

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Tesis

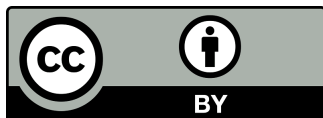
**Gestión por procesos y competencias para la
Inmobiliaria Inverglobal de Barranquilla, Colombia**

Odeth Almorena Vila Salas

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

A : Decano de la Facultad de Ingeniería
DE : Wilmer Jimmy Bendezu Alvarez
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de
investigación
FECHA : 26 de febrero de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Gestión por procesos y competencias para la inmobiliaria Inverglobal de Barranquilla, Colombia

Autor:

Odeth Almorena Vila Salas – EAP. Ingeniería Industrial

Se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 15 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI ☒ NO ☐
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI ☒ NO ☐
Nº de palabras excluidas:15
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI ☐ NO ☒

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

Dedicatoria

A mis amados padres quienes han sido el pilar fundamental en mi vida cuyo apoyo incondicional, sabios consejos y amor inquebrantable han sido mi fuerza motriz a lo largo de este camino. Su respaldo y provisión de recursos para mi educación han sido esenciales para obtener este logro, su guía y aliento han iluminado cada paso de esta travesía académica.

A Dios, mi guía y sostén en los momentos de dificultad, por ser la luz que ha guiado mis pasos y ha fortalecido mi espíritu. Agradezco tu constante presencia en este viaje de aprendizaje y crecimiento.

A ambos, les dedico este trabajo, símbolo de mi esfuerzo y gratitud eterna. Sin su apoyo y la guía divina, este logro no habría sido posible. Gracias por ser mi fuente de inspiración y mi roca en la que me sostengo. Este trabajo es también vuestro, pues su influencia ha sido fundamental en cada página escrita.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud hacia mis padres por su apoyo incondicional, el cual ha sido esencial para alcanzar mis metas personales y académicas. A ustedes Dante Vila Huamán y Karin Salas Condori les debo la vida y cada logro, ya que son una parte fundamental de mi desarrollo personal y profesional, su amor me ha motivado a seguir mis sueños y no rendirme ante las dificultades. Además, su respaldo material y económico me ha permitido enfocarme en mis estudios sin interrupciones.

También agradezco a mis tutores por su dedicación y paciencia. Sin sus orientaciones y correcciones precisas, no habría podido llegar hasta aquí. Estoy profundamente agradecida por su guía y consejos, los cuales llevaré siempre conmigo en mi carrera profesional. Finalmente, agradezco a la universidad por los desafíos que me ha presentado, ya que me han permitido alcanzar mi título tan deseado. Aprecio el trabajo de cada directivo, cuya gestión ha creado las condiciones necesarias para mi aprendizaje y desarrollo.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo describir y analizar el sistema de gestión por procesos y competencias corporativas en la empresa inmobiliaria Inverglobal de Barranquilla, Colombia. Se identificaron deficiencias en la estandarización de los procesos y la falta de alineación entre las competencias del personal y los objetivos organizacionales. Para abordar esta problemática, se propone un modelo de gestión basado en procesos y competencias, permitiendo mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas. La investigación se sustenta en un enfoque cualitativo con un diseño no experimental y descriptivo, utilizando técnicas como análisis documental y entrevistas. Los resultados evidencian que la implementación de un modelo estructurado contribuye a la optimización de recursos, la mejora del desempeño organizacional y el fortalecimiento de la competitividad de la empresa en el sector inmobiliario.

Palabras clave

Gestión por procesos, competencias corporativas, optimización organizacional, mejora continua, sector inmobiliario, eficiencia operativa, estandarización de procesos.

Abstract

This study aims to describe and analyze the process management and corporate competencies system in the real estate company Inverglobal in Barranquilla, Colombia. Deficiencies were identified in process standardization and a lack of alignment between employee competencies and organizational objectives. To address this issue, a management model based on processes and competencies is proposed, allowing for improved operational efficiency and strategic decision-making. The research is based on a qualitative approach with a non-experimental and descriptive design, using techniques such as document analysis and interviews. The results show that the implementation of a structured model contributes to resource optimization, improved organizational performance, and enhanced competitiveness in the real estate sector.

Keywords

Process management, corporate competencies, organizational optimization, continuous improvement, real estate sector, operational efficiency, process standardization.

Contenido

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. General	16
1.2.2. Específicos	16
1.3. Objetivos	16
1.3.1. General:	16
1.3.2. Específicos:	16
1.4. Justificación e importancia.....	17
1.4.1. Justificación teórica.	17
1.4.2. Justificación práctica.....	18
1.4.3. Justificación metodológica.	18
1.5. Elaboración de hipótesis y descripción de variables	19
1.5.1. Hipótesis	19
1.5.2. Definición de las variables	19
1.5.3. Operacionalización de la Variable	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes del problema	24
2.1.1. Antecedentes internacionales	24
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	31
2.2. Bases teóricas	37
2.2.1. Gestión por Procesos	37
2.2.1.1. Definición y Conceptos Básicos	37
2.2.1.2. Modelos y Metodologías de Gestión por Procesos	41
2.2.2. Competencias Laborales.....	43
2.2.2.1. Concepto de Competencias.....	43
2.2.2.2. Importancia de las Competencias en el Ámbito Laboral	45
2.2.3. Relación entre Gestión por Procesos y Competencias	46
2.2.3.1. Integración de Competencias en Procesos Organizacionales	46
2.2.3.2. Mejora Continua a través de Competencias y Procesos	47
2.2.4. Contexto Inmobiliario en Barranquilla	48
2.2.4.1. Descripción del Sector Inmobiliario en Barranquilla	48

2.2.4.2. Marco Legal y Normativo	50
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	54
3.1. Metodología del estudio.....	54
3.1.1. Diseño	54
3.1.2. Nivel.....	54
3.1.3. Tipo	54
3.1.4. Enfoque	55
3.1.4. Procedimientos.....	55
3.2. Población y muestra	55
3.2.1. Población	55
3.2.2. Muestra	56
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.3.1. Observación.....	56
3.3.2. Entrevista no estructurada	56
3.3.3. Análisis de Documento	57
CAPÍTULO IV: SITUACION ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	58
4.1. Breve reseña histórica	58
4.2. Misión y visión	58
4.3. Organigrama	59
4.4. Principales procesos y operaciones	59
4.4.1. Principales servicios.....	59
4.4.2. Instalaciones y equipos.....	60
4.5. Responsabilidades.....	60
4.5.1. Gerente General	60
4.5.2. Director Comercial.....	60
4.5.3. Director de recursos humanos	61
4.5.4. Director Contable y administrativo	61
4.5.5. Auxiliar ejecutiva comercial.....	62
4.5.6. Diseñador grafico.....	62
4.5.7. Agentes comerciales.....	62
4.5.8. Auxiliar contable	63
4.6. Servicios tercerizados	63
4.7. Perfil de capacidades internas	63

4.7.1. Capacidad Directiva	63
4.7.2. Capacidad Competitiva:.....	63
4.7.3. Capacidad Financiera	64
4.7.4. Capacidad Talento Humano	64
4.7.5. Capacidad Tecnológica	64
4.8. FODA	65
4.9. Bases legales o documentos administrativos sobre la cual funciona la empresa	67
4.10. Análisis Data	69
<i>CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA</i>	<i>70</i>
5.1. Organigrama propuesto.....	70
5.2. Mapa de procesos	70
5.2.1. Procesos estratégicos	71
5.2.1.1. Planeación Estratégica.....	71
5.2.1.2. Atención al cliente	72
5.2.1.3. Control y seguimiento	73
5.2.2. Procesos misionales.....	73
5.2.2.1. Captación de inmuebles	73
5.2.2.2. Formalización del alquiler o venta.....	75
5.2.2.3. Comercialización de inmuebles	75
5.2.3. Procesos de apoyo.....	77
5.2.3.1. Asesoramiento legal	77
5.2.3.2. Gestión humana	77
5.2.3.3. Gestión financiera.....	78
5.2.3.4. Gestión de mercadeo	79
5.3. Caracterización de operaciones.....	79
5.3.1. Procesos misionales.....	79
5.3.2. Procesos estratégicos	83
5.3.3. Procesos de apoyo.....	86
5.4. Competencias propuestas para la organización	90
5.4.1. Orientación al cliente	90
5.4.1. Negociación	91
5.4.2. Responsabilidad.....	93
5.4.3. Liderazgo	95

5.4.4. Trabajo en equipo	97
5.5. PERFILES DE CARGO	98
5.5.1. Coordinador de Recursos Humanos	98
5.5.2. Coordinador administrativo y contable	100
5.5.3. Community manager	103
5.5.4. Diseñador gráfico	105
5.5.5. Auxiliar Comercial	107
5.6. Impacto económico de la propuesta de mejora	109
5.6.1. Cálculo del Costo de Oportunidad de Capital por el modelo CAMP	109
5.6.2. Cálculo de la TIR del proyecto	110
5.6.3. Cálculo del VPN del proyecto	111
5.6.4. Cálculo del B/C del proyecto	112
<i>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</i>	<i>113</i>
6.1. Discusión de resultados	113
6.2. Conclusiones	114
6.3. Recomendaciones	115
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	<i>116</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Operacionalización de variable.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 2. Matriz de consistencia.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 3. FODA Inverglobal.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 4. Comportamientos por grado: Orientación al cliente.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 5. Comportamientos por grado: Negociación.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 6. Comportamientos por grado: Responsabilidad</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 7. Comportamientos por grado: Liderazgo</i>	<i>95</i>
<i>Tabla 8. Comportamientos por grado: Trabajo en equipo.....</i>	<i>97</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Diagrama Ishikawa</i>	<i>15</i>
<i>Figura 2: Organigrama actual.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 3. Certificado de existencia y representación legal – parte I.....</i>	<i>67</i>
<i>Figura 4. Certificado de existencia y representación - parte II.</i>	<i>67</i>
<i>Figura 5. Formulario de registro único tributario – hoja 01</i>	<i>68</i>
<i>Figura 6. Formulario de registro único tributario - hoja 2.</i>	<i>69</i>
<i>Figura 7. Organigrama propuesto.</i>	<i>70</i>
<i>Figura 8. Mapa de procesos.....</i>	<i>70</i>
<i>Figura 9. Flujograma del proceso de Planeación Estratégica.....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 10. Flujograma del proceso de Atención al cliente.</i>	<i>72</i>
<i>Figura 11. Flujograma del proceso de Control, seguimiento y mejoramiento de estrategias</i>	<i>73</i>
<i>Figura 12. Flujograma del proceso de Captación de inmuebles.</i>	<i>74</i>
<i>Figura 13. Flujograma del proceso de formalización del alquiler o venta.....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 14. Flujograma del proceso de comercialización de inmuebles</i>	<i>76</i>
<i>Figura 15. Flujograma del proceso de asesoramiento legal.</i>	<i>77</i>
<i>Figura 16. Flujograma del proceso de gestión humana</i>	<i>78</i>
<i>Figura 17. Flujograma del proceso de gestión financiera.....</i>	<i>78</i>
<i>Figura 18. Flujograma del proceso de gestión de mercadeo.</i>	<i>79</i>
<i>Figura 19. Caracterización del proceso captación de inmuebles.</i>	<i>79</i>
<i>Figura 20. Caracterización del proceso comercialización de inmuebles.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 21. Caracterización del proceso cierre del negocio</i>	<i>82</i>
<i>Figura 22. Caracterización del proceso planeación estratégica.</i>	<i>83</i>
<i>Figura 23. Caracterización del proceso atención al cliente.</i>	<i>84</i>

<i>Figura 24. Caracterización del proceso control, seguimiento y mejoramiento de estrategias</i>	<i>85</i>
<i>Figura 25. Caracterización del proceso de gestión financiera</i>	<i>86</i>
<i>Figura 26. Caracterización del proceso gestión humana</i>	<i>87</i>
<i>Figura 27. Caracterización del proceso gestión de mercadeo.</i>	<i>88</i>
<i>Figura 28. Caracterización del proceso asesoramiento legal</i>	<i>89</i>
<i>Figura 29. Perfil de cargo del Coordinador de Recursos Humanos.....</i>	<i>98</i>
<i>Figura 30. Perfil de cargo del Coordinador Administrativo y contable.....</i>	<i>100</i>
<i>Figura 31. Perfil de cargo del Community manager</i>	<i>103</i>
<i>Figura 32. Perfil de cargo del Diseñador gráfico.....</i>	<i>105</i>
<i>Figura 33. Perfil de cargo del Auxiliar Comercial.</i>	<i>107</i>
<i>Figura 34. Cálculo del Riesgo Sistemático.....</i>	<i>110</i>
<i>Figura 35. Cálculo del TIR del proyecto.....</i>	<i>111</i>
<i>Figura 36. Cálculo del VPN del proyecto</i>	<i>111</i>
<i>Figura 37. Cálculo del B/C del proyecto</i>	<i>112</i>

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento del problema

En los años recientes se presentó un constante aumento del sector inmobiliario en Colombia, representa en promedio el 8,7% del PIB del país y da empleo para 1,7 millones de personas, según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, en los tres primeros meses del 2018 en comparación con el año anterior creció 2,9 % (DANE, 2018). Asimismo, el 2019, según el ministro de Hacienda, Alberto Carrasquilla no fue un buen año para las empresas inmobiliarias, ya que la construcción residencial y comercial cayó 2,6% en el tercer trimestre. Esta realidad ha obligado a las empresas grandes y pequeñas a esforzarse a incrementar su competitividad a mediante la mejora continua de sus procesos y procedimientos, asimismo, buscando diferenciarse en sus productos y/o servicios.

La competencia en el trabajo consiste en la creación colectiva de conocimientos útiles y significativos para desempeñarse productivamente en situaciones de trabajo reales (Ducci, 1997). Este, es otro factor esencial en la gestión de las empresa ya que como sabemos todo tipo de empresa se conforma por un grupo de personas, las cuales son indispensables desde el puesto que ocupen, sea el más alto o más bajo en el organigrama, cada persona agrega valor al servicio que se brinda de manera directa o indirectamente, por ello se considera fundamental la gestión que se realiza con las personas para que la empresa funcione eficazmente; se debe ser muy minucioso desde la selección del personal, para saber que está en el puesto adecuado, en donde la persona elegida se desempeñara de lo mejor a comparación de otras; continuando con la capacitación constante y la evaluación de desempeño.

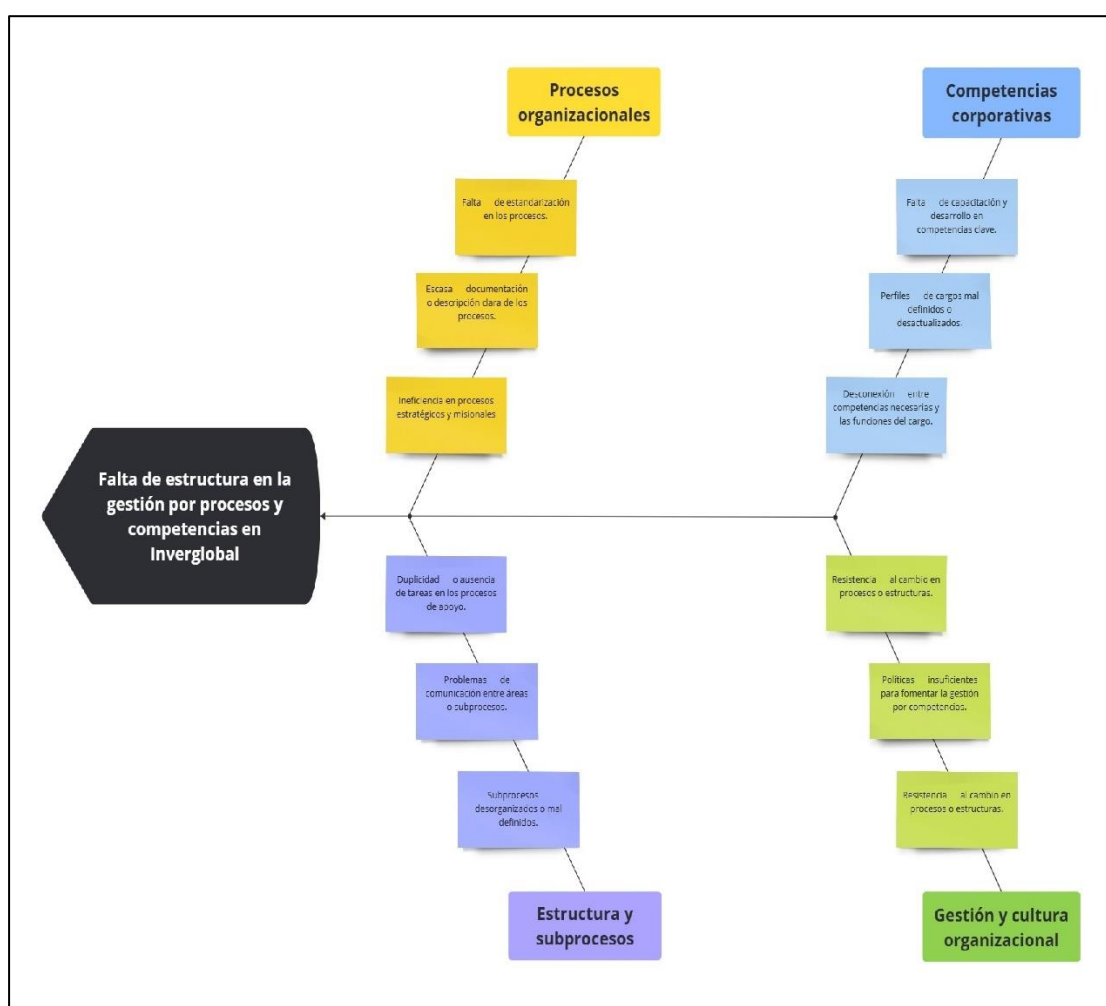
En la actualidad la estandarización y optimización de los procesos en organizaciones y/o empresas es necesario para que logren asegurar la satisfacción a sus clientes brindando un buen servicio para lograr ampliar su mercado, por ende, obtener una mayor rentabilidad; para realizar una optimización de procesos, se requiere de analizar cada proceso detalladamente para poder gestionarlo mediante un modelo eficiente adecuado a la necesidad que tenga cada empresa u organización. No debemos dejar de lado, la Gestión por competencias que también es muy importante ya que se enfoca en el recurso clave de toda organización, las personas; este es un estilo de gestión

que facilita que las organizaciones alineen la estrategia de la empresa con los intereses de crecimiento y desarrollo personal de sus colaboradores.

Inverglobal es una pequeña empresa inmobiliaria ubicada en la ciudad de Barranquilla dedicada al alquiler, permutas y ventas de bienes inmuebles como cabañas, casas, hoteles, edificios, apartamentos y terrenos. La empresa en la actualidad tiene una gestión básica de sus procesos, los cuales carecen de una estructura, por lo que es de gran importancia comenzar con el diseño adecuado de los procesos; ya que viene presentando una gran debilidad ante sus competidores potenciales. Esta investigación se enfoca en establecer una gestión por procesos y competencias corporativas para que se tenga una mejora significativa en el funcionamiento operativo actual y se asegure la permanencia en el mercado competitivo.

Contextualización del problema

Figura 1: Diagrama Ishikawa



1.2. Formulación del problema

1.2.1. General

¿Cómo se describen los procesos y competencias corporativas actuales en la empresa Inverglobal de Barranquilla, y cuáles son sus implicaciones para la mejora continua?

1.2.2. Específicos

- ¿Cuáles son las características actuales de la gestión basada en procesos y competencias corporativas en Inverglobal?
- ¿Cómo están estructurados los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la empresa Inverglobal?
- ¿Cómo se describen los perfiles por competencias para los diferentes cargos en Inverglobal?
- ¿Qué subprocesos se llevan a cabo en la empresa Inverglobal y cómo están organizados?

1.3. Objetivos

1.3.1. General:

Describir el sistema de gestión por procesos y competencias corporativas de la empresa Inverglobal de Barranquilla, identificando los elementos clave para su estandarización y mejora continua.

1.3.2. Específicos:

- Describir la situación actual de la gestión por procesos y competencias corporativas en la empresa Inverglobal.
- Identificar y caracterizar los procesos misionales, estratégicos y de apoyo en Inverglobal.
- Analizar los perfiles por competencias requeridos para los diferentes puestos de trabajo en la empresa.
- Caracterizar los procesos clave de la empresa Inverglobal de Barranquilla – Colombia.

1.4. Justificación e importancia

La empresa Inverglobal de la ciudad de Barranquilla no posee una gestión por procesos ni por competencias corporativas, se ha desarrollado de manera empírica por varios años, realizando las actividades a base de la lógica e intuición, la cual con los años fue modificándose por las experiencias que se obtienen a través del tiempo.

Esta intervención pretende establecer un plan de gestión de procesos y competencias corporativas adecuado a la realidad de la empresa, con el fin de que se tenga una base para próximas mejoras en la empresa, logrando así que se beneficien directamente los directivos y dueño de la empresa; ya que se optimizaría el uso de los recursos y por ende también los costes operativos se reducirían, otros beneficiarios también serían cada área dentro de la empresa ya que se sabría cómo realizar sus actividades de manera óptima basándose en objetivos e indicadores.

Al proporcionar a la empresa como realizar su gestión por procesos podrán tener una visión global de sus relaciones internas de esta manera podrán tomar elecciones más informadas y efectivas, asimismo se fortalecen las interrelaciones entre las personas ya que se busca que los procesos sean transversales. La gestión por competencias genéricas también es fundamental porque de esta manera cada persona de la empresa estará en el puesto adecuado a sus competencias, por ende, comprenderán mejor su rol en cada proceso y como desde su puesto contribuyen a alcanzar los objetivos en la empresa.

1.4.1. Justificación teórica.

La investigación se justifica porque aborda la gestión por procesos y competencias en las empresas, aspectos fundamentales en el contexto empresarial actual. Según Hammer y Champy, la gestión por procesos se centra en rediseñar los procesos operativos clave para incrementar la productividad, calidad y satisfacción del cliente (Hammer y Champy, 1993). Este enfoque permite examinar y optimizar tanto las actividades realizadas como las personas que las ejecutan, contribuyendo al desarrollo de estructuras y modelos de gestión adecuados para las demandas del siglo XXI.

Además, la teoría de gestión por competencias, introducida por McClelland, resalta la importancia de identificar y fomentar habilidades específicas en los

colaboradores para mejorar el desempeño organizacional (McClelland, 1973). Estos fundamentos se complementan con los aportes de Max Weber sobre la burocracia y la estructura organizacional, que establecen la base para el análisis sistemático y estructurado de las operaciones en las empresas (Weber, 1978).

1.4.2. Justificación práctica.

La pertinencia práctica de la investigación radica en su contribución para resolver problemas específicos de la empresa inmobiliaria Inverglobal, al mejorar tanto los procesos internos como la gestión del personal. Según Hernández Sampieri et al., los estudios aplicados buscan generar soluciones prácticas que impacten directamente en la eficiencia operativa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En esta situación, la implementación de modelos de gestión por procesos y competencias permite estandarizar procedimientos, optimizar recursos y mejorar la calidad del servicio brindado. Este enfoque facilita la identificación de áreas críticas y la toma de decisiones fundamentadas para garantizar una ventaja competitiva en el mercado. Además, al analizar los procedimientos vigentes, se promueve una mejora continua que repercute en la satisfacción del cliente y en los resultados financieros de la empresa (ISO, 2015).

1.4.3. Justificación metodológica.

La investigación se sustenta en un enfoque metodológico riguroso, diseñado para alcanzar los objetivos planteados. Según Hernández Sampieri et al., un sistema metodológico bien definido permite analizar y sintetizar datos de manera ordenada, especialmente en estudios cualitativos orientados a problemas organizacionales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La aplicación de técnicas cualitativas, como el análisis de procesos y la evaluación de competencias, proporciona una base sólida para comprender las dinámicas internas de la empresa y proponer estrategias efectivas. Este enfoque no solo permite gestionar mejor los recursos, sino que también garantiza la alineación de los perfiles del personal con los objetivos de la empresa. Como señala Méndez, un modelo de gestión por competencias contribuye a maximizar el valor aportado por cada colaborador, promoviendo un servicio de excelencia tanto para clientes directos como indirectos (Méndez, 2017).

1.5. Elaboración de hipótesis y descripción de variables

1.5.1. Hipótesis

Hipótesis de la investigación

La descripción del sistema de gestión por procesos y competencias corporativas permitirá identificar los elementos clave que contribuyen a la estandarización y mejora continua de los procesos en la empresa Inverglobal de Barranquilla – Colombia.

1.5.2. Definición de las variables

En la siguiente investigación se determinaron las siguientes variables:

- Gestión por procesos: Cuantitativa Discreta.
- Gestión por competencias: Cualitativa Discreta.
- Estandarización: Cualitativa Discreta.

1.5.3. Operacionalización de la Variable

Tabla 1. Operacionalización de variable

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión por Procesos	Camisón, Cruz, & Gonzáles, (2011) definen como una metodología que abarca la administración integral de cada una de las tareas realizadas dentro de la organización.	Modelación de Procesos	- Desarrollo de representaciones gráficas de los procesos. - Creación y reestructuración de los procesos identificados como prioritarios. - Documentación de los procesos.	Cuantitativa Numérica
		Automatización de Procesos	- Herramientas informáticas. - Intercambio fluido de información y funcionamiento conjunto.	
		Ejecución	Componentes estratégicos, regulativos, logísticos, estructurales y tecnológicos. Ejecución de la administración.	
		Mejora continua	- Grupo de expertos capacitados.	

			- Supervisión continua de los procedimientos.	
Gestión por Competencias	Méndez (2017) Indica que posee comprensión sobre la aplicación de los procedimientos esenciales en la administración de recursos humanos, porque te permite identificar las habilidades y sobre todo las habilidades que necesita cada persona para un puesto determinado a través de un registro cuantitativo y medible.	Definir los puestos de trabajos.	Experiencia, conocimientos, detección de necesidades, programas de formación, participación en capacitación, disposición para aprender, percepción salarial, incentivos no monetarios.	Cualitativa Ordinal
		Mejora continua	- Puesto de trabajo. - Eficiente labor. - Clima laboral. - Eficacia y eficiencia del colaborador.	
Estandarización	De acuerdo con La segunda revolución: mejora continua (2019), El control de procesos se describe como una técnica estandarizada para ejecutar una tarea específica. Es esencial monitorear de manera continua este procedimiento para garantizar que se desarrolle según lo previsto. En situaciones en las que haya desviaciones, se deben realizar ajustes para restablecer las condiciones ideales.	Tiempo	Es el tiempo que el trabajador tarde en realizar sus actividades.	Cuantitativa Numérica
		Competencias	Competencias requeridas para realizar bien sus funciones acordes a la organización y al puesto que se desempeña el colaborador.	Cualitativa

1.1. Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra
General ¿Cómo se describen los procesos y competencias corporativas actuales en la empresa Inverglobal de Barranquilla, y cuáles son sus implicaciones para la mejora continua? Específicos ¿Cuáles son las características actuales de la gestión basada en procesos y competencias corporativas en Inverglobal?	General: Describir el sistema de gestión por procesos y competencias corporativas de la empresa Inverglobal de Barranquilla, identificando los elementos clave para su estandarización y mejora continua. Específicos: Describir el estado actual de la gestión por procesos y competencias corporativas en la empresa Inverglobal.	Hipótesis de la investigación La descripción del sistema de gestión por procesos y competencias corporativas permitirá identificar los elementos clave que aportan a la estandarización y mejora continua de los procesos	Gestión por procesos: Cuantitativa Discreta Gestión por competencias: Cualitativa Discreta Estandarizar: Cualitativa Discreta	Tipo: No experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), "la investigación no experimental se caracteriza por el análisis de fenómenos en su contexto real, sin ninguna modificación o manipulación directa de las variables que se estudian" (p. 90). Nivel de la investigación: Descriptivo. Hernández (2014) "la investigación descriptiva tiene como propósito observar, describir y analizar los fenómenos tal como se presentan en su contexto, sin	Población La población se describe como la totalidad de elementos o unidades de análisis que integran la zona geográfica bajo investigación en un estudio (Carrasco Díaz, 2019). La población son todos los trabajadores de la

¿Cómo están estructurados los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la empresa Inverglobal? ¿Cómo se describen los perfiles por competencias para los diferentes cargos en Inverglobal? ¿Qué subprocesos se llevan a cabo en la empresa Inverglobal y cómo están organizados?	Identificar y caracterizar los procesos misionales, estratégicos y de apoyo en Inverglobal. Analizar los perfiles por competencias requeridos para los diferentes puestos de trabajo en la empresa. Caracterizar los procesos clave de la empresa Inverglobal de Barranquilla – Colombia	en la empresa Inverglobal de Barranquilla – Colombia.		buscar establecer relaciones causales" (p. 45). Diseño: Transversal, Según Córdova (2012), "el diseño transversal consiste en recopilar datos en un solo momento en el tiempo, lo cual permite obtener una fotografía actual del fenómeno que se estudia" (p. 102) Enfoque: Cualitativo "el enfoque cualitativo se enfoca en estudiar fenómenos desde una perspectiva holística, buscando entender los significados, experiencias y procesos de los sujetos en su contexto natural" (p. 27)	inmobiliaria Inverglobal, que consta de las siguientes áreas comercial, administración y gerencia. Muestra Este estudio no incluye una muestra dado que los instrumentos serán utilizados en toda la población debido a su tamaño reducido y asequible.
--	---	--	--	--	--

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ávila (2021), en su estudio titulado "Desarrollo y Gestión de Procesos para una Empresa Promotora Inmobiliaria en la ciudad de Cuenca, Ecuador", el propósito principal radica en reformular tanto el mapa de procesos como los flujogramas correspondientes para una organización promotora inmobiliaria localizada en Cuenca, Ecuador. La investigación llega a la conclusión de que, desde su establecimiento, AvAst ha seguido un enfoque empírico en la ejecución cotidiana de sus operaciones, careciendo de una estructura de procesos y una organización funcional claramente definidas.

Además, estas deficiencias se hacen patentes en la ausencia de un mapa de procesos sistemático, ya que el enfoque actualmente se basa en una serie de acciones concatenadas que emergen de la intuición y la experiencia acumulada en el tiempo. Es importante destacar que la organización carece de indicadores para cuantificar y evaluar el éxito en la realización de proyectos, así como para medir los objetivos delineados en la planificación, como los plazos y los costos estimados. Asimismo, carece de documentos de control que puedan servir como fuente de datos para la planificación de proyectos futuros. Entre los aspectos positivos de su funcionamiento actual, se destaca la importancia de la ubicación al adquirir terrenos o activos, ya que una elección estratégica puede contribuir significativamente a la rentabilidad de los proyectos.

Se concluye que la implementación de indicadores ha sido clave para mejorar la supervisión y el rendimiento en diferentes áreas operativas. Se estableció un porcentaje de aprobación en las etapas de obra superior al 80%, y las pruebas de cumplimiento en obra alcanzaron un éxito del 90%, alineándose con las normativas ecuatorianas de construcción. Asimismo, se observó una desviación máxima en costos y tiempos de hasta el 10% respecto a los presupuestos y cronogramas proyectados, lo cual permitió evaluar y ajustar la confiabilidad de estos cálculos. Además, se implementó una evaluación para los proveedores, registrando diferencias de hasta el

15% entre los costos reales y los presupuestados, lo que motivó una revisión de los contratos y los tiempos de entrega.

Rodríguez (2017), realizó la investigación titulada "Propuesta de Implementación de la Gestión por Procesos en las actividades misionales y de apoyo de La Fundación Desayunitos Creando Huella" presenta el objetivo de implementar la gestión por procesos en las actividades fundamentales y complementarias de la Fundación Desayunitos Creando Huella, llevada a cabo en Bogotá, Colombia. Para llevar a cabo este proyecto, se utiliza un enfoque descriptivo que permite obtener una visión integral de la situación actual de la fundación y de cómo interactúan sus actividades, lo que proporcionará el fundamento para implementar un método centrado en procesos. Las conclusiones alcanzadas con el proyecto son las siguientes:

- a. La definición y la creación de registros que detallen los procesos de la fundación son contribuciones esenciales tanto para desarrollar un sistema de gestión con el fin de asegurar que se cumplan con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. La metodología de monitoreo desarrollada ofrece una gestión eficaz de las actividades principales y complementarias de la fundación, facilitando evaluar la consecución de los objetivos y determinar las medidas de mejora o corrección a realizar.
- b. Se han identificado deficiencias en las operaciones habituales de la fundación, lo que ha resultado en la ausencia de pruebas de logrando objetivos y en un manejo insuficiente de los registros asociados el sistema de gestión.
- c. La propuesta planteada brindará mejorar la precisión y supervisión en la realización de las actividades, así como la habilidad de valorar la ejecución de cada procedimiento a través de indicadores de gestión definidos. Estos componentes conforman un sistema de retroalimentación que fomenta la mejora continua en la empresa, lo que contribuye de manera tangible a la consecución de los objetivos primordiales de la fundación.
- d. La implementación de la gestión por procesos permitió mejoras significativas en el control y la evaluación de los objetivos organizacionales. Entre los resultados cuantitativos, se establecieron metas de cumplimiento de actividades misionales y de apoyo con indicadores específicos, logrando un 85% de efectividad en las actividades planificadas y un 90% de satisfacción en la calidad de los servicios entregados. Además, se observó una reducción del 15% en el tiempo de realización

de actividades administrativas, gracias a la estandarización de procesos y la adecuada asignación de recursos.

Arias Paola (2019), en su trabajo titulado "Diseño de Procesos y Procedimientos para el Área Comercial en la Empresa UNISA Unión Inmobiliaria S.A.", persigue la meta fundamental de implementar los procesos, procedimientos y medidas de control interno necesarios para garantizar la eficiencia y seguridad operativa en el área comercial. Esta investigación fue realizada en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia. Se optó por un enfoque documental descriptivo, debido a la intención de representar la información pertinente de los procedimientos vigentes en UNISA en el ámbito comercial. La metodología descriptiva se eligió para reconocer la situación actual de los procesos en diferentes puestos del área comercial de UNISA Inmobiliaria y afrontar la ausencia de un control adecuado, revelando así los posibles riesgos involucrados en los procesos ejecutados en el área. Las conclusiones derivadas del análisis son las siguientes:

- a. La empresa UNISA Inmobiliaria identificó que sus operaciones y métodos en el área comercial estaban desactualizados. Una revisión de las bitácoras de los colaboradores reveló funciones repetidas, omitidas, no correspondientes y procedimientos incompletos. Esto permitió determinar tanto las fortalezas como las debilidades del área comercial, sentando así las bases para una propuesta de mejora.
- b. Como parte integral del estudio, se realizó una revisión minuciosa de las bitácoras utilizadas para describir las funciones. Esto dio origen al flujograma de procesos, que identificó cuatro procesos fundamentales en el área comercial de UNISA Inmobiliaria.
- c. La sugerencia de crear diagramas de flujo y mejorar la política de cada proceso aborda de manera efectiva las debilidades identificadas. Además, facilita la comprensión de los cuatro procesos examinados, ofreciendo una estructura de procesos y procedimientos coherente y en alineada con las metas y propósitos de UNISA Inmobiliaria.
- d. Esta investigación práctica otorga a UNISA Inmobiliaria una fundamentación organizada y estructurada de los procesos y procedimientos en áreas críticas de la compañía. Así, se podrán llevar a cabo revisiones, mejoras y seguimientos con el

fin de mantener una supervisión efectiva de las operaciones y mitigar los riesgos asociados.

Narváez Angie (2019), en su investigación titulada "Diseño del Manual de Perfiles de Cargos y Funciones en una Empresa de Confecciones en Cali", tiene como objetivo principal elaborar descripciones de puestos y funciones tanto para roles operativos como administrativos con el fin de simplificar el procedimiento de contratación de personal idóneo y competente en la empresa de confecciones. Este estudio se realizó en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia. Enmarcada como un estudio descriptivo de campo con enfoque cualitativo, las conclusiones alcanzadas son las siguientes:

- a. La estandarización de perfiles de cargos ha mejorado significativamente el proceso de contratación, asegurando una selección precisa acorde a las competencias necesarias para cada puesto.
- b. El diseño de perfiles aportó claridad en la gestión de talento humano, fortaleció el sistema de SST, el área legal y el entrenamiento de los colaboradores, superando el formato anterior que era confuso.
- c. La implementación de una herramienta virtual facilita el acceso a información organizacional y simplifica la capacitación para nuevos empleados y promociones, promoviendo un desempeño óptimo.
- d. Las matrices de evaluación permiten identificar brechas de habilidades, indicando que el 80% de los empleados operativos necesita capacitación académica, mientras que el 100% cumple en competencias clave.
- e. Además, el análisis reflejó que el total de los 229 empleados evaluados muestra conocimiento organizacional, lealtad, integridad, adaptabilidad, y trabajo en equipo, alcanzando un cumplimiento del 100% en estos aspectos. Sin embargo, el 47% del personal administrativo requiere capacitación adicional en temas específicos, sugiriendo la implementación de cursos, seminarios o diplomados para fortalecer sus habilidades y competencias alineadas a los objetivos de la organización.

Carmona, Lozada y Ortiz (2020), en su investigación titulada "Diseño de manual de funciones y perfiles de cargos para el área de talento humano en la empresa AVA inmuebles" en la ciudad Santiago de Cali, analizaron la necesidad de

implementar un manual de funciones en la empresa AVA inmuebles. Encontraron que los empleados no tenían bien definidas sus funciones, lo que generaba sobrecarga laboral y falta de satisfacción en el trabajo. También encontraron que la empresa no tenía medidores de rendimiento para analizar el rendimiento de las distintas áreas. Para solucionar estos problemas, las autoras proponen implementar un manual de funciones y perfiles de cargo que defina las responsabilidades y funciones de cada departamento. Estos ayudarían a mejorar la comunicación y coordinación entre las áreas, reducir la sobrecarga laboral y optimizar el rendimiento de la compañía.

La implementación del manual de funciones en la empresa AVA Inmuebles demuestra un impacto positivo en la optimización de recursos y procesos. Se proyecta un ahorro total de \$38,286,800 en seis meses, derivado de la disminución de costos operativos y la mejora en la distribución del tiempo laboral. Por ejemplo, el contador y la asistente administrativa reducen significativamente las horas dedicadas a tareas repetitivas, logrando una disminución del 33% y 35% en sus costos respectivos. Además, se observa un impacto en la eficiencia de la asistente comercial, quien logra reducir su tiempo operativo del 80% al 20%, mejorando así la productividad general de la organización.

A nivel organizacional, el análisis de la matriz PCI destaca 78 debilidades frente a 65 fortalezas, lo que evidencia un desequilibrio que debe ser atendido. Sin embargo, la implementación del manual permite abordar áreas críticas como la falta de estrategias claras, la carga laboral excesiva y la ineficiencia en la gestión financiera, reduciendo estos riesgos en un 53%. Con estos ajustes, se mejora no solo la calidad del clima laboral sino también la sostenibilidad financiera, asegurando un avance estratégico hacia los objetivos organizacionales.

Sánchez, Martínez y Marrero (2005), realizó el artículo “Una Propuesta Teórico-Methodológica para implementar la Gestión por Competencias en las Empresas. Experiencias Prácticas” en el Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba donde investigaron la implementación de la gestión por competencias en empresas cubanas. Utilizaron métodos inductivo-deductivo, sistémico-estructural y analítico-sintético para diagnosticar el sistema de administración de recursos humanos y diseñar una tecnología integral para la implementación de la gestión basada en competencias. Los investigadores encontraron

que la implementación práctica de la gestión por competencias era insuficiente. Las competencias determinadas no siempre se correspondían con los componentes clave de la estrategia empresarial, y no se empleaba un enfoque integral en la conceptualización y/o definición de las competencias. Esto limitaba el alcance de las competencias y evitaba que se abarcaran e influyeran en los procedimientos de recursos humanos de la empresa.

Los investigadores propusieron un modelo teórico-metodológico para la administración de recursos humanos basada en competencias que incluía un modelo teórico y un método general, junto con los procedimientos específicos correspondientes. Este modelo, presentado demostró ser una herramienta integral que combina enfoques sistémicos y estratégicos. Su aplicación en instalaciones de Rumbos S.A. en Holguín generó resultados favorables, con un impacto positivo en los recursos humanos (89.3%), la satisfacción de los clientes externos (91.2%) y el desempeño organizacional (87.6%). Estos resultados evidencian una mejora significativa en la alineación entre las competencias individuales y colectivas con los objetivos estratégicos, incrementando la productividad y la fidelización de clientes.

La implementación del sistema de GRH basado en competencias permitió identificar y estandarizar competencias clave, tales como la capacidad para el trabajo en equipo, creatividad, y orientación al cliente, mediante métodos como el análisis funcional y el Delphi. Además, se desarrollaron herramientas automatizadas y se diseñaron indicadores específicos que facilitan la evaluación continua del sistema, garantizando su adaptabilidad a las necesidades cambiantes de la empresa. Este enfoque promueve la creación de valor al vincular las competencias con los procesos de trabajo y el perfeccionamiento empresarial.

Rincón y Ronderos (2018), realizaron la investigación que lleva por título “Diagnóstico y estandarización de procesos críticos para la optimización de recursos y mejora de resultados en ronda virtual inmobiliaria S.A.S.” de la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio, el objetivo principal de este estudio consiste en proponer un esquema de procesos para la empresa Ronda Virtual Inmobiliaria S.A.S., donde se detallan de manera minuciosa los procesos fundamentales que han presentado mayores deficiencias e impacto negativo hasta la fecha. El estudio fue realizado en Bogotá, la capital de Colombia.

En términos metodológicos, se optó por una aproximación cualitativa, dada la ausencia de procedimientos previos. La recopilación de datos se basó en el método de indagación, permitiendo así un análisis de las distintas actividades vinculadas con la gestión administrativa de Ronda Virtual Inmobiliaria S.A.S. Sin embargo, es crucial destacar que esta investigación careció de un diseño experimental, enfocándose en lugar en el análisis no experimental con el objetivo de sugerir la estandarización de los procesos de mayor trascendencia y deficiencia operativa.

El diagnóstico realizado en Ronda Virtual Inmobiliaria S.A.S. evidencia un decrecimiento significativo en las ventas, pasando de 800 millones de pesos (COP) en 2016-I a 250 millones de pesos (COP) en 2017-II, y llegando a cero ventas en el primer semestre de 2018. Esta tendencia provocó una reducción drástica en las comisiones, que cayeron de 24 millones de pesos (COP) en 2016-I a 7.5 millones (COP) en 2017-II, afectando severamente la liquidez de la empresa. Por otro lado, el portafolio de arriendos mostró un crecimiento constante, representando el 18.75% del portafolio total en 2018-I, frente al 3.84% en 2016-I. Los cánones administrados mensualmente crecieron un 95%, alcanzando 45 millones de pesos (COP) en 2018, aunque esto sobrepasó la capacidad operativa de la empresa.

El estudio concluyó que los procesos críticos que han impactado negativamente a la empresa son la administración de cartera, atención al cliente y el seguimiento de ventas. Esto se debe a la insuficiente comunicación en los procesos críticos, la carga operativa considerable que enfrentan los empleados y la carencia de un proceso estandarizado y detallado para la selección de arrendatarios. Como consecuencia, la inmobiliaria ha permitido impagos sin imponer intereses o medidas legales, lo que se ha traducido en pérdida de ingresos y uso de recursos de otras actividades para evitar incumplimientos con los propietarios. También concluyó que la implementación de los procesos definidos permitiría a la organización retomar el nivel de ventas observado en el primer semestre de 2016. Esto proporcionaría un alivio a la liquidez de la empresa y permitiría destinar fondos a operaciones que se han postergado debido al desvío de capital ocasionado por la evasión de incumplimientos por parte de los arrendatarios. En general, el estudio realizado a Ronda Virtual Inmobiliaria S.A.S. identificó áreas críticas que requieren atención para optimizar la productividad y los

ingresos de la organización. La implementación de los procesos definidos facilitará que la empresa logre sus objetivos y alcanzar un nivel de rendimiento óptimo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Coaguila (2017), realizó la investigación “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.” en la Universidad Católica de San Pablo de Arequipa - Perú, el objetivo principal de esta tesis es proponer la implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. Esto se hace con el propósito de satisfacer los requisitos del cliente en términos de calidad, disponibilidad y relación precio/coste.

La investigación se realizó en la microempresa O&C Metals S.A.C. del Sector Metalmecánico, en el departamento de Arequipa-Perú. Se empleó una metodología exploratoria y descriptiva para recopilar una amplia cantidad de datos relevantes. A partir de estos datos, se extrajo los datos necesarios para el estudio y la evaluación del problema estudiado.

Los resultados de la investigación revelaron que los problemas fundamentales en O&C Metals S.A.C. son: productos con errores de especificación o de baja calidad, retrasos en los plazos de fabricación y carencia de insumos en períodos cruciales. Las principales causas de estos inconvenientes son: La carencia de una adecuada planificación de las tareas a realizar, la ausencia de procedimientos de trabajo, la utilización de metodologías inapropiadas en el reclutamiento de personal, la carencia de un control mediante indicadores y la omisión del mantenimiento necesario son elementos que influyen en contribuyen a la ineficacia del proceso.

Se elaboró una propuesta para la implementación de un modelo de gestión basado en procesos y calidad en O&C Metals S.A.C. la cual no solo contribuirá a la eficacia en la gestión de los procesos empresariales, sino que también se posicionará como una herramienta de estandarización crucial. de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. La aplicación de estas propuestas aseguraría el cumplimiento total de las necesidades del cliente abarcando aspectos como a calidad intrínseca, disponibilidad y precio /coste. En conclusión, la propuesta para poner en marcha un modelo de gestión basado en procesos y calidad en O&C Metals S.A.C. es viable y aportaría beneficios importantes a la empresa.

Ponce (2016), realizó la investigación “Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de Lima, que tiene como finalidad insertar la metodología de gestión por procesos para optimizar su eficiencia y efectividad. Implica identificar, evaluar y optimizar los procesos que componen una empresa. Esto puede ayudar a disminuir costos, elevar la calidad e incrementar la productividad.

El estudio encontró que la implementación de la gestión por procesos resultó en una serie de beneficios, incluyendo: una reducción del 50% en el defecto "fuera de tono", una optimización en el control del proceso de color, un aumento del margen operativo de S/. 247,592 a S/. 303,067 al año y una reducción de otros defectos. También se encontró que las herramientas para la gestión de procesos, como los mapas de procesos, los D.O.P., los SIPOC y las evaluaciones de la puesta en marcha e integración de procesos, fueron esenciales para el éxito de la implementación. Estas herramientas ayudaron a los investigadores a identificar las deficiencias en el proceso de color y desarrollar soluciones para mejorarlo. En general, se halló que la gestión por procesos es una herramienta valiosa que puede asistir a las empresas en la optimización de su eficiencia, eficacia y productividad mejorando su competitividad en el mercado global. Asimismo, que es una metodología flexible que puede ajustarse a las necesidades particulares de cada organización, pero la implementación requiere tiempo y esfuerzo, pero los beneficios pueden ser significativos.

Delgado (2022), publicó la investigación titulada “Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio al cliente de la empresa Inmobiliaria Golden House S.R.L Chiclayo 2022” en la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo, Se refiere a la implementación de la gestión por procesos para elevar la calidad del servicio al cliente en la empresa inmobiliaria Golden House S.R.L. La investigación se realizó con una muestra de 130 clientes de la empresa. El estudio encontró que existe una correlación directa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente. La investigación también encontró que los clientes experimentan una mayor satisfacción con el servicio al cliente cuando la empresa tiene un enfoque claro y definido sobre cómo gestiona sus procesos. Esto se debe a que los clientes pueden esperar un nivel de servicio consistente cuando la empresa tiene un enfoque estructurado.

La investigación concluyó que la gestión por procesos es una herramienta valiosa para mejorar la calidad del servicio al cliente, las empresas que implementan una gestión por procesos efectiva pueden esperar ver una mejora en la satisfacción del cliente, la lealtad y los ingresos. Aquí hay algunos consejos adicionales para mejorar la calidad de atención al cliente mediante la gestión por procesos: Identifique los procesos clave en su negocio, defina los objetivos de cada proceso, identifique los recursos necesarios para cada proceso, cree un mapa de procesos para visualizar los diferentes pasos en cada proceso, implemente un sistema para monitorear y mejorar los procesos capacite a su equipo en los procesos y las mejores prácticas. Al seguir estos consejos, puede mejorar la calidad del servicio al cliente y brindar una mejor experiencia a sus clientes.

Herrera (2018), realizó la investigación “Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C.” en la Universidad Ricardo Palma, en su tesis propuso un enfoque basado en procesos para mejorar la puntualidad de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C. La investigación se realizó en Lima, Perú, y la muestra fueron los proveedores de la empresa. El método de investigación fue mixto, con un enfoque cualitativo y cuantitativo. El diseño de investigación fue no experimental y descriptivo-correlacional. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

Implementar un enfoque basado en procesos puede incrementar la eficacia en el cumplimiento de los pagos a proveedores en una empresa, esto se debe a que La gestión por procesos puede beneficiar a las empresas al disminuir los tiempos de registro de documentos de pago, cumplir con los plazos establecidos para los pagos a los proveedores, disminuir la carga laboral derivada de tareas duplicadas, mejorar la calidad de las respuestas a los proveedores, estandarizar los procesos y centrarse en el resultado final en vez de en cada tarea individualmente. Asimismo, su implementación no requiere contratar nuevo personal, realizar cambios en el personal existente, incurrir en el incremento de los costos para la empresa ni causar horas extras en el personal. En resumen, la gestión por procesos puede ser una herramienta eficaz para mejorar el cumplimiento de los pagos a los proveedores de una empresa.

Huaccha y Retamoso (2020), llevaron a cabo la investigación “Análisis de la gestión por procesos y su influencia en la contabilidad financiera de las MiPymes, del sector inmobiliario en Arequipa 2020” en la Universidad Tecnológica del Perú, la muestra fue no probabilística por conveniencia, debido a que se trata de un análisis exploratorio documental. Esto se debe a la coyuntura de la pandemia de Covid-19, ya que muchas empresas no estaban operando plenamente, lo que limitaba para realizar otros tipos de análisis.

El estudio es una investigación de enfoque cuantitativo, con un alcance exploratorio descriptivo y un diseño no experimental. Se ha determinado que una efectiva implementación de la gestión por procesos en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes), siguiendo el ciclo PDCA, tiene un impacto positivo en los resultados. Esto les permite alcanzar sus objetivos iniciales, agregar valor a sus productos, disminuir el tiempo dedicado por el personal a sus responsabilidades, aumentar la satisfacción de los clientes y, lo que es igualmente importante, generar ahorros económicos al reducir los costos adicionales. Además, la gestión por procesos facilita la supervisión del progreso de las operaciones de la empresa y la corrección de cualquier deficiencia que pueda surgir. Contar con un mapa de procesos bien definido también ayuda al personal a cumplir con los procedimientos de manera eficiente y efectiva, lo que facilita lograr los objetivos establecidos por la organización. En general, el estudio concluye que la gestión por procesos es una herramienta importante para las empresas MiPymes, ya que puede ayudarlas a mejorar su rendimiento en una variedad de áreas.

Alfaro (2020), realizó la investigación “Optimización de la gestión administrativa mediante la implementación de la gestión por procesos en la Universidad Franklin Roosevelt Huancayo, 2020.” en la Universidad Peruana los Andes, el objetivo fundamental de esta investigación es optimizar la gestión administrativa en áreas clave como administración, logística y recursos educativos, mediante la integración de enfoques de gestión por procesos en la Universidad Privada Franklin Roosevelt de Huancayo durante el año 2020. El estudio se basó en una muestra tomada de la misma universidad, y se empleó un enfoque metodológico de método inductivo-deductivo, aplicando la metodología BMP: RAD en un diseño preexperimental. Los resultados indican claramente que la implementación del

enfoque de gestión por procesos conduce a una optimización efectiva de los procedimientos administrativos en la Universidad Franklin Roosevelt - Huancayo. Además, se constata que los indicadores reflejan un porcentaje óptimo en la aprobación y atención de requerimientos mensuales, así como una respuesta oportuna en cuanto a suministros, servicios y bienes, junto con una selección eficiente de proveedores.

La investigación también arroja conclusiones específicas en cuanto a los subprocesos estudiados. Por un lado, se definió la estructura del subproceso de Adquisición de Bienes y Servicios, demostrando a través de indicadores que la aprobación y atención de requerimientos mensuales se encuentra en un nivel óptimo, así como la eficiencia en la elección de proveedores. Por otro lado, se estableció la estructura del subproceso de Almacén, revelando que la distribución adecuada de bienes mensual presenta áreas de mejora, y que el control de cantidad de bienes en almacén no cumple con estándares óptimos. Adicionalmente, el subproceso de Gestión de Inventarios fue analizado, demostrando que el porcentaje de activos inventariados no alcanza las expectativas deseadas, lo que sugiere una carencia de supervisión y entendimiento en cuanto a las existencias reales, junto con un desconocimiento de la cantidad exacta de activos dados de baja en cada período determinado.

Herrera (2015), llevo a cabo la investigación “Gestión por procesos para el control del material educativo en el servicio nacional de adiestramiento en trabajo industrial (SENATI) – CFP Huancayo” en la Universidad Nacional del Centro del Perú, el objetivo principal de esta investigación se enfoca en el perfeccionamiento del control del material educativo en la mencionada institución. El estudio se llevó a cabo en la provincia de Huancayo y se enfocó en la organización educativa SENATI, para lograr esto, se optó por la metodología de Gestión por Procesos para uniformar y estructurar las actividades dentro del proceso; además de promover la comprensión de los involucrados sobre la importancia del trabajo conjunto en pro de la satisfacción del cliente, ya sean internos o externos.

Las conclusiones de esta investigación son significativas. En primer lugar, se constata que el control del material educativo en SENATI - CFP Huancayo mejoró notablemente gracias a la adopción de la Gestión por Procesos. Entre los logros obtenidos se resaltan la agilización en la recepción de la documentación,

almacenamiento y revisión de manuales, así como una mayor eficiencia en la distribución de estos. Además, las responsabilidades de cada etapa fueron formalizadas, lo que contribuyó a sostener un inventario actualizado en un 97.00%. El modelo aplicado, que abarca las fases de Definición, Medición, Análisis, Mejora y Control, reveló que el problema predominante es el sistema de control deficiente del stock de material educativo, tal como lo muestra el diagrama de Pareto.

Otro logro importante es la mejora en el control del material faltante, reduciendo la cifra de manuales faltantes de 2158 en el periodo 2014-20 a 440 para el primer semestre de 2015-10. Esta optimización se tradujo en un ahorro sustancial de S/. 14 587.77, lo que equivale a un 82.71% menos en relación con el periodo anterior. Asimismo, se destaca la mejora en el Subproceso de Recepción, Almacenamiento y Verificación, donde se estableció un plazo de quince días para verificar los manuales recibidos, lo que ha reducido significativamente los manuales faltantes, pasando de 20158 a 440, representando únicamente el 3% de los manuales solicitados.

Mucha (2013), realizó la investigación “Mejora del otorgamiento y cobranzas de arrendamiento financiero en CMAC Huancayo S.A. mediante gestión por procesos” en la Universidad Nacional del Centro del Perú, la intención primordial del estudio fue mejorar el rendimiento de los procedimientos relacionados con la aprobación y el cobro del producto de arrendamiento financiero en la entidad CMAC Huancayo. Es importante destacar que esta investigación se llevó a cabo en la provincia de Huancayo, ubicada en el departamento de Junín, Perú. La muestra seleccionada para este análisis fueron las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de Huancayo.

Esta investigación implementó una combinación de dos enfoques metodológicos. En primer lugar, se adoptó el Proceso Unificado Racional (RUP), el cual se divide en cuatro fases distintas, cada una de las cuales involucra iteraciones adaptadas en función de las actividades específicas. Además, se incorporó la metodología de Programación Extrema (XP), que contribuyó a adoptar prácticas eficientes para reducir el costo de los cambios en las etapas de desarrollo del software. Asimismo, se utilizó el modelado y la documentación de software a través de diagramas de casos de uso de UML, con el propósito de respaldar los procesos de negocio mencionados anteriormente.

El estudio concluye en que se logró una mejora sustancial en los procesos de otorgamiento y cobranzas del producto de leasing en CMAC Huancayo por medio de la implementación del modelo de gestión por procesos. Los beneficios obtenidos abarcaron aspectos como la reestructuración de los modelos de negocio, la reducción de tiempos, la disminución de incidencias, un aumento en la funcionalidad utilizada y la minimización de costos de software adquirido. Se subraya la importancia del ciclo de mejora continua y el uso de metodologías de desarrollo de software para lograr estos resultados. La simplificación de las actividades en cada subprocesso condujo a una notable disminución en los tiempos tanto para el otorgamiento como para las cobranzas. Además, se apreció una reducción en el promedio de incidencias mensuales relacionadas con desconocimiento de usuario, errores de usuario y solicitudes de información. La implementación de metodologías como RUP y XP se destacó por garantizar un enfoque integral en el diseño, prueba y despliegue del software, con énfasis en la mejora constante y la calidad a lo largo de todas las etapas del ciclo de vida del producto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión por Procesos

2.2.1.1. Definición y Conceptos Básicos

Procesos

Un proceso podría ser considerado como una serie de operaciones interconectadas que, a partir de una o más entradas de información, generan uno o varios materiales o información de mayor valor. Los procesos tienen que administrarse correctamente mediante distintas herramientas de gestión de procesos. Además, un proceso es una serie de actividades y tareas que agregan valor al cliente como un todo (Maldonado J, 2018).

En la actualidad, los procesos se ven como la base operativa de muchas organizaciones y están convirtiéndose progresivamente en el fundamento estructural de un número cada vez mayor de organizaciones. Bajo esta premisa, los procesos se definen como secuencias organizadas y lógicas de actividades de transformación que comienzan con entradas —informaciones generales tales como datos, especificaciones, y recursos materiales como máquinas, equipamiento, insumos primarios, consumibles,

pedidos, etc.— para lograr resultados planificados que se suministra a quienes los han pedido.

La reestructuración de procesos se ha consolidado como una principal estrategia de transformación en las empresas, ya sean públicas o privadas. Algunas de las razones detrás de esto incluyen la obtención de ventajas a corto plazo, la reducción de costos, el incremento de la eficiencia en la fabricación de productos y servicios en términos de tiempo y calidad, y la capacidad de abordar procesos a nivel estratégico, intermedio y operativo (Medina A, 2005).

La relevancia de los procesos fue emergiendo gradualmente en los modelos de gestión empresarial. No fueron la solución definitiva de forma inmediata, sino que se empezaron a reconocer lentamente como herramientas valiosas para transformar las organizaciones y amoldarse al mercado.

Tal como se ha señalado, la relevancia de los procesos surgió de manera gradual en los modelos de gestión empresarial. No se impusieron de inmediato como la solución definitiva, sino que comenzaron a ser valorados poco a poco como herramientas de gran utilidad para transformar la empresa y adaptarse al mercado. Al principio, los modelos de gestión y las empresas adoptaron un enfoque centrado en los procesos individuales, eligiendo los más relevantes para analizarlos y mejorarlos. De este análisis se extraían conclusiones prácticas que resultaban ventajosas y relevantes en futuras renovaciones de procesos. En ese momento, no se contemplaba la empresa como un sistema integral de procesos, sino que se enfocaba en la mejora de procesos específicos. A pesar de ello, el análisis individual de los procesos permitió avances significativos, especialmente en modelos organizativos basados en la Calidad Total.

Mapa de procesos

Se refiere a un diagrama que ofrece una vista integral de la estructura de la organización, mostrando todos sus procesos y sus interacciones clave. Su elaboración requiere un entendimiento completo de todas las conexiones, así como de las entradas y resultados de cada proceso. Es importante tener en consideración que las entradas deben estar alineadas con los objetivos del cliente, y las salidas deben satisfacer las necesidades del cliente de acuerdo con esos objetivos establecidos (Castellnou R. 2021).

El uso del mapa de procesos resulta fundamental para detectar y solucionar inconvenientes, ya que contribuye significativamente al fomento del conocimiento y la optimización de los servicios de la organización. Su utilidad no se limita únicamente a la gestión, sino que además cumple una función esencial en la garantía de una auténtica seguridad, al apoyar tanto el desarrollo como el control (Pérez P, 2012).

Los mapas de procesos son herramientas valiosas que le permiten comprender cómo se lleva a cabo el trabajo en su organización en la actualidad. Al analizar los pasos del proceso, pueden ayudar a minimizar los tiempos de ciclo y potenciar la calidad del trabajo. Además, estos mapas sirven como punto inicial para la optimización de nuevos procesos. También, facilitan la dirección de equipos, la evaluación de desempeño y la definición y refuerzo de metas y resultados.

Clasificación de procesos:

Procesos estratégicos: Estos procesos establece estrategias que mejorarán las actividades realizadas en la empresa, lo cual se logrará sobre la fundamentación de un procedimiento planificado y controlado mediante la coordinación y el control de los procesos operativos; es decir, quienes analizan las necesidades de la empresa con el fin de determinar la estrategia adecuada, así como el seguimiento respectivo a implementar en ella (Marchione, 2011).

Procesos operativos: Es un sistema de actividades que están dinámicamente interconectadas y diseñadas para transformar ciertos elementos. Así, los insumos, llamados también factores, se convierten en productos o servicios luego de un proceso cuyo valor aumenta, en definitiva, todos crean valor para la empresa y, en esencia, generan utilidades (Marchione, 2011).

Procesos de apoyo. Engloban todas las actividades encargadas de suministrar a la organización los recursos requeridos y brindar respaldo a las operaciones estratégicas y operativas de la entidad.

Sistemas de gestión

“El Sistema de Gestión Normalizado puede definirse como el conjunto de componentes de una entidad que se encuentran vinculados o interactúan entre sí con el propósito de formular políticas, metas y procedimientos con miras a alcanzar sus objetivos” (Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2021).

Gestión

El término "gestión" alude a la acción y las consecuencias de llevar a cabo la administración de una entidad, objeto o situación específica (que implica conceptos como gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar) o gestionar (realización de trámites que posibiliten la realización de una actividad comercial o cualquier actividad deseada. Como tal, el concepto de gestión incluye un conjunto de procedimientos realizados para absolver un problema o completar un proyecto, asimismo también es la dirección o administración de un negocio o empresa. Cabe recalcar que la gestión tiene como propósito principal incrementar el desempeño óptimo de la industria o empresa (Maldonado J, 2018).

Gestión por Procesos

Camisón, Cruz, & Gonzáles (2006), la gestión de procesos se puede describir como la gestión integral de todos los procesos de una organización ya que es fundamental para su correcto funcionamiento, con el objetivo de gestionarlos como una representación más general y coordinada de todos los procesos relacionados.

La gestión por procesos implica enfocarse en los resultados individuales de los procesos realizados por la organización, simplificando así el fomento de una cultura de calidad orientada hacia la mejora continua (Carrasco, 2001). Un proceso de negocio es una secuencia específica de actividades o pasos que pueden involucrar a personas, aplicaciones, eventos empresariales y organizaciones. Los procesos de negocio deben estar debidamente documentados y actualizados, lo que facilita la comprensión de las actividades que la organización está llevando a cabo en su operación.

El primer paso para la gestión organizacional, a través de procesos es establecer y escribir todas las actividades ejecutadas dentro de una empresa como parte del Sistema de Gestión. Las actividades que están relacionadas entre sí y que son muy importantes para la organización, conformaran los procesos. A menudo se presentan en un mapa de procesos, proporcionando a si una visión general del sistema de gestión de la empresa.

El enfoque de gestión de procesos proporciona el marco idóneo y la estructura organizativa para implementar planes de mejora constante, reducir costos y aprovechar los recursos de manera eficaz. Para lograrlo, resulta fundamental planificar y tomar

decisiones empresariales de manera coherente, centrándose en la perspectiva integral del proceso y el bienestar global de la empresa. A pesar de que los diferentes departamentos mantengan su funcionamiento independiente, la visión y el interés deben mantenerse alineados y enfocados en el bienestar general de la organización en todo momento. Para asegurar un flujo eficiente y constante de mejoras, es esencial elegir los proyectos de mejora adecuados y administrarlos de manera eficiente utilizando enfoques y herramientas apropiadas. Además, es crucial realizar un análisis preciso y utilizar la información disponible en la empresa, incluyendo datos, estadísticas y comparativas, para tomar decisiones óptimas (Maldonado J, 2018).

Caracterización de procesos

Se trata de una herramienta táctica que simplifica la explicación del funcionamiento de un proceso al identificar elementos fundamentales que posibilitan la supervisión y regulación de dichos procesos (Betancourt, 2015).

2.2.1.2. Modelos y Metodologías de Gestión por Procesos

Las herramientas de software BPMN facilitan la comprensión de los procesos de negocio en una empresa para los distintos usuarios involucrados, como los clientes y los desarrolladores. Cuando se mencionan las herramientas de apoyo de BPM, se hace referencia principalmente a BPMN (Business Process Modeling Notation), enfocándose en la gestión de los procesos. BPMN fue creado para proporcionar una notación comprensible por los clientes del negocio, desde los analistas responsables de los primeros borradores de los procesos, hasta los desarrolladores técnicos que implementan la tecnología necesaria para ejecutar esos procesos, y el personal comercial que gestionará y supervisará dichos procesos. De este modo, BPMN crea un puente estandarizado entre el diseño de procesos comerciales y su implementación en sistemas de software. (White, 2006).

Six Sigma es una filosofía laboral y una estrategia empresarial que se centra en el cliente, la gestión efectiva de datos, y el uso de metodologías y diseños robustos. Su objetivo es eliminar la variación en los procesos y lograr un nivel de defectos igual o inferior a 3 o 4 por millón. El valor de Six Sigma se utiliza como un estándar de comparación tanto entre empresas similares o distintas, así como entre diferentes departamentos dentro de una misma empresa, como adquisiciones, cuentas por cobrar,

mantenimiento, ingeniería, producción y recursos humanos, entre otros. Se trata de una filosofía que busca mejorar los resultados, ya sean bienes o servicios, mediante la implementación de procesos robustos que reduzcan defectos y errores. Puede considerarse como una metodología lógica y disciplinada, que sigue una serie de pasos y utiliza herramientas probadas para resolver problemas. El concepto de Six Sigma proporciona una medida y metas colectivas, fomentando una visión compartida y promoviendo el trabajo en equipo.

El Kaizen, entendido como un proceso de mejora continua, incluye a todos, incluidos gerentes y trabajadores (Imai, 1989). En este contexto, el Kaizen tiene como objetivo fomentar una mejor actitud en las personas, partiendo de la premisa de que los esfuerzos persistentes conllevan a obtener resultados superiores en el largo plazo (Wittenberg, 1994; Bessant, Caffyn y Gallagher, 2001). Además, Imai (1997) Propone que, en el ámbito laboral, los trabajadores deben preservar y mejorar sus niveles de eficiencia para optimizar el rendimiento de cada proceso. Según Newitt (1996), el término Kaizen se deriva de dos caracteres japoneses (Kanjis): Kai, que significa cambio, y Zen, que significa bueno (para mejorar); en resumen, se trata de pequeñas mejoras resultantes de un esfuerzo continuo (Lillrank y Kano, 1989, p. 28). Bessant et al. (2001, p. 68) argumentan que la mayoría de la literatura relacionada con la mejora continua la considera un conjunto de prácticas que pueden ayudar a una organización a mejorar sus actividades actuales. Sawada (1995) propone que la implementación de este concepto se realiza a través de equipos llamados Kaizen o equipos de mejora continua de procesos.

Un ejemplo sobresaliente de aplicación exitosa de gestión por procesos en el sector inmobiliario es el caso de Keller Williams Realty, una de las empresas inmobiliarias más destacadas a nivel global. La compañía ha destacado por su enfoque meticuloso en sistemas y procedimientos bien estructurados para potenciar la eficiencia y la productividad de sus agentes.

Keller Williams ha implementado un sistema denominado "Mega Agent Expansion", centrado en la identificación y optimización de procesos críticos. Este enfoque implica el desarrollo de sistemas para la adquisición estratégica de agentes, su capacitación, el suministro de herramientas tecnológicas avanzadas y el establecimiento de protocolos de seguimiento y soporte continuo. Este sistema ha sido fundamental en su expansión y consolidación a nivel global.

La empresa ha realizado inversiones significativas en tecnología para mejorar la gestión de clientes, haciendo uso de plataformas CRM (Customer Relationship Management) que les permiten un seguimiento preciso de los clientes, personalizar las interacciones y ofrecer un servicio más ágil y enfocado en las necesidades individuales de cada cliente.

El éxito de Keller Williams se atribuye en gran medida a la estandarización de procesos, la adopción efectiva de tecnología y un enfoque centrado tanto en los clientes como en los agentes inmobiliarios. Esta combinación estratégica ha sido fundamental en la optimización de sus operaciones y ha contribuido significativamente a su liderazgo en el sector inmobiliario.

2.2.2. Competencias Laborales

2.2.2.1. Concepto de Competencias

Las competencias profesionales se refieren a las habilidades y capacidades requeridas para desempeñar una profesión u ocupación específica. Estas competencias abarcan un conjunto de tareas, funciones y logros que se esperan de un profesional. Dicho de otro modo, la competencia profesional está directamente vinculada a las habilidades y capacidades que una persona necesita fomentar mediante la capacitación. En resumen, la competencia es el fruto de un proceso de cualificación que posibilita a una persona ser capaz y estar preparada para desempeñar un determinado rol profesional.

Las competencias se definen y se demuestran a través de la acción. A diferencia del simple conocimiento o la habilidad técnica, las competencias no se limitan a lo que se sabe o a lo que se puede hacer, y, por lo tanto, no se adquieren únicamente a través de la formación. Tener ciertas capacidades no garantiza la competencia. La competencia radica en la capacidad de utilizar eficazmente los recursos personales disponibles, no en la mera posesión de esos recursos. Para ser competente, indispensable utilizar activamente el conjunto de habilidades y conocimientos. El conocimiento, además, no es simplemente algo que se tiene, sino algo que se utiliza.

Esta concepción se encuentra en muchas definiciones y, además, en esta línea argumentativa, es importante ir más allá de una interpretación simplista del uso, para no limitarse a la mera aplicación de conocimientos. Esto nos sugiere que la

competencia es un proceso práctico y continuo que abarca el saber (conocimiento), el saber hacer (procedimiento), el saber estar y el saber ser (actitud).

Tipología de las competencias profesionales

- Competencia técnica. Una persona la posee cuando domina de manera experta las tareas, contenidos, conocimientos y destrezas necesarios en su campo de trabajo.
- Competencia metodológica. Quien posee esta competencia es capaz de reaccionar de manera adecuada ante las tareas asignadas y las irregularidades que surjan, aplicando los procedimientos correctos. Además, posee la capacidad de encontrar de forma autónoma soluciones y aplicar sus experiencias a diferentes situaciones laborales.
- Competencia social. Posee competencia social quien es capaz de colaborar de manera comunicativa y constructiva con otros individuos, mostrando una actitud enfocada en el equipo y una comprensión de las relaciones interpersonales.
- Competencia participativa. Tiene esta competencia quien sabe cómo aportar a la organización de su puesto laboral y su ambiente de trabajo. Es capaz de organizar, tomar decisiones y está dispuesto a asumir responsabilidades.

Tipos de competencias relevantes para el sector inmobiliario.

Un trabajador dentro del sector inmobiliario debe de contar con cinco funciones fundamentales incluyen planificar, promover, operar, controlar y mantener el inmueble bajo este régimen inmobiliario. Se especifican las habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes requeridas para realizar estas funciones, como elaborar el contrato de arrendamiento, describir el estado físico del inmueble, investigar el mercado inmobiliario local, seleccionar inquilinos, gestionar el contrato y el cobro del arrendamiento, desarrollar y proponer su propio contrato de servicios y del personal, supervisar las actividades de los usuarios, y preparar informes y reportes sobre la operación y mantenimiento del inmueble, entre otras tareas esenciales para el éxito de estas funciones.

Bajo este mismo criterio el Grupo Luximia, la desarrolladora inmobiliaria mexicana expone varias tendencias que definirán el sector inmobiliario en 2024, mencionando así las competencias que debe de tener este sector en bajo los cambios globales:

- **Sustentabilidad.** La creciente conciencia acerca del cambio climático impulsará la inclinación por propiedades que incorporen energía renovable, sistemas de ahorro y materiales sostenibles. Esto hará que estos factores sean cruciales en las elecciones de compra. En respuesta, los desarrolladores tendrán que proporcionar viviendas que cuenten con certificaciones ecológicas y soluciones energéticas innovadoras para atender la creciente demanda y capitalizar las oportunidades que ofrece el mercado.
- **Transformación digital.** Desde plataformas digitales hasta recorridos virtuales, la tecnología transformará la experiencia inmobiliaria. Estos recursos se volverán habituales en los procesos de compra y alquiler, ya que mejorarán la experiencia del cliente y simplificarán el proceso.
- **Capacidad para ofrecer inmuebles de lujo.** Un segmento en expansión para los inversionistas extranjeros es el mercado de la vivienda de lujo, que ha encontrado oportunidades de crecimiento gracias al nearshoring y al turismo. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), entre enero y julio de 2023, más de 700 millones de viajeros internacionales llegaron al país con el objetivo de encontrar propiedades que combinen características de resort y residencia.

2.2.2.2. Importancia de las Competencias en el Ámbito Laboral

El desempeño laboral y las competencias están estrechamente vinculados en el ámbito empresarial.

El rendimiento laboral es fundamental para lograr la eficacia y el éxito empresarial. Por ello, los gerentes no solo buscan medirlo, sino también mejorar el rendimiento de sus colaboradores. Este rendimiento se basa en las conductas observadas o acciones ejecutadas por los colaboradores, que pueden medirse en función de sus capacidades y el nivel de contribución que aportan a la empresa. Mientras que las competencias proporcionan el grupo de habilidades, conocimientos y actitudes necesarios para que los empleados desempeñen sus funciones de manera efectiva. Los gerentes, al evaluar el desempeño, no solo miden las acciones concretas de los colaboradores, sino también cómo aplican sus competencias en el entorno laboral. Por ejemplo, no solo se evalúa si un empleado completó una tarea, sino cómo lo hizo, qué habilidades utilizó y cómo contribuyó esa tarea al logro de los objetivos empresariales. Por tanto, las competencias laborales son la base sobre la cual se

construye un buen desempeño laboral. Cuanto mejor sean las competencias de un empleado en relación con las necesidades del puesto, mayor será su capacidad para desempeñarse de manera efectiva y contribuir al éxito de la empresa.

El impacto de la tecnología en la era del conocimiento, impulsado por la globalización y las transformaciones en el nuevo sistema económico global, obliga a las organizaciones a diferenciarse por su nivel de competitividad. En este contexto, el capital humano se erige como el activo más crucial, superando a otros recursos como los financieros, tecnológicos y los intangibles. Los procesos de análisis ocupacional y la administración de sueldos y salarios del talento humano se integran en un modelo de gestión basado en competencias. Este modelo permite seleccionar, evaluar y compensar a los empleados en función de las competencias que poseen, según una lista definida por la organización. Así, el modelo por competencias se establece como una herramienta administrativa y gerencial clave para una gestión integral del talento humano, enfocada en las habilidades necesarias para un desempeño óptimo.

La aplicación de un modelo de este tipo asegura la eficacia en los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y compensación, reduciendo la rotación de personal y añadiendo valor a la contribución de los empleados a la misión y visión de la organización. El desempeño de los colaboradores se convierte en el factor diferenciador y en el beneficio competitivo que posee la empresa dentro de su sector económico. La aplicación del modelo produce resultados superiores en comparación con la competencia, lo que contribuye al fortalecimiento de la marca y al reconocimiento de sus productos y servicios.

2.2.3. Relación entre Gestión por Procesos y Competencias

2.2.3.1. Integración de Competencias en Procesos Organizacionales

Según un artículo publicado en la revista científica “Visión de Futuro”, la gestión por procesos es un enfoque que se enfoca en las actividades de la organización con el objetivo de optimizarlas.

Este trabajo entiende a la organización concebida como una red de procesos interrelacionados o conectados. Se aleja de la estructura organizativa clásica, que es vertical y eficiente en términos de funciones, se transforma hacia un enfoque más horizontal. En esta nueva perspectiva, el foco se centra en los procesos en lugar de las estructuras, adoptando esta metodología como un medio para mejorar el rendimiento.

Se enfatiza en el diseño metódico y la cuidadosa implementación de todos los procesos dentro de una organización.

La gestión por procesos puede facilitar el desarrollo y aplicación de competencias de varias maneras. En primer lugar, puede facilitar a las empresas la identificación de las habilidades y competencias esenciales para cada proceso empresarial. Esto permite a las organizaciones diseñar programas de capacitación y desarrollo que se enfoquen específicamente en las habilidades y competencias necesarias para optimizar cada proceso.

En segundo lugar, la gestión por procesos puede ayudar a las empresas a identificar las brechas en las habilidades y competencias de sus empleados. Al hacerlo, las empresas pueden desarrollar programas de capacitación y desarrollo que se centren en cerrar estas brechas.

En tercer lugar, la gestión por procesos puede ayudar a las empresas a evaluar el rendimiento de sus colaboradores en relación con los procesos empresariales. Al hacerlo, las empresas pueden identificar oportunidades de mejora y crear estrategias de acción para optimizar el rendimiento.

El estudio de caso “Integrating Competencies into the Design of a Healthcare Training Program: A Case Study” publicado en la revista “Journal of Competency-Based Education” es un buen ejemplo de la integración exitosa de competencias en procesos similares porque se centra en la identificación de las habilidades y conocimientos requeridos para el éxito en cada puesto de trabajo y en el desarrollo de un programa de capacitación que se centra en el desarrollo de estas habilidades y conocimientos. El estudio de caso también utiliza un enfoque basado en competencias para identificar las brechas en las competencias y competencias de los empleados y desarrollar programas de capacitación y desarrollo que se centren en cerrar estas brechas. Los resultados del estudio indicaron que la integración de competencias en el proceso de diseño del programa de capacitación mejoró la eficacia del programa y el desempeño del personal.

2.2.3.2. Mejora Continua a través de Competencias y Procesos

Las competencias de los empleados y su desarrollo continuo son fundamentales para la mejora continua de los procesos de una organización. Algunos puntos clave son:

- Optimización de recursos humanos: Las competencias permiten identificar, desarrollar y aprovechar las habilidades y conocimientos específicos de cada individuo. Esto significa asignar roles según las competencias requeridas, lo que puede llevar a una mejor utilización del talento y la capacidad creativa de los empleados.
- Adaptación a cambios: Las competencias no solo se centran en habilidades técnicas, sino también en habilidades blandas como la adaptabilidad, la resolución de problemas y la creatividad. Estas competencias son esenciales para ajustarse a los cambios tecnológicos, de mercado y organizativos, facilitando así una mejora continua en los procesos.
- Capacitación y desarrollo continuo: El enfoque en el desarrollo de competencias implica una inversión en la capacitación y el aprendizaje continuo de los empleados. Este proceso contribuye directamente a la mejora de la productividad, ya que los empleados se mantienen actualizados y pueden aplicar nuevos conocimientos para optimizar procesos.
- Mejora de la eficiencia y la calidad: Al alinear las competencias requeridas con los procesos organizativos, se pueden identificar áreas de mejora para optimizar la eficiencia y la calidad. Las competencias adecuadas permiten a los empleados realizar tareas de manera más efectiva, reduciendo errores y aumentando la calidad del trabajo.

2.2.4. Contexto Inmobiliario en Barranquilla, Colombia

2.2.4.1. Descripción del Sector Inmobiliario en Barranquilla

El informe especial del Banco de la Republica de Bogotá D. C., Colombia examina la dinámica del mercado inmobiliario en el país, destacando la dinámica de variables como la oferta y demanda de viviendas, los precios y la financiación. Dentro de un marco de desaceleración económica, alta inflación y tasas de interés elevadas, se observa un aumento en las viviendas disponibles, un descenso en la confianza de los consumidores y desaceleraciones en los precios y ventas de inmuebles. Sin embargo, el sector financiero muestra cifras favorables en términos de riesgo de crédito para vivienda y constructores. En cuanto a la oferta de viviendas usadas, se observa una disminución en las viviendas disponibles para venta o arriendo en Bogotá y Medellín, mientras que en Cali se registran aumentos, especialmente en los estratos

cuatro y cinco. Bogotá cuenta con la mayor cantidad de propiedades disponibles en el mercado, especialmente en los estratos más altos, los cuales representan un porcentaje significativamente mayor. Por otro lado, Medellín tiene la menor oferta. También es notable que el tiempo necesario para alquilar una propiedad ha disminuido en varios estratos de las tres principales ciudades. En cuanto a la demanda, se observan comportamientos heterogéneos entre ciudades. Bogotá y Cali reportan un mejor desempeño en las ventas de viviendas, mientras que Medellín presenta una disminución en su demanda, además, la rotación de locales comerciales ha excedido el promedio de los últimos cinco años. Varios indicadores de precios sugieren una disminución real en el valor de las viviendas en Colombia, especialmente en las ciudades principales. Por otra parte, se ha notado un aumento en los precios de los alquileres, lo cual podría señalar un incremento en la demanda de este tipo de contratos. La ralentización económica, las elevadas tasas de interés y la incertidumbre sobre la extensión de ciertos programas de subsidios podrían haber desalentado la compra de vivienda. Como se percibe, el mercado inmobiliario en Colombia muestra una desaceleración en la oferta y demanda de viviendas, así como una disminución en los precios de la vivienda nueva. Sin embargo, los precios de los arriendos han incrementado y el sector financiero muestra cifras favorables en términos de riesgo de crédito.

El mercado inmobiliario colombiano del 2024 se encuentra en un contexto complejo, con desafíos evidentes como la caída en las ventas de viviendas, especialmente de interés social, vinculada a la incertidumbre económica y la devaluación del dólar, planteando dudas sobre la relación entre la accesibilidad crediticia y la demanda real. A pesar de esto, se vislumbran oportunidades como el impacto positivo del crecimiento de remesas externas en la demanda de vivienda y la capacidad de la construcción y la infraestructura para contrarrestar los tiempos económicos difíciles. La demanda constante por vivienda y la inversión en el sector inmobiliario mantienen un potencial de dinamismo económico, aunque se requieren políticas gubernamentales enfocadas, como subsidios y promoción de proyectos innovadores, para equilibrar la ecuación entre oferta y demanda. La flexibilidad del mercado inmobiliario para adaptarse a cambios y condiciones económicas volátiles se presenta como una ventaja crucial en este panorama desafiante. Por lo que, para

prosperar en este entorno, se requiere un enfoque estratégico que aborde tanto los desafíos como las oportunidades con soluciones innovadoras y adaptables.

2.2.4.2. Marco Legal y Normativo

Marco Legal Inmobiliario

La Ley 2079 de 2021 A través de la cual se establecen regulaciones en el ámbito de la vivienda y el hábitat. Tiene como objetivo principal establecer disposiciones relacionadas con la vivienda y el hábitat en el país. Esta ley busca promover a posibilidad de acceder a una vivienda adecuada para todos los ciudadanos colombianos, así como regular aspectos relacionados con el desarrollo urbano, la construcción, la planificación territorial y el acceso a servicios básicos. Entre sus principales puntos, la ley puede abordar temas como:

- Acceso a la vivienda digna: Promueve políticas y acciones que proporcionen el acceso a la vivienda a personas de escasos recursos y sectores vulnerables de la población.
- Desarrollo urbano sostenible: Fomenta la planificación y el desarrollo urbano de manera sostenible, considerando aspectos ambientales, sociales y económicos.
- Regularización de la propiedad: Establece mecanismos para la regularización de la propiedad y el acceso a la tierra, especialmente en áreas urbanas informales.
- Mejora de la calidad de la vivienda: Busca establecer normativas y estándares que promuevan la calidad en la construcción y mantenimiento de viviendas.
- Acceso a servicios básicos: Promueve el acceso a servicios esenciales como agua potable, energía eléctrica, saneamiento básico, entre otros, en las zonas urbanas y rurales.

La Ley 820 de 2003 A través de la cual se establece el régimen de arrendamiento de viviendas urbanas y se promulgan otras disposiciones. Establece el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y presenta disposiciones relacionadas con los contratos de arrendamiento de propiedades para vivienda en entornos urbanos. Esta ley busca regular las relaciones entre arrendadores y arrendatarios, ofreciendo pautas y protección a ambas partes involucradas en el contrato de arrendamiento.

Algunos puntos importantes de la Ley 820 de 2003 incluyen:

- Duración del contrato: Dispone que el contrato de arrendamiento para viviendas urbanas puede tener un plazo mínimo de un año y máximo de tres años, a menos que las partes acuerden otra duración por escrito.
- Reajuste del canon de arrendamiento: Define los criterios y procedimientos para el reajuste del canon de arrendamiento, el cual debe estar sujeto a las variaciones del Índice de Precios al Consumidor (IPC) u otro índice que acuerden las partes.
- Obligaciones del arrendador y arrendatario: Establece las responsabilidades y obligaciones tanto del arrendador como del arrendatario en cuanto al mantenimiento del inmueble, pago de servicios públicos, mejoras, entre otros aspectos.
- Garantías y contratos: Regula las garantías que pueden ser exigidas al arrendatario, como depósitos en dinero, títulos valores o seguros de arrendamiento, así como la formalización y registro del contrato de arrendamiento.
- Renovación y terminación del contrato: Estipula los procedimientos para la renovación del contrato y las condiciones en las que puede considerarse concluido, tanto por voluntad de las partes como por causas específicas contempladas en la ley.

La Ley 675 de 2001 en Colombia es una legislación que establece las regulaciones para la propiedad horizontal, es decir, establece las normas y disposiciones legales aplicables a los bienes inmuebles sujetos a este régimen. La propiedad horizontal alude a la división de un edificio o conjunto de edificaciones en unidades privadas y áreas comunes, como conjuntos residenciales, edificios de apartamentos, entre otros.

Algunos puntos clave de la Ley 675 de 2001 incluyen:

- Constitución de la propiedad horizontal: Define los procedimientos legales para la creación de la propiedad horizontal, incluyendo la escritura de constitución, los reglamentos de copropiedad y administración, así como la determinación de las áreas privadas y comunes.
- Derechos y deberes de los propietarios: Establece los derechos y deberes de los propietarios de las unidades privadas y de las áreas comunes, incluyendo el

pago de expensas comunes, el mantenimiento de las áreas de su propiedad, entre otros aspectos.

- **Administración y gobierno:** Define el marco para la gestión de la propiedad horizontal, así como la estructura y responsabilidades de la asamblea de copropietarios, la elección de los administradores y las atribuciones de estos últimos.
- **Convivencia y normas internas:** Regula las normas de convivencia y las restricciones que pueden imponerse dentro de las áreas comunes para garantizar la armonía entre los propietarios y residentes.
- **Resolución de conflictos:** Define métodos para resolver conflictos entre propietarios, así como para la modificación de los reglamentos de propiedad horizontal.

La Ley 1673 de 2013 en Colombia regula la actividad de los avalúos y establece disposiciones relacionadas con los profesionales que realizan esta actividad, conocidos como avalúadores. El propósito fundamental de esta ley es regular la práctica de la valoración de bienes, sean inmuebles o muebles, a fin de garantizar la transparencia, calidad y precisión en los avalúos realizados en el país.

Algunos puntos clave de la Ley 1673 de 2013 incluyen:

- **Definición de la actividad de avalúo:** Establece las normas y directrices para la valoración de bienes, definiendo los tipos de avalúos, como los destinados a bienes inmuebles, muebles, maquinaria, entre otros.
- **Registro y habilitación de evaluadores:** Regula la creación de un registro de evaluadores autorizados y establece los requisitos, procedimientos y criterios para su habilitación, garantizando la idoneidad y competencia de los profesionales que realizan los avalúos.
- **Normas técnicas y éticas:** Define normas técnicas y éticas que deben seguir los evaluadores en el ejercicio de su actividad, asegurando la imparcialidad, objetividad y calidad en los informes de avalúo.
- **Responsabilidades y sanciones:** Establece las responsabilidades de los evaluadores en caso de errores, omisiones o irregularidades en los avalúos realizados, además, las sanciones aplicables en caso de violación de la ley.

- Procedimientos de avalúo: Define los procedimientos y metodologías que deben seguirse al realizar un avalúo, así como los componentes que se deben incluir en los informes de valoración.

El Código Sustantivo del Trabajo es el conjunto de normativas que regula las relaciones de derecho individual y colectivo del trabajo en Colombia. El Código contiene disposiciones sobre los contratos de trabajo, las prestaciones sociales, los derechos y obligaciones de los empleados y empleadores, las organizaciones sindicales, los conflictos laborales, entre otros temas. Establece derechos y deberes de empleadores y empleados, influyendo en la gestión por competencias al garantizar la equidad en la contratación, promoción y capacitación basada en competencias laborales. Además, regula aspectos como la jornada laboral, condiciones de trabajo y la capacitación de los trabajadores.

Las leyes sectoriales y sus reglamentos conforman el marco normativo para las actividades específicas de cada sector, definiendo políticas sectoriales en relación con la propiedad de los recursos, la titularidad de las operaciones, la estructura industrial y la competencia. También regulan aspectos como el monitoreo de ingresos y salidas de participantes, la fijación de tarifas, la regulación de la calidad, las infracciones y sanciones, las servidumbres, la seguridad y el medio ambiente. Cada sector tiene regulaciones específicas que inciden en la gestión por procesos y competencias. Por ejemplo, en el sector salud, influyen en la gestión de historias clínicas, procedimientos médicos y capacitación del personal en normativas sanitarias.

El Sistema Nacional de Cualificaciones, mediante sus seis elementos y tres vías de cualificación, conecta los esfuerzos del sector educativo con el sector laboral, con el objetivo de gestionar y reducir las brechas de capital humano en Colombia. Esto contribuye a incrementar la competitividad de las empresas, optimizar la productividad laboral, realzar la pertinencia de la oferta educativa y formativa, así como fomentar el empleo y el bienestar de los trabajadores. Este impacta la gestión por competencias al establecer criterios para la formación y certificación de habilidades laborales específicas, lo que incide en los perfiles y competencias buscadas en el mercado laboral.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Metodología del estudio

Sabino (2021) La metodología de este estudio se basa en un enfoque hipotético-deductivo, que se define como un proceso que un investigador sigue para convertir sus actividades en una práctica científica concreta (p. 151).

Este método involucra varios pasos fundamentales como observar el fenómeno en estudio, crear una hipótesis para explicarlo, sacar conclusiones o proposiciones que son más fundamentales que la hipótesis misma y probar o verificar la veracidad de las afirmaciones deducidas mediante su comparación con la evidencia empírica.

3.1.1. Diseño

El diseño de investigación es transversal, ya que la recopilación de datos se realiza en un solo momento en el tiempo. Según Córdova (2012), "el diseño transversal implica la recolección de datos en un único punto temporal, lo cual permite obtener una fotografía actual del fenómeno que se estudia" (p. 102). Este diseño es el adecuado para este estudio, ya que permite analizar la situación de la empresa Inverglobal en su estado actual, sin necesidad de realizar un seguimiento a lo largo del tiempo.

3.1.2. Nivel

El nivel de investigación utilizado es descriptivo, ya que tiene como objetivo principal caracterizar y detallar las características de los procesos y competencias en la empresa Inverglobal. De acuerdo con Hernández, et al. (2014) Aspirar a clarificar las propiedades, características y perfiles de los individuos, grupos, procesos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que este sometido a una investigación (p. 153).

En este caso, se busca describir con detalle los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, así como los perfiles de competencias, sin realizar una intervención o manipulación de los elementos estudiados.

3.1.3. Tipo

La investigación que se presenta es de tipo no experimental, ya que se enfoca en la observación y análisis de los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin intervenir o manipular las variables del estudio. Según Hernández, Fernández y

Baptista (2014), "la investigación no experimental se caracteriza por el análisis de fenómenos en su contexto real, sin ninguna modificación o manipulación directa de las variables que se estudian" (p. 90). Este tipo de investigación es adecuado para el presente estudio, ya que se busca comprender la situación actual de los procesos y competencias en Inverglobal sin realizar intervenciones que alteren el comportamiento de la organización.

3.1.4. Enfoque

El enfoque de esta investigación es cualitativo, dado que el objetivo principal es comprender, interpretar y describir las características de los procesos y competencias en la empresa Inverglobal, sin buscar cuantificar o medir variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), "el enfoque cualitativo se enfoca en estudiar fenómenos desde una perspectiva holística, buscando entender los significados, experiencias y procesos de los sujetos en su contexto natural" (p. 27). En este estudio, se emplean herramientas cualitativas como entrevistas, observación y análisis de documentos, lo que permite captar las percepciones y descripciones detalladas de los procesos organizacionales sin necesidad de aplicar métodos estadísticos o cuantitativos.

3.1.4. Procedimientos

Los procedimientos que se utilizarán son tres, primero hacer el levantamiento de información de la empresa, esta obtenida por encuestas y entrevistas a cada uno de los trabajadores de la empresa; como también con la verificación de los documentos e información ya existentes para tener un panorama amplio. Luego de ello se procederá al procesamiento de la información y su análisis de todo lo recaudado, para finalmente realizar una propuesta de mejora para la empresa.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población alude a la totalidad de elementos o unidades de análisis que constituyen parte de la región espacial objeto de estudio en una investigación. (Carrasco Diaz, 2006). En el estudio la población son todos los trabajadores de la inmobiliaria Inverglobal, de cada una de sus áreas.

3.2.2. Muestra

Este estudio no requiere una muestra, ya que los instrumentos se aplicarán a toda la población debido a que es pequeña y asequible.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Observación.

Todos los procesos deben ser observados en primera instancia para poder estandarizarlo, saber del funcionamiento integrado de todos los procesos para generar el servicio de valor es primordial para realizar los siguientes pasos.

La observación es un proceso cuya principal finalidad radica en adquirir información acerca del objeto o fenómeno en cuestión.

3.3.2. Entrevista no estructurada

La entrevista planificada con los empleados de Inverglobal tiene como objetivo diagnosticar su gestión. Se llevaron a cabo múltiples entrevistas con cada trabajador, con el fin de realizar los formatos en torno a la gestión por procesos y competencias adecuados a la necesidad de la organización.

Secuencia de la entrevista:

1. Presentación con el personal, se inició cada sesión con una presentación formal para establecer un ambiente de confianza y apertura con los empleados.
2. Explicación del objetivo de la entrevista, se explicó claramente a los participantes el propósito de la entrevista, destacando la importancia de su contribución para mejorar la gestión empresarial.
3. Realización de la entrevista, se llevaron a cabo múltiples entrevistas con cada trabajador. Durante estas entrevistas, se discutieron diversos aspectos de la gestión por procesos y competencias.
4. Absolución de dudas surgidas en la entrevista, se dedicó tiempo a resolver cualquier duda o inquietud que surgiera durante la entrevista, asegurando una comprensión mutua.
5. Registro de la información, se registró cuidadosamente la información obtenida durante las entrevistas para su posterior análisis.

6. Agradecimiento, se agradeció a cada participante por su tiempo y valiosa aportación al final de cada entrevista.
7. Despedida con los trabajadores de la empresa, se concluyó la sesión con una despedida cordial, reforzando el compromiso con la mejora continua.

Instrumentos y Materiales

- Esquema de entrevista, Se empleo un esquema como referencia para asegurar que todos los temas relevantes se abordaran durante la conversación.
- Se emplearon papel bond y lapicero para tomar notas detalladas durante la entrevista.
- Se usó un celular para grabar las entrevistas, permitiendo una captura precisa de las respuestas y facilitando el análisis posterior.

3.3.3. Análisis de Documento

Se pidió al personal involucrado que proporcionara cualquier documento relacionado con los procesos de la empresa en general, con el fin de analizar cómo se han gestionado, los instrumentos y materiales utilizados fueron:

- Registros.
Se recopilaron diversos registros de la empresa, tales como reportes de creación de la empresa, informes de ventas, registros de venta históricos, contratos de compra- venta registros de propiedad, y documentos de cierre de transacciones y documentos administrativos. Estos registros proporcionaron información clave sobre la operatividad diaria y la gestión de recursos de la empresa.
- Información.
Se recolectaron datos e información relevante de fuentes internas, como manuales de procedimiento, políticas empresariales, directrices operativas y archivos históricos de proyectos inmobiliarios. Esta información ayudó a comprender mejor las prácticas y normativas que rigen los procesos de la empresa.
- Grabadora.
Se utilizó una grabadora de celular para registrar entrevistas y reuniones con el personal de la empresa. Estas grabaciones permitieron captar detalles verbales que complementaron los datos obtenidos de los documentos escritos, proporcionando un contexto más completo y preciso.

CAPÍTULO IV: SITUACION ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Breve reseña histórica

Inverglobal es una inmobiliaria con más de doce años de trayectoria en el sector, que comenzó como una pequeña empresa enfocada en las operaciones esenciales de adquisición y disposición de propiedades. Desde sus inicios, la compañía ha destacado por su dedicación al servicio al cliente y por su continuo proceso de aprendizaje y adaptación a las dinámicas del mercado inmobiliario.

A lo largo de esta década de experiencia, Inverglobal ha acumulado un profundo conocimiento del sector, lo que le ha permitido no solo consolidarse en el ámbito local, sino también extender su presencia y reputación como un referente en el mercado inmobiliario de la región. El compromiso de la empresa con la excelencia, la mejora continua y la satisfacción del cliente ha sido fundamental en su crecimiento.

Hace cuatro años, la compañía dio un paso importante al inaugurar su primera oficina física en Barranquilla, ubicada en la Carrera 51B # 82-254. Este hito marcó el inicio de una nueva etapa, en la que Inverglobal fortaleció aún más su capacidad de atención personalizada y su vínculo con los clientes de la región.

Hoy en día, Inverglobal cuenta con un equipo interdisciplinario altamente capacitado, compuesto por profesionales dedicados y comprometidos con la mejora constante. Este equipo trabaja de manera colaborativa para ofrecer soluciones inmobiliarias innovadoras y de alta calidad, siempre enfocados en proporcionar un servicio más eficaz y adaptado a las necesidades cambiantes del mercado y de cada cliente.

A lo largo de su trayectoria, Inverglobal ha demostrado ser una empresa de confianza, capaz de afrontar los retos del sector inmobiliario con una visión de futuro, basada en la integridad, la profesionalidad y la satisfacción total de sus clientes.

4.2. Misión y visión

Misión

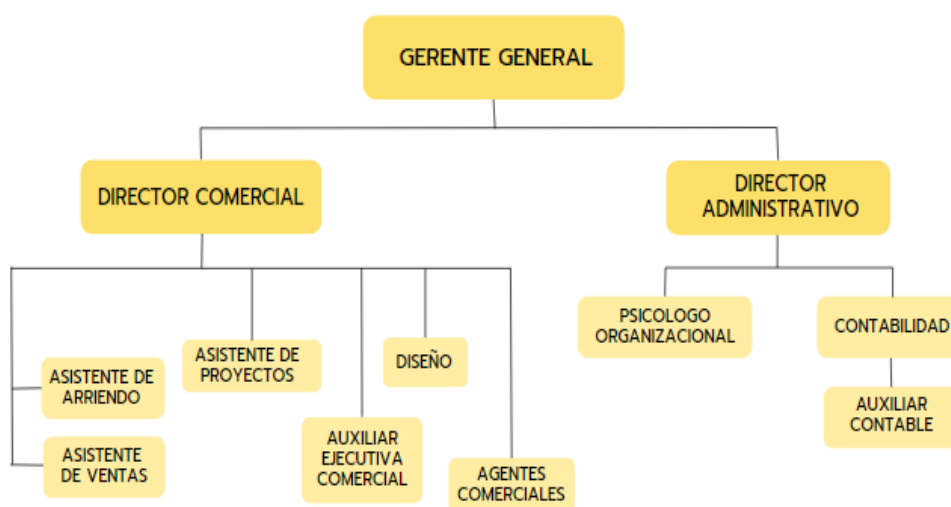
El objetivo de nuestra inmobiliaria es brindar un servicio profesional, personalizado, responsable e idóneo en la compra, venta y alquiler de finca raíz, siempre satisfaciendo al cliente brindándole soluciones en el momento oportuno a todos sus requerimientos inmobiliarios.

Visión

Para el año 2026 nos visionamos como una empresa líder en la ciudad de Barranquilla/Atlántico, reconocida por experiencia y s excelente gestión inmobiliaria, ofreciendo la mejor oferta de valor del mercado en especial, brindando apoyo y respaldo a nuestro grupo de trabajo.

4.3. Organigrama

Figura 2: Organigrama actual



4.4. Principales procesos y operaciones

Inverglobal ofrece servicios de alquiler y venta de una amplia variedad de propiedades, que incluyen apartamentos, casas y espacios de oficina. Su enfoque se basa en la personalización, ya que permite que sus clientes definan los requisitos específicos para la propiedad que desean. A partir de estas especificaciones, se les presenta una selección de opciones para que puedan optar por la que mejor les convenga y se ajuste a sus necesidades.

4.4.1. Principales servicios

La empresa Inverglobal ofrece dos servicios para los inmuebles de sus clientes los cuales son la venta de inmuebles y el servicio de marketing digital.

- Venta de inmuebles: Con una sólida experiencia en el mercado, facilitamos la venta eficiente y exitosa de propiedades.

- Estrategias de marketing digital para maximizar la visibilidad y el alcance de tu inmueble en el mercado.

4.4.2. Instalaciones y equipos

Inverglobal cuenta con una oficina totalmente equipada, con laptops, escritorios, materiales, cámaras, sala de reuniones y divisiones que permiten realizar el trabajo amenable con el equipo. La oficina se encuentra ubicada en Cr 51b # 82-254 – Barranquilla – Colombia.

4.5. Responsabilidades

A partir de un análisis efectuado en la empresa mediante entrevistas individuales con todos los miembros de la organización, se logró establecer con precisión las responsabilidades y roles que están desempeñando en la actualidad.

4.5.1. Gerente General

Es el representante legal y dueño de la organización, quien asume la responsabilidad de que se cumplan los resultados y de mantener el mejor desempeño de la organización en cualquier situación.

- Realiza seguimiento a la rendición de cuentas.
- Realiza los pagos del personal, propietarios y arrendatarios.
- Capacitación a los nuevos agentes freelance o agentes de venta.
- Acompañamiento a nuevos agentes freelance.
- Muestra propiedades a clientes interesados.
- Cierra negocios.
- Pagos bancarios.
- Recibe y entrega los inmuebles.
- Seguimiento a las campañas de marketing digital.

4.5.2. Director Comercial

- Capacitar al personal nuevo sobre el manejo de los clientes según los estándares ya conocidos de Inverglobal.
- Recibir a los clientes que lleguen a la oficina y asignar al personal para una atención efectiva y organizada.
- Recibir base de datos de posibles captaciones de arriendo y venta.

- Clasificar y entregar base de datos, notificando la misma vía mail.
- Recibir físicamente toda la documentación de las captaciones y validar con check list.
- Validar fotos en carpeta compartida acorde a cada agente y guardada con la tarjeta de mercadeo.
- Organizar cada captación con nombre del código asignado.
- Entregar información a asistentes comercial de los inmuebles a subir en cada uno de los portales.
- Validar que la debida información esté montada en los portales, a través de casi y properaty tools, los inmuebles captados.
- Ordenar base de datos de posibles clientes para asignar agente.
- Hacer seguimiento diariamente que asistente de mercadeo monte las campañas y contenidos.
- Realizar cuando se requiere una captación, cierre o entrega de inmueble.
- Informar vía mail, comunicado de determinaciones que se den según directrices establecidas en reuniones.
- Entrega de informes quincenal de captaciones, ventas y arriendos de inmuebles.
- Gestionar campañas de machine design para la fuerza comercial.

4.5.3. Director de recursos humanos

- Gestionar el proceso de certificado.
- Clima laboral.
- Contratación de personal.
- Evaluación de desempeño.
- Liquidación de seguridad social.
- Proceso de selección.
- Inducción al personal.

4.5.4. Director Contable y administrativo

- Informe diario y mensual.
- Realizar los estados de cuenta de la empresa y a los propietarios.
- Enviar facturas a los clientes y propietarios.

- Dar informe de entrada y salida de apartamentos a las administraciones.
- Validar los pagos (propietarios – nominas – portales - servicios públicos).
- Seguimiento de arreglos.
- Proceso de consignaciones a los propietarios.
- Manejar ARL, EPS, CCF, AFS.
- Realización de liquidación para el retiro empleados.
- Gestionar y monitorear el mantenimiento de los bienes de la oficina como también de los inmuebles de los propietarios.
- Coordinar semanalmente la limpieza general de la oficina.
- Atender solicitudes, sugerencias y reclamos de propietarios y arrendatarios.
- Realizar factura digital a los inquilinos para el cobro del canon de arrendamiento y enviar al correo asignado.

4.5.5. Auxiliar ejecutiva comercial

- Subir las captaciones de ventas a los portales.
- Llamar a los clientes de venta.
- Filtrar debidamente los clientes de venta.
- Realizar seguimiento a los posibles clientes.
- Realizar seguimiento a los agentes inmobiliarios sobre sus captaciones.
- Seleccionar inmuebles para publicidad.
- Programar citas cliente – agente – propietario.
- Informe semanal del desempeño laboral.

4.5.6. Diseñador grafico

- Realizar el contenido grafico de las imágenes de los inmuebles.
- Realizar contenido de valor, mensajes al público y requerimientos que se vayan dando en la semana.
- Realizar contenido de videos, también preparar contenido con anticipación para las semanas próximas.

4.5.7. Agentes comerciales

- Mapear edificios.
- Conseguir número de porteros.

- Conseguir avisos de ventanas de personas que estén vendiendo sus propiedades.
- Llamar para conseguir una cita en la propiedad.
- Lograr pactar la firma del acuerdo comercial.
- Recopilar la información y fotos.

4.5.8. Auxiliar contable

- Gestionar los arreglos pertinentes a los inmuebles administrados por la inmobiliaria.
- Realizar prorrates de servicios públicos de los clientes.
- Realizar resoluciones de intereses, ingresos, saldos pendientes, registro en el libro diario.
- Verificación de ingresos y pagos a propietarios, nomina, servicios públicos.
- Archivar los documentos físicos de cada propietario e inquilino.

4.6. Servicios tercerizados

La empresa Inverglobal terceriza la reparación y mantenimiento de los inmuebles procurando, que estén impecables para su difusión en los portales inmobiliarios obteniendo así mayor probabilidad de ser arrendados o vendidos ya que su principal actividad es el arriendo y venta de casas, departamentos, etc. Dicha actividad es realizada por un personal de confianza para la empresa.

4.7. Perfil de capacidades internas

4.7.1. Capacidad Directiva

- Buena comunicación con los clientes.
- Manejan un liderazgo situacional.
- Son firmes al tomar decisiones.
- Carece de planeación estratégica.
- Comunicación horizontal con los colaboradores.

4.7.2. Capacidad Competitiva:

- Se tiene buena aceptación del público.

- Los inmuebles poseen ubicaciones centrales en Barranquilla.
- La atención es personalizada para obtener el inmueble acorde a las necesidades del cliente.
- Falta de descripción más precisa en los inmuebles difundidos en redes sociales.
- Se tiene una revisión y mantenimiento antes de poner en venta los inmuebles.

4.7.3. Capacidad Financiera

- Todos los clientes poseen un seguro.
- Se tiene facilidades de pago.
- Tienen variedad de precios y en su mayoría son accesibles.
- No se tiene cuentas bancarias a nombre de la empresa.

4.7.4. Capacidad Talento Humano

- El personal de ventas tiene experiencia en ventas.
- Se tiene mucha rotación de personal.
- Mantiene un buen clima laboral.
- Se tiene la mejor compensación por comisión entre las inmobiliarias.
- Los trabajadores están motivados y comprometidos con la empresa.
- Falta medidores de rendimiento y desempeño.

4.7.5. Capacidad Tecnológica

- Manejan diversas herramientas tecnológicas según departamento.
- Carecen del uso de algún programa que optimice las actividades realizadas del departamento de contabilidad.
- La página web carece de información general actualizada.
- La oficina tiene una buena ubicación en barranquilla.

4.8. FODA

Tabla 3. FODA Inverglobal

Fortalezas	Oportunidad
- Calidad del servicio prestado. - Precios competitivos. - Página web intuitiva. - Equipo inmobiliario efectivo y productivo. - Atención personalizada. - Capacitación constante del gerente. - Tener el mejor sistema de compensación para los agentes inmobiliarios. - Sistema de marketing digital. - Buen clima laboral. - Colaboradores comprometidos e innovadores. - Directoras del área comercial, administrativa y contable altamente productivas. - Amplia base de datos de posibles clientes.	- Excelente ubicación de los inmuebles. - Empleados predispuestos a aprender. - Posibilidad de apertura de una sede en Santa Marta. - Crecimiento poblacional. - Posee rentabilidad económica. - Crecimiento del equipo del área comercial. - Estrategias de marketing. - Oficina ubicada en un lugar céntrico.

Debilidades	Amenazas
- Falta de posicionamiento entre las inmobiliarias. - Ausencia de políticas organizacionales. - La ausencia de uniformidad en los procesos. - Carece del departamento de atención al cliente. - Equipo comercial no consolidado. - Constante rotación del personal. - Falta de continuidad de los proyectos en los practicantes. - Falta de plan de trabajo definido para los practicantes.	- Empresas competidoras con un fuerte poder económico y político. - Las nuevas leyes y regulación de los impuestos pueden hacer las actividades más rigurosas y complejas. - La delincuencia alrededor de los inmuebles a ofrecer. - Falta de una organización consolidada que represente al sector.

4.9. Bases legales o documentos administrativos sobre la cual funciona la empresa

Figura 3. Certificado de existencia y representación legal – parte I.



Cámara de Comercio de Barranquilla
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O DE INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.
Fecha de expedición: 02/08/2022 - 11:24:13
Recibo No. 9529834, Valor: 6,500
CODIGO DE VERIFICACIÓN: OP4A59F9FF

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.camarabaq.org.co/ y digite el código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

"EL PRIMER JUEVES HÁBIL DE DICIEMBRE DE ESTE AÑO SE ELEGIRÁ LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA.

LA INSCRIPCIÓN DE LISTAS DE CANDIDATOS DEBE HACERSE DURANTE LA SEGUNDA QUINCENA DEL MES DE OCTUBRE.

PARA INFORMACIÓN DETALLADA PODRÁ COMUNICARSE AL TELÉFONO +60 (5) 330 37 00 O DIRIGIRSE A LA SEDE PRINCIPAL, A LAS SEDES AUTORIZADAS PARA ESTE EFECTO, O A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB WWW.CAMARABAQ.ORG.CO"

"LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS. RENUEVE SU MATRÍCULA MERCANTIL A MAS TARDAR EL 31 DE MARZO"

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

Fuente. Cámara de comercio Barranquilla, 2024.

Figura 4. Certificado de existencia y representación - parte II.

C E R T I F I C A

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

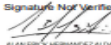
Razón Social:
INVERSIONES Y ASESORIAS GLOBAL S.A.S.
Sigla:
Nit: 900.490.653 - 5
Domicilio Principal: Barranquilla

MATRÍCULA

Matrícula No.: 534.979
Fecha de matrícula: 16 de Enero de 2012
Último año renovado: 2022
Fecha de renovación de la matrícula: 20 de Enero de 2022
Grupo NIIF: 4. GRUPO III. Microempresas

UBICACIÓN

Dirección domicilio principal: CR 51 B No 82 - 254
Municipio: Barranquilla - Atlántico
Correo electrónico: guillermobustillo7@gmail.com
Teléfono comercial 1: 3184559431
Teléfono comercial 2: 3002066534

Signature Not Verified

ALAN DÍAZ HERNÁNDEZ ALVARADO

Página 1 de 6

Fuente. Cámara de comercio Barranquilla, 2024.

Figura 5. Formulario de registro único tributario – hoja 01

		Formulario del Registro Único Tributario		001	
2 Concepto 02 Actualización					
			4. Número de formulario 14833678979  (415)7707212469984(8020) 0000014833678979		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
9 0 0 4 9 0 6 5 3		5	Impuestos de Barranquilla		2
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente		25. Tipo de documento		26. Número de identificación	
Persona jurídica		1			
27. Fecha expedición					
Lugar de expedición		28. País		29. Departamento	
				30. Ciudad/Municipio	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre	
				34. Otros nombres	
35. Razón social					
INVERSIONES Y ASESORIAS GLOBAL S.A.S.					
36. Nombre comercial					
37. Signo					
UBICACIÓN					
38. País		39. Departamento		40. Ciudad/Municipio	
COLOMBIA		Atlántico		Barranquilla	
1 6 9		0 8		0 0 1	
41. Dirección principal					
CR 51 B 82 254 OF 45					
42. Correo electrónico					
arriendosinverglobal@gmail.com					
43. Código postal		44. Teléfono 1		45. Teléfono 2	
		3 5 7 1 1 3 3		3 0 0 2 0 6 6 5 3 4	
CLASIFICACIÓN					
Actividad económica					Ocupación
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	51. Código
6 8 1 0	2 0 1 2 0 1 1 1	7 0 2 0	2 0 1 2 0 1 1 1	4 7 5 2 4 2 9 0	
52. Número establecimiento					
Responsabilidades, Calidades y Atributos					
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26					
53. Código					
5 7 9 1 0 1 4 8 5 2					
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario					
07- Retención en la fuente a título de renta					
09- Retención en la fuente en el impuesto					
10- Obligado aduanero					
14- Informante de exógena					
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA					
52 - Facturador electrónico					

Fuente. DIAN, 2024.

Figura 6. Formulario de registro único tributario - hoja 2.

		Formulario del Registro Único Tributario		001	
Espacio reservado para la DIAN			Página 2 de 4 Hoja 2		
			4. Número de formulario 14833678979  (415)7707212489984(8020) 0000014833678979		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 9 0 0 4 9 0 6 5 3		6. DV 5	12. Dirección seccional Impuestos de Barranquilla		14. Buzón electrónico 2
Características y formas de las organizaciones					
62. Naturaleza 2	63. Formas asociativas 1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados			
65. Fondos	66. Cooperativas	67. Sociedades y organismos extranjeros			
68. Sin personería jurídica	69. Otras organizaciones no clasificadas	70. Beneficio 1			
Constitución, Registro y Última Reforma			Composición del Capital		
Documento	1. Constitución	2. Reforma			
71. Clase	0 4		82. Nacional 1 0 0 %		
72. Número	0 0 0 0 0		83. Nacional público 0 . 0 %		
73. Fecha	2 0 1 2 0 1 1 1		84. Nacional privado 1 0 0 . 0 %		
74. Número de notaría			85. Extranjero 0 %		
75. Entidad de registro	0 3		86. Extranjero público 0 . 0 %		
76. Fecha de registro	2 0 1 2 0 1 1 6				
77. No. Matricula mercantil	0 0 0 0 5 3 4 9 7 9				
78. Departamento	0 8				
79. Ciudad/Municipio	0 0 1				
Vigencia					

Fuente. DIAN, 2024.

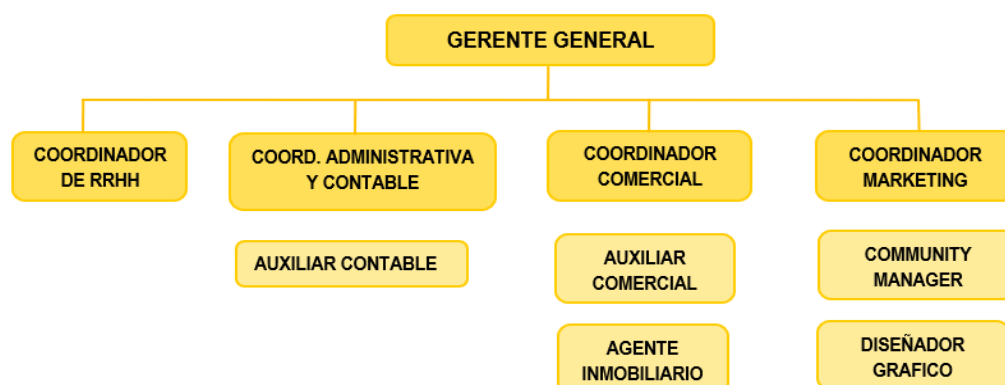
4.10. Análisis Data

Inverglobal está en un crecimiento potencial y constante, por lo que carece estandarización de procesos y adecuaciones para que su crecimiento sea sostenible en el tiempo, el crecimiento conlleva grandes cambios y uno de estos es el aumento del personal, se viene presentando quejas que son relacionadas a las especificaciones de los puestos de cada uno y también de que al comenzar no se tenía claro los procesos y operaciones a realizar.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA

5.1. Organigrama propuesto

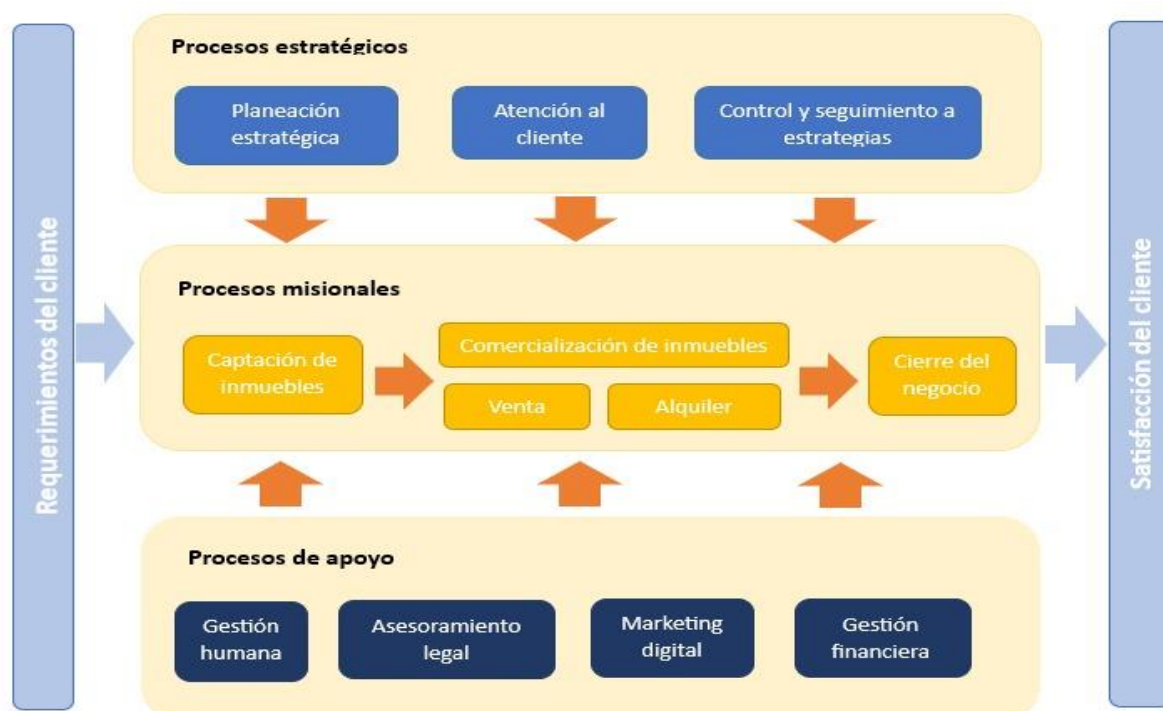
Figura 7. Organigrama propuesto.



5.2. Mapa de procesos

En la actualidad, la organización carece de un mapa de procesos claramente establecido; sin embargo, se pudo elaborar uno a partir del análisis llevado a cabo.

Figura 8. Mapa de procesos.



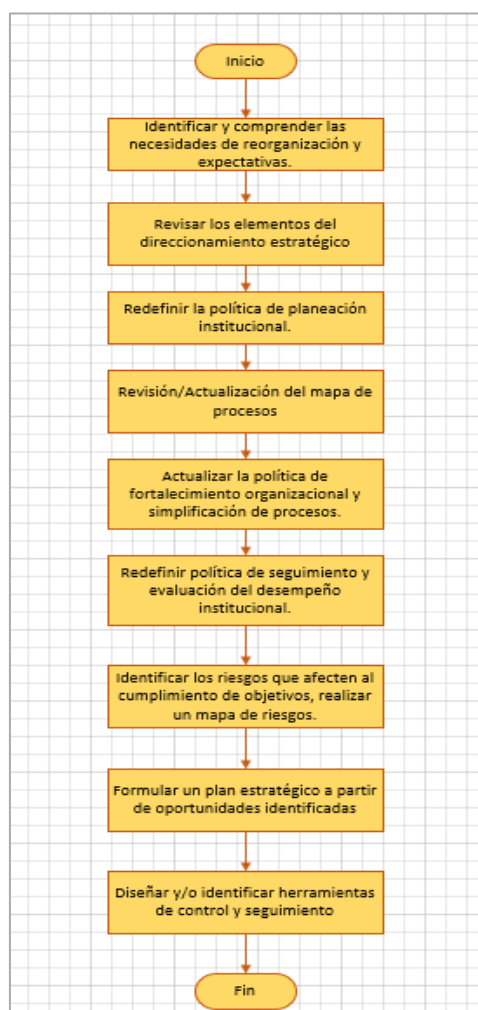
5.2.1. Procesos estratégicos

5.2.1.1. Planeación Estratégica

En este proceso lo que se realiza es que las directoras de las áreas junto al gerente general se reúnen para planificar estrategias para que la empresa siga en continuo crecimiento, como también revisar y planean como implementarlas en lo que resta el semestre o el año.

Al ser una empresa pequeña este proceso recién se va implementando hace unos meses con el fin de poder realizar muchos más proyectos y seguir creciendo exponencialmente y sobre todo ser rentables con su crecimiento como lo vino haciendo desde ya hace unos años.

Figura 9. Flujograma del proceso de Planeación Estratégica

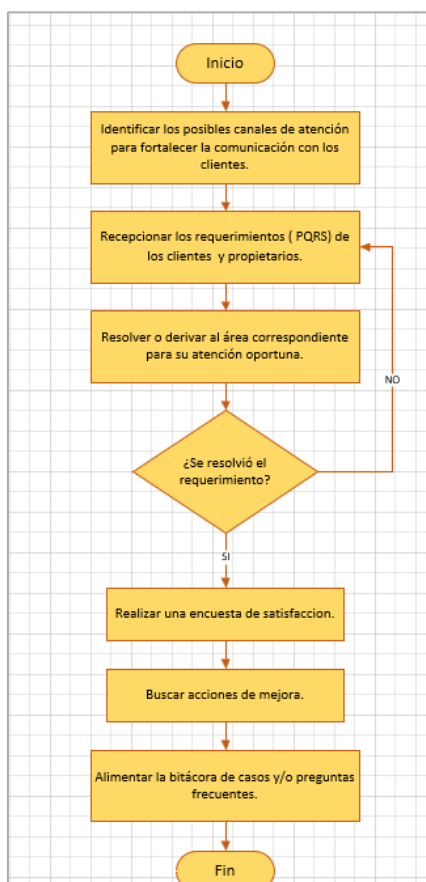


5.2.1.2. Atención al cliente

El proceso de atención al cliente es considerado estratégico ya que es lo que prima al realizar la venta o alquiler de los inmuebles, es muy importante como es el trato del personal de ventas en todo momento.

Es un proceso que esta inverso en diferentes etapas, desde el inicio hasta el final, primero lo tenemos para lograr la captación de la propiedad los freelancers deben manejar bien la comunicación con los propietarios para que estos elijan comercializar su propiedad con la inmobiliaria, luego en la misma comercialización también está la atención del cliente para poder generar la confianza finalizando con la firma de contrato, y por ultimo ya luego de tener la propiedad y conseguir al cliente, se manejan líneas telefónicas que están constantemente respondiendo a los clientes o propietarios por dudas o para solucionarles problemas sea de la propiedad o del pago – cobro de la misma.

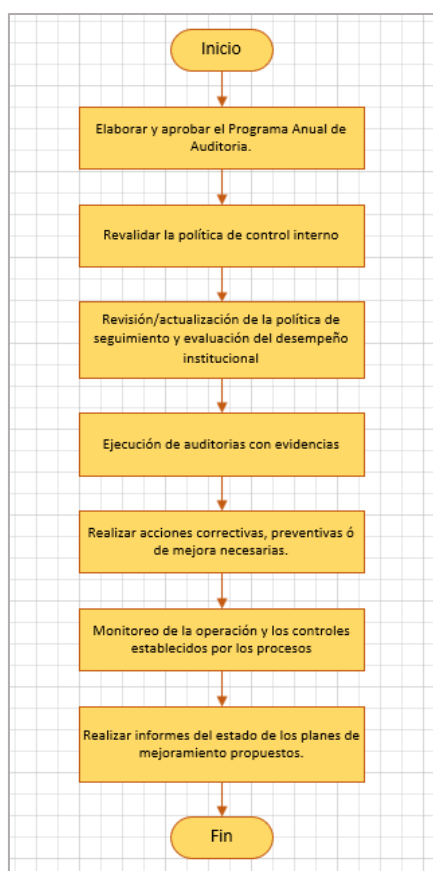
Figura 10. Flujograma del proceso de Atención al cliente.



5.2.1.3. Control y seguimiento

El control y seguimiento se realiza constantemente cuando las personas interesadas acceden por información a las páginas de la inmobiliaria o que reaccionen a alguna publicación que se haga referente; desde ese momento las asistentes de venta o arriendo según sea el caso estarán realizando un seguimiento constante al interesado hasta que se logre pactar la venta.

Figura 11. Flujograma del proceso de Control, seguimiento y mejoramiento de estrategias



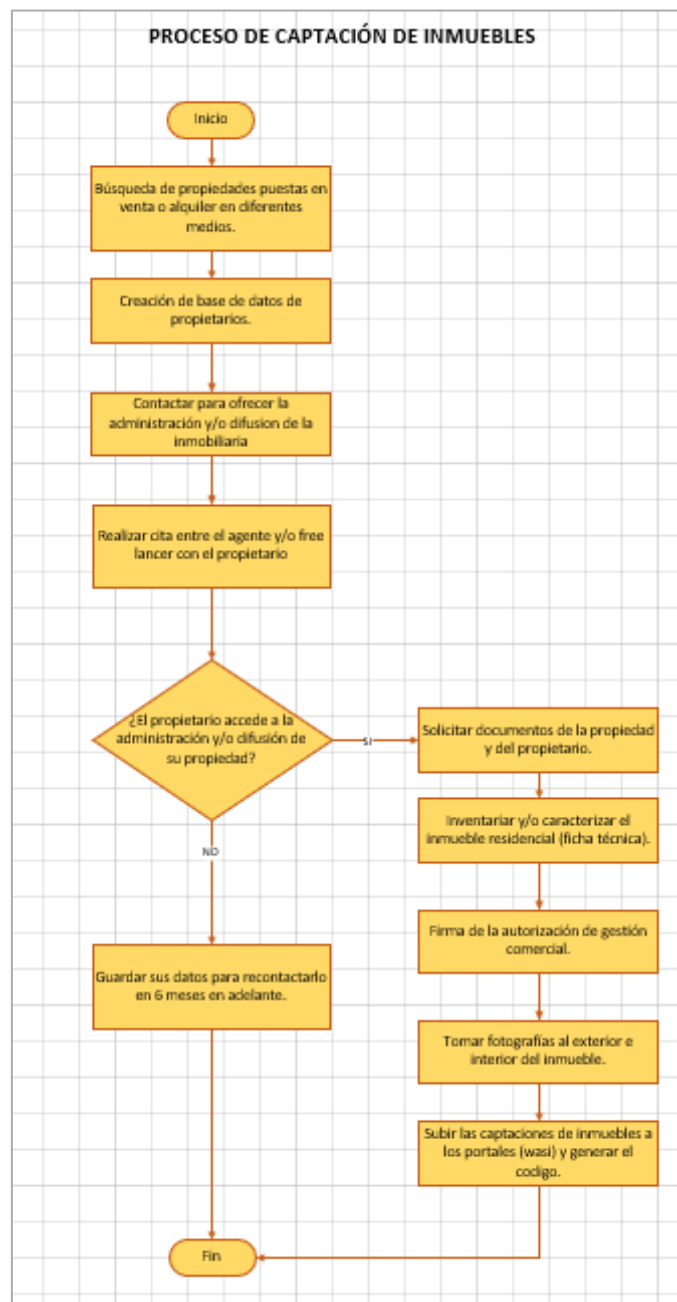
5.2.2. Procesos misionales

5.2.2.1. Captación de inmuebles

El proceso de captación de inmuebles es lo que hacen los freelancers, al buscar propiedades sea de haber hablado con lo de seguridad por si alguien quiere vender o rentar su propiedad, buscar propiedades en los alrededores de barranquilla que estén ofertando.

Luego de tener estos datos lo que procede es realizar llamadas a todas estas personas para lograr que vendan/renten sus inmuebles con Inverglobal, ya cuando acepten hacerlo se hace una revisión del inmueble revisando así, los detalles del inmueble (País, Departamento, Ciudad, Localidad, Zona / barrio, Estado, Área Privada, Alcobas, Tipo de inmueble, Tipo de negocio), las características internas y externas.

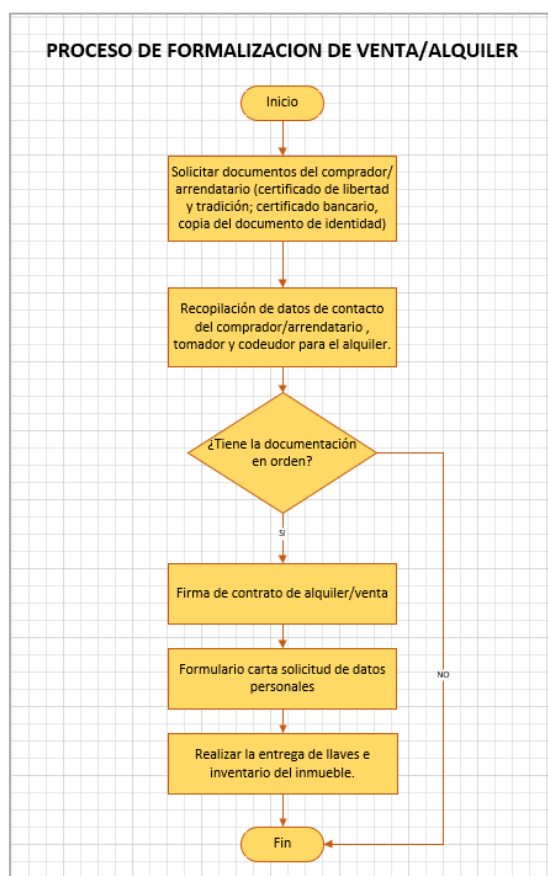
Figura 12. Flujograma del proceso de Captación de inmuebles.



5.2.2.2. Formalización del alquiler o venta

En este proceso lo que se realiza es ya al tener el cliente interesado, la propiedad, lo que queda es realizar la firma del contrato para lo que se reúnen a ambos junto al representante de Inverglobal para hacer la firma del contrato del inmueble sea físico o virtual, en caso sea virtual se realiza por una aplicación llamada docusign en donde se puede firmar y sale el correo electrónico de quien lo firmo y ubicación de este.

Figura 13. Flujograma del proceso de formalización del alquiler o venta



5.2.2.3. Comercialización de inmuebles

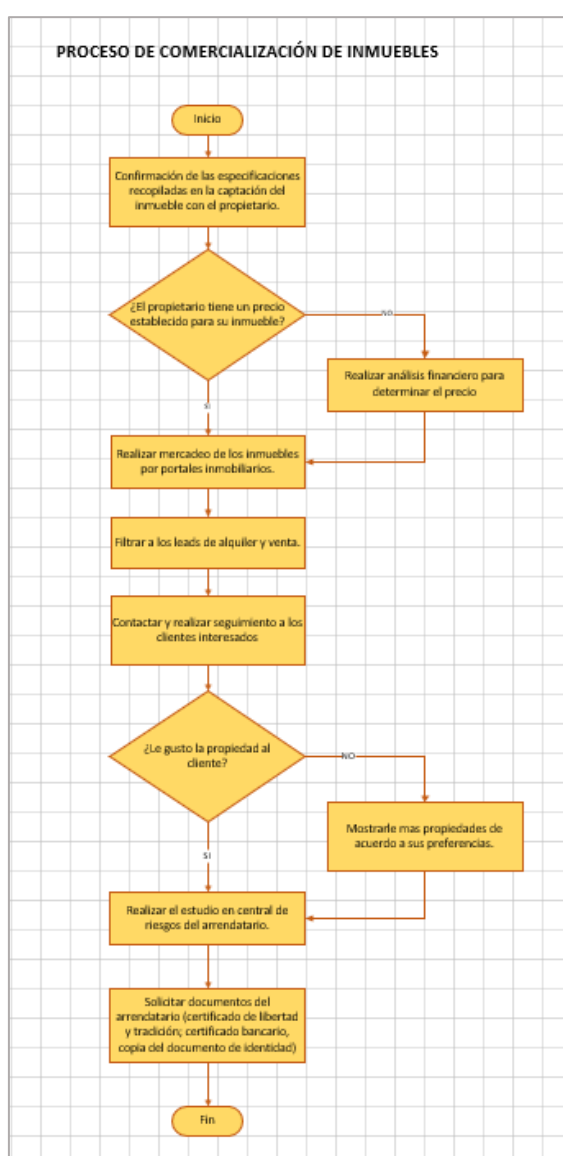
Este proceso comienza cuando ya se tienen los inmuebles para ser difundidos por los portales que maneja la inmobiliaria, cada inmueble es subido a wasi y propit, con todas sus especificaciones recogidas en la captación.

Asimismo, se hace un análisis financiero para determinar el precio que se le pondría a la propiedad, esto en caso el propietario no tenga idea del valor de su

propiedad, en esta parte lo que se realiza es analizarlo con un Excel que se maneja, colocar los campos de la ubicación del inmueble y ahí te estaría brindando el precio tentativo siendo el adecuado para tener más probabilidad de poder alquilar o vender el inmueble.

Luego de tener a los interesados en los inmuebles que se tengan, lo que se realiza es un seguimiento hasta lograr concretar la venta, para esto antes se tienen visitas a la propiedad para que el cliente termine de interesarse, en ahí se le realiza un recorrido y muestra del inmueble estas citas son junto al propietario y al agente que haya captado la propiedad, así para evitar contacto directo del cliente – propietario.

Figura 14. Flujograma del proceso de comercialización de inmuebles

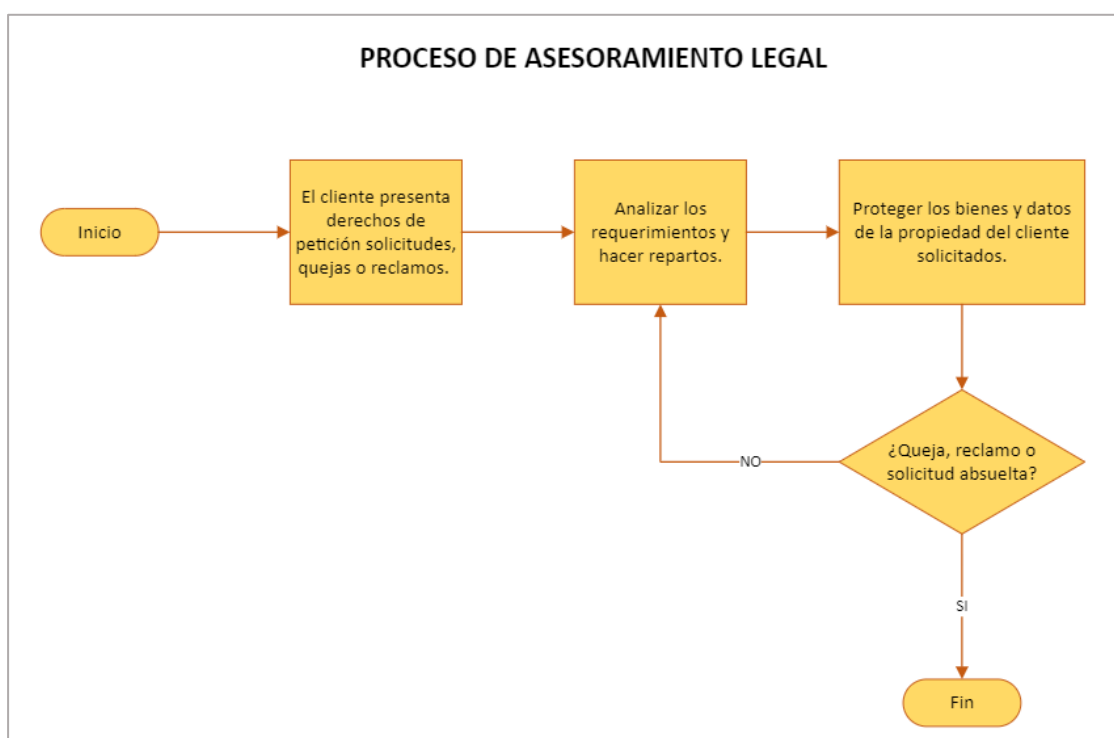


5.2.3. Procesos de apoyo

5.2.3.1. Asesoramiento legal

Este proceso se realiza junto a un abogado el cual está a disposición de la empresa y se hace uso de este cuando se va a firmar el contrato físico o virtual, para la firma de este se reúnen el cliente, el agente que capto la inmobiliaria, el abogado y el gerente general. Este proceso se realiza por si existen dudas sobre alguna parte del contrato, asimismo si el gerente general quisiera hacer modificaciones y/o en temas de incumplimiento de contrato por los clientes.

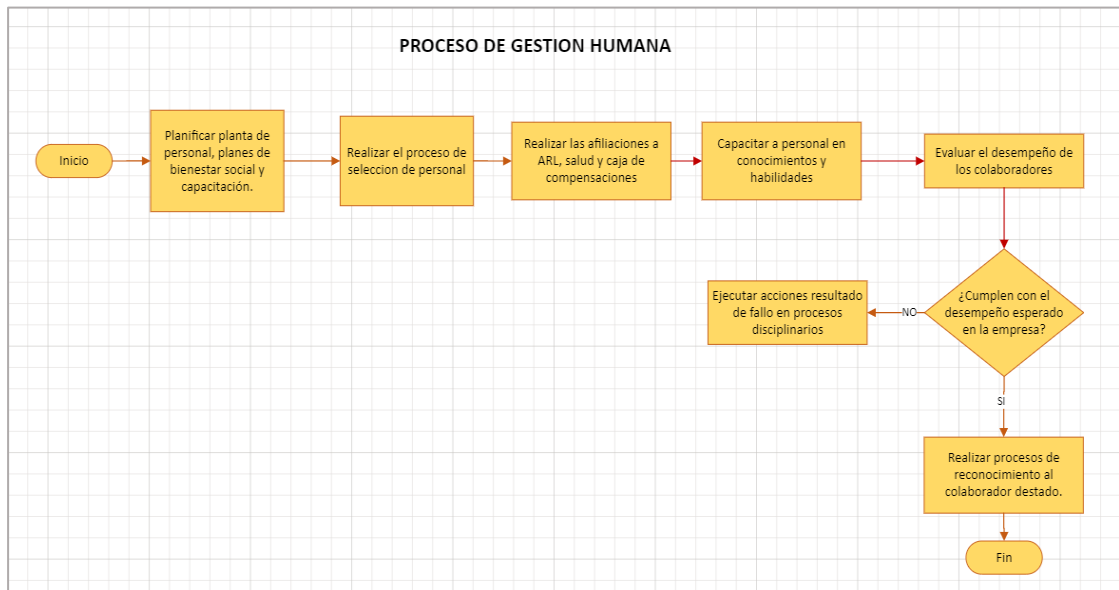
Figura 15. Flujograma del proceso de asesoramiento legal.



5.2.3.2. Gestión humana

El proceso de gestión humana siempre es primordial ya que para todos los procesos misionales se requieren personas, por lo cual es una parte clave desde el reclutamiento buscando que sean las mejores calificadas y adecuadas para el cargo que vayan a ocupar, por lo que, desde el primer instante se debe realizar de la mejor manera, para que con capacitaciones del rol y/o motivaciones se logren colaboradores eficientes en su trabajo.

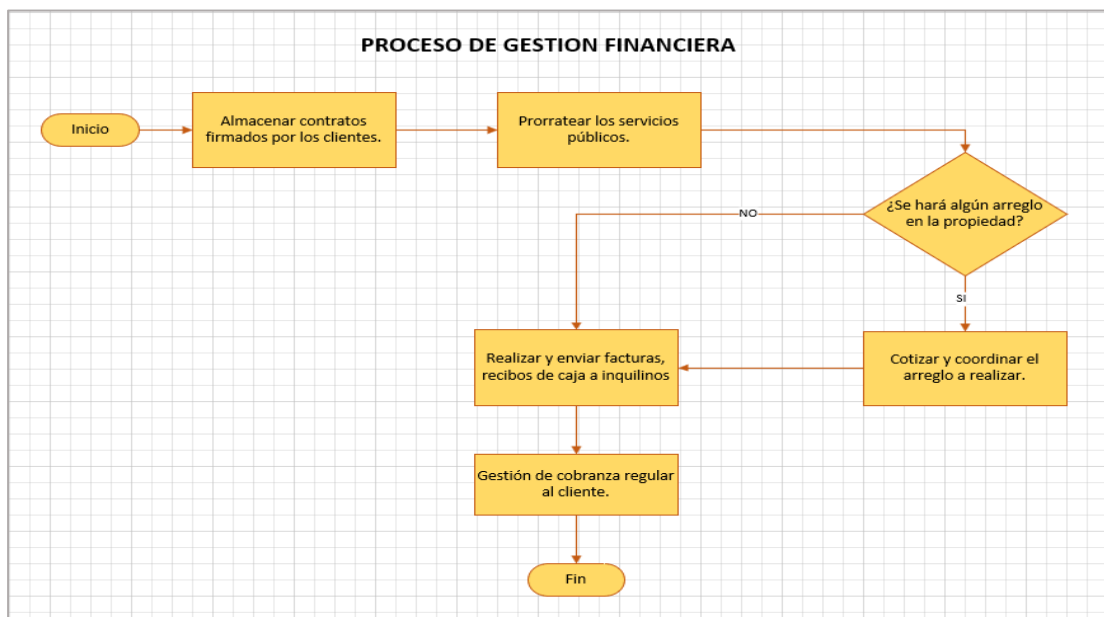
Figura 16. Flujograma del proceso de gestión humana



5.2.3.3. Gestión financiera

En este proceso lo que se lleva a cabo es el seguimiento a los pagos de los clientes y de los propietarios, asimismo la realización de los estados de cuentas de la empresa como tal, pago de deudas, generación de facturas, y todo lo relacionado con el manejo de las entradas o salidas de dinero.

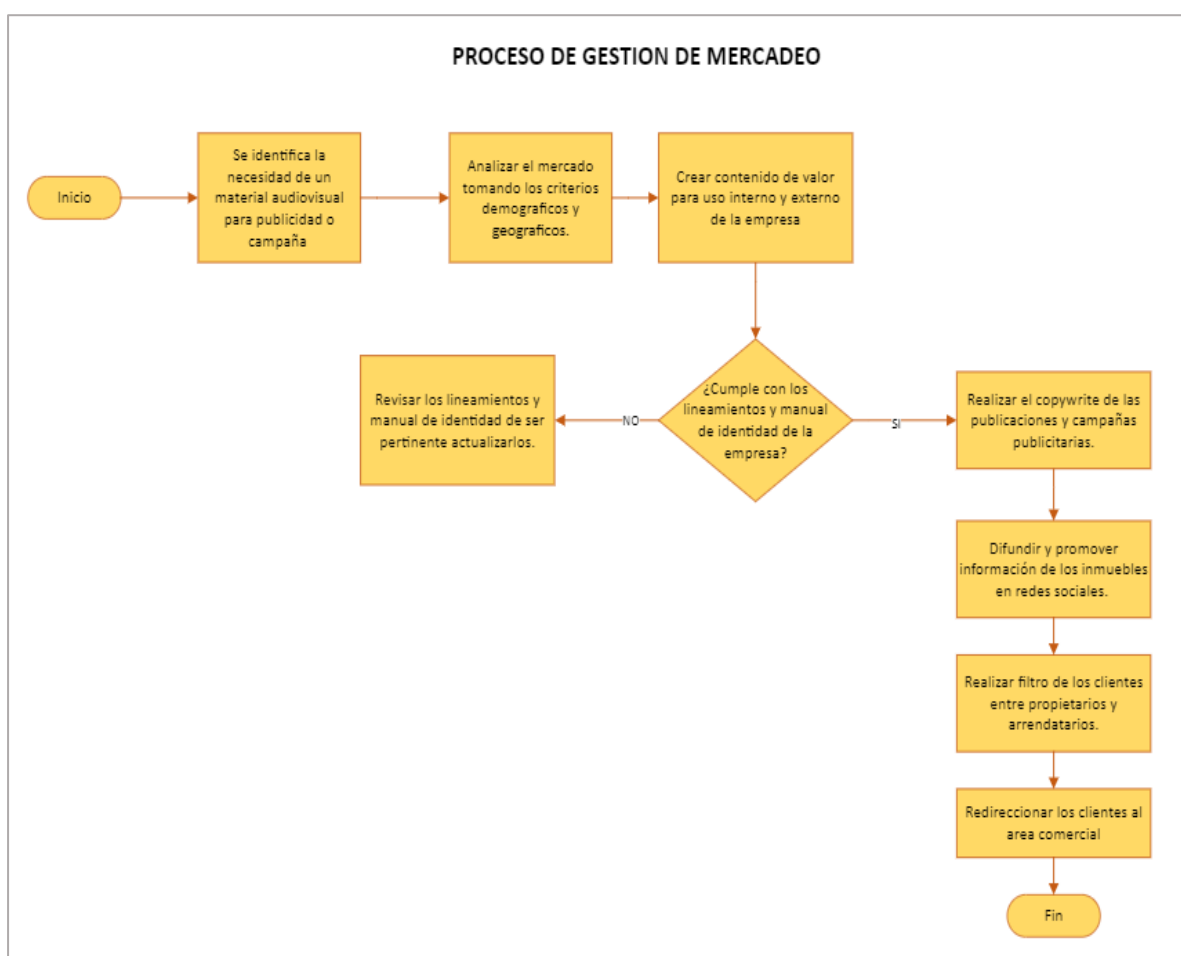
Figura 17. Flujograma del proceso de gestión financiera



5.2.3.4. Gestión de mercadeo

En la parte de la gestión de mercadeo es un proceso que se ejecuta para tener un buen performance en las redes y por ende tener más aceptación con el público, teniendo más llegada y más interesados en los inmuebles difundidos. Este proceso se utiliza constantemente, se realizan proyectos de marketing como campañas publicitarias para alguno de los propietarios que adquiera este servicio, se realiza una campaña específica para el inmueble así aumentando las posibilidades de ser vendido o arrendado.

Figura 18. Flujograma del proceso de gestión de mercadeo.



5.3. Caracterización de operaciones

5.3.1. Procesos misionales

Figura 19. Caracterización del proceso captación de inmuebles.

	PROCESO: Captación de inmuebles	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: 0001
		Versión: 1
		Emisión: 01/09/2023

TIPO DE PROCESO			
Estratégico	☐	Misional	☒
Apoyo	☐		

Objetivo:	Conseguir propietarios en la ciudad de barranquilla y lugares aledaños que den la administración de sus inmuebles para ser vendidos o alquilados mediante Inverglobal.
Alcance:	Inicia con la búsqueda del inmueble por los agentes inmobiliarios y termina con la afiliación del inmueble a Inverglobal.
Líder del proceso	Director comercial
Responsable del proceso	Agentes inmobiliarios, free lancers, asistente comercial

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo		Producto y/o Servicio	Interno	Externo
	Porteros de edificios, Carteles de venta o compra, periódicos, portales inmobiliarios	Base de datos	Busqueda de propietarios para crear base de datos	Número del propietario del inmueble (base de datos)	Comercialización de inmuebles	
Agente comercial, free lancers, asistente comercial		Base de datos	Contactar para ofrecer la administración y/o difusión de la inmobiliaria	Propietarios interesados	Comercialización de inmuebles	
		Números de propietarios	Realizar cita agente y/o free lancer con el propietario	Propietarios afiliados	Comercialización de inmuebles	
Base de datos		Números de propietarios	Solicitar documentos de la propiedad y del propietario.	Documentación	Gestión financiera	
		Datos del inmueble captado	inventariar y/o caracterizar el inmueble residencial (ficha técnica).	Inventariado	Comercialización de inmuebles	
Asesoramiento legal		Contrato	Firma de la autorización de gestión comercial.	Autorización firmada	Comercialización de inmuebles	
Marketing digital		Inmueble	Tomar fotografías al exterior e interior del inmueble.	Publicidad	Marketing digital	
Agentes inmobiliarios y asistente comercial		Tarjeta de mercadeo, imágenes.	Guardar todas las imágenes del inmueble y archivar las hojas de mercadeo.	Tener la base de datos de todas las captaciones	Captación de inmuebles	
		Información de los inmuebles	Subir las captaciones de inmuebles a los portales (wasi) y generar el código.	Inmueble en wasi, propit y cien cuadradas	Comercialización	
		Datos del inmueble.	Agregar a la base de datos el código de cada inmueble, información del propietario y del inmueble.	Información confidencial para la empresa	Captación de inmuebles	
	Wasi	Imágenes y código.	Enviar las imágenes y el código al diseñador.	Imágenes y código	Marketing digital	
	Página web de Inverglobal	Link de la captación	Enviar link de la captación al agente que corresponda y el agente manda el mismo link al propietario.	Link del inmueble.	Comercialización	

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Director comercial	Equipos de cómputo	
Agentes inmobiliarios	Redes sociales	
Gerente general	Internet	
Auxiliar ejecutiva comercial	Celulares	
	Instalaciones Inverglobal	
	Base de datos	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PÁGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1			

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ (Vo. Bo)
Nombre: Odeth Almoreda Vela Salas	Nombre: Aurora Patricia Pineres Castillo	Nombre: Guillermo Manuel Bustillo Avendaño
FECHA: 01/09/2023	FECHA: 30/10/2023	FECHA: 07/11/2023

Figura 20. Caracterización del proceso comercialización de inmuebles

	PROCESO: Comercialización de inmuebles		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		Código: 0001
			Versión: 1
		Emisión: 01/09/2023	

TIPO DE PROCESO			
Estratégico	☐	Misional	☒
Apoyo	☐		

Objetivo:	Promover los inmuebles de las captaciones, a través de estrategias de comercialización que faciliten la venta de los inmuebles disponibles, con el fin de generar ingresos; así como realizar las actividades correspondientes a la administración del inmueble.
Alcance:	Este proceso comienza cuando ya se tienen los inmuebles para ser difundidos por los portales de la inmobiliaria, con todas sus especificaciones previamente recopiladas y termina cuando se consolida la venta del inmueble.
Líder del proceso	Director comercial
Responsable del proceso	Auxiliares ejecutivos comerciales y director comercial

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo		Producto y/o Servicio	Interno	Externo
	Marketing	Necesidades del mercado	Realizar mercadeo de los inmuebles	Cientes interesados	Comercialización	
	Wasi, Propit	Relación de leads	Filtrar a los leads de alquiler y venta.	Leads filtrados	Comercialización	
	Wasi, Propit	Leads filtrados	Contactar y realizar seguimiento a los clientes interesados	Citas programadas	Comercialización	
	Google calendar	Agenda de los interesados	Realizar citas las citas-cliente-agente-propietario Se le muestra mas opciones de inmuebles (si no acepta) Se cancela el valor del estudio el 5% (Si acepta)	Cientes compradores	Comercialización	
	Aseguradoras	Información del arrendatario	Realizar el estudio en central de riesgos	Estudio financiero del arrendatario	Comercialización	
Base de datos del propietario		Información del propietario	Solicitar documentos (certificado de libertad y tradición; certificado bancario, copia del documento de identidad)	Documentación del propietario	Comercialización	

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Director comercial	Equipos de cómputo	
Auxiliar ejecutivo comercial - venta	Redes sociales	
Auxiliar ejecutivo comercial - arriendo	Portales inmobiliarios	
Gerente general	Internet y Correo Electrónico	
Agentes inmobiliarios	Celulares	
	Instalaciones Inverglobal	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PAGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1			

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ (Vo. Bo)
Nombre: Odeth Almarena Vila Salas	Nombre: Aurora Patricia Pineres Castillo	Nombre: Guillermo Manuel Bustillo Avendaño
FECHA: 01/09/2023	FECHA: 30/10/2023	FECHA: 07/11/2023

Figura 21. Caracterización del proceso cierre del negocio

	PROCESO: Cierre del negocio	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: 0001
		Versión: 1
		Emisión: 01/09/2023

TIPO DE PROCESO		
Estratégico	Misional	Apoyo

Objetivo:	Promover los inmuebles de las captaciones, a través de estrategias de comercialización que faciliten el arriendo de los inmuebles disponibles, con el fin de generar ingresos; así como realizar las actividades correspondientes a la administración del inmueble.
Alcance:	Este proceso comienza cuando ya se tienen los inmuebles para ser difundidos por los portales de la inmobiliaria, con todas sus especificaciones previamente recopiladas y termina con el reporte de la comercialización realizada (venta, arriendo, servicios prestados).
Lider del proceso	Director comercial
Responsable del proceso	Agentes inmobiliarios, auxiliares ejecutivos comerciales y director comercial

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo		Producto y/o Servicio	Interno	Externo
Base de datos de la empresa		Datos del comprador	Gestionar información requerida del propietario, tomador y codeudor para la alquiler (Datos de contacto: teléfono y correo; copia de documento de identidad)	Inmuebles consignados	Gestión financiera	
DocuSign		Contrato físico o virtual	Firma de contrato de alquiler	Contrato firmado	Gestión financiera	
Agentes inmobiliarios		Link de formulario	Formulario carta solicitud de datos personales	Formulario diligenciado	Cierre de negocio	
Propietario del inmueble		Formulario rellenado	Reenviar formulario carta solicitud de datos personales rellenado a administración de la empresa		Cierre de negocio	
Propietario del inmueble		Llaves	Realizar la entrega de llaves e inventario del inmueble	Informe de entrega de llaves	Cierre de negocio	

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Director comercial	Equipos de computo	
Auxiliar ejecutivo comercial - venta	Redes sociales	
Auxiliar ejecutivo comercial - arriendo	Portales inmobiliarios	
Gerente general	Internet y Correo Electrónico	
Agentes inmobiliarios	Celulares	
	Instalaciones Inverglobal	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PAGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1			
ELABORÓ		REVISÓ:	APROBÓ (Vo. Bo)
Nombre: Odeth Almoreda Vila Salas		Nombre: Aurora Patricia Pineres Castillo	Nombre: Guillermo Manuel Bustillo Avendaño
FECHA: 01/09/2023		FECHA: 30/10/2023	FECHA: 07/11/2023

5.3.2. Procesos estratégicos

Figura 22. Caracterización del proceso planeación estratégica.

	PROCESO: Planeacion Estrategica	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: 0001
		Emisión: 01/09/2023

TIPO DE PROCESO		
Estratégico	☒	Misional
		Apoyo

Objetivo:	Formular lineamientos, metodologías y estrategias que le permitan a la inmobiliaria Inverglobal contar con instrumentos adecuados para la planeación en virtud de la misión y funciones encomendadas.
Alcance:	Inicia con las actividades relacionadas con la formulación del plan estratégico, el establecimiento de necesidades de recursos y la definición de procesos que contribuyan al logro de las metas institucionales. Incluye la generación, el diseño e implementación de instrumentos de planeación, seguimiento y control, así como el establecimiento de mejoras producto del análisis del comportamiento del Sistema Integrado de Gestión Consejo
Líder del proceso	Gerente general
Responsable del proceso	Director comercial, Director administrativo, Director de recursos humanos y Gerente general

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo		Producto y/o Servicio	Interno	Externo
	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir política de planeación institucional	Política de planeación institucional	Procesos misionales y de apoyo	
			Definir política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos		
			Definir política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional		
	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir el contexto interno y externo	Contexto general de Inverglobal	Planeación estratégica	
			Establecer y/o revisar los elementos del direccionamiento estratégico (Misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias)	Necesidades de reorganización o ajuste institucional		
			Identificar y comprender las necesidades y expectativas	Mapa de riesgos		
			Identificar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales	Planes de acción		
			Identificar las oportunidades	Políticas y lineamientos de competencia del proceso		
			- Generar planes de acción a partir de las oportunidades identificadas	Mapa de procesos		
			Dirigir la formulación de la Estrategia: - Liderar la formulación del plan estratégico. - Generar políticas y objetivos de competencia del proceso	herramientas de control y seguimiento		
			Definir los procesos de Inverglobal			
			Diseñar y/o identificar herramientas de control y seguimiento			

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Gerente	Oficinas	
Director administrativo	Celulares	
Director comercial	Internet	
Director de RRHH	Equipos de computo	
	Redes de comunicación	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PAGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1			

ELABORÓ		REVISÓ:	APROBÓ (Vo. Bo)
Nombre: Odeth Almorena Vila Salas	Nombre: Aurora Patricia Pineres Castillo	Nombre: Guillermo Manuel Bustillo Avendaño	
FECHA: 01/09/2023	FECHA: 30/10/2023	FECHA: 07/11/2023	

Figura 23. Caracterización del proceso atención al cliente.

	PROCESO: Atención al cliente	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: 0001
		Versión: 1
		Emisión: 01/09/2023

TIPO DE PROCESO			
Estratégico	☒	Misional	☐
		Apoyo	☐

Objetivo:	Garantizar la satisfacción del cliente sobre los servicios prestados por la organización, asegurando un trato amable y respondiendo de forma oportuna y eficiente a sus necesidades.
Alcance:	Inicia con la recepción de las solicitudes por parte de los usuarios, realizando el respectivo análisis, dando oportuna respuesta y seguimiento a la satisfacción de la necesidad y expectativa del usuario.
Lider del proceso	Coordinadora administrativa y contable
Responsable del proceso	Coordinadora administrativa y contable

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo		Producto y/o Servicio	Interno	Externo
		Plan estratégico	Identificar los posibles canales de atención para fortalecer la comunicación con los clientes	Informe de posibles líneas de comunicación	Procesos misionales	
	Cliente	Solicitudes de clientes	Atender los requerimientos de los clientes de arriendo y propietarios	Requerimientos atendidos		Clientes
	Cliente	PQRS recibidas	Tramitar de manera oportuna las PQRS que se reciben	PQRS respondidas oportunamente		Partes interesadas
	Cliente	Encuestas de satisfacción	Realizar mediciones de satisfacción del cliente	*Análisis de encuestas de satisfacción *Acciones de mejora formuladas		Partes interesadas
Partes interesadas		PQR's recibidas	Crear una bitácora de casos y/o preguntas frecuentes para agilizar la atención al cliente	Documento de preguntas frecuentes y/o bitácora de casos		Partes interesadas

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Director administrativo	Oficinas	
Auxiliar contable	Redes de comunicación	
	Internet	
	Equipos de computo	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PAGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1			

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ (Vo. Bo)
Nombre: Odeth Almoreda Vila Salas	Nombre: Aurora Patricia Pineres Castillo	Nombre: Guillermo Manuel Bustillo Avendaño
FECHA: 01/09/2023	FECHA: 30/10/2023	FECHA: 07/11/2023

Figura 24. Caracterización del proceso control, seguimiento y mejoramiento de estrategias

	PROCESO: Control, seguimiento y mejoramiento de estrategias	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: 0001
		Versión: 1
		Emission: 01/09/2023

TIPO DE PROCESO		
Estratégico	☒	Misional
	☐	Apoyo

Objetivo:	Contribuir al fomento de la cultura del control, la legalidad y la transparencia, evaluando eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, la ejecución de los planes y el análisis de la gestión, mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y medición con el fin de generar recomendaciones que orienten y contribuyan al mejoramiento de la entidad, así como a su cumplimiento misional.
Alcance:	Inicia con la planificación de los controles establecidos y finaliza con la aplicación de las acciones de mejoramiento a los procesos.
Lider del proceso	Gerente general
Responsable del proceso	Gerente general y director comercial

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo		Producto y/o Servicio	Interno	Externo
Planeacion estrategica	Organismos facultados	Normatividad vigente	Definir política de control interno	Política de control interno	Todos los procesos de inverglobal	
			Definir política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional		
		Estrategia institucional Políticas y lineamientos del proceso Mapa de procesos	Elaborar y aprobar el Programa Anual de Auditoria.	Plan Anual de Auditorias de Control Interno.		
		Políticas, Planes, Programas y Proyectos	Planeación Auditoria	Plan de Auditoria		
Planeacion estrategica		Indicadores Informes de auditorias internas y externas. Normas Avances plan de acción Seguimiento mapa de riesgo	Ejecución de Auditorías	Documentos de trabajo, pruebas y evidencias y anexos	Control, seguimiento y mejoramiento de estrategias	
			Analizar datos y tomar las acciones correctivas preventivas o de mejora necesarias.	Desempeño de los procesos y conformidad del servicio		
			Monitoreo de la operación y los controles establecidos por los procesos mediante la medición y análisis	Retroalimentación del usuario		
Control, seguimiento y mejoramiento de estrategias		Informes de gestión	Realizar definición y planteamiento de actividades para generar mejora continua.	Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad. mejora del servicio y necesidades de recursos	Plan de mejoramiento	
		Planes de mejoramiento	Realizar seguimiento al cumplimiento o avance de las acciones planteadas en los Planes de Mejoramiento, verificando los soportes remitidos por los Procesos.		Informe seguimiento del estado de los Planes de Mejoramiento	

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Gerente general	Oficinas	
Director comercial	Celulares	
	Internet	
	Equipos de computo	
	Redes de comunicación	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PAGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1			

ELABORÓ		REVISÓ:	APROBÓ (Vo. Bo)
Nombre: Odeth Almoreda Vila Salas	Nombre: Aurora Patricia Pineres Castillo	Nombre: Guillermo Manuel Bustillo Avendaño	
FECHA: 01/09/2023	FECHA: 30/10/2023	FECHA: 07/11/2023	

5.3.3. Procesos de apoyo

Figura 25. Caracterización del proceso de gestión financiera

	PROCESO: Gestion financiera	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: 0001
		Versión: 1
		Emission: 01/09/2023

TIPO DE PROCESO			
Estratégico	☐	Misional	☐
		Apoyo	☒

Objetivo:	Gestionar las actividades sobre la información financiera de la inmobiliaria Inverglobal en el marco de la normatividad vigente, de tal manera que refleje la realidad económica de la entidad.
Alcance:	Inicia con el almacenamiento de los contratos de arriendo o venta hasta
Lider del proceso	Director de contabilidad
Responsable del proceso	Director de contabilidad, Auxiliar contable

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo		Producto y/o Servicio	Interno	Externo
Comercializacion		Contrato firmado	Almacenamiento de contratos	Contratos almacenados física y virtualmente	Gestion financiera	
	Clauuserp,SIGO	Información contable	Realizar y enviar facturas a inquilinos.	Facturas.	Comercializacion	
	Clauuserp,SIGO	Excel de estados de cuenta.	Realizar y enviar recibos de caja a inquilinos de arrendamiento.	Recibo de caja.	Comercializacion	
	Clauuserp,SIGO	Informacion contable	Realizar y enviar estados de cuenta y soporte de pago a los propietarios.	Estados financieros.	Comercializacion	
	Informacion contable del inmueble(servicio publico del inmueble)	Facturas del inmueble(agua, gas luz)	Prorateo de los servicios públicos	Valor final de el total a cancelar.	Gestion financiera	
Proveedor de mantenimiento (Miguel)		Inmueble requiriendo un arreglo.	Cotizar y coordinar el arreglo a realizar	Inmueble arreglado	Comercializacion	
	Base de datos de los arrendatarios	Datos de contacto del arrendatario	Gestion de cobranza a inquilinos o propietarios	Estados financieros.	Gestion financiera	

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Director de contabilidad	Equipos de computo	No aplica
Auxiliar contable	Base de datos de propietarios e inquilinos	
Gerente general	Internet	
	Celulares	
	Instalaciones inverglobal	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PAGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1			

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ (Vo. Bo)
Nombre: Odeth Almoreda Vila Salas	Nombre: Aurora Patricia Pineros Castillo	Nombre: Guillermo Manuel Bustillo Avendaño
FECHA: 01/09/2023	FECHA: 30/10/2023	FECHA: 07/11/2023

Figura 26. Caracterización del proceso gestión humana.

	PROCESO: Gestion humana		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		Código: 0001
			Versión: 1
		Emisión: 01/09/2023	

TIPO DE PROCESO		
Estratégico ☐	Misional ☐	Apoyo ☒

Objetivo:	Proveer colaboradores competentes y satisfechos, que tengan un adecuado desempeño de sus funciones en el marco de las políticas de administración y desarrollo del talento humano, así como realizar las gestiones pertinentes para investigar y sancionar las conductas disciplinarias que afecten el correcto funcionamiento de la inmobiliaria.
Alcance:	Inicio con la planificación de la planta de personal, selección, vinculación, control disciplinario y termina con la implementación de acciones frente a resultados de evaluación de desempeño y clima laboral.
Lider del proceso	Director de Recursos humanos
Responsable del proceso	Psicologa organizacional.

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo		Producto y/o Servicio	Interno	Externo
Planeacion estrategica	Gobierno Nacional, Instituciones públicas, Organismos de control y vigilancia.	Normatividad vigente	Planificar planta de personal Establecer y/o actualizar el manual específico de funciones y de competencias laborales (funciones y perfiles de cargo) Definir Plan de Bienestar Social Definir Plan de Capacitación / Entrenamiento	Definición y/o actualización de planta de personal. Manual Especifico de funciones y de Competencias Laborales. Plan de Bienestar Social e Incentivos. Plan Institucional de capacitación	Procesos misionales, estrategicos y de apoyo de inverglobal	
Procesos misionales, estrategicos y de apoyo de inverglobal		Solicitudes de personal, capacitación, bienestar y/o investigación disciplinaria.	Seleccionar, vincular y desvincular personal. Implementar acciones de Bienestar Implementar acciones de capacitación y/o entrenamiento Ejecutar acciones resultado de fallo en procesos disciplinarios	Personal idóneo vinculado. Personal desvinculado. Acciones de bienestar social implementadas. Fortalecimiento y/o desarrollo de competencias, habilidades y destrezas. Fallo disciplinario sancionatorio o absolutorio.	Procesos misionales, estrategicos y de apoyo de inverglobal	
	Control y seguimiento a estrategias	Marco estratégico Políticas y directrices Institucionales, Plan estratégico y Plan de acción.	Evaluar desempeño laboral Evaluar cumplimiento del plan de bienestar social Evaluar eficacia de la capacitación y/o entrenamiento Verificar la ejecución de acciones resultado de fallo en procesos disciplinarios	Resultados de evaluación de competencias y de evaluación de desempeño. Informes de gestión	Planeacion estrategica	
Planeacion estrategica		Oportunidades de mejora identificadas para el proceso	Elaborar e implementar planes de mejoramiento (Correcciones, Acción preventiva, Acción correctivas y de mejora)	Planes de mejoramiento	Control, seguimiento y mejoramiento de estrategias.	
Carpetas de los trabajadores	Comfamiliar, aportes en línea, arl sura.	Datos del trabajador	Afilaciones a ARL, salud y caja de compensaciones	Certificado de afiliación, carpetas actualizadas	Gestion humana	

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Director de recursos humanos	Portatil	Presupuesto anual
Practicante de psicologia	Internet	
Gerente general	Redes de trabajo (Bumeran, CompuTrabajo, etc)	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PAGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1			

ELABORÓ		REVISÓ:	APROBÓ (Vo. Bo)
Nombre: Odeth Almoreda Villa Salas		Nombre: Aurora Patricia Pineres Castillo	Nombre: Guillermo Manuel Bustillo Avendaño
FECHA: 01/09/2023		FECHA: 30/10/2023	FECHA: 07/11/2023

Figura 27. Caracterización del proceso gestión de mercadeo.

	PROCESO: Gestion de mercadeo	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código:0001
		Emisión: 01/09/2023

TIPO DE PROCESO		
Estratégico ☐	Misional ☐	Apoyo ☒

Objetivo:	Diseñar e implementar estrategias de mercadeo orientados a fortalecer la difusión veraz y oportuna de la gestión de Inverglobal, contribuyendo al posicionamiento de la entidad ante la ciudadanía y su permanente interacción con los grupos de interés.
Alcance:	El proceso inicia con la formulación de los planes de mercadeo, continua con la promoción y comercialización de los inmuebles, terminando con la difusión de la información al sector de interés.
Lider del proceso	Director administrativo
Responsable del proceso	Diseño, Mercadeo

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo		Producto y/o Servicio	Interno	Externo
Planeamiento estratégico		Plan Estratégico Institucional	Elaborar y/o actualizar los lineamientos, planes de acción de mercadeo.	Plan de mercadeo	Gestion de mercadeo	
Planeamiento estratégico		Plan de accion anual	Elaborar y/o actualizar e implementar el manual de identidad gráfica.	Manual de identidad gráfica	Gestion de mercadeo	
	Noticias locales, paginas web, tendencias en redes sociales, competencia	Informacion	Crear contenido de valor sobre la marca para redes sociales.	Piezas graficas (videos, imágenes)		Público objetivo
			Crear contenido de valor para uso interno de la empresa.	Piezas graficas (diapositivas, manuales digitales e impresos, videos cooperativos y educativos)		Procesos misionales
			Realizar el copywrite de las publicaciones y campañas publicitarias.	Copywrite de publicaciones		Público objetivo
Procesos misionales		Informacion de los servicios.	Difundir y promover información de los inmuebles.	Difusión de los inmuebles a través de: - Medios audiovisuales y/o digitales. - Redes sociales		Ciudadanía en general o partes interesadas
Planeamiento estratégico		Informacion de la campaña	Crear contenido de las campañas	Formatos de contenido, videos e imagenes		Públicos objetivo
Planeamiento estratégico		Solicitudes y requerimientos por parte de los procesos.	Coordinar y ejecutar campañas publicitarias externas.	Campañas internas y externas		Públicos objetivo
	Redes sociales	Cientes interesados	Realizar filtro de los clientes entre propietarios y arrendatarios	Cientes filtrados	Comercializacion	

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Diseñador grafico	Equipos de computo	Presupuesto anual
Encargado de mercadeo	Base de datos	
	Internet	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PAGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1			

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ (Vo. Bo)
Nombre: Odeth Almoreda Vila Salas	Nombre: Aurora Patricia Pineres Castillo	Nombre: Guillermo Manuel Bustillo Avendaño
FECHA: 01/09/2023	FECHA: 30/10/2023	FECHA: 07/11/2023

Figura 28. Caracterización del proceso asesoramiento legal

	PROCESO: Asesoramiento legal	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: 0001
		Versión: 1
		Emission: 01/09/2023

TIPO DE PROCESO		
Estratégico ☐	Misional ☐	Apoyo ☒

Objetivo:	Brindar asesoría y acompañamiento jurídico a los procesos misionales de Inverglobal.
Alcance:	Inicio con la identificación de necesidad de recibir orientación legal y termina con la satisfacción de dichos requerimientos.
Líder del proceso	Director administrativo
Responsable del proceso	Abogado, Gerente general, Director comercial

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo		Producto y/o Servicio	Interno	Externo
Procesos misionales		Derechos de petición, solicitudes, quejas o reclamos	Analizar los derechos de petición solicitudes, quejas o reclamos.	Necesidades de Recursos	Proceso de asesoramiento legal	
		Solicitudes de Conceptos Jurídicos	Analizar requerimientos y hacer repartos.			
		Bienes y datos de propiedad del cliente	Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso.	Reparto para la atención de solicitudes y requerimientos		

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Abogado/a	Equipos de computo	
Gerente general	Sistemas de informacion	
Director comercial	Papelería en general	
	Instalaciones Inverglobal	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PAGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
1			

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ (Vo. Bo)
Nombre: Odeth Almorena Villa Salas	Nombre: Aurora Patricia Pineres Castillo	Nombre: Guillermo Manuel Bustillo Avendaño
FECHA: 01/09/2023	FECHA: 30/10/2023	FECHA: 07/11/2023

5.4. Competencias propuestas para la organización

Las competencias se seleccionaron basadas en la misión y visión de la empresa las cuales son claves en la selección de los próximos colaboradores, como también se busca que sean desarrolladas o fortalecidas en los trabajadores actuales para un trabajo de acorde a sus objetivos, se seleccionaron cinco principales las cuales son: orientación al cliente, negociación, responsabilidad, liderazgo y el trabajo en equipo.

5.4.1. Orientación al cliente

Significa tener la voluntad de asistir o brindar servicio a los clientes mediante la comprensión y satisfacción de sus necesidades, incluso las que no se manifiestan abiertamente. Conlleva el esfuerzo de entender y solucionar los problemas tanto de los clientes finales, de la organización, de los usuarios, así como de todos aquellos que contribuyen en la relación entre la empresa y el cliente, incluyendo el personal externo a la organización. No se enfoca tanto en una acción concreta dirigida a un cliente específico, sino en una actitud constante de considerar las demandas del usuario y de integrar ese conocimiento en la planificación específica de las actividades.

Tabla 4. Comportamientos por grado: Orientación al cliente

Grado	Comportamiento
A	• Elabora estrategias y planes teniendo en cuenta las demandas y requerimientos de los clientes, tanto a nivel individual como empresarial o de equipo. • Investiga y se mantiene actualizado acerca de las demandas presentes y futuras de los clientes dentro y fuera de la organización, así como de los proveedores. • Da prioridad a establecer relaciones a largo plazo con el cliente en vez de buscar beneficios ocasionales a corto plazo.
B	• Explora más allá de las necesidades evidentes o actuales de los clientes, tanto internos como externos. • Personaliza productos y servicios para atender tanto las necesidades presentes como las posibles de sus clientes.

	• Crea entornos y procesos de trabajo que atiendan y cuiden al cliente interno.
C	• Se encuentra accesible para tanto los clientes internos como externos. • Responde a las solicitudes de los clientes, superando sus expectativas y proporcionando un nivel de satisfacción excepcional. • Implementa métodos con miras a medir la satisfacción de los usuarios,
D	• Fomenta entre sus colegas el contacto regular con los clientes. • Mantiene una actitud constante de servicio hacia sus compañeros de trabajo. • Atiende a cada cliente con compromiso y la voluntad de cumplir con sus solicitudes de manera dedicada.
No desarrollada	• Carece de información sobre las necesidades o problemas presentes o futuros de los clientes. • Su actitud no contribuye a promover en el equipo de trabajo una cultura de servicio y comprensión hacia las necesidades de los clientes. • Se muestra incómodo al interactuar con los clientes y al abordar sus demandas o requerimientos.

5.4.1. Negociación

Destreza para establecer un entorno favorable para fomentar la colaboración y forjar acuerdos sólidos a largo plazo que refuercen la relación. Competencia para liderar y dirigir discusiones mediante técnicas de negociación win-win, elaborando opciones para alcanzar acuerdos óptimos. Enfoca su atención en la resolución de problemas y no en juzgar a las personas involucradas.

Tabla 5. Comportamientos por grado: Negociación

Grado	Comportamiento
A	• Posee un conocimiento detallado de la posición de la otra parte, evaluando sus puntos fuertes y débiles, y demuestra un compromiso constante con la investigación y la adquisición de la máxima cantidad de información accesible, tanto en relación con la situación en cuestión como con las personas que participan en la negociación. • Lleva a cabo una preparación minuciosa para la negociación, desarrollando diversas estrategias y enfoques que le permiten anticipar todas las posibles alternativas y desempeñarse de manera más efectiva durante el proceso. • Es capaz de persuadir a la otra parte y "promocionar" sus ideas en favor de los intereses comunes de la organización.
B	• En cada negociación, trabaja diligentemente para identificar beneficios mutuos para ambas partes. • Se enfoca en criterios objetivos y presenta sus argumentos con determinación, pero también está dispuesto a considerar nuevas perspectivas con flexibilidad. • Gestiona la comunicación en todas sus dimensiones, facilitando la interacción y poder compartir ideas de manera efectiva.
C	• Se esfuerza por respaldar sus puntos de vista con argumentos sólidos y convincentes, lo que le permite abordar a sus interlocutores con confianza. • Propone acuerdos que beneficien a su parte, aunque a veces puede descuidar los intereses de la otra parte en su búsqueda de alcanzar sus propios objetivos. • Permanece imparcial y responde con solidez a argumentos perjudiciales o superficiales.

D	• Destaca en la gestión de relaciones interpersonales y la comunicación, priorizando el carisma como principal fuente de eficacia. • Orienta sus acciones hacia metas globales y consigue acuerdos razonables que benefician las relaciones a corto plazo. • Es notablemente perseverante, defiende sus argumentos y no se deja influenciar por presiones externas.
No desarrollada	• Presenta carencias en sus habilidades de comunicación con los demás. • Prioriza su propia ventaja y satisfacción sin considerar el beneficio de la otra parte, lo que resulta en acuerdos provechosos a corto plazo. • No se involucra en investigar o recabar información sobre los intereses y particularidades de sus interlocutores, lo que suele resultar en una falta de preparación para las reuniones.

5.4.2. Responsabilidad

Esta habilidad está vinculada con la dedicación que las personas muestran al cumplir con las tareas asignadas. Su prioridad es asegurar que se completen de manera efectiva, incluso por encima de sus propios objetivos personales; la tarea encomendada es su principal enfoque.

Tabla 6. Comportamientos por grado: Responsabilidad

Grado	Comportamiento
A	• Establece metas elevadas que siempre logra alcanzar, imponiéndose plazos e impulsando mejoras en la calidad de su labor o proyecto asignado. • Está dispuesto a ajustar su programación con una actitud positiva para garantizar el cumplimiento de las tareas encomendadas.

	• Prioriza la organización de sus responsabilidades antes de distribuir cualquier tiempo libre que pueda tener para otras actividades.
B	• Reconoce de manera precisa las tareas que demandan una mayor atención y sabe reorganizar su horario para abordarlas de manera efectiva. • Acepta con entusiasmo las responsabilidades encomendadas, las cuales ve como desafíos que deben cumplirse, siempre teniendo en mente los objetivos establecidos y esforzándose por lograr los mejores resultados posibles. • Evalúa críticamente su propio desempeño y se impone estándares más altos con el propósito de brindar un rendimiento óptimo en las tareas asignadas por sus superiores.
C	• Cumple con las tareas asignadas, entregando lo que se le ha encomendado de manera puntual. • En ocasiones, solicita a su superior una extensión de tiempo con respecto a los plazos iniciales establecidos para completar una tarea. • Encuentra dificultades para determinar prioridades entre las diversas tareas asignadas y ocasionalmente necesita la orientación de un compañero de trabajo o directamente de su superior inmediato.
D	• Aborda sus responsabilidades con un enfoque meticuloso, a menudo sobrestimando los plazos y completando sus tareas utilizando todo el tiempo disponible. • Tiene tendencia a retrasarse en la entrega de sus tareas, a pesar de alcanzar los niveles de calidad requeridos. • Presenta dificultades al discernir entre lo urgente y lo importante, lo que resulta en incumplimientos de los plazos establecidos al inicio de la asignación de las tareas.

No desarrollada	• Sus labores carecen de calidad y no logran alcanzar los objetivos cuando su superior exige plazos estrictos. • Muestra falta de concentración y respeta rigurosamente sus horarios de almuerzo, entrada y salida del trabajo, sin considerar circunstancias especiales. • Tiene dificultades para tomar decisiones acerca de si debe completar una tarea asignada a tiempo o dejarla para el día siguiente, mostrando falta de criterio en este aspecto.
-----------------	--

5.4.3. Liderazgo

La capacidad para liderar un grupo o equipo de trabajo involucra el anhelo de guiar a otros. Los líderes tienen la capacidad de crear un entorno vibrante y comprometido, y comunican la visión de la organización, ya sea partiendo de un cargo de autoridad oficial o no oficial. El concepto de "equipo" debe ser interpretado de manera amplia, incluyendo cualquier grupo donde haya una persona que desempeñe el rol de líder.

Tabla 7. Comportamientos por grado: Liderazgo

Grado	Comportamiento
A	• Aporta al desarrollo de su grupo a través de su compromiso personal y brinda la dirección y respaldo necesarios para que los miembros de su equipo logren sus metas establecidas. • Promueve la colaboración y la confianza, inspirando a su equipo a trabajar de manera sinérgica en un ambiente agradable y con un enfoque en alcanzar consensos grupales. • Actúa con imparcialidad y prontitud al señalar y corregir deficiencias en el desempeño de los miembros de su equipo de trabajo.
B	• Comunica a sus colaboradores sobre las propuestas que puedan contribuir a alcanzar los objetivos.

	• Fomenta la participación de sus colaboradores en la generación de propuestas que beneficien el éxito en el cumplimiento de los objetivos. • Demuestra interés en monitorear el desempeño satisfactorio de sus colaboradores y en fomentar su desarrollo y capacitación.
C	• Comparte información importante con los integrantes de su equipo. • Reconoce y busca la opinión de sus colaboradores en diversos asuntos laborales. • Realiza un seguimiento cercano de las tareas asignadas. cada colaborador.
D	• Informa a sus colaboradores sobre sus roles específicos y proporciona directrices claras y precisas para la ejecución de las tareas cotidianas. • Inspira a su equipo para que trabaje con entusiasmo y energía. • Supervisa el progreso en la realización de los objetivos de sus colaboradores, especialmente en relación con las fechas límite o vencimientos.
No desarrollada	• No muestra compromiso con la visión y metas de la organización, lo que resulta en la transmisión de apatía a su equipo. • Descuida la importancia de mantener a sus colaboradores informados y actualizados sobre las nuevas decisiones o cambios en los procedimientos de la empresa. • Muestra una escasa disposición para escuchar las opiniones de sus colaboradores y no valora sus sugerencias, manteniendo una actitud negativa hacia la capacidad de los integrantes de su equipo para alcanzar los objetivos.

5.4.4. Trabajo en equipo

La competencia de "trabajo en equipo" requiere la habilidad de cooperar y contribuir con otros, de ser miembro de un grupo y trabajar de manera conjunta en lugar de forma individual y competitiva. Para lograr que esta habilidad sea realmente efectiva, la actitud debe ser auténtica. Es beneficioso que la persona que ocupa un puesto sea un parte de un grupo que trabaje en equipo.

En este contexto, un equipo se define de manera amplia como un conjunto de individuos que colaboran en procesos, tareas o metas compartidas. Si el colaborador ocupa un rol de liderazgo en un área o empresa, la competencia de "trabajo en equipo" no implica que los miembros de menor rango sean necesariamente sus iguales, sino más bien deben operar como un equipo dentro de su área o grupo.

Tabla 8. Comportamientos por grado: Trabajo en equipo

Grado	Comportamiento
A	● Muestra satisfacción personal por los logros de los demás, sin importar a qué área pertenezcan. ● Brinda apoyo al desempeño de otras áreas de la empresa y promueve el intercambio de información y experiencias. ● Da prioridad a los objetivos organizacionales a largo plazo por encima de sus metas personales o las de su grupo en el corto plazo.
B	● Inspira y estimula a los demás. ● Trabaja para crear un ambiente laboral amigable, con un clima positivo y de cooperación. ● Implementa eficazmente enfoques alternativos de trabajo en equipo que contribuyen al valor de los resultados del grupo.
C	● Muestra una disposición abierta para aprender de los demás. ● Fomenta la colaboración entre equipos. ● Reconoce y valora las contribuciones de los demás, incluso cuando se presentan puntos de vista divergentes.

D	● Colabora activamente en las tareas compartidas. ● Cumple con su parte de las responsabilidades asignadas. ● Mantiene a los demás miembros del equipo informados sobre cuestiones que les conciernen.
No desarrollada	● Enfrenta desafíos al colaborar y cooperar con los demás. ● Pone sus metas personales por encima de las del equipo u organización. ● Provoca conflictos dentro del equipo de trabajo.

5.5. PERFILES DE CARGO

5.5.1. Coordinador de Recursos Humanos

Figura 29. Perfil de cargo del Coordinador de Recursos Humanos

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Coordinadora de RRHH	Cargo del jefe inmediato	Gerente general
Nombre del colaborador	Rosa Marulanda Saltarín	Nombre del jefe inmediato	Guillermo Bustillo
Nivel del Cargo	Nivel de Supervisión	Área	Recursos Humanos

MISIÓN (propósito del cargo)
Seleccionar y gestionar personal competente que pueda desempeñar eficientemente sus funciones, creando una cultura hacia el compromiso y la calidad en todo el personal, desarrollando el potencial de todos los empleados buscando el desarrollo y crecimiento en un mejoramiento continuo, así como también valar porque los empleados cumplan con cada una de sus tareas asignadas, y de lo contrario realizar el manejo correspondiente.

RESPONSABILIDADES CLAVES (Máximo 6 responsabilidades)		
Qué debe hacer.	Para qué lo debe hacer.	Indicadores de gestión o de desempeño.
Reclutamiento de personal	Para que siempre exista personal competente en cada uno de los puestos de la empresa, y aportar al crecimiento de esta.	Que todos los empleados que ingresan a la empresa cumplan cada una de sus funciones de manera correcta y se mantenga el buen clima laboral.

Seguimiento a los empleados	Para velar que cada uno este cumpliendo con sus funciones asignadas.	Que siempre se cumplan todas y cada una de las reglas de la empresa.
Capacitaciones	Para que el cuerpo comercial de inverglobal inmobiliaria siempre tenga un proceso formativo constante que ayude a incrementar la cartera de la empresa.	Que se vea el rendimiento de los empleados, tanto en el rendimiento en cuanto a cierres de negocios, como es habilidades comerciales.
Actividades de bienestar	Para que el clima de la empresa siempre sea el mas optimo y en búsqueda siempre de el bienestar de todos los empleados.	Que haya buen clima laboral.
Afiliaciones	Para garantizar que se cumplan siempre todos y cada unos de los derechos de los empleados.	Que todos los empleados sesten satisfechos con sus beneficios.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Legislación laboral
- Procesos de reclutamiento
- Onboarding
- Gestión de beneficios y compensaciones
- Evaluación del desempeño
- Resolución de conflictos
- Administración de registros y documentación

REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Psicología	Mínima de un año

INFORMES PERIÓDICOS GENERADOS POR EL CARGO

Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino (<i>Cargo de quien requiere el informe</i>)	Nivel de seguridad (<i>Confidencial, privado, Público</i>)
Informe de gestión	Quincenal	Gerencia	Privado

SISTEMAS O CUENTAS A LOS QUE TIENE ACCESO

CompuTrabajo	Aportes en línea
Arl sura	Comfamiliar

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO	
OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Reclutar agentes freelance.	Divulgar información privada de la empresa.
Consolidar el departamento de recursos humanos.	

DOCUMENTOS QUE SE MANEJAN PARA DESEMPEÑAR EL CARGO	
Manuales de procesos.	Perfiles de cargo
Seguimiento a la inducción.	

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL DE ACTIVIDADES DEL CARGO	
Encuestas.	Revisión del documento.
Aprobaciones por parte del gerente.	Revisión de cumplimiento de metas de los agentes.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL REQUERIDO
Habilidades de comunicación	Se definen como el conjunto de procesos comunicativos que se desarrollan a lo largo de la vida para permitir una participación eficaz y hábil en todos los ámbitos de la comunicación y la sociedad humana.	Avanzado
Empatía	La participación emocional de alguien en una realidad que no es propia suele implicar compartir y comprender los sentimientos de otra persona.	Avanzado
Resolución de conflictos	La forma en que dos o mas personas u organizaciones llegan a una resolución pacífica de sus desacuerdos	Intermedio
Organización	La capacidad de planificar, estructurar y gestionar de manera eficiente tareas, recursos y tiempo para alcanzar metas específicas. Es una habilidad clave en diversos contextos, ya que permite manejar múltiples responsabilidades y optimizar el desempeño individual o de un equipo.	Intermedio

5.5.2. Coordinador administrativo y contable

Figura 30. Perfil de cargo del Coordinador Administrativo y contable

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Coordinadora administrativa y contable	Cargo del jefe inmediato	Gerente general
Nombre del colaborador	Camila Duarte	Nombre del jefe inmediato	Guillermo Bustillo
Nivel del Cargo	Nivel ejecutivo	Área	Administrativa y Contable

MISIÓN (propósito del cargo)

Coordinar y gestionar labores administrativas, contables y de mantenimiento locativo, asegurando la correcta ejecución y el equilibrio de los procesos. Administrar los arriendos de manera eficiente, optimizando recursos y garantizando el cumplimiento de los acuerdos.

RESPONSABILIDADES CLAVES

(Máximo 6 responsabilidades)

Qué debe hacer.	Para qué lo debe hacer.	Indicadores de gestión o de desempeño.
Realizar facturación a clientes arrendatarios.	Para que los clientes tengan claridad del monto a cancelar y sea dentro de las fechas correspondientes	Que los clientes arrendatarios cancelen en los tiempos estipulados.
Realizar validación y estados de cuenta.	Para validar que los estados de cuentas generados sean correctos y pueda llevar el control de los saldos pendientes y por pagar.	Que no presenten errores en los montos que cada cliente debe cancelar, que no sea ni mayor, ni menor.
Realizar pagos de nómina.	Para que todos los empleados de la empresa reciban sus salarios y comisiones en las fechas estipuladas legalmente.	Que los empleados no presenten quejes por irregularidades de fecha en sus pagos.
Realizar carpetas y archivos digitales.	Para tener toda la información relevante de cada uno de nuestros clientes y poder acceder a ella de forma rápida, siempre que sea necesario.	Que siempre que se solicite un documento importante, se tenga a la mano de forma rápida.
Gestionar arreglos de los inmuebles de los clientes que presenten inconvenientes.	Para mantener siempre la atención personalizada a nuestros clientes y poder resolver cualquier inconveniente que presenten en el menor tiempo posible.	Que nuestros clientes siempre estén contentos con la atención al cliente, y la gestión de arreglos y no presenten quejas o reclamos.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
• Manejo de paquete Office • Manejo de Siigo • Manejo de aportes en línea • Manejo de ARL sura

REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Carrera Universitaria en Contaduría publica	De 6 meses a 1 año de experiencia

INFORMES PERIÓDICOS GENERADOS POR EL CARGO			
Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino <i>(Cargo de quien requiere el informe)</i>	Nivel de seguridad <i>(Confidencial, privado, Público)</i>
Informe financiero	Mensual	Gerencia	Privado

SISTEMAS O CUENTAS A LOS QUE TIENE ACCESO	
1. Correo electrónico	3. Aportes en línea
2. Canales bancarios	4. Siigo

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO	
OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Realizar los pagos de nómina.	Realizar pagos mayores a los que le corresponde al empleado.
Realizar la facturación y cobros a propietarios.	Realizar los cobros a clientes de manera grosera y poco profesional.
Gestionar los arreglos de los inmuebles.	Autorizar arreglos de inmuebles sin previa autorización del propietario y el cliente.
Entregar informes financieros.	Divulgar información sobre el estado financiero de la empresa.

DOCUMENTOS QUE SE MANEJAN PARA DESEMPEÑAR EL CARGO	
1. Carpetas de clientes	3. Carpetas de empleados
2. Carpetas de propietarios	

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL DE ACTIVIDADES DEL CARGO	
1. Estados financieros coherentes	3. Clientes satisfechos con su atención
2. Pagos y cobros al día	4.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL REQUERIDO
Responsabilidad	Demostrar responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de cada una de las funciones asignadas, asegurando resultados de calidad y el seguimiento adecuado de los procesos.	Avanzado
Liderazgo	Poseer habilidades efectivas para liderar y gestionar grupos y personas a su cargo, fomentando la colaboración, motivación y el desarrollo del equipo.	Avanzado
Redacción	Tener excelente ortografía y habilidades de redacción para gestionar cartas, solicitudes y atención al cliente de manera clara y profesional.	Intermedio
Organización	Capacidad para organizar y gestionar eficazmente todas las tareas pendientes, asegurando la resolución oportuna y efectiva de cada una de ellas.	Intermedio

5.5.3. Community manager

Figura 31. Perfil de cargo del Community manager



PERFIL DE CARGOS Y RESPONSABILIDADES

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Community manager	Cargo del jefe inmediato	Gerente general
Nombre del colaborador	Karla Ortiz	Nombre del jefe inmediato	Guillermo Bustillo
Nivel del Cargo	Nivel operativo	Área	Marketing Digital
MISIÓN (propósito del cargo)			
Cumplir con los objetivos establecidos para el posicionamiento de la marca en el entorno digital y, además, monitorizar su imagen en Internet de manera continua.			

RESPONSABILIDADES CLAVES		
<i>(Máximo 6 responsabilidades)</i>		
Qué debe hacer.	Para qué lo debe hacer.	Indicadores de gestión o de desempeño.
Creación de parrilla de contenido semanal	Para mantener actualizada las diferentes plataformas con contenido de valor e inmuebles disponibles	Contenido semanal. Estadísticas de crecimiento en redes.
Revisar que el contenido sea apto para subirse	Verificar la calidad del contenido y no tengan errores ortográficos o algo que no comunique lo que se quiere decir.	Contenido de alta calidad.
Atención al cliente vía redes sociales	Para dar respuesta a las solicitudes de los clientes de forma adecuada.	Tiempo de respuesta a los clientes

CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
• Manejo de paquete Office • Conocimiento de Illustrator • Habilidades de redacción • Conocimiento en edición • Manejo de Facebook Bussines Suite • Creatividad • Organización • Manejo de redes sociales

REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
• Carrera universitaria técnica o tecnológica, Mercadeo y publicidad • Formación profesional o técnico en mercadeo, publicidad o comunicación social.	De 6 meses a 1 año de experiencia

INFORMES PERIÓDICOS GENERADOS POR EL CARGO			
Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino <i>(Cargo de quien requiere el informe)</i>	Nivel de seguridad <i>(Confidencial, privado, Público)</i>
1. Informe de gestión	Semanal	Gerencia	Publico

SISTEMAS O CUENTAS A LOS QUE TIENE ACCESO	
1. Instagram	3. Correo electrónico
2. Facebook	4. Tik tok

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO	
OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
1. Creación de parrilla de contenido semanal.	1. No aplica
2. Revisar que el contenido sea apto para subirse.	
3. Atención al cliente vía redes sociales.	
4. Creación de contenido para Tik Tok.	
5. Creación y edición de guiones para videos.	
6. Creación de copys.	

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL REQUERIDO
Capacidad de análisis	Demostrar la capacidad de analizar el entorno y el mercado para identificar oportunidades y adaptarse de manera proactiva a las tendencias emergentes, optimizando estrategias y asegurando una respuesta competitiva.	Intermedio
Creatividad	Poseer creatividad para desarrollar contenido de alto valor que conecte eficazmente con el público objetivo, generando impacto y engagement.	Avanzado
Redacción	Poseer excelente ortografía y habilidad para redactar copias, artículos para blogs, y informes de gestión de manera clara y efectiva.	Intermedio
Organización	Habilidad para organizar eficientemente la información tanto en la parrilla de contenido como en la gestión de inmuebles y la elaboración de informes de gestión, asegurando claridad y estructura en los datos presentados.	Intermedio

5.5.4. Diseñador gráfico

Figura 32. Perfil de cargo del Diseñador gráfico

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Diseñador Gráfico	Cargo del jefe inmediato	Gerente general
Nombre del colaborador	Gabriel Molina Mayorga	Nombre del jefe inmediato	Guillermo Bustillo
Nivel del Cargo	Nivel operativo	Área	Marketing

MISIÓN (propósito del cargo)

Responder a toda demanda de diseño y crear piezas digitales e impresas de las áreas, crea logotipos, folletos, volantes, brochures, flyers, diseño para página webs, manual de identidad corporativa, infografías, entre otros, preparando los bocetos más adecuados para cada caso; así como debe tener habilidades en edición de videos, con el fin de construir contenido multimedia tanto para la comunicación interna y externa.

RESPONSABILIDADES CLAVES

(Máximo 6 responsabilidades)

Qué debe hacer.	Para qué lo debe hacer.	Indicadores de gestión o de desempeño.
Creación de piezas de diseño	Para potencializar el contenido audio visual de la empresa y que obtenga mayor posicionamiento en las redes sociales.	Material audiovisual

CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Manejo de paquete Adobe
- Canva
- Capcut
- Freepik

REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Técnico, tecnólogo o profesional en diseño gráfico.	Mínimo un año de experiencia

SISTEMAS O CUENTAS A LOS QUE TIENE ACCESO

1. Canva Pro	Correo electrónico de la empresa
2. Photoshop	

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO

OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Crear piezas digitales e impresas de calidad	No divulgar ningún tipo de información relevante de la empresa que pueda comprometer la misión de esta.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL REQUERIDO
Creatividad	Es la habilidad de conceptualizar y ejecutar ideas visuales originales y efectivas que comunican mensajes de manera clara y atractiva. Esta competencia abarca la capacidad de pensar de manera innovadora y aplicar soluciones visuales únicas para resolver problemas de diseño, captar la atención del público objetivo y transmitir el mensaje deseado.	Avanzado

Innovación	Capacidad de desarrollar soluciones visuales nuevas y avanzadas que rompan con lo convencional y ofrezcan valor añadido. Esta competencia implica la creación de conceptos, técnicas y enfoques originales que mejoren la efectividad del diseño y respondan de manera creativa a las necesidades del cliente y las tendencias del mercado.	Intermedio
Adaptabilidad	Ser capaz de adaptarse a cambios en las directrices del proyecto, nuevas tendencias de diseño o requisitos específicos del cliente.	Intermedio
Comunicación efectiva	Capacidad para comunicarse efectivamente con clientes, agentes inmobiliarios y otros miembros del equipo para entender sus necesidades y objetivos, y colaborar en la creación de materiales visuales.	Avanzado

5.5.5. Auxiliar Comercial

Figura 33. Perfil de cargo del Auxiliar Comercial.



PERFIL DE CARGOS Y RESPONSABILIDADES

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Auxiliar Comercial	Cargo del jefe inmediato	Coordinadora Comercial
Nombre del colaborador	Diana Brito	Nombre del jefe inmediato	Cecilia Orozco
Nivel del Cargo	Nivel operativo	Área	Comercial

MISIÓN (propósito del cargo)

El auxiliar comercial tiene como función servir de apoyo a la coordinadora comercial y a los agentes inmobiliarios, realizando de forma eficiente las tareas establecidas, para así lograr cumplir con los objetivos.

RESPONSABILIDADES CLAVES (Máximo 6 responsabilidades)		
Qué debe hacer.	Para qué lo debe hacer.	Indicadores de gestión o de desempeño.
Subir las captaciones realizadas por los agentes a los diferentes portales inmobiliarios con los que cuenta Inverglobal, los cuales son; proppit, wasi, cien cuadas.	Impulsar la comercialización y generar cierres de negocios.	Cantidad de captaciones subidas en los portales. Número de errores en la información de los inmuebles.
Realizar seguimiento a las bases de datos de los agentes inmobiliarios, por medio de mensajes persuasivos y contenidos de valor.	Generar citas con propietarios para que los agentes logren captar los inmuebles y así aumentar considerablemente la cantidad de estos semanalmente.	Cantidad de captaciones administrativas.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Conocimiento básico de paquete office.
- Manejo de portales inmobiliarios.
- Atención al cliente.
- Creación de copys persuasivos.

REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Secundaria completa	Mínimo 6 meses de experiencia en atención al cliente o conocimiento administrativo.

INFORMES PERIÓDICOS GENERADOS POR EL CARGO			
Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino (Cargo de quien requiere el informe)	Nivel de seguridad (Confidencial, privado, Público)
1. Informe de gestión	Semanal	Gerencia	Privado

SISTEMAS O CUENTAS A LOS QUE TIENE ACCESO	
Wassi, proppit, cien cuerdas	Base de datos de los inmuebles con los que cuenta la empresa.
Base de datos de cliente (para realizar parametrizaciones mensuales)	Base de datos de requerimientos (actualizar información)

DOCUMENTOS QUE SE MANEJAN PARA DESEMPEÑAR EL CARGO	
Tarjeta de mercado	Acuerdo de comercialización
Ofertas de valor	

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL DE ACTIVIDADES DEL CARGO	
Verificación de la información a enviar.	Verificación de la información al momento de subir los inmuebles.

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL CARGO	
OBLIGACIONES	PROHIBICIONES
Mantener actualizadas las bases de datos a cargo.	Mostrar información confidencial de la empresa.
Subir todas las captaciones a los portales inmobiliarios.	Publicar información que no corresponda al inmueble
Mantener la información organizada.	Dirigirse de forma irrespetuosa a los propietarios.
Realizar seguimiento semanal a la base de datos de los agentes.	

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL REQUERIDO
Persuasión	La capacidad de influir en clientes potenciales y actuales para que consideren y adopten propuestas de compra, alquiler o inversión en propiedades. Esta competencia implica utilizar técnicas de comunicación efectivas para resaltar los beneficios de las propiedades, superar objeciones y motivar a los clientes a tomar decisiones favorables.	Avanzado
Resiliencia	Capacidad de afrontar, adaptarse y superar desafíos, adversidades y situaciones estresantes de manera efectiva. Esta competencia implica mantener una actitud positiva y proactiva frente a los obstáculos, aprender de las experiencias difíciles y continuar trabajando hacia los objetivos a pesar de las dificultades.	Intermedio

Gestión de Tiempo	Habilidad para gestionar múltiples tareas y responsabilidades, organizando el tiempo de manera eficiente para cumplir con plazos y objetivos.	Intermedio
Capacidad de Negociación	Habilidad para negociar términos y condiciones de ventas o arrendamientos de manera efectiva, buscando acuerdos que beneficien tanto a la inmobiliaria como al cliente.	Avanzado
Habilidades de Venta	Capacidades para promover y vender propiedades, utilizando técnicas de ventas efectivas y persuasivas para cerrar negocios.	Avanzado

5.6. Impacto económico de la propuesta de mejora

5.6.1. Cálculo del Costo de Oportunidad de Capital por el modelo CAMP

El costo de oportunidad es un concepto económico que representa el valor de la mejor alternativa descartada al tomar una decisión (Beucher, 2023). Esta herramienta es clave en el proceso de toma de decisiones, ya que permite evaluar y comparar distintas opciones para elegir de manera más informada. La metodología más utilizada para su estimación es el modelo Capital Asset Pricing Model (CAPM). Esta metodología permite estimar el rendimiento mínimo que un inversionista debe exigir para invertir en un activo que tiene un riesgo similar al activo base. Este modelo se basa en distintos supuestos, siendo el principal que los mercados son eficientes y que los inversionistas son adversos al riesgo (Campos, S.f.).

La fórmula para calcularlo es:

$$\text{CAMP} = R_f + B (R_m - R_f)$$

R_f = Rendimiento fuera de riesgo. Aquel rendimiento que se puede obtener al invertir en una opción libre de riesgo.

B = Riesgo Sistemático. Coeficiente de riesgo de una opción de inversión a comparación del riesgo de mercado.

R_m = Rendimiento de mercado. Rendimiento promedio que ofrece el mercado al cual pertenece la empresa.

En la empresa Inverglobal se ocupó como indicador para el rendimiento fuera de riesgo los rendimientos de los bonos de estado en Colombia que a la fecha de junio del 2023 otorga rendimientos de 10.74%. Como rendimiento de mercado se usó el

rendimiento del fondo índice cotizado ICOLCAP el cual replica el comportamiento del mercado en Colombia el cual para el periodo comprendido de septiembre del 2022 a septiembre 2023 presentó rendimientos de 9.68%. Y finalmente para el riesgo sistemático se calculó la covarianza entre los rendimientos de la empresa y del mercado, y la varianza de los rendimientos del mercado. Una vez hecho esto se divide la covarianza entre la varianza la cual para este ejercicio el resultado fue de 1.048%.

Figura 34. Cálculo del Riesgo Sistemático

	iShares COLCAP ETF (ICOLCAP)		Empresa	
	Mercado	RENDIMIENTO	Empesa	RENDIMIENTO
2022 Agosto	\$ 7,793.89	8.55%	\$ 1,524,990.00	-1.67%
2022 Septiembre	\$ 7,235.42	-7.17%	\$ 1,550,457.33	1.67%
2022 Octubre	\$ 7,895.13	9.12%	\$ 1,524,564.70	1.15%
2022 Noviembre	\$ 7,962.83	0.86%	\$ 1,507,081.34	2.06%
2022 Diciembre	\$ 8,349.00	4.85%	\$ 1,476,035.47	2.43%
2023 Enero	\$ 8,386.39	0.45%	\$ 1,440,167.80	-4.58%
2023 Febrero	\$ 7,725.39	-7.88%	\$ 1,506,127.49	-0.73%
2023 Marzo	\$ 7,604.53	-1.56%	\$ 1,517,122.22	0.94%
2023 Abril	\$ 8,008.75	5.32%	\$ 1,502,861.27	1.27%

COVARIANZA	0.004%
VARIANZA	0.342%
BETA	1.048%

Despejando la formula se tiene que CAMP es igual a:

$$\text{CAMP} = 0.0985 + 0.1328 (0.0375 - 0.0985)$$

$$\text{CAMP} = 10.43\%$$

Ante esto se puede concluir que para la empresa Inverglobal la rentabilidad mínima exigida anualmente es de 10.43%

5.6.2. Cálculo de la TIR del proyecto

La tasa interna de rentabilidad (TIR) es una métrica utilizada en el análisis financiero para estimar la rentabilidad de posibles inversiones. La TIR es un tipo de descuento que hace que el valor actual de la suma de las entradas de efectivo nominales anuales sea igual al desembolso neto inicial de la inversión. Esta suele ser ideal para

analizar la rentabilidad potencial de un nuevo proyecto que una empresa está considerando emprender (Guillamón, 2024).

Para este proyecto se combinaron los flujos de caja correspondientes al proyecto, incluido el desembolso inicial y las entradas posteriores pronosticadas a tres años, con la función TIR dentro de una tabla de Excel.

Figura 35. Cálculo del TIR del proyecto

Periodo	Flujos de efectivo
Año 0	-\$ 8,495,616.00
Año 1	\$ 5,862,018.41
Año 2	\$ 6,179,153.60
Año 3	\$ 6,513,445.81

TIR =	50.883%
-------	---------

Al ser la TIR Mayor que la tasa de rendimiento mínima esperada de 10.43% tenemos que la inversión en el proyecto es rentable.

5.6.3. Cálculo del VPN del proyecto

El Valor presente Neto (VPN) consiste en determinar la equivalencia en el tiempo cero de los flujos de efectivo futuros que genera un proyecto y comparar esta equivalencia con el desembolso inicial. Cuando dicha equivalencia es mayor que el desembolso inicial, entonces se recomienda aceptar el proyecto (UNAM, 2017).

En el presente proyecto se ocupó la función de Excel VNA tomando de referencia los periodos posteriores a la inversión con la tasa mínima esperada de 10.43%, dando como resultado \$15,211,556.19 el cual es el valor presente del total de utilidades. Finalmente, al resultado anterior se le resta la inversión inicial teniendo como resultado \$6,513,445.81.

Figura 36. Cálculo del VPN del proyecto

Tasa de rendimiento minima		10.43%
Periodo	Flujos de efectivo	
Año 0	-\$	8,495,616.00
Año 1	\$	5,862,018.41
Año 2	\$	6,179,153.60
Año 3	\$	6,513,445.81
VNA =	\$	15,211,556.20
VPN =	\$	6,715,940.20

Al ser el resultado del VPN positivo se puede afirmar que la inversión aplicada en el proyecto es viable.

5.6.4. Cálculo del B/C del proyecto

La relación beneficio costo se refiere a la comparación entre los beneficios generados por un proyecto, programa o inversión y los costos incurridos para llevarlo a cabo. Se expresa generalmente como un cociente, donde el numerador representa los beneficios y el denominador los costos (Agroproyectos, 2013).

En este proyecto se contempla la inversión inicial de \$8,495,616.00 y se contempla el valor presente de los ingresos correspondientes al proyecto proyectados a tres años de \$15,211,556.19.

Figura 37. Cálculo del B/C del proyecto

INVERSIÓN	\$ 8,495,616.00
Valor presente de los ingresos a 3 años	\$ 15,211,556.20
Relación Costo - Beneficio	1.79052

Realizando la división de la inversión inicial entre el valor presente de los ingresos tenemos como resultado 1.79052, lo cual por ser la relación mayor a 1 significa que la inversión es viable.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión de resultados

La implementación de la propuesta de gestión por procesos y competencias en Inverglobal muestra cambios significativos en su operatividad y competitividad. Antes de la propuesta, la empresa tenía una gestión empírica, con procesos poco estructurados y sin alineación específica de competencias, lo cual limitaba su competitividad en el mercado inmobiliario. Este problema no es exclusivo de Inverglobal; según estudios previos como los de Coaguila (2017) y Rodríguez (2017), varias empresas del sector enfrentan desafíos similares cuando carecen de un modelo de gestión de procesos y competencias bien definido. La falta de estructura en los procesos conduce a ineficiencias y a una baja optimización de los recursos, situación que se refleja en el desempeño limitado de las empresas.

Con la implementación de la propuesta, Inverglobal logró estructurar y estandarizar sus procesos, al mismo tiempo que alineó las competencias de su personal con los objetivos estratégicos de la empresa. Esto generó un cambio positivo en su eficiencia operativa y en su capacidad de respuesta en un entorno competitivo. Este resultado es coherente con los antecedentes de Delgado (2022), quien demostró cómo la gestión por procesos y competencias elevó la satisfacción del cliente y la estandarización de procedimientos en la inmobiliaria Golden House. Este estudio refuerza el valor de un enfoque estructurado en la gestión de procesos como herramienta para mejorar la calidad y consistencia en la atención al cliente.

El marco teórico respalda la efectividad de este enfoque, ya que describe la gestión por procesos como un modelo que permite ver la organización como una red de procesos interconectados. Este enfoque facilita la identificación de áreas de mejora y la optimización de recursos, tal como se evidenció en Inverglobal, donde la organización de procesos y la definición clara de competencias contribuyeron a una mayor eficiencia y reducción de costos operativos. La alineación de las competencias de cada colaborador con las necesidades específicas de sus roles también se refleja en los principios de McClelland sobre la gestión de competencias, asegurando que el talento humano esté bien posicionado para maximizar su rendimiento.

A través de indicadores clave de desempeño, se observó que Inverglobal experimentó mejoras en los tiempos de ejecución de tareas, así como una reducción en la incidencia de errores en los procesos, validando la hipótesis de que un sistema de gestión por procesos y competencias es un mecanismo efectivo para la mejora continua. Este sistema permitió no solo una organización más eficiente de los procesos internos, sino también una mayor claridad y enfoque en el rol de cada colaborador, generando un impacto positivo tanto en la calidad del servicio como en la optimización de recursos.

En conclusión, el análisis de los resultados, junto con el marco teórico y los antecedentes, muestra que la implementación de un sistema de gestión por procesos y competencias ha fortalecido la posición competitiva de Inverglobal. La propuesta contribuyó a alinear los recursos humanos y los procesos operativos con los objetivos estratégicos de la empresa, mejorando el rendimiento general y sentando las bases para una cultura de mejora continua que le permitirá a la empresa adaptarse y prosperar en un entorno cambiante.

6.2. Conclusiones

La gestión por procesos implementada en la empresa Inverglobal de Barranquilla ha evidenciado su eficacia como medio para incrementar la optimización de procesos y la satisfacción del usuario. Mediante la implementación de estándares y optimización de los procesos, la empresa ha logrado asegurar una mayor rentabilidad y ampliar su mercado. La investigación ha identificado que la integración de la gestión por competencias ha sido fundamental, permitiendo sincronizar la estrategia empresarial con el desarrollo personal de sus colaboradores.

El enfoque sistemático ha facilitado la identificación de áreas críticas que requerían atención para mejorar la productividad y los ingresos de la empresa. La aplicación de la gestión por procesos y competencias no solo ha optimizado los procedimientos administrativos, sino que también ha garantizado una selección eficiente de los proveedores, mejorando la logística y los recursos educativos en la empresa. Los resultados han validado la hipótesis de que un sistema de gestión por procesos y competencias corporativas es un sistema eficaz para la mejora continua, destacando la importancia de esta estrategia para otras empresas del mismo sector.

6.3. Recomendaciones

1. Continuar con la ejecución de la gestión basada en procesos en todas las áreas de la empresa para asegurar la coherencia y la eficiencia operativa en cada ámbito.

2. Fomentar una cultura de mejora continua entre los empleados a través de capacitaciones regulares y desarrollo de competencias, alineando así los objetivos personales con los de la empresa, utilizando tecnologías de información avanzadas para automatizar procesos y reducir errores, incrementando la eficiencia y la aptitud para reaccionar frente a las demandas del mercado.

3. Establecer indicadores de desempeño claros y medibles para monitorear la efectividad de las operaciones y la satisfacción del usuario, permitiendo una evaluación objetiva del impacto de las estrategias implementadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGROPROYECTOS. 2013. “¿Qué es Relación Beneficio Costo (R B/C)?” En Agroproyectos.org. Recuperado de <https://agroproyectos.org/relacion-beneficio-costo/>

ALFARO, T. Optimización de la gestión administrativa mediante la implementación de la gestión por procesos en la Universidad Franklin Roosevelt Huancayo, 2020. Tesis (Título de Ingeniero de sistemas y computación). Huancayo: Universidad Peruana los Andes, 2020.

ALVARADO, K., y PUMISACHO, V. Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 2017, 13(2), 479-497. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>.

ARIAS, L., PORTILLA, L., y CASTAÑO, J. Aplicación de Six Sigma en las organizaciones. *Scientia et Technica*, 2008, 14(38), 265-270. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84903846.pdf>.

ARIAS, P. Diseño de los procesos y procedimientos para el área comercial en la empresa UNISA Unión Inmobiliaria S.A. Tesis (Título de administrador de empresas). Santiago de Cali: Universidad Autónoma de occidente, 2019. Disponible en: <https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/52f5edc9-3b57-4eff-954f-50347e84a69a/content>

AVILA, P. 2021. *Desarrollo y gestión de procesos para una empresa promotora inmobiliaria en la ciudad de Cuenca – Ecuador*. [en línea]. Trabajo de Fin de Máster. Universitat Politècnica de Catalunya, Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona. Disponible en: <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/350184>

BANCO DE LA REPÚBLICA BOGOTÁ D. C., COLOMBIA. Análisis de la cartera y del mercado inmobiliario en Colombia. 2023. Recuperado de https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10663/Informe_Especial_vivienda_2023-I.pdf?sequence=7&isAllowed=y.

BARJA, S. Aplicación de la gestión por procesos para la mejora de la productividad del área de mantenimiento eléctrico de una empresa inmobiliaria, Lima, 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21877/Barja_SSM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

BAUTISTA, R., CIENFUEGOS, R., y AGUILAR, E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 2020, 7(1), 109-121. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788.

BETANCOURT, D. F. *Planificación táctica desde ISO 9001: Cómo caracterizar un proceso*. En: *Ingenio Empresa* [en línea]. 24 de junio de 2015. Disponible en: www.ingenioempresa.com/planificacion-tactica-caracterizar-proceso.

BEUCHER, M. 2023. "¿Qué es costo de oportunidad y cómo calcularlo? Ejemplos para aplicar en tu empresa." En *EspacioEmpresa*. Recuperado de <https://espacioempresa.com/lideres/costo-oportunidad/>

BONIFAZ, J. Sobrecostos en infraestructura: un desafío. *El Comercio*, 2018, 29 de julio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/sobrecostos-infraestructura-desafio-jose-luis-bonifaz-noticia-531621>.

CAMISÓN, C., CRUZ, S., y GONZÁLES, T. *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson, 2011. ISBN: 978-84-205-4262-1

CAMPOS, D. (S.f.). "Estimación del Costo de Capital del Accionista en Mercados Emergentes." En *Edu.Pe*. Recuperado de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13670/n/estimacion-del-cok-en-mercados-emergentes.pdf>

CARMONA, C., LOZADA, A., y ORTIZ, N. Diseño de manual de funciones y perfiles de cargos para el área de talento humano en la empresa AVA Inmuebles. [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium]. 2020. Recuperado de <https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1984/DISEÑO>

[MANUAL FUNCIONES PERFILES CARGOS PARA ÁREA TALENTO HUMANO EMPRESA AVA INMUEBLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](#)

CARRASCO DÍAZ, S. *Metodología de la Investigación Científica*. 19.^a ed. Lima: San Marcos, 2019. ISBN: 978-9972-38-344-1.

CASTELLNOU, R. *Identificar y elaborar el mapa por procesos de la empresa* [en línea]. 16 de noviembre de 2021. Emburse Captio Disponible en: [https://www.captio.net/blog/identificar-y-elaborar-el-mapa-de-procesos-de-la-empresa.](https://www.captio.net/blog/identificar-y-elaborar-el-mapa-de-procesos-de-la-empresa)

CÓRDOVA, M. *Diseño y métodos de investigación*. 2.^a ed. Editorial Universitaria, 2012. ISBN 978-607-13-1126-9.

DELGADO, S. *Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio al cliente de la empresa Inmobiliaria Golden House S.R.L Chiclayo* 2022. Tesis (Título de Ingeniero empresarial). Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104372>

DEPARTAMENTO Administrativo Nacional de Estadística en la República de Colombia. *Censo nacional de población y vivienda*, 2018 [en línea]. Recuperado de [https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivienda-2018.](https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivienda-2018)

El Sistema de Gestión en las normas ISO. ISOWin. Disponible en: [https://isowin.org/blog/sistema-gestion-ISO-9001/.](https://isowin.org/blog/sistema-gestion-ISO-9001/)

Ejemplos de los procesos más comunes en una organización: Excelencia en la gestión de la calidad. ISOtools Excellence. Disponible en: [https://www.isotools.cl/ejemplos-de-los-procesos-mas-comunes-en-una-organizacion-excelencia-en-la-gestion-de-la-calidad/.](https://www.isotools.cl/ejemplos-de-los-procesos-mas-comunes-en-una-organizacion-excelencia-en-la-gestion-de-la-calidad/)

GÓMEZ, J. Las competencias profesionales. *Revista Mexicana de Anestesiología* [en línea]. 2015, 38(1), 49-55. Disponible en: [https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf.](https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf)

GUILLAMÓN, J. (2024). "Tasa interna de rentabilidad (TIR): Definición y ejemplo." En Economía Finanzas. Recuperado de <https://www.economiafinanzas.com/tasa-interna-de-rentabilidad-tir-definicion-y-ejemplo/>

HAMMER, M. y CHAMPY, J. Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. Nueva York, Estados Unidos: Harper Business, 1993. ISBN: 978-0887306402.

HERNÁNDEZ, I. et al. Estrategias pedagógicas para el aprendizaje y desarrollo de competencias investigativas en estudiantes universitarios. *Revista de Ciencias Sociales*, 2021, 27(2). ISSN: 1315-9518.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. Metodología de la investigación. 6.^a ed. México, D.F.: McGraw Hill Education, 2014. ISBN: 978-607-15-0301-1.

HERRERA, A. Gestión por procesos para el control del material educativo en el servicio nacional de adiestramiento en trabajo industrial (SENATI) –CFP HUANCAYO. Tesis (Título de Ingeniero de sistemas). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, 2015.

HERRERA, L. Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C. Tesis (Título de licenciado en administración de negocios globales). Lima: Universidad Ricardo Palma, 2018. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/342e5f2c-c667-42ee-bc10-cfd43f3913ef>

HUACCHA, R y RETAMOSO, J. Análisis de la gestión por procesos y su influencia en la contabilidad financiera de las MiPymes, del sector inmobiliario en Arequipa 2020. Tesis (Bachiller en Contabilidad). Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú, 2020.

INSTITUTO de Seguridad y Bienestar Laboral. ¿Qué es un sistema de gestión y para qué sirve?. *ISO 45001, Noticias, Sistemas de Gestión* [en línea]. Enero, 2021. Disponible en: <https://isbl.eu/2021/01/que-es-un-sistema-de-gestion-y-para-que-sirve/>.

International organization for standardization (ISO). ISO 9001:2015. Quality Management Systems – Requirements. Ginebra: ISO, 2015.

NARVÁEZ, A. Diseño del manual de perfiles de cargos y funciones en una empresa de confecciones en Cali. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente]. 2019. Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11324/T08698.pdf?sequence=8>.

QUIÑONES, L. et.al. Enfoque por competencias (EC) y Evaluación formativa (EF). Caso: Escuela rural. *Propósitos y Representaciones* [en línea]. Enero-Abril, 2021, 9(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1036>

SABOGAL, L. Desarrollo de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en inmobiliaria AJM & CÍA. LTDA. [Tesis de pregrado, Universidad Libre]. 2017. Recuperado de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11198/TRABAJO_FINAL.pdf?sequence=1.

SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, A., MARTÍNEZ MARTÍNEZ, C., y MARRERO FORNARIS, C. (2005). Una propuesta teórico-metodológica para implementar la gestión por competencias en las empresas: Experiencias prácticas. *Ciencias Holguín*, XI(3), 1-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181517982005>

Studylib. La segunda revolución: Mejora continua. Recuperado de <https://studylib.es/doc/6500559/la-segunda-revolucion--mejora-continua>.

Tendencias en el sector inmobiliario que marcarán el 2024, [en línea]. El economista, Ciudad de México, 17 de diciembre 2023. Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/econohabitat/Tendencias-en-el-sector-inmobiliario-que-marcaran-el-2024-20231216-0022.html>

UNAM. (2017). *Evaluación financiera del proyecto de inversión*. Recuperado de https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/923/mod_resource/content/1/contenido/index.html

MALDONADO, J. *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. Málaga: EUMED - Universidad de Málaga, 2018. Disponible en: https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gestion_de_procesos_2018

MALLAR, M. La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Revista Científica "Visión de Futuro", 2010, 13(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>.

MARCHIONE, J. El proceso estratégico. *Boletín de Lecturas Sociales y Económicas*, 2011. Recuperado de <http://200.16.86.50/digital/33/revistas/blse/marchione1-1.pdf>.

MAQUERA, H. et al. Modelado BPMN (Business Process Management Notation) para la gestión de procesos. *Ciencia & Desarrollo*, 2019, (18), 84-90. <https://doi.org/10.33326/26176033.2014.18.460>.

MCCLELLAND, D.C. Testing for Competence Rather Than for Intelligence. *American Psychologist*, 1973, 28(1), 1-14. DOI: 10.1037/h0034092.

MEDINA, A. *Gestión de procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Instituto Tecnológico de Santo Domingo, 2005. Recuperado de <https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/handle/123456789/289>.

MÉNDEZ, J. *Gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Díaz de Santos, 2017. ISBN: 978-8499696668.

MESA, A. 2014. Comparativo entre herramientas BPMN. *Revista Soluciones de Postgrado EIA*, 12(1), 95-108. Disponible en: https://revistabme.eia.edu.co/index.php/SDP/article/view/601/pdf_7.

Ley 2079. Ley de Vivienda y Hábitat. Diario Oficial N° 51557, Bogotá, Colombia, 14 de enero de 2021. Disponible en:

https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/documentos/ley_2079_de_2021_0.pdf.

Ley 675. Ley de Propiedad Horizontal. Diario Oficial N° 44509. 2001, Bogotá, Colombia, 4 de agosto de 2001. Disponible en: https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Ley_675_2001.pdf.

Ley 1673. Ley del Avaluador. Diario Oficial N° 48856, Bogotá, Colombia, 19 de julio de 2013. Disponible en: <https://wipolex-res.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/co/co123es.pdf>.

OCHOA, D. El desarrollo de competencias laborales: una estrategia clave para el crecimiento de la productividad en la organización. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. 2018. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17643/OchoaRiveraDianaYaneth2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

PÉREZ, J. *Gestión por procesos*. 5ª ed. Madrid: ESIC, 2012. ISBN: 978-84-7356-854-8. Disponible en: <https://books.google.com.uy/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

PONCE, K. Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. Tesis (Título de Ingeniero industrial). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2016. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10757/620981>

RINCON, C y RONDEROS, L. Diagnóstico y estandarización de procesos críticos para la optimización de recursos y mejora de resultados en Ronda Virtual Inmobiliaria S.A.S. Tesis (Título de especialista de alta gerencia). Bogotá Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio, 2018. Disponible en: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/items/e0ffc449-1e1e-4c7f-b73c-1999677e4ebd>

RODRIGUEZ, D. Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la Fundación Desayunitos Creando Huella. Tesis (Título de Ingeniero industrial). Bogotá: Universidad Católica de Colombia,

2017. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/94a7e6b6-da50-4dc2-b81f-75447574bb90>

SABINO, C. *El proceso de investigación*. [en línea]. Buenos Aires: Lumen, 2021. Disponible en: https://www.perio.unlp.edu.ar/tif/wp-content/uploads/2021/04/CarlosSabino-ElProcesoDeInvestigacion_0.pdf.

VILLANUEVA, H., y ZAMUDIO, G. Aplicación de la gestión por procesos para la mejora del proceso de ventas en una empresa inmobiliaria. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas], 2021. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657827/Villanueva_OH.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

WEBER, M. *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. University of California Press, 1978. (Original en alemán: *Wirtschaft und Gesellschaft*, 1922).

ZARATIEGUI, J. La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Revista de Economía Industrial Online* [en línea]. 1999, 6 (330), 81-88. Recuperado de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/01121.pdf>.

ANEXOS

Anexo A

Cuestionario de análisis Ocupacional Coordinadora de Recursos Humanos

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- 1.1. Nombre del Cargo: Coordinadora de Recursos humanos
- 1.2. Nombre del cargo del jefe Inmediato: Guillermo bustillo
- 1.3. Departamento: Recursos humanos
- 1.4. Número de personas en el cargo: 1
- 1.5. Tiempo de servicio en la empresa: 4 meses
- 1.6. Cargos ocupados anteriormente en la empresa: Practicante de RRHH

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL:

Resuma en una frase sencilla el objetivo principal de su trabajo. utilice términos precisos y en pocas palabras determine: **¿Qué hace, cómo lo hace, por qué y para qué lo hace?**

Seleccionar y gestionar personal competente que pueda desempeñar eficientemente sus funciones, creando una cultura hacia el compromiso y la calidad en todo el personal, desarrollando el potencial de todos los empleados buscando el desarrollo y crecimiento en un mejoramiento continuo, además verificar que todos los empleados cumplan sus funciones establecidas y realizar las correcciones necesarias siempre que sea necesario, organizar e implementar el programa de capacitación y el programa bienestar a los empleados.

2.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

Describe en forma clara y precisa las funciones o actividades que realiza en el desarrollo normal de su trabajo, especificando:

Qué hace: la función, actividad u operación realizada.

Cómo lo hace: el procedimiento o método utilizado.

Para qué o por qué lo hace: finalidad del trabajo y su relación con otros cargos o áreas de la empresa.

Y las frecuencias con que se realizan:

- **Diarias (D):** comprende las actividades o funciones que se realizan permanentemente.
- **Periódicas (P):** comprende las actividades o funciones realizadas a intervalos fijos de tiempo: semanal, quincenal, mensual, semestral o anual.

- **Ocasionales (O):** son aquellas actividades o funciones que se realizan a intervalo de tiempo irregular.

QUÉ HACE	CÓMO LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	FRECUENCIA
Reclutamiento de personal comercial o administrativo (agentes inmobiliarios).	Por medio de CompuTrabajo se publica la oferta que esté disponible y luego realiza el filtro de las hojas de vida y se selecciona las personas que están actas para luego comunicarse con ellas vía telefónica y programar la entrevista.	Que siempre haya personal comercial en la empresa para atender a los requerimientos.	Semanal
Seguimiento a agentes inmobiliarios.	Comunicarme con ellos para identificar si presentan o no dudas o requieren algún tipo de apoyo, además de identificar que agentes están cumpliendo con las metas establecidas.	Para identificar si algún agente requiere apoyo o determinar que agentes estas comprometidos con los objetivos de la inmobiliaria.	Semanal
Llamados de atención o facilitación de permisos.	Se determina quien está cumpliendo con sus funciones, o si se presenta alguna irregularidad darle el debido proceso. Determinar si el permios es válido, o si la incapacidad si se puedo tener en cuenta.	Para mejorar el clima laboral y validar que se cumplan las funciones de cada cargo	Ocasional

3. REQUISITOS Y CONOCIMIENTOS DEL CARGO

3.1. EDUCACIÓN

Indique el nivel de educación que se necesita para desempeñar el cargo:	
Nivel de Estudios	N.º Años
Primaria	
Bachillerato Comercial	
Bachillerato Académico	
Bachillerato Técnico especializado	
Estudios técnicos y/o tecnológicos (Sena, otras instituciones)	
Carrera Universitaria técnica o tecnológica ¿Cuál?	
Carrera Universitaria profesional ¿Cuál? Psicología	5
Especialización profesional ¿Cuál?	
Maestría y/o doctorado	
Idiomas ¿Cuál?	
Otros estudios	
¿Cuáles son según su criterio, los conocimientos básicos que se necesitan para desempeñar el eficientemente el cargo? - Resolución de problemas - Comunicación asertiva - Empatía - Carácter - Objetividad - Dinámica - Proactiva - Habilidades de redacción - Autonomía - Prudencia	

3.2. EXPERIENCIA

De acuerdo con la siguiente relación, ¿Cuál es la experiencia mínima requerida para desempeñar satisfactoriamente sus funciones?, marque con una x.					
Ninguna		De 6 meses a 1 año		De 5 a 10 años	
De 1 mes a 3 meses	X	De 1 año a 3 años		Mas de 10 años	
De 3 meses a 6 meses		De 3 años a 5 años			

3.3. EDAD Y SEXO

Para desempeñar el cargo se requiere:					
Edad:					
Edad mínima	20	años	Edad máxima	55	Años

Sexo:					
Femenino		Masculino		Indiferente	X

3.4. ENTRENAMIENTO

¿Se necesita entrenamiento previo para desempeñar el cargo? Sí (X) No ()		
Si su respuesta es afirmativa, indique donde tiene lugar y por cuánto tiempo		
Señale	Lugar	Tiempo
Reclutamiento de personal	Oficina	1 semana
Aplicación y evaluación de pruebas psicológicas	Oficina	1 semana
Manejo de plataforma digital (CompuTrabajo)	Oficina	1 semana

3.5. JUICIO Y TOMA DE DECISIONES

Se toman decisiones y/o se manejan problemas en el desarrollo del trabajo:			
Mencionar que decisiones se toman, poniéndolas en su respectivo tipo y frecuencia adecuada			
Tipo de decisiones	Eventuales	Frecuentemente	Constantemente
Rutinarias y sencillas (relacionadas con directamente con las tareas relacionadas con su cargo, son aquellas que se toman frecuentemente, es decir son repetitivas y se convierte en una rutina tomarlas).		Determinar si los permisos laborales son válidos o no.	
Importantes (Decisiones que podrían tener consecuencias en el rumbo de la empresa. Ejemplo: decisiones sobre el lanzamiento de un nuevo producto, sobre la incursión en nuevos mercados).		Determinar quien cumple con el perfil de la vacante que este abierta.	

Difíciles (Ejemplo: recorte de personal, despedir empleados).	Realizar llamados de atención a los empleados o realizar sanciones disciplinarias.		
Trascendentales (Ejemplo: Decisiones financieras, la realización de nuevas inversiones, y la selección de fuentes de financiamiento requeridas).			
En la toma de decisiones o soluciones de problemas se considera normalmente: MARCAR CON "X" ☐ Debe consultar () ☐ Solo consulta en casos difíciles (X) ☐ Debe decidir por sí mismo ()			

4. SUPERVISIÓN

4.1. SUPERVISIÓN RECIBIDA

Señale como le dan las instrucciones (escritas, verbales); que actividades e su trabajo son supervisadas por su jefe inmediato y con qué frecuencia se recibe esta supervisión (Constante "C", Esporádica "E", Periódica "P", y al Término de su trabajo "AT")

Instrucciones		Actividades	Supervisor	Frecuencia			
Escritas	Verbales			C	E	P	AT
	X	Tipo de pruebas a aplicar y entrevistas a realizar	Coordinadora de recursos humanos		X		
	X	Vacantes a subir en CompuTrabajo	Coordinadora de recursos humanos			X	

4.2. SUPERVISIÓN EJERCIDA

El tipo de supervisión ejercida por el cargo puede ser:

Técnica: asigna, instruye y comprueba el trabajo.

Técnica Administrativa: planea, asigna, coordina, y comprueba el trabajo, además responde por el desempeño personal y puede llamar la atención verbal o por escrito.

Administrativa: planea, asigna, instruye, coordina, y comprueba el trabajo, responde por el desempeño, la disciplina y tiene para sancionar faltas.

Especifique si la supervisión es directa “D”, o Indirecta “I”, si es de tipo técnica “TEC”, si es Técnica-Administrativa “TEC-ADM” y si es solo Administrativa “ADM” el nombre del cargo al cual supervisa, el número de personas en cada cargo, el procedimiento de supervisión utilizado, la frecuencia con que se lleva a cabo y el tipo de perjuicio que ocasionaría una mala supervisión.

Supervisión	Tipo	Cargo	N.º Personas	Procedimiento	Frecuencia	Perjuicio
D	TEC	Cuerpo administrativo y comercial	10	Evaluar y supervisar el desempeño del cuerpo administrativo y comercial	Eventual	Incumpliendo de funciones o faltas disciplinarias graves.

Sus deberes de supervisión implican responsabilidad de (señale con una X):

Asignar trabajos		Evaluar trabajos		Mantener la disciplina	X
Revisar trabajos		Atender reclamos	X	Instruir personal	X
Controlar trabajos		Conceder permisos	X	Planificar trabajos	
Aplicar sanciones	X	Establecer normas, métodos de trabajo	X	Participar en la selección de personal	X

5. HABILIDADES (destreza que debe tener la persona para desarrollar una tarea)

5.1. HABILIDAD FÍSICA

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Cálculo del tamaño de objetos			X
Coordinación de movimientos			X
Coordinación de brazos y manos		X	
Destreza de brazos y piernas		X	
Destreza manual	X		
Discriminación auditiva	X		
Discriminación de colores			X
Discriminación visual	X		
Exactitud y precisión	X		
Fuerza muscular			X
Otras			

5.2. HABILIDAD MENTAL

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Agilidad y buen criterio en la toma de decisiones	X		
Capacidad de análisis y síntesis	X		
Capacidad de observación y atención	X		
Comprensión de instrucciones verbales o escritas	X		
Comprensión de planos, esquemas, diagramas, dibujos, otros	X		
Creatividad e iniciativa	X		
Facilidad de expresión escrita	X		
Facilidad de expresión verbal	X		
Manejo y habilidades numéricas		X	
Memoria para detalles	X		
Memoria para ideas	X		

Memoria para instrucciones	X		
Previsión o anticipación	X		
Otras			

5.3. INTERES Y APTITUDES

Para el desempeño adecuado del cargo se requiere tener, señale con una X la columna correspondiente:			
Intereses y Aptitudes	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Habilidad para organizar y motivar grupos	X		
Inclinación para enseñar o dirigir a los demás	X		
Interés por actividades variadas	X		
Interés por aprender	X		
Interés por el cálculo numérico	X		
Interés por la investigación	X		
Interés por servir a los demás	X		
Preferencia por trabajo en equipo	X		
Preferencia por trabajos intelectuales	X		
Otros			

5.4. RASGOS DE PERSONALIDAD

Para el desempeño adecuado del puesto se necesita (marque con una X el nivel necesario que usted considera):			
Rasgos	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Adaptabilidad al cambio	X		
Autonomía	X		
Buenas relaciones interpersonales	X		
Capacidad para establecer relaciones	X		
Capacidad para tomar decisiones y solución de problemas	X		
Capacidad para trabajo bajo presión	X		
Confianza en sí mismo	X		
Dinamismo	X		

Don de gente (Habilidad para tratar con otras personas, atraer su simpatía o convencerlas)	X		
Don de mando (Capacidad del individuo para organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindarles las pautas y lineamientos sobre cómo deben realizar su trabajo, bajo parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por el personal)	X		
Espíritu colaborador	X		
Estabilidad y control emocional	X		
Imparcialidad u objetividad	X		
Iniciativa y creatividad	X		
Intereses por las personas	X		
Organización y disciplina	X		
Paciencia y tolerancia	X		
Persistencia y constancia	X		
Poder de negociación y convicción	X		
Prudencia y discreción	X		
Responsabilidad	X		
Sagacidad y audacia	X		
Sentido de pertenencia	X		
Vitalidad y energía	X		
Otros			

6. ESFUERZO

6.1. POSICIÓN Y ESFUERZO FÍSICO

En la jornada laboral permanece en las siguientes posiciones:	
Posición	Horas del día
De pie	1
Sentado	7
Agachado o inclinado	0
Caminando	0

Subiendo o bajando escaleras	0
De rodillas	0
Conducción vehículos	0
Levantando pesos (Kilos aproximados)	0
Empujando o halando pesos (Kilos aproximados)	0
Otros	

El esfuerzo que realiza es	Ligero		Mediano	X	Grande		Muy Grande	
----------------------------	--------	--	---------	---	--------	--	------------	--

6.2. ESFUERZO MENTAL

Para el desempeño adecuado de sus funciones se requiere:			
Esfuerzo	Máximo	Medio	Mínimo
Capacidad de análisis y síntesis	X		
Capacidad de observación	X		
Comprensión de instrucciones (verbal o escrito)	X		
Comprensión de planos, detalles, etc.	X		
Creatividad e iniciativa	X		
Memoria para ideas	X		
Previsión a anticipación	X		
Otros			

6.3. ESFUERZO VISUAL

Intensidad del esfuerzo	Periodo de tiempo			
	Constante	Frecuente	Regular	Poco
Bajo				
Normal				
Alto	X			

7. RESPONSABILIDADES

7.1. POR EQUIPOS

Indique las maquinas, software, computadores, equipos o herramientas que están bajo su responsabilidad directa o indirecta.							
Maquina	Cant.	Valor Aprox.	Uso		Frecuencia		
			Individual	Colectivo	Constante	Periódico	Ocasional
Celular	1	700.000	X		X		
Computadora	1	3.000.000	X		X		
¿Qué perjuicios ocasionaría a la empresa el mal manejo o descuido de las(s) maquinas o equipos bajo su responsabilidad? Cuantifique. - Pérdida de contactos. - Pérdida de información útil.							

7.2. POR PROCESOS Y CALIDAD

Indique los procesos de los cuáles usted es el responsable. Los perjuicios ocasionados por el mal manejo o descuido de estos, de qué forma controlan las operaciones para lograr el normal funcionamiento del proceso.		
Procesos	Perjuicios	Controles
Llevar en orden contratos y documentación de todo el personal que ingresa a trabajar en la empresa	Pérdida de información	Llevar registro de llamadas e ingreso de agentes

7.3. POR CONTACTOS

Durante la jornada laboral, ¿Tiene usted contacto con personas de su Dpto.?			
Sí (x) No ()			
Si su respuesta es afirmativa, especifique los cargos en los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual).			
Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Coordinadora de recursos humanos.	Aporte y aprobación de procesos.	Verbal	Semanal

¿Tiene usted contacto con personas de Departamentos diferentes al suyo para suministrar información?
Sí (x) No ()

En caso afirmativo especifique los cargos con los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual. Anual, otras).

Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Gerente	Aprobación y aporte a procesos	Verbal	Ocasional
Personal de la empresa	Aprobación de permisos e incapacidades laborales	Verbal o escrita	Ocasional

¿Tiene usted contacto personal, telefónico, o por otros medios, con personas externas a la empresa (Proveedores, clientes, bancos, etc.)? Sí (x) No ()

En caso afirmativo, indique la entidad, el motivo del contacto, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual, anual, otras).

Entidad	Motivo de contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Personas naturales	Reclutamiento	Telefónico	Constantes

7.4. POR DINERO Y/O VALORES (acciones, títulos, hipotecas, pagares, permutas, acuerdos de tipos de interés a plazo y otros contratos de instrumentos financieros, derivados relacionados con diversas materias: valores, divisas, materias primas, instrumentos financieros)

¿Maneja usted dinero? Sí () No (x)

Efectivo () Cheque () Cantidad máxima \$ _____ Frecuencia _____

¿Maneja usted valores? Sí () No (X)

En caso afirmativo, especifique el tipo de valor aproximado.	
Tipo de valor	Valor aproximado
¿A quién responde usted por esos dineros y valores financieros?	

7.5. POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

¿Tiene usted acceso a información confidencial por razón de su trabajo? Sí () No (X)

Si su respuesta es sí, determine el grado de importancia de esta información y los perjuicios que su revelación puede ocasionar a la entidad (señale con una **X**):

- ☐ La información confidencial es de alguna importancia y su revelación causaría daños leves.
- ☐ La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
- ☐ La información confidencial es extremadamente importante y su revelación causaría perjuicios gravísimos.

¿Cuál es la información confidencial que usted conoce o maneja debido a su trabajo? (Salarios, Costos, Formulas, Técnicas, Informes financieros, Proyectos, Ventas, etc.)	
Clase de información	

7.6. RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

¿Es usted responsable por la seguridad física de terceros? Sí () No (x)				
En caso afirmativo, indique los cargos de esas personas en cada grupo, la cantidad en cada cargo, la acción causante, el efecto provocado y las precauciones que se deben tomar para evitar accidentes o daños a otros.				
Cargos	N.º de Personas	Causa	Efecto	Precaución

7.7. RESPONSABILIDAD POR CALIDAD

¿Es usted responsable por la calidad de productos y/o servicios, trabajos o informes?

Sí (X) No ()

En caso afirmativo, especifique la forma en que se afecta el trabajo ejecutado, indicando causas, las consecuencias y las precauciones que se deben tomar.

Trabajo	Causa	Efecto	Precaución
Reclutamiento de personal	Selección de personal que no este acto para el puesto a ocupar	Que la persona contratada no ejerza el adecuado desarrollo de sus funciones, que se pierda dinero invertido en contratación y tiempo.	Verificar que la persona cumpla con todos los requisitos que cumpla la empresa, realizar aplicación de pruebas, verificar las experiencias laborales referida, confirmar que no existan antecedentes legales.

8. CONDICIONES DE TRABAJO

8.1. CONDICIONES AMBIENTALES

Indique las condiciones físicas actuales de su sitio de trabajo, señale con una **X**:

Condiciones	Buena	Regular	Deficiente	Variable
Iluminación	X			
Ventilación	X			
Condiciones Higiénicas	X			
Espacio	X			

Temperatura	Cálida	x	Media		Fría		Variable	
-------------	--------	---	-------	--	------	--	----------	--

Ruido	Intenso		Medio		Bajo		Variable	x
-------	---------	--	-------	--	------	--	----------	---

Aire	Puro	x	Impuro		Olores		Polvo	
------	------	---	--------	--	--------	--	-------	--

Lugar de Trabajo	Bajo techo	x	A la intemperie	
------------------	------------	---	-----------------	--

Otras condiciones de trabajo:

8.2. RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD

¿Existe riesgo de contraer enfermedades profesionales en su trabajo? Indique cuales (hernia, varices, lesiones de la piel, sordera, ceguera, etc.)

No aplica.

8.2.1. Requisitos de salud para el puesto:

Señale con una X , los aspectos que más pueden influir en la ejecución del trabajo o los que más afectan el desempeño de este:					
Vista	X	Piel		Columna	X
Tacto	X	Garganta	X	Piernas	X
Gusto	X	Pulmones		Brazos y manos	X
Olfato	X	Sistema cardiovascular	X	Sistema digestivo	X
Oído	X	Cerebro	X	Otros	

8.2.2. Requisitos de Higiene:

Se refiere cuando el cargo exige requisitos máximos de higiene, por ejemplo, para la manipulación de alimentos:					
Uñas	x	Cabello	x	Nariz	x
Dedos	x	Barba		Boca	x

Manos	x	Piel	x	Garganta	x
				Otros	

8.2.3. Implementos de seguridad Requeridos:

Mascaras		Zapatos		Protección de brazos	
Gorros-cascos		Uniformes	x	Protección de tronco	
Guantes		Protección de cara		Gafas	
				Vestidos para frío	

8.2.4. Factores de Riesgo del sitio donde se desempeña el trabajo:

Si usted está expuesto a sufrir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, indique el factor de riesgo al que está expuesto:					
Fuego		Agua		Gases Tóxicos	
Explosión		Grasas		Vapores	
Electricidad		Químicos		Radiaciones ionizantes	
Material particulado		Biológicos		Radiaciones no ionizantes	
Ergonómico	X	Psicosocial		Otros	

8.2.5. Factores de Riesgo del propio trabajo:

Cortaduras		Golpes		Intoxicaciones	
Quemaduras		Caídas de objetos			
Fracturas		Vidrios			

¿Qué precauciones debe tener en cuenta al desarrollar su trabajo?

Ninguna

¿Es conocedor de las normas de seguridad establecidas por la empresa? Sí () No (X)

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles

¿Es conocedor de los equipos de seguridad utilizados para la realización de su trabajo? Sí ()

No (X) .Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles

9. OBSERVACIONES

ANEXO B

Análisis ocupacional Coordinadora administrativa y contable

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- 1.1. Nombre del Cargo: Contadora
- 1.2. Nombre del cargo del jefe Inmediato: Guillermo Bustillo Avendaño
- 1.3. Departamento: Administrativo y contable
- 1.4. Número de personas en el cargo: 2
- 1.5. Tiempo de servicio en la empresa: 11 meses
- 1.6. Cargos ocupados anteriormente en la empresa: Ninguno

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

- 2.1. **DESCRIPCIÓN GENERAL:** Resuma en una frase sencilla el objetivo principal de su trabajo. utilice términos precisos y en pocas palabras determine: **¿Qué hace, cómo lo hace, por qué y para qué lo hace?**
Coordinar y gestionar labores administrativas, contables, y de mantenimiento locativo, garantizando la adecuada ejecución y armonía de los procesos. Realizar la administración de los arriendos.
- 2.2 **FUNCIONES ESPECÍFICAS:** Describa en forma clara y precisa las funciones o actividades que realiza en el desarrollo normal de su trabajo, especificando:

Qué hace: la función, actividad u operación realizada.
Cómo lo hace: el procedimiento o método utilizado.
Para qué o por qué lo hace: finalidad del trabajo y su relación con otros cargos o áreas de la empresa.
Y las frecuencias con que se realizan:
 - **Diarias (D):** comprende las actividades o funciones que se realizan permanentemente.
 - **Periódicas (P):** comprende las actividades o funciones realizadas a intervalos fijos de tiempo: semanal, quincenal, mensual, semestral o anual.
 - **Ocasionales (O):** son aquellas actividades o funciones que se realizan a intervalo de tiempo irregular.

QUÉ HACE	CÓMO LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	FRECUENCIA
Facturación	Se utilizan dos softwares como Siigo y Clauserp dependiendo la facturación, se envían las facturas con 5 días de anticipación de la fecha de corte.	Para tener el control mensual del ingreso de los canones de arrendamiento de cada inmueble y la trazabilidad de estos mismos.	Mensual
Validación y estados de cuenta	Una vez recibido el ingreso por parte de los arrendatarios se realiza la validación de estos dineros en las cuentas bancarias, identificando a quien corresponde y bajo que facturación, seguido se procede a realizar los estados de cuenta que es, realizar el descuento de la comisión mensual de la inmobiliaria por la administración del inmueble, teniendo en cuenta si requiere aplicar otros descuentos (arreglos, pago de servicios públicos etc.)	Para identificar que cada soporte recibido sea real y que concuerde con lo reflejado en los extractos bancarios, con el fin de evitar estafas. Los estados de cuenta tienen como finalidad darle a conocer a los propietarios o a terceras personas lo que se le está cancelando, descontando y sobre que se aplica.	Diario
Informes de ingresos, cuentas por pagar, egresos e ingresos extraordinarios.	Ingreso: Se maneja el Excel donde se registra el ingreso correspondiente al 10% (8% inmobiliaria-2%seguro) por la administración del inmueble, junto con los demás gastos que genera cancelar el canon de arrendamiento (IVA 19%, 4x1000,gastos bancarios) Cuentas por pagar: se realiza semanalmente el estado de cuenta pendiente por cancelar a propietarios, gastos de oficina, nóminas y demás pagos pendientes. Egresos: se registran todos los egresos reflejados en las cuentas bancarias de inverglobal. (pyme, Bancolombia personal, Davivienda.	Se realizan para tener control en los ingresos y egresos de la inmobiliaria, también para tener pendiente cualquier cuenta por pagar con el fin de no pasarse de los tiempos establecidos de pago.	Diario, semanal y mensualmente.

	Ingresos extraordinarios: se registran todos los ingresos extraordinarios recibidos en la inmobiliaria (adjudicaciones, intereses moratorios, gestiones de cobro etc.)		
Incrementos retroactivos.	y Se realizan los incrementos del canon de arrendamiento dependiendo el IPC establecido en el país, y la administración de edificio se calcula según lo establecido en la asamblea de cada edificio, que se realiza en los tres primeros meses de cada año. Se hace el ajuste del canon de arrendamiento neto (sin la administración cuando es incluida) y de la administración de edificio calculando si el arrendatario debe cancelar retroactivos o no. Se les envía a los arrendatarios vía correo electrónico un acta de la relación del incremento detallado una vez haya sido relacionado y aprobado por los propietarios.	Se hace con el fin de cumplir con lo establecido en los contratos de administración en cuanto al incremento en los cánones de arredramiento, por esta razón se recomienda tener presente las fechas de inicio de cada contrato para el ajuste anual.	Mensual, y se aplica anual.
Cobro de intereses moratorios.	Se realiza según la tasa de interés establecida en el formato de la DIAN para los cobros de intereses moratorios calculando los días que le corresponden a cada arrendatario.	Esto es con el fin de que los inquilinos tengan presentes las fechas en las que deben cancelar y paguen a tiempo para así, no incumplir los contratos de administración.	Se hace de manera mensual junto con cobro de cada factura.
Tablas de pagos.	Se realiza mes a mes actualización del Excel correspondiente a los ingresos de los arriendos, es decir, se incluye a los nuevos arriendos en las fechas que le corresponde, se ajustan los cánones incrementados y se alimentan las cuentas de ingreso y ingresos (arrendatarios-propietarios) y pendientes de eliminar los arrendatarios e inmuebles que han terminado contrato.	Esto se hace para saber cuántos arriendos se están manejando mensual, la cantidad de cánones de arrendamiento en cuanto a dinero y conocer la administración inmobiliaria.	Mensual

Carpetas y archivos digitales.	Se debe mantener de manera física todo lo relacionado a cada inmueble, es decir contratos, documentos, estados de cuenta, soporte de ingreso y egreso, soporte de arreglos y servicios públicos si es el caso, información de cualquier otro tipo relevante para el inmueble y de manera digital, esto se debe guardar en un disco duro.	Esto se realiza para tener copias de seguridad de manera física, digital y de disco duro.	Semanalmente
Pago de nómina y afiliación del trabajador.	Se realiza el soporte en los softwares contables de los días laborados por cada trabajador teniendo pendiente cualquier tipo de descuento o ajuste. Las afiliaciones se realizan por cada trabajador dependiendo del tipo de contrato (eps-arl- aportes).	Con el fin de remunerar a cada trabajador por sus prestaciones laborales.	Quincenal
AREA ADMINISTRATIVA • Atención al cliente • Correo electrónico • Arreglos	Atención al cliente: se atienden las llamadas y se les da manejo según lo requerido. Correo electrónico: se les da respuesta a todo lo recibido por este medio teniendo en cuenta que es el canal de comunicación autorizado, se envía cualquier tipo de notificación y se registra cualquier movimiento. Arreglos: dependiendo de los informes y las notificaciones recibidas vía correo electrónico si Wp se autoriza con los propietarios y se realiza el manejo pertinente.	Esto se hace para tener una mejor atención al cliente y manejo de los procesos.	Diario

3. REQUISITOS Y CONOCIMIENTOS DEL CARGO

3.1. EDUCACIÓN

Indique el nivel de educación que se necesita para desempeñar el cargo:	
Nivel de Estudios	N.º Años
Primaria	
Bachillerato Comercial	
Bachillerato Académico	
Bachillerato Técnico especializado	
Estudios técnicos y/o tecnológicos (Sena, otras instituciones)	
Carrera Universitaria técnica o tecnológica ¿Cuál? Auxiliar contable	3
Carrera Universitaria profesional ¿Cuál? Contador	5
Especialización profesional ¿Cuál?	
Maestría y/o doctorado	
Idiomas ¿Cuál?	
Otros estudios	

¿Cuáles son según su criterio, los conocimientos básicos que se necesitan para desempeñar el eficientemente el cargo?

- Responsabilidad
- Compromiso
- Carácter
- Buena comunicación
- Habilidades de redacción
- Proactiva
- Control de las emociones
- Paciencia

3.2. EXPERIENCIA

De acuerdo con la siguiente relación, ¿Cuál es la experiencia mínima requerida para desempeñar satisfactoriamente sus funciones?, marque con una x.					
Ninguna		De 6 meses a 1 año	X	De 5 a 10 años	
de 1 mes a 3 meses		De 1 año a 3 años		Mas de 10 años	

De 3 meses a 6 meses		De 3 años a 5 años			
----------------------	--	--------------------	--	--	--

3.3. EDAD Y SEXO

Para desempeñar el cargo se requiere:					
Edad:					
Edad mínima	20	Años	Edad máxima	40	Años

Sexo:					
Femenino		Masculino		Indiferente	X

3.4. ENTRENAMIENTO

¿Se necesita entrenamiento previo para desempeñar el cargo? Sí (X) No ()		
Si su respuesta es afirmativa, indique donde tiene lugar y por cuánto tiempo		
Señale	Lugar	Tiempo
Términos inmobiliarios	En las instalaciones de la empresa	2 horas

3.5. JUICIO Y TOMA DE DECISIONES

Se toman decisiones y/o se manejan problemas en el desarrollo del trabajo:			
Hay que mencionar que decisiones se toman, poniéndolas en su respectivo tipo y frecuencia adecuada			
Tipo de decisiones	Eventuales	Frecuentemente	Constantemente
Rutinarias y sencillas (relacionadas con directamente con las tareas relacionadas con su cargo, son aquellas que se toman frecuentemente, es decir son repetitivas y se convierte en una rutina tomarlas).		Arreglos para realizar	
Importantes (Decisiones que podrían tener consecuencias en el rumbo de la empresa. Ejemplo: decisiones sobre el lanzamiento de	Descuentos para realizar, ya sea a empleados o clientes.		

un nuevo producto, sobre la incursión en nuevos mercados).			
Difíciles (Ejemplo: recorte de personal, despedir empleados).			
Trascendentales (Ejemplo: Decisiones financieras, la realización de nuevas inversiones, y la selección de fuentes de financiamiento requeridas).			
En la toma de decisiones o soluciones de problemas se considera normalmente: MARCAR CON "X" ☐ Debe consultar (x) ☐ Solo consulta en casos difíciles () ☐ Debe decidir por sí mismo ()			

4. SUPERVISIÓN

4.1. SUPERVISIÓN RECIBIDA

Señale como le dan las instrucciones (escritas, verbales); que actividades en su trabajo son supervisadas por su jefe inmediato y con qué frecuencia se recibe esta supervisión (Constante "C", Esporádica "E", Periódica "P", y al Término de su trabajo "AT")

Instrucciones		Actividades	Supervisor	Frecuencia			
Escritas	Verbales			C	E	P	AT
	X	Informe financiero	Gerente			X	

4.2. SUPERVISIÓN EJERCIDA

El tipo de supervisión ejercida por el cargo puede ser:

Técnica: asigna, instruye y comprueba el trabajo.

Técnica Administrativa: planea, asigna, coordina, y comprueba el trabajo, además responde por el desempeño personal y puede llamar la atención verbal o por escrito.

Administrativa: planea, asigna, instruye, coordina, y comprueba el trabajo, responde por el desempeño, la disciplina y tiene para sancionar faltas.

Especifique si la supervisión es directa "D", o Indirecta "I", si es de tipo técnica "TEC", si es Técnica-Administrativa "TEC-ADM" y si es solo Administrativa "ADM" el nombre del cargo al cual supervisa, el número de personas en cada cargo, el procedimiento de supervisión utilizado, la frecuencia con que se lleva a cabo y el tipo de perjuicio que ocasionaría una mala supervisión.

Supervisión	Tipo	Cargo	N.º Personas	Procedimiento	Frecuencia	Perjuicio
D	ADM	Aux administrativo y contable	1	Evaluar y supervisar el desempeño del Aux administrativo y contable	(D)	No realizar de manera adecuada las funciones bajo su responsabilidad

Sus deberes de supervisión implican responsabilidad de (señale con una X):					
Asignar trabajos	X	Evaluar trabajos		Mantener la disciplina	
Revisar trabajos	X	Atender reclamos	X	Instruir personal	
Controlar trabajos	X	Conceder permisos		Planificar trabajos	X
Aplicar sanciones		Establecer normas, métodos de trabajo		Participar en la selección de personal	

5. HABILIDADES (destreza que debe tener la persona para desarrollar una tarea)

5.1. HABILIDAD FÍSICA

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Cálculo del tamaño de objetos		X	
Coordinación de movimientos		X	
Coordinación de brazos y manos		X	
Destreza de brazos y piernas		X	
Destreza manual		X	
Discriminación auditiva		X	
Discriminación de colores			X
Discriminación visual		X	
Exactitud y precisión			X
Fuerza muscular			X
Otras			

5.2. HABILIDAD MENTAL

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):
--

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Agilidad y buen criterio en la toma de decisiones	X		
Capacidad de análisis y síntesis	X		
Capacidad de observación y atención	X		
Comprensión de instrucciones verbales o escritas	X		
Comprensión de planos, esquemas, diagramas, dibujos, otros	X		
Creatividad e iniciativa	X		
Facilidad de expresión escrita	X		
Facilidad de expresión verbal	X		
Manejo y habilidades numéricas	X		
Memoria para detalles	X		
Memoria para ideas	X		
Memoria para instrucciones	X		
Previsión o anticipación	X		
Otras			

5.3. INTERES Y APTITUDES

Para el desempeño adecuado del cargo se requiere tener, señale con una X la columna correspondiente:			
Intereses y Aptitudes	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Habilidad para organizar y motivar grupos		X	
Inclinación para enseñar o dirigir a los demás	X		
Interés por actividades variadas	X		
Interés por aprender	X		
Interés por el cálculo numérico	X		
Interés por la investigación	X		
Interés por servir a los demás	X		
Preferencia por trabajo en equipo	X		
Preferencia por trabajos intelectuales	X		
Otros			

5.4. RASGOS DE PERSONALIDAD

Para el desempeño adecuado del puesto se necesita (marque con una X el nivel necesario que usted considera):			
Rasgos	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Adaptabilidad al cambio	X		
Autonomía	X		
Buenas relaciones interpersonales	X		
Capacidad para establecer relaciones	X		

Capacidad para tomar decisiones y solución de problemas	X		
Capacidad para trabajo bajo presión	X		
Confianza en sí mismo	X		
Dinamismo		X	
Don de gente (Habilidad para tratar con otras personas, atraer su simpatía o convencerlas)		X	
Don de mando (Capacidad del individuo para organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindarles las pautas y lineamientos sobre cómo deben realizar su trabajo, bajo parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por el personal)	X		
Espíritu colaborador	X		
Estabilidad y control emocional	X		
Imparcialidad u objetividad	X		
Iniciativa y creatividad	X		
Intereses por las personas	X		
Organización y disciplina	X		
Paciencia y tolerancia	X		
Persistencia y constancia	X		
Poder de negociación y convicción	X		
Prudencia y discreción	X		
Responsabilidad	X		
Sagacidad y audacia	X		
Sentido de pertenencia	X		
Vitalidad y energía	X		
Otros			

6. ESFUERZO

6.1. POSICIÓN Y ESFUERZO FÍSICO

En la jornada laboral permanece en las siguientes posiciones:	
Posición	Horas del día
De pie	1
Sentado	7
Agachado o inclinado	0
Caminando	0
Subiendo o bajando escaleras	0
De rodillas	0
Conducción vehículos	0
Levantando pesos (Kilos aproximados)	0
Empujando o halando pesos (Kilos aproximados)	0
Otros	

El esfuerzo que realiza es	Ligero		Mediano	X	Grande		Muy Grande	
----------------------------	--------	--	---------	---	--------	--	------------	--

6.2. ESFUERZO MENTAL

Para el desempeño adecuado de sus funciones se requiere:			
Esfuerzo	Máximo	Medio	Mínimo
Capacidad de análisis y síntesis	X		
Capacidad de observación	X		
Comprensión de instrucciones (verbal o escrito)	X		
Comprensión de planos, detalles, etc.	X		
Creatividad e iniciativa	X		
Memoria para ideas	X		
Previsión a anticipación	X		
Otros			

6.3. ESFUERZO VISUAL

Intensidad del esfuerzo	Periodo de tiempo			
	Constante	Frecuente	Regular	Poco
Bajo				
Normal				
Alto	X			

7. RESPONSABILIDADES

7.1. POR EQUIPOS

Indique las maquinas, software, computadores, equipos o herramientas que están bajo su responsabilidad directa o indirecta.							
Maquina	Cant.	Valor Aprox.	Uso		Frecuencia		
			Individual	Colectivo	Constante	Periódico	Ocasional
Computador	1	1,900.000	X		X		
Teléfono	1	500.000		X	X		
Inventario de equipos	15	20.000.000		X	X		X
¿Qué perjuicios ocasionaría a la empresa el mal manejo o descuido de las(s) maquinas o equipos bajo su responsabilidad? Cuantifique. Se retrasaría el trabajo de publicidad y mercadeo, perdida de información valiosa, perdida de dinero para la inmobiliaria.							

7.2. POR PROCESOS Y CALIDAD

Indique los procesos de los cuáles usted es el responsable. Los perjuicios ocasionados por el mal manejo o descuido de estos, de qué forma controlan las operaciones para lograr el normal funcionamiento del proceso.
--

Procesos	Perjuicios	Controles
Validación de arreglos	Demoras o cancelación de contrato	Seguimiento a los arreglos

7.3. POR CONTACTOS

Durante la jornada laboral, ¿Tiene usted contacto con personas de su Dpto.?
Sí (X) No ()

Si su respuesta es afirmativa, especifique los cargos en los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual).

Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Aux administrativo y contable	Supervisión y asignación de tareas	Verbal	Constante

¿Tiene usted contacto con personas de Departamentos diferentes al suyo para suministrar información?
Sí (X) No ()

En caso afirmativo especifique los cargos con los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual, Anual, otras).

Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Coordinadora comercial	Procesos de arrendamiento.	Verbal	Daria
Gerente	Todo tipo.	Verbal	Diaria
Recursos humanos	Información de trabajadores y solicitudes de permisos.	Verbal	Ocasional
Área legal	Acompañamiento en procesos de cobranza, gestiones administrativas y demás.	Verbal	Ocasional

¿Tiene usted contacto personal, telefónico, o por otros medios, con personas externas a la empresa (Proveedores, clientes, bancos, etc.)? Sí (x) No ()

En caso afirmativo, indique la entidad, el motivo del contacto, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual, anual, otras).

Entidad	Motivo de contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Proveedores	Servicios	telefónico	Semanal
Clientes	Información, gestiones y cobranzas	telefónico y vía correo electrónico	Diaria
Bancos	Información, gestión y cobranza	telefónico y vía correo electrónico	Semanal
Seguro	Información, gestión y cobranza.	telefónico y vía correo electrónico	Semanal
Administraciones	Información, gestión y cobranza	telefónica y vía correo electrónico	Semanal

7.4. POR DINERO Y/O VALORES (acciones, títulos, hipotecas, pagares, permutas, acuerdos de tipos de interés a plazo y otros contratos de instrumentos financieros, derivados relacionados con diversas materias: valores, divisas, materias primas, instrumentos financieros)

¿Maneja usted dinero? Sí (x) No ()	
Efectivo (x) Cheque () Cantidad máxima \$ 8.000. 000 frecuencia: Ocasional	
¿Maneja usted valores? Sí () No (X)	
En caso afirmativo, especifique el tipo de valor aproximado.	
Tipo de valor	Valor aproximado
¿A quién responde usted por esos dineros y valores financieros?	

7.5. POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

¿Tiene usted acceso a información confidencial por razón de su trabajo? Sí (X) No ()

Si su respuesta es sí, determine el grado de importancia de esta información y los perjuicios que su revelación puede ocasionar a la entidad (señale con una **X**):

☐ La información confidencial es de alguna importancia y su revelación causaría daños leves.

X La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.

☐ La información confidencial es extremadamente importante y su revelación causaría perjuicios gravísimos.

¿Cuál es la información confidencial que usted conoce o maneja debido a su trabajo? (Salarios, Costos, Formulas, Técnicas, Informes financieros, Proyectos, Ventas, etc.)	
Clase de información	Como afecta a la empresa a su divulgación
Saldos	Conocimiento general
Información personal	Contacto directo
Informes	Divulgación de información
Datos de la empresa	Divulgación de información
Costos	Divulgación de información
Contratos	Contacto directo
Gastos	Divulgación de información

7.6. RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

¿Es usted responsable por la seguridad física de terceros? Sí () No (x)
En caso afirmativo, indique los cargos de esas personas en cada grupo, la cantidad en cada cargo, la acción causante, el efecto provocado y las precauciones que se deben tomar para evitar accidentes o daños a otros.

Cargos	N.º de Personas	Causa	Efecto	Precaución

7.7. RESPONSABILIDAD POR CALIDAD

¿Es usted responsable por la calidad de productos y/o servicios, trabajos o informes?

Sí (x) No ()

En caso afirmativo, especifique la forma en que se afecta el trabajo ejecutado, indicando causas, las consecuencias y las precauciones que se deben tomar.

Trabajo	Causa	Efecto	Precaución
Informes	Mala información	Perdida de dinero a la inmobiliaria	Verificar bien todos los procesos

8. CONDICIONES DE TRABAJO

8.1. CONDICIONES AMBIENTALES

Indique las condiciones físicas actuales de su sitio de trabajo, señale con una **X**:

Condiciones	Buena	Regular	Deficiente	Variable
Iluminación	X			
Ventilación			X	
Condiciones Higiénicas	X			
Espacio	X			

Temperatura	Cálida	X	Media		Fría		Variable	
-------------	--------	---	-------	--	------	--	----------	--

Ruido	Intenso	X	Medio		Bajo		Variable	
-------	---------	---	-------	--	------	--	----------	--

Aire	Puro	X	Impuro		Olores		Polvo	
------	------	---	--------	--	--------	--	-------	--

Lugar de Trabajo	Bajo techo	X	A la intemperie	
------------------	------------	---	-----------------	--

Otras condiciones de trabajo:

8.2. RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD

¿Existe riesgo de contraer enfermedades profesionales en su trabajo? Indique cuales (hernia, varices, lesiones de la piel, sordera, ceguera, etc.)

Ninguna

8.2.1. Requisitos de salud para el puesto:

Señale con una X , los aspectos que más pueden influir en la ejecución del trabajo o los que más afectan el desempeño de este:					
Vista	X	Piel	X	Columna	X
Tacto	X	Garganta	X	Piernas	X
Gusto	X	Pulmones	X	Brazos y manos	X
Olfato	X	Sistema cardiovascular	X	Sistema digestivo	X
Oído	X	Cerebro	X	Otros	X

8.2.2. Requisitos de Higiene:

Se refiere cuando el cargo exige requisitos máximos de higiene, por ejemplo, para la manipulación de alimentos:					
Uñas	X	Cabello	X	Nariz	X
Dedos	X	Barba	X	Boca	X
Manos	X	Piel	X	Garganta	X
				Otros	

8.2.3. Implementos de seguridad Requeridos:

Mascaras		Zapatos		Protección de brazos	
Gorros-cascos		Uniformes	X	Protección de tronco	
Gantes		Protección de cara		Gafas	
				Vestidos para frío	

8.2.4. Factores de Riesgo del sitio donde se desempeña el trabajo:

Si usted está expuesto a sufrir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, indique el factor de riesgo al que está expuesto: No aplica					
Fuego		Agua		Gases Tóxicos	

Explosión		Grasas		Vapores	
Electricidad		Químicos		Radiaciones ionizantes	
Material particulado		Biológicos		Radiaciones no ionizantes	
Ergonómico	X	Psicosocial		Otros	

8.2.5. Factores de Riesgo del propio trabajo:

Cortaduras	X	Golpes	X	Intoxicaciones	
Quemaduras		Caídas de objetos			
Fracturas		Vidrios			

¿Qué precauciones debe tener en cuenta al desarrollar su trabajo?

Ninguna

¿Es conocedor de las normas de seguridad establecidas por la empresa? Sí () No (X)

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles

¿Es conocedor de los equipos de seguridad utilizados para la realización de su trabajo? Sí ()

No (X)

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles

9. OBSERVACIONES

ANEXO C

Análisis ocupacional Community Manager

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- 1.1. Nombre del Cargo: Community manager
- 1.2. Nombre del cargo del jefe Inmediato: Guillermo Bustillo
- 1.3. Departamento: Mercadeo y Publicidad
- 1.4. Número de personas en el cargo: No aplica
- 1.5. Tiempo de servicio en la empresa: 6 meses
- 1.6. Cargos ocupados anteriormente en la empresa: Ninguno

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

- 2.1. **DESCRIPCIÓN GENERAL:** Resuma en una frase sencilla el objetivo principal de su trabajo. utilice términos precisos y en pocas palabras determine: **¿Qué hace, ¿cómo lo hace, por qué y para qué lo hace?**
Administrar la comunidad en redes sociales, a través de herramientas y analítica que permite medir como los usuarios entienden y perciben la marca en este caso la empresa
- 2.2 **FUNCIONES ESPECÍFICAS:** Describa en forma clara y precisa las funciones o actividades que realiza en el desarrollo normal de su trabajo, especificando:

Qué hace: la función, actividad u operación realizada.
Cómo lo hace: el procedimiento o método utilizado.
Para qué o por qué lo hace: finalidad del trabajo y su relación con otros cargos o áreas de la empresa.
Y las frecuencias con que se realizan:
 - **Diarias (D):** comprende las actividades o funciones que se realizan permanentemente.
 - **Periódicas (P):** comprende las actividades o funciones realizadas a intervalos fijos de tiempo: semanal, quincenal, mensual, semestral o anual.
 - **Ocasionales (O):** son aquellas actividades o funciones que se realizan a intervalo de tiempo irregular.

QUÉ HACE	CÓMO LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	FRECUENCIA
Organizo y programo el contenido semanal	Se crea la carpeta para cada inmueble, posteriormente se escoge el día de la semana que va a hacer publicado cada inmueble, por último, se programa el contenido por medio de Facebook Bussines Suite que sube las historias y los posts de forma automática.	Para mantener actualizada las diferentes plataformas con contenido de valor	(P) Semanalmente
Revisar que el contenido sea apto para subirse	Verificar que las imágenes sean claras, que no tengan error ortográficos, que sean llamativas, que la imagen corresponda con lo que se quiere decir en el mensaje.	Verificar la calidad del contenido	(D) Diariamente
Atención al cliente vía redes sociales	Responder dudas e inquietudes de las distintas redes sociales, como también responder a los comentarios de las publicaciones y Direccionar al cliente.	Para dar respuesta a las solicitudes de los clientes de forma adecuada	(D) Diariamente
Creación de contenido para TikTok	Primero se realiza una lista con los temas a grabar, se le asigna el día de la semana el cual que se va a grabar cada tema. Y se realiza el asesoramiento en la grabación y edición de los TikTok.	Para mejorar el posicionamiento de la empresa en redes	(P) semanalmente
Creación y edición de guiones para videos	Primero, se escoge el tema a tratar en el video Para luego realizar la redacción del documento de forma técnica y organizada	Que los temas que se escoja sean de valor para el público.	(P) Semanalmente

3. REQUISITOS Y CONOCIMIENTOS DEL CARGO

3.1. EDUCACIÓN

Indique el nivel de educación que se necesita para desempeñar el cargo:	
Nivel de Estudios	N.º Años
Primaria	
Bachillerato Comercial	

Bachillerato Académico	
Bachillerato Técnico especializado	
Estudios técnicos y/o tecnológicos (Sena, otras instituciones)	
Carrera Universitaria técnica o tecnológica ¿Cuál? Mercadeo y publicidad	5
Carrera Universitaria profesional ¿Cuál?	
Especialización profesional ¿Cuál?	
Maestría y/o doctorado	
Idiomas ¿Cuál?	
Otros estudios	

¿Cuáles son según su criterio, los conocimientos básicos que se necesitan para desempeñar el eficientemente el cargo?

- Manejo de paquete Office
- Conocimiento de Illustrator
- Habilidades de redacción
- Conocimiento en edición
- Manejo de Facebook Bussines Suite
- Creatividad
- Organización
- Manejo de redes sociales

3.2. EXPERIENCIA

De acuerdo con la siguiente relación, ¿Cuál es la experiencia mínima requerida para desempeñar satisfactoriamente sus funciones?, marque con una x.					
Ninguna		De 6 meses a 1 año	X	De 5 a 10 años	
de 1 mes a 3 meses		De 1 año a 3 años		Mas de 10 años	
De 3 meses a 6 meses		De 3 años a 5 años			

3.3. EDAD Y SEXO

Para desempeñar el cargo se requiere:					
Edad:					
Edad mínima	20	años	Edad máxima	40	Años

Sexo:					
Femenino		Masculino		Indiferente	X

3.4. ENTRENAMIENTO

¿Se necesita entrenamiento previo para desempeñar el cargo? Sí (X) No () Si su respuesta es afirmativa, indique donde tiene lugar y por cuánto tiempo		
Señale	Lugar	Tiempo
Organizar el contenido	En la empresa	1 día
Programar el contenido	En la empresa	1 día

3.5. JUICIO Y TOMA DE DECISIONES

Se toman decisiones y/o se manejan problemas en el desarrollo del trabajo: Mencionar que decisiones se toman, poniéndolas en su respectivo tipo y frecuencia adecuada			
Tipo de decisiones	Eventuales	Frecuentemente	Constantemente
Rutinarias y sencillas (relacionadas con directamente con las tareas relacionadas con su cargo, son aquellas que se toman frecuentemente, es decir son repetitivas y se convierte en una rutina tomarlas).			Decidir que fotos se suben diariamente
Importantes (Decisiones que podrían tener consecuencias en el rumbo de la empresa. Ejemplo: decisiones sobre el lanzamiento de un nuevo producto, sobre la incursión en nuevos mercados).			
Difíciles (Ejemplo: recorte de personal, despedir empleados).			
Trascendentales (Ejemplo: Decisiones financieras, la realización de nuevas inversiones, y la selección de fuentes de financiamiento requeridas).			

En la toma de decisiones o soluciones de problemas se considera normalmente: MARCAR CON "X"

- Debe consultar (X)
- Solo consulta en casos difíciles ()
- Debe decidir por sí mismo ()

4. SUPERVISIÓN

4.1. SUPERVISIÓN RECIBIDA

Señale como le dan las instrucciones (escritas, verbales); que actividades e su trabajo son supervisadas por su jefe inmediato y con qué frecuencia se recibe esta supervisión (Constante "C", Esporádica "E", Periódica "P", y al Término de su trabajo "AT")

Instrucciones		Actividades	Supervisor	Frecuencia			
Escritas	Verbales			C	E	P	AT
	X	Artículos a publicar, temas de videos, contenido para redes.	Gerente	X			

4.2. SUPERVISIÓN EJERCIDA

El tipo de supervisión ejercida por el cargo puede ser:

Técnica: asigna, instruye y comprueba el trabajo.

Técnica Administrativa: planea, asigna, coordina, y comprueba el trabajo, además responde por el desempeño personal y puede llamar la atención verbal o por escrito.

Administrativa: planea, asigna, instruye, coordina, y comprueba el trabajo, responde por el desempeño, la disciplina y tiene para sancionar faltas.

Especifique si la supervisión es directa "D", o Indirecta "I", si es de tipo técnica "TEC", si es Técnica-Administrativa "TEC-ADM" y si es solo Administrativa "ADM" el nombre del cargo al cual supervisa, el número de personas en cada cargo, el procedimiento de supervisión utilizado, la frecuencia con que se lleva a cabo y el tipo de perjuicio que ocasionaría una mala supervisión.

Supervisión	Tipo	Cargo	N.º Personas	Procedimiento	Frecuencia	Perjuicio

Sus deberes de supervisión implican responsabilidad de (señale con una X):					
Asignar trabajos		Evaluar trabajos		Mantener la disciplina	
Revisar trabajos		Atender reclamos		Instruir personal	
Controlar trabajos		Conceder permisos		Planificar trabajos	
Aplicar sanciones		Establecer normas, métodos de trabajo		Participar en la selección de personal	

5. HABILIDADES (destreza que debe tener la persona para desarrollar una tarea)

5.1. HABILIDAD FÍSICA

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Cálculo del tamaño de objetos			X
Coordinación de movimientos	X		
Coordinación de brazos y manos	X		
Destreza de brazos y piernas		X	
Destreza manual		X	
Discriminación auditiva			X
Discriminación de colores	X		
Discriminación visual	X		
Exactitud y precisión			
Fuerza muscular			X
Otras			

5.2. HABILIDAD MENTAL

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Agilidad y buen criterio en la toma de decisiones	X		
Capacidad de análisis y síntesis	X		
Capacidad de observación y atención	X		
Comprensión de instrucciones verbales o escritas	X		
Comprensión de planos, esquemas, diagramas, dibujos, otros		X	
Creatividad e iniciativa	X		
Facilidad de expresión escrita	X		
Facilidad de expresión verbal	X		
Manejo y habilidades numéricas			X
Memoria para detalles	X		
Memoria para ideas	X		
Memoria para instrucciones	X		
Previsión o anticipación	X		
Otras			

5.3. INTERES Y APTITUDES

Para el desempeño adecuado del cargo se requiere tener, señale con una X la columna correspondiente:			
Intereses y Aptitudes	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Habilidad para organizar y motivar grupos	X		
Inclinación para enseñar o dirigir a los demás		X	
Interés por actividades variadas			X
Interés por aprender	X		
Interés por el calculo numérico			X
Interés por la investigación	X		
Interés por servir a los demás		X	
Preferencia por trabajo en equipo	X		
Preferencia por trabajos intelectuales			X
Otros			

5.4. RASGOS DE PERSONALIDAD

Para el desempeño adecuado del puesto se necesita (marque con X el nivel necesario que usted considera):			
Rasgos	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Adaptabilidad al cambio	X		
Autonomía	X		
Buenas relaciones interpersonales	X		
Capacidad para establecer relaciones	X		
Capacidad para tomar decisiones y solución de problemas	X		
Capacidad para trabajo bajo presión	X		
Confianza en sí mismo	X		
Dinamismo	X		
Don de gente (Habilidad para tratar con otras personas, atraer su simpatía o convencerlas)		X	
Don de mando (Capacidad del individuo para organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindarles las pautas y lineamientos sobre cómo deben realizar su trabajo, bajo parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por el personal)			X
Espíritu colaborador	X		
Estabilidad y control emocional	X		
Imparcialidad u objetividad	X		
Iniciativa y creatividad	X		
Intereses por las personas		X	
Organización y disciplina	X		
Paciencia y tolerancia	X		
Persistencia y constancia	X		
Poder de negociación y convicción			X
Prudencia y discreción		X	
Responsabilidad	X		
Sagacidad y audacia		X	
Sentido de pertenencia	X		
Vitalidad y energía	X		
Otros			

6. ESFUERZO

6.1. POSICIÓN Y ESFUERZO FÍSICO

En la jornada laboral permanece en las siguientes posiciones:	
Posición	Horas del día
De pie	
Sentado	8
Agachado o inclinado	
Caminando	
Subiendo o bajando escaleras	
De rodillas	
Conducción vehículos	
Levantando pesos (Kilos aproximados)	
Empujando o halando pesos (Kilos aproximados)	
Otros	

El esfuerzo que realiza es	Ligero	x	Mediano		Grande		Muy Grande	
----------------------------	--------	---	---------	--	--------	--	------------	--

6.2. ESFUERZO MENTAL

Para el desempeño adecuado de sus funciones se requiere:			
Esfuerzo	Máximo	Medio	Mínimo
Capacidad de análisis y síntesis	X		
Capacidad de observación	X		
Comprensión de instrucciones (verbal o escrito)	X		
Comprensión de planos, detalles, etc.			X
Creatividad e iniciativa	X		
Memoria para ideas	X		
Previsión a anticipación	X		
Otros			

6.3. ESFUERZO VISUAL

Intensidad del esfuerzo	Periodo de tiempo			
	Constante	Frecuente	Regular	Poco
Bajo				
Normal				
Alto	X			

7. RESPONSABILIDADES

7.1. POR EQUIPOS

Indique las maquinas, software, computadores, equipos o herramientas que están bajo su responsabilidad directa o indirecta.

Maquina	Cant.	Valor Aprox.	Uso		Frecuencia		
			Individual	Colectivo	Constante	Periódico	Ocasional
Computador	1	1.200.000	X		X		
Celular	1	700.000		X	X		

¿Qué perjuicios ocasionaría a la empresa el mal manejo o descuido de las(s) maquinas o equipos bajo su responsabilidad? Cuantifique.

Se perjudicaría porque no habría equipo para la edición, organización y programación del contenido, así mismo también se perdería material audiovisual de importancia para la creación de contenido para a la empresa.

7.2. POR PROCESOS Y CALIDAD

Indique los procesos de los cuáles usted es el responsable. Los perjuicios ocasionados por el mal manejo o descuido de estos, de qué forma controlan las operaciones para lograr el normal funcionamiento del proceso.

Procesos	Perjuicios	Controles
Organizar y programar el contenido semanal	Mala ortografía	Supervisando toda la edición de material gráfico y audiovisual
Revisar que el contenido sea apto para subirse	Problemas con la puntuación de los textos	Supervisando toda la edición de material gráfico y audiovisual

Atención al cliente vía redes sociales	No dar respuesta de manera oportuna perjudicando la reputación de la empresa	Verificando cada hora si hay nuevos mensajes que responder
Creación de contenido para TikTok	Perjudicaría a la empresa en el posicionamiento que se desea obtener con esta plataforma	Verificando que siempre se tenga contenido de calidad para subir a la plataforma
Creación y edición de guiones para videos	No dar a entender el mensaje si se redacta mal los guiones	Redactar de manera clara y concisa los guiones para dar a entender el mensaje de manera correcta

7.3. POR CONTACTOS

Durante la jornada laboral, ¿Tiene usted contacto con personas de su Dpto.? Sí () No (X) Si su respuesta es afirmativa, especifique los cargos en los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual).			
Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia

¿Tiene usted contacto con personas de Departamentos diferentes al suyo para suministrar información? Sí (X) No () En caso afirmativo especifique los cargos con los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual. Anual, otras).			
Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Diseño grafico	Revisar diseño de los contenidos.	Verbal	Diariamente
Departamento comercial	Verificar información y redirigir clientes.	Verbal	Diariamente
Departamento de venta	Verificar información y redirigir clientes.	Verbal	Diariamente

¿Tiene usted contacto personal, telefónico, o por otros medios, con personas externas a la empresa (Proveedores, clientes, bancos, etc.)? Sí (X) No ()

En caso afirmativo, indique la entidad, el motivo del contacto, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual, anual, otras).

Entidad	Motivo de contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Persona natural	Fotógrafo	Verbal	Ocasionalmente
Persona natural	Editor de videos	Verbal	Ocasionalmente
Persona natural	Editora de blog	Verbal	Ocasionalmente

7.4. POR DINERO Y/O VALORES (acciones, títulos, hipotecas, pagares, permutas, acuerdos de tipos de interés a plazo y otros contratos de instrumentos financieros, derivados relacionados con diversas materias: valores, divisas, materias primas, instrumentos financieros)

¿Maneja usted dinero? Sí () No (X)

Efectivo () Cheque () Cantidad máxima \$ _____ Frecuencia _____

¿Maneja usted valores? Sí () No (X)

En caso afirmativo, especifique el tipo de valor aproximado.

Tipo de valor	Valor aproximado

¿A quién responde usted por esos dineros y valores financieros?

7.5. POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

¿Tiene usted acceso a información confidencial por razón de su trabajo? Sí () No (X)

Si su respuesta es sí, determine el grado de importancia de esta información y los perjuicios que su revelación puede ocasionar a la entidad (señale con una **X**):

☐ La información confidencial es de alguna importancia y su revelación causaría daños leves.

- ☐ La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
- ☐ La información confidencial es extremadamente importante y su revelación causaría perjuicios gravísimos.

¿Cuál es la información confidencial que usted conoce o maneja debido a su trabajo? (Salarios, Costos, Formulas, Técnicas, Informes financieros, Proyectos, Ventas, etc.)

Clase de información	Como afecta a la empresa a su divulgación

7.6. RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

¿Es usted responsable por la seguridad física de terceros? Sí () No (X) En caso afirmativo, indique los cargos de esas personas en cada grupo, la cantidad en cada cargo, la acción causante, el efecto provocado y las precauciones que se deben tomar para evitar accidentes o daños a otros.				
Cargos	N.º de Personas	Causa	Efecto	Precaución

7.7 RESPONSABILIDAD POR CALIDAD

¿Es usted responsable por la calidad de productos y/o servicios, trabajos o informes? Sí (X) No () En caso afirmativo, especifique la forma en que se afecta el trabajo ejecutado, indicando causas, las consecuencias y las precauciones que se deben tomar.			
Trabajo	Causa	Efecto	Precaución
Contenido para redes	Mal contenido, mal editado, con mala ortografía, con temas que no sean relevantes	Interacción nula	Verificar el contenido del diseñador

8. CONDICIONES DE TRABAJO

8.1. CONDICIONES AMBIENTALES

Indique las condiciones físicas actuales de su sitio de trabajo, señale con una X:				
Condiciones	Buena	Regular	Deficiente	Variable
Iluminación	X			
Ventilación	X			
Condiciones Higiénicas	X			
Espacio	X			

Temperatura	Cálida		Media	X	Fría		Variable	
-------------	--------	--	-------	---	------	--	----------	--

Ruido	Intenso		Medio		Bajo	X	Variable	
-------	---------	--	-------	--	------	---	----------	--

Aire	Puro	X	Impuro		Olores		Polvo	
------	------	---	--------	--	--------	--	-------	--

Lugar de Trabajo	Bajo techo		X		A la intemperie	
------------------	------------	--	---	--	-----------------	--

Otras condiciones de trabajo:

8.2. RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD

¿Existe riesgo de contraer enfermedades profesionales en su trabajo? Indique cuales (hernia, varices, lesiones de la piel, sordera, ceguera, etc.)

Perdida de la vista, tendinitis, síndrome del túnel carpiano

8.2.1. Requisitos de salud para el puesto:

Señale con una X , los aspectos que más pueden influir en la ejecución del trabajo o los que más afectan el desempeño de este:					
Vista	X	Piel		Columna	
Tacto		Garganta		Piernas	
Gusto		Pulmones		Brazos y manos	X
Olfato		Sistema cardiovascular		Sistema digestivo	
Oído		Cerebro	X	Otros	

8.2.2. Requisitos de Higiene:

Se refiere cuando el cargo exige requisitos máximos de higiene:					
Uñas		Cabello		Nariz	
Dedos		Barba		Boca	
Manos	X	Piel		Garganta	
				Otros	

8.2.3. Implementos de seguridad Requeridos:

Mascaras		Zapatos		Protección de brazos	
Gorros-cascos		Uniformes	X	Protección de tronco	
Guantes		Protección de cara		Gafas	
				Vestidos para frío	

8.2.4. Factores de Riesgo del sitio donde se desempeña el trabajo:

Si usted está expuesto a sufrir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, indique el factor de riesgo al que está expuesto:

Fuego		Agua		Gases Tóxicos	
Explosión		Grasas		Vapores	
Electricidad		Químicos		Radiaciones ionizantes	
Material particulado		Biológicos		Radiaciones no ionizantes	
Ergonómico	X	Psicosocial		Otros	

8.2.5. Factores de Riesgo del propio trabajo:

Cortaduras		Golpes		Intoxicaciones	
Quemaduras		Caídas de objetos			
Fracturas		Vidrios			

¿Qué precauciones debe tener en cuenta al desarrollar su trabajo?

No aplica

¿Es conocedor de las normas de seguridad establecidas por la empresa? Sí () No (X)

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles

¿Es conocedor de los equipos de seguridad utilizados para la realización de su trabajo? Sí () No (X)

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles _____

9. OBSERVACIONES

ANEXO D

Análisis ocupacional Diseñador Grafico

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- 1.1. Nombre del Cargo: Diseñador grafico
- 1.2. Nombre del cargo del jefe Inmediato: Guillermo bustillo (gerente)
- 1.3. Departamento: Publicidad
- 1.4. Número de personas en el cargo: 1
- 1.5. Tiempo de servicio en la empresa: 10 meses
- 1.6. Cargos ocupados anteriormente en la empresa: Ninguno

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

- 2.1. **DESCRIPCIÓN GENERAL:** Resuma en una frase sencilla el objetivo principal de su trabajo. utilice términos precisos y en pocas palabras determine: **¿Qué hace, cómo lo hace, por qué y para qué lo hace?**
Diseño de contenido visual y audio visual para la difusión posterior en las redes de la empresa Inverglobal mediante herramientas de diseño y edición como lo son Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, Adobe premier
- 2.2. **FUNCIONES ESPECÍFICAS:** Describa en forma clara y precisa las funciones o actividades que realiza en el desarrollo normal de su trabajo, especificando:

Qué hace: la función, actividad u operación realizada.
Cómo lo hace: el procedimiento o método utilizado.
Para qué o por qué lo hace: finalidad del trabajo y su relación con otros cargos o áreas de la empresa.
Y las frecuencias con que se realizan:
 - **Diarias (D):** comprende las actividades o funciones que se realizan permanentemente.
 - **Periódicas (P):** comprende las actividades o funciones realizadas a intervalos fijos de tiempo: semanal, quincenal, mensual, semestral o anual.
 - **Ocasionales (O):** son aquellas actividades o funciones que se realizan a intervalo de tiempo irregular.

QUÉ HACE	CÓMO LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	FRECUENCIA
Diseño y edición de imágenes de inmuebles	Edito las imágenes mediante programas como: illustrator y Photoshop, corrijo errores fotográficos, añado datos puntuales de cada inmueble.	Para que al momento de subirlo en las páginas web sean más atractivas para el público, y tengan información de base.	(D)
Creación de contenido de valor para redes sociales	Primero se tiene que obtener la información de tema a publicar y luego se resume y se escogen los puntos clave para diseñar la imagen.	Para atraer al público hacia la compra de inmuebles.	(P) Semanal
Creación de imágenes motivacionales	Busco mensajes motivacionales que vayan de acuerdo al perfil de la inmobiliaria para luego editarlas y que se suban a historias de Instagram.	Para humanizar la marca, que el público no se sature siempre con el contenido de los inmuebles	(P) Semanalmente
Creación de guías e imágenes adicionales que sean requeridas por otros departamentos.	Me envían el documento con toda la información y yo me encargo de editar y crear la plantilla. Me entregan el modelo o ejemplo de cómo quieren la imagen o el formato y yo los creo.	Para campañas o informes que solicitan dentro de la inmobiliaria. Por solicitudes de otros departamentos o del gerente.	(O) Ocasionalmente

3. REQUISITOS Y CONOCIMIENTOS DEL CARGO

3.1. EDUCACIÓN

Indique el nivel de educación que se necesita para desempeñar el cargo:

Nivel de Estudios	N.º Años
Primaria	
Bachillerato Comercial	
Bachillerato Académico	
Bachillerato Técnico especializado	
Estudios técnicos y/o tecnológicos (Sena, otras instituciones)	5
Carrera Universitaria técnica o tecnológica ¿Cuál?	
Carrera Universitaria profesional ¿Cuál?	
Especialización profesional ¿Cuál?	
Maestría y/o doctorado	
Idiomas ¿Cuál?	
Otros estudios	

¿Cuáles son según su criterio, los conocimientos básicos que se necesitan para desempeñar el eficientemente el cargo?

- Creatividad.
- Organización.
- Proactivo.
- Manejo de paquete ADOBE.
- Habilidades de redacción.
- Trabajar bajo presión.
- Innovador.

3.2. EXPERIENCIA

De acuerdo con la siguiente relación, ¿Cuál es la experiencia mínima requerida para desempeñar satisfactoriamente sus funciones?, marque con una **x**.

Ninguna		De 6 meses a 1 año	X	De 5 a 10 años	
de 1 mes a 3 meses		De 1 año a 3 años		Mas de 10 años	
De 3 meses a 6 meses		De 3 años a 5 años			

3.3. EDAD Y SEXO

Para desempeñar el cargo se requiere:

Edad:					
Edad mínima	20	años	Edad máxima	55	Años

Sexo:					
Femenino		Masculino		Indiferente	X

3.4. ENTRENAMIENTO

¿Se necesita entrenamiento previo para desempeñar el cargo? Sí (x) No () Si su respuesta es afirmativa, indique donde tiene lugar y por cuánto tiempo		
Señale	Lugar	Tiempo
Manual de marca	Oficina	2 semanas
Enfoque de la empresa	Oficina	2 semanas
Enfoque en redes sociales	Oficina	2 semanas

3.5. JUICIO Y TOMA DE DECISIONES

Se toman decisiones y/o se manejan problemas en el desarrollo del trabajo: Mencionar que decisiones se toman, poniéndolas en su respectivo tipo y frecuencia adecuada			
Tipo de decisiones	Eventuales	Frecuentemente	Constantemente
Rutinarias y sencillas (relacionadas con directamente con las tareas relacionadas con su cargo, son aquellas que se toman frecuentemente, es decir son repetitivas y se convierte en una rutina tomarlas).			Qué tipo de inmueble se puede subir o editar.
Importantes (Decisiones que podrían tener consecuencias en el rumbo de la empresa. Ejemplo: decisiones sobre el lanzamiento de un nuevo producto, sobre la incursión en nuevos mercados).	Creación del cronograma de la semana.		

Difíciles (Ejemplo: recorte de personal, despedir empleados).			
Trascendentales (Ejemplo: Decisiones financieras, la realización de nuevas inversiones, y la selección de fuentes de financiamiento requeridas).			
En la toma de decisiones o soluciones de problemas se considera normalmente: MARCAR CON "X" ☐ Debe consultar (x) ☐ Solo consulta en casos difíciles () ☐ Debe decidir por sí mismo () ☐			

4. SUPERVISIÓN

4.1. SUPERVISIÓN RECIBIDA

Señale como le dan las instrucciones (escritas, verbales); que actividades de su trabajo son supervisadas por su jefe inmediato y con qué frecuencia se recibe esta supervisión (Constante "C", Esporádica "E", Periódica "P", y al Término de su trabajo "AT")

Instrucciones		Actividades	Supervisor	Frecuencia			
Escritas	Verbales			C	E	P	AT
	x	Corrección de ortografía	Coordinadora comercial	x			

4.2. SUPERVISIÓN EJERCIDA

El tipo de supervisión ejercida por el cargo puede ser:

Técnica: asigna, instruye y comprueba el trabajo.

Técnica Administrativa: planea, asigna, coordina, y comprueba el trabajo, además responde por el desempeño personal y puede llamar la atención verbal o por escrito.

Administrativa: planea, asigna, instruye, coordina, y comprueba el trabajo, responde por el desempeño, la disciplina y tiene para sancionar faltas.

Especifique si la supervisión es directa “D”, o Indirecta “I”, si es de tipo técnica “TEC”, si es Técnica-Administrativa “TEC-ADM” y si es solo Administrativa “ADM” el nombre del cargo al cual supervisa, el número de personas en cada cargo, el procedimiento de supervisión utilizado, la frecuencia con que se lleva a cabo y el tipo de perjuicio que ocasionaría una mala supervisión.						
Supervisión	Tipo	Cargo	N.º Personas	Procedimiento	Frecuencia	Perjuicio

Sus deberes de supervisión implican responsabilidad de (señale con una X):					
Asignar trabajos		Evaluar trabajos		Mantener la disciplina	
Revisar trabajos		Atender reclamos		Instruir personal	
Controlar trabajos		Conceder permisos		Planificar trabajos	
Aplicar sanciones		Establecer normas, métodos de trabajo		Participar en la selección de personal	

5. HABILIDADES (destreza que debe tener la persona para desarrollar una tarea)

5.1. HABILIDAD FÍSICA

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Cálculo del tamaño de objetos			X
Coordinación de movimientos	X		
Coordinación de brazos y manos	X		
Destreza de brazos y piernas	X		
Destreza manual	X		
Discriminación auditiva	X		
Discriminación de colores	X		
Discriminación visual	X		
Exactitud y precisión	X		
Fuerza muscular	X		
Otras			

5.2. HABILIDAD MENTAL

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Agilidad y buen criterio en la toma de decisiones		X	
Capacidad de análisis y síntesis		X	
Capacidad de observación y atención		X	
Comprensión de instrucciones verbales o escritas		X	
Comprensión de planos, esquemas, diagramas, dibujos, otros	X		
Creatividad e iniciativa	X		
Facilidad de expresión escrita	X		
Facilidad de expresión verbal	X		
Manejo y habilidades numéricas		X	
Memoria para detalles	X		
Memoria para ideas	X		
Memoria para instrucciones	X		
Previsión o anticipación	X		
Otras			

5.3. INTERES Y APTITUDES

Para el desempeño adecuado del cargo se requiere tener, señale con una X la columna correspondiente:			
Intereses y Aptitudes	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Habilidad para organizar y motivar grupos	X		
Inclinación para enseñar o dirigir a los demás	X		
Interés por actividades variadas	X		
Interés por aprender	X		
Interés por el cálculo numérico	X		
Interés por la investigación	X		
Interés por servir a los demás	X		
Preferencia por trabajo en equipo	X		

Preferencia por trabajos intelectuales	X		
Otros			

5.4. RASGOS DE PERSONALIDAD

Para el desempeño adecuado del puesto se necesita (marque con una X el nivel necesario que usted considera):			
Rasgos	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Adaptabilidad al cambio	X		
Autonomía	X		
Buenas relaciones interpersonales	X		
Capacidad para establecer relaciones	X		
Capacidad para tomar decisiones y solución de problemas	X		
Capacidad para trabajo bajo presión	X		
Confianza en sí mismo	X		
Dinamismo	X		
Don de gente (Habilidad para tratar con otras personas, atraer su simpatía o convencerlas)		X	
Don de mando (Capacidad del individuo para organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindarles las pautas y lineamientos sobre cómo deben realizar su trabajo, bajo parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por el personal)	X		
Espíritu colaborador	X		
Estabilidad y control emocional	X		
Imparcialidad u objetividad	X		
Iniciativa y creatividad	X		
Intereses por las personas	X		
Organización y disciplina	X		
Paciencia y tolerancia	X		
Persistencia y constancia	X		
Poder de negociación y convicción	X		
Prudencia y discreción	X		

Responsabilidad	X		
Sagacidad y audacia	X		
Sentido de pertenencia	X		
Vitalidad y energía	X		
Otros			

6. ESFUERZO

6.1. POSICIÓN Y ESFUERZO FÍSICO

En la jornada laboral permanece en las siguientes posiciones:	
Posición	Horas del día
De pie	2
Sentado	6
Agachado o inclinado	0
Caminando	0
Subiendo o bajando escaleras	0
De rodillas	0
Conducción vehículos	0
Levantando pesos (Kilos aproximados)	0
Empujando o halando pesos (Kilos aproximados)	0
Otros	

El esfuerzo que realiza es	Ligero	x	Mediano		Grande		Muy Grande	
----------------------------	--------	---	---------	--	--------	--	------------	--

6.2. ESFUERZO MENTAL

Para el desempeño adecuado de sus funciones se requiere:			
Esfuerzo	Máximo	Medio	Mínimo
Capacidad de análisis y síntesis	X		
Capacidad de observación	X		
Comprensión de instrucciones (verbal o escrito)	X		
Comprensión de planos, detalles, etc.	X		

Creatividad e iniciativa	X		
Memoria para ideas	X		
Previsión a anticipación	X		
Otros			

6.3. ESFUERZO VISUAL

Intensidad del esfuerzo	Periodo de tiempo			
	Constante	Frecuente	Regular	Poco
Bajo				
Normal				
Alto	X			

7. RESPONSABILIDADES

7.1. POR EQUIPOS

Indique las maquinas, software, computadores, equipos o herramientas que están bajo su responsabilidad directa o indirecta.

Maquina	Cant.	Valor Aprox.	Uso		Frecuencia		
			Individual	Colectivo	Constante	Periódico	Ocasional
Computador	1	4,500.000	X		X		

¿Qué perjuicios ocasionaría a la empresa el mal manejo o descuido de las(s) maquinas o equipos bajo su responsabilidad? Cuantifique.

Perdida de información de valor (carpetas con las fotos de cada inmueble)

7.2. POR PROCESOS Y CALIDAD

Indique los procesos de los cuáles usted es el responsable. Los perjuicios ocasionados por el mal manejo o descuido de estos, de qué forma controlan las operaciones para lograr el normal funcionamiento del proceso.

Procesos	Perjuicios	Controles
Edición de imágenes	Contraluz, Ortografía. Mala imagen de la inmobiliaria	Ajustar la iluminación, utiliza el corrector ortográfico. Supervisión por líder comercial.
Edición de video	Audio corrido, formatos en que los grabe, contraluz. Mala reacción del público objetivo.	Supervisión de la auxiliar en publicidad antes de ser subidos a las redes sociales.

7.3. POR CONTACTOS

Durante la jornada laboral, ¿Tiene usted contacto con personas de su Dpto.?

Sí (x) No ()

Si su respuesta es afirmativa, especifique los cargos en los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual).

Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Auxiliar de mercadeo	Creación de ideas para el contenido visual y audiovisual	Verbal	Semanal
Auxiliar de venta y alquiler	Entrega de imágenes de captaciones e ideas para creación de informes	Verbal	Semanal

¿Tiene usted contacto con personas de Departamentos diferentes al suyo para suministrar información?

Sí (x) No ()

En caso afirmativo especifique los cargos con los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual. Anual, otras).

Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Gerente	Ideas de innovación	Verbal	Constante

Coordinadora comercial	Corrección de errores o aporte de ideas	Verbal	Constante
Recursos humanos	Presencial	Presencial	Ocasional

¿Tiene usted contacto personal, telefónico, o por otros medios, con personas externas a la empresa (Proveedores, clientes, bancos, etc.)? Sí (X) No ()

En caso afirmativo, indique la entidad, el motivo del contacto, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual, anual, otras).

Entidad	Motivo de contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Personas naturales (fotógrafos)	Telefónico o presencial	Telefónico o presencial	Ocasional

7.4. POR DINERO Y/O VALORES (acciones, títulos, hipotecas, pagares, permutas, acuerdos de tipos de interés a plazo y otros contratos de instrumentos financieros, derivados relacionados con diversas materias: valores, divisas, materias primas, instrumentos financieros)

¿Maneja usted dinero? Sí () No (X)	
Efectivo () Cheque () Cantidad máxima \$ _____	Frecuencia _____
¿Maneja usted valores? Sí () No (X)	
En caso afirmativo, especifique el tipo de valor aproximado.	
Tipo de valor	Valor aproximado
¿A quién responde usted por esos dineros y valores financieros?	

7.5. POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

¿Tiene usted acceso a información confidencial por razón de su trabajo? Sí () No (X)

Si su respuesta es sí, determine el grado de importancia de esta información y los perjuicios que su revelación puede ocasionar a la entidad (señale con una **X**):

- ☐ La información confidencial es de alguna importancia y su revelación causaría daños leves.
- ☐ La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
- ☐ La información confidencial es extremadamente importante y su revelación causaría perjuicios gravísimos.

¿Cuál es la información confidencial que usted conoce o maneja debido a su trabajo? (Salarios, Costos, Formulas, Técnicas, Informes financieros, Proyectos, Ventas, etc.)	
Clase de información	Como afecta a la empresa a su divulgación

7.6. RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

¿Es usted responsable por la seguridad física de terceros? Sí () No (x)				
En caso afirmativo, indique los cargos de esas personas en cada grupo, la cantidad en cada cargo, la acción causante, el efecto provocado y las precauciones que se deben tomar para evitar accidentes o daños a otros.				
Cargos	N.º de Personas	Causa	Efecto	Precaución

7.7. RESPONSABILIDAD POR CALIDAD

¿Es usted responsable por la calidad de productos y/o servicios, trabajos o informes?			
Sí (X) No ()			
En caso afirmativo, especifique la forma en que se afecta el trabajo ejecutado, indicando causas, las consecuencias y las precauciones que se deben tomar.			
Trabajo	Causa	Efecto	Precaución

Edición de contenido visual.	Que no se hayan revisado bien los datos de la captación y se haya subido la imagen si verificar con el agente si todo estaba en orden.	Que el contenido que se suba a redes sociales y a la página web no sea de calidad y que tenga datos erróneos sobre los inmuebles.	Revisar las imágenes antes de subirlas y verificar que los datos del inmueble sean correctos.
------------------------------	--	---	---

8. CONDICIONES DE TRABAJO

8.1. CONDICIONES AMBIENTALES

Indique las condiciones físicas actuales de su sitio de trabajo, señale con una X :				
Condiciones	Buena	Regular	Deficiente	Variable
Iluminación	X			
Ventilación	X			
Condiciones Higiénicas	X			
Espacio	X			

Temperatura	Cálida	X	Media		Fría		Variable	
-------------	--------	---	-------	--	------	--	----------	--

Ruido	Intenso		Medio		Bajo	X	Variable	
-------	---------	--	-------	--	------	---	----------	--

Aire	Puro	X	Impuro		Olores		Polvo	
------	------	---	--------	--	--------	--	-------	--

Lugar de Trabajo	Bajo techo		A la intemperie	
------------------	------------	--	-----------------	--

Otras condiciones de trabajo:

8.2. RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD

¿Existe riesgo de contraer enfermedades profesionales en su trabajo? Indique cuales (hernia, varices, lesiones de la piel, sordera, ceguera, etc.)

No, ninguna

8.2.1. Requisitos de salud para el puesto:

Señale con una X , los aspectos que más pueden influir en la ejecución del trabajo o los que más afectan el desempeño de este:					
Vista	X	Piel	X	Columna	X
Tacto	X	Garganta	X	Piernas	X
Gusto	X	Pulmones	X	Brazos y manos	X
Olfato	X	Sistema cardiovascular	X	Sistema digestivo	X
Oído	X	Cerebro	X	Otros	

8.2.2. Requisitos de Higiene:

Se refiere cuando el cargo exige requisitos máximos de higiene, por ejemplo, para la manipulación de alimentos:					
Uñas		Cabello		Nariz	
Dedos	X	Barba		Boca	
Manos		Piel		Garganta	
				Otros	X

8.2.3. Implementos de seguridad Requeridos:

Mascaras		Zapatos		Protección de brazos	
Gorros-cascos		Uniformes	X	Protección de tronco	
Guantes		Protección de cara		Gafas	

8.2.4. Factores de Riesgo del sitio donde se desempeña el trabajo:

Si usted está expuesto a sufrir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, indique el factor de riesgo al que está expuesto:					
Fuego		Agua		Gases Tóxicos	
Explosión		Grasas		Vapores	
Electricidad		Químicos		Radiaciones ionizantes	
Material particulado		Biológicos		Radiaciones no ionizantes	
Ergonómico	X	Psicosocial		Otros	

8.2.5. Factores de Riesgo del propio trabajo

Cortaduras		Golpes		Intoxicaciones	
Quemaduras		Caídas de objetos			
Fracturas		Vidrios			

¿Qué precauciones debe tener en cuenta al desarrollar su trabajo?

Ninguna en específico

¿Es conocedor de las normas de seguridad establecidas por la empresa? Sí () No (x)

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles _____

¿Es conocedor de los equipos de seguridad utilizados para la realización de su trabajo? Sí ()

No (x)

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles _____

9. OBSERVACIONES

ANEXO E.

Análisis ocupacional Auxiliar Comercial

- 1.1. Nombre del Cargo: Auxiliar comercial
- 1.2. Nombre del cargo del jefe Inmediato: Gerente comercial
- 1.3. Departamento: Área comercial
- 1.4. Número de personas en el cargo: 2
- 1.5. Tiempo de servicio en la empresa: 5 meses
- 1.6. Cargos ocupados anteriormente en la empresa: ninguno

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL:

Resuma en una frase sencilla el objetivo principal de su trabajo. utilice términos precisos y en pocas palabras determine: **¿Qué hace, cómo lo hace, por qué y para qué lo hace?**

Organizar las distintas captaciones para su respectivo seguimiento, subiéndolos a los distintos portales inmobiliarios y lograr la comercialización de las propiedades en arriendo.

2.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS: Describa en forma clara y precisa las funciones o actividades que realiza en el desarrollo normal de su trabajo, especificando:

Qué hace: la función, actividad u operación realizada.

Cómo lo hace: el procedimiento o método utilizado.

Para qué o por qué lo hace: finalidad del trabajo y su relación con otros cargos o áreas de la empresa.

Y las frecuencias con que se realizan:

- **Diarias (D):** comprende las actividades o funciones que se realizan permanentemente.
- **Periódