo de software contable**
Utilizar programas o plataformas contables para realizar registros, generar informes y hacer seguimiento de la información financiera de la empresa.
- **Atención a auditorías internas y externas**
Colaborar con el departamento de auditoría o con auditores externos proporcionando la documentación requerida y aclarando dudas sobre los registros contables.
- **Cumplimiento de normativas contables y fiscales**
Asegurarse de que todos los procesos contables se realicen conforme a las normativas legales y fiscales vigentes, garantizando la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones.

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder proceso Sistema Integrado de
Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

Figura 8. Manual de funciones de asesores



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo Asesores

Superior inmediato Coordinadora administrativa

PERFIL

- **Formación Académica**
Titulación
No siempre es obligatorio, pero tener estudios en áreas como Administración de Empresas, Derecho, Arquitectura, Gestión Inmobiliaria o carreras afines es muy valorado.
- **Habilidades y Competencias**
 - Habilidades de ventas.
 - Comunicación efectiva.
 - Negociación.
 - Orientación al cliente.
 - Organización.
 - Conocimientos de mercado.

RESPONSABILIDADES

- **Asesorar a los clientes**
 - Orientación experta y detallada sobre las opciones disponibles de compra, venta o alquiler de propiedades.
- **Captación de propiedades**
 - Buscar y conseguir nuevas propiedades para ofrecer a los clientes.
- **Negociación de acuerdos**
 - Actuar como intermediario entre compradores y vendedores (o arrendadores e inquilinos), negociando condiciones y precios.
- **Manejo de información confidencial**
 - Mantener la confidencialidad de los datos personales, financieros y cualquier otra información sensible.
- **Promoción y marketing**
 - Desarrollar y llevar a cabo actividades de promoción de propiedades a través de anuncios en línea, redes sociales, portales inmobiliarios y otros medios.
- **Seguimiento post-venta**
 - Brindar soporte al cliente después de cerrada la transacción, asegurándose de que esté satisfecho con el resultado.
- **Actualizarse sobre el mercado**
 - Mantenerse informado sobre las tendencias del mercado inmobiliario, los precios y la legislación vigente.
- **Cumplir con los objetivos de ventas**
 - Alcanzar las metas de ventas y rendimiento establecidas por la inmobiliaria.
- **Gestión de documentos**
 - Asegurarse de que todos los documentos relacionados con las transacciones inmobiliarias estén completos, correctos y debidamente archivados.

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA CIRCULO INMOBILIARIO

OBJETIVO PRINCIPAL

- **Brindar asesoramiento**
Asesoramiento profesional y personalizado a clientes interesados en la compra, venta o alquiler de propiedades, ayudándoles a tomar decisiones informadas y facilitando el proceso de transacción inmobiliaria. Esto incluye identificar las necesidades del cliente, presentarles opciones adecuadas, negociar condiciones favorables y garantizar una experiencia fluida durante todo el proceso. Además, el asesor debe generar nuevas oportunidades de negocio, mantener relaciones a largo plazo con los clientes y contribuir al crecimiento y la rentabilidad de la inmobiliaria.

FUNCIONES

- **Asesoramiento a clientes**
brindan información detallada sobre las propiedades disponibles, ayudando a los clientes.
- **Negociación**
Actúan como intermediarios entre compradores y vendedores o arrendadores y arrendatarios, negociando precios y condiciones que sean favorables para ambas partes.
- **Gestión de visitas**
Organizan y realizan visitas a las propiedades para mostrar sus características y responder a las preguntas de los posibles compradores o arrendatarios.
- **Valoración de propiedades**
Evalúan el valor de mercado de las propiedades, teniendo en cuenta factores como la ubicación, el estado de conservación, y las características del inmueble.
- **Redacción de contratos**
Ayudan a redactar contratos de compraventa, arrendamiento o alquiler, asegurándose de que los términos sean legales y favorables.
- **Captación de inmuebles**
Buscar nuevas propiedades para poner en el mercado, bien sea a través de contactos con propietarios o mediante búsquedas activas.
- **Gestión administrativa**
Se encargan de toda la parte administrativa relacionada con las operaciones inmobiliarias, como la preparación de documentos, trámites notariales y otras gestiones burocráticas.
- **Actualización de base de datos**
Mantener registros actualizados de propiedades disponibles, clientes potenciales y las transacciones realizadas, para facilitar futuros contactos o negocios.
- **Marketing y publicidad**
Desarrollan estrategias para promocionar las propiedades a través de diversos canales, como redes sociales, portales inmobiliarios, y anuncios en medios tradicionales.

Fuente: Elaboración propia por la autora del proyecto

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder proceso Sistema Integrado de
Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

La imagen presenta el **manual de funciones** correspondiente al cargo de **Asesor** en la empresa **Círculo Inmobiliario Ltda.** Este documento describe el perfil, las responsabilidades y las funciones clave del puesto, proporcionando una guía clara sobre las expectativas y el alcance de sus actividades dentro de la organización.

El manual inicia con la **identificación del cargo**, indicando que el asesor reporta directamente a la **Coordinadora Administrativa**. Luego, se especifica el **perfil profesional**, destacando que si bien no siempre es obligatorio contar con una formación académica específica, es valorada la preparación en áreas como **Administración de Empresas, Derecho, Arquitectura, Gestión Inmobiliaria o afines**. Se resaltan además las **habilidades y competencias** esenciales para el desempeño del cargo, entre las que se incluyen **habilidades de ventas, comunicación efectiva, negociación, orientación al cliente, organización y conocimientos del mercado inmobiliario**.

En la sección de **responsabilidades**, se detallan las funciones clave del asesor, que incluyen la **atención y asesoría a clientes, la captación de propiedades, la negociación de acuerdos, el manejo de información confidencial, la organización de visitas y el seguimiento postventa**. Estas responsabilidades reflejan la importancia estratégica del cargo, ya que el asesor es el principal intermediario entre la empresa y sus clientes, garantizando que las transacciones inmobiliarias se realicen de manera eficiente y satisfactoria.

El **objetivo principal** del cargo es **brindar asesoramiento profesional y personalizado a los clientes interesados en la compra, venta o alquiler de propiedades**, ayudándolos a tomar decisiones informadas y facilitando el proceso de transacción inmobiliaria. Además, se enfatiza que el asesor juega un papel clave en la identificación de necesidades del cliente, la presentación de opciones adecuadas, la

negociación de condiciones favorables y la creación de una experiencia fluida y satisfactoria. También se destaca que la labor del asesor contribuye al crecimiento y rentabilidad de la inmobiliaria, generando nuevas oportunidades de negocio y manteniendo relaciones a largo plazo con los clientes.

6 CONCLUSIONES

La iniciativa de la realización del manual de funciones para la empresa Circulo Inmobiliario se llevó a cabo por un diagnóstico inicial, en el cual se evidencio que no contaba con el manual y por consiguiente se presentaba un desconocimiento de las funciones, claridad de las responsabilidades individuales por parte de los empleados y la dirección no contaba con mecanismos que permitieran hacer seguimiento a las actividades que se realizan en la inmobiliaria.

El desarrollo de este manual de funciones ha sido un proceso exhaustivo y detallado que ha permitido examinar y comprender las labores y obligaciones del cargo administrativo y operacional en la sede de Bucaramanga. A través de la utilización de una lista de verificación, se ha podido identificar y describir detalladamente las tareas, responsabilidades y funciones de cada cargo, lo que ha permitido mejorar la eficiencia y productividad en la gestión diaria de la empresa. De la mano con la elaboración del diagrama de flujo de procesos que ha sido fundamental para comprender la secuencia de actividades y los tiempos requeridos para su ejecución. Esto ha permitido identificar áreas de mejora y optimizar los procesos, lo que ha contribuido a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, el diagrama de flujo de procesos ha sido una herramienta valiosa para la capacitación y el desarrollo de los empleados.

El manual de funciones por competencias ha sido una herramienta fundamental para describir detalladamente la estructura de los cargos. A través de este manual, se ha dado respuesta a los perfiles proyectados por la empresa y de igual forma es acorde a su estructura organizacional, por lo cual en su etapa final cuenta con la aprobación y visto bueno de la gerencia para su respectiva aplicación e implementación.

En conclusión, la realización del manual de funciones para la empresa Circulo Inmobiliario ha sido un proceso exitoso que ha permitido mejorar la eficiencia, productividad y calidad del servicio en la gestión diaria de la empresa, ya que permitirá a los empleados entender claramente sus responsabilidades y funciones, y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la empresa.

7 RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación del Manual de Funciones en la empresa Circulo Inmobiliario ya que es un paso crucial para mejorar la eficiencia y productividad en la gestión diaria de la empresa. Para asegurar una implementación exitosa, se recomienda que se realice un proceso de capacitación y sensibilización para todos los empleados, con el fin de que comprendan claramente sus responsabilidades y funciones, y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la empresa.

Es importante que la empresa establezca un proceso de seguimiento y evaluación para asegurarse de que el Manual de Funciones se esté implementando de manera efectiva, esto puede incluir la realización de auditorías periódicas, la recopilación de retroalimentación de los empleados y la identificación de áreas de mejora. Además, se recomienda que la empresa establezca un proceso de revisión y actualización periódica del Manual de Funciones, para asegurarse de que se mantenga relevante y efectivo.

Finalmente, Con la implementación del Manual de Funciones, la empresa Circulo Inmobiliario podrá contar con una herramienta valiosa para mejorar la comunicación, la coordinación y la eficiencia en la gestión diaria de la empresa. Esto permitirá a la empresa alcanzar sus objetivos de manera más efectiva, mejorar la satisfacción de los clientes y mantener su competitividad en el mercado.

8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Restrepo, D. (2022). Organigrama y manual de funciones para la Inmobiliaria Dardos S.A. Universidad Católica de Pereira. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10785/2807>

Aristizabal Escobar, L. F., Agudelo Giraldo, L. M., y Vega Aguirre, D. R. (2024). *Estrategia de mercadeo para FDF Consulting*. (Master's thesis, maestría en administración de empresas-MBA-virtual).

Caceres Fuentes, F. y Romero Vargas, D. (2020). *Manual de funciones y procedimientos de la empresa Sarmiento y Farieta Agentes Inmobiliarios S.A.S*. Universidad Cooperativa de Colombia.

Figueroa, H. y Pinto, M. (2022). *El traje delator: La moda en Bucaramanga, 1960-1985*. Ediciones UIS.

Función Pública. (s. f.). *Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública - Gestor normativo*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

Función Pública. (s. f.). *Decreto Ley 770 de 2005 - Gestor Normativo*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16126#:~:text=ART%C3%8DCULO%20%C2%BA.&text=Se%20entiende%20por%20empleo%20el,y%20los%20fines%20del%20Estado.>

Función Pública. (s. f.). *Ley 734 de 2002 - Gestor Normativo*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4589>

Función Pública. (s. f.). *Ley 734 de 2002 - Gestor Normativo.*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4589>

Giraldo Hernandez, S. (2021). *Plan de iniciativa empresarial de fabricación de muebles modulares personalizados a partir de aglomerado melaminico, dirigidos al mercado Bogotano.* (Doctoral dissertation, Universidad Santo Tomas).

Jaimes Infante, P. A. y Salcedo Becerra, M. A (2022). *Diseño de un manual de funciones para el restaurante tres tacos.* Universidad Tecnológica de Santander.

la Función Pública - Gestor Normativo.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=165806#:~:text=El%20art%C3%ADculo%20122%20de%20la,emolumentos%20en%20el%20presupuesto%20correspondiente.>

Oviedo Garcia, J. C. (2021). *Manual de funciones y procedimientos para la inmobiliaria Ruiz Perea.* Universidad Tecnológica de Santander.

Pineda Lancheros, M. (2022). *Ciudades con limitaciones funcionales: Analisis socioespacial de accesibilidad para usuarios de sillas de ruedas en ciudades de la Region Andina de Colombia.*

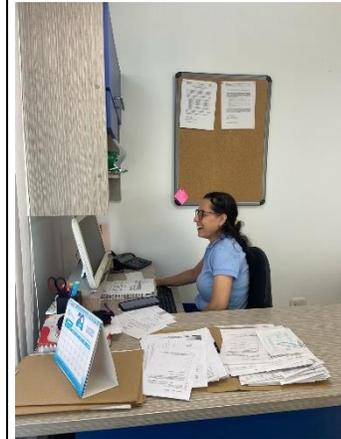
Saavedra Angulo, C. A. (2021). *Plan de negocios para la creación de una empresa de consultoría en desarrollo sostenible.* (Master's thesis, Maestria en proyectos de Desarrollo sostenible Virtual).

Vela, J., y Mera, A. (2020). *Diagnóstico para un manual de funciones en la Inmobiliaria Golden Place*. Redalyc.

Velasteguí Moreta, E. A. (2022). *Diseño de una matriz de control para mitigación del riesgo operacional en entidades financieras*. (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).

Vinasco Betancourt, D. J., y Valencia Ramos, C. D. (2022). *Propuesta de mejoramiento en el proceso de inventarios de la empresa Confecciones Salome Ltda*.

9 ANEXOS

EVIDENCIA DE LA TOMA DE ENCUESTAS			
<p>Coordinadora administrativa</p>		<p>Asesora comercial</p>	
<p>Auxiliar contable</p>		<p>Auxiliar administrativa</p>	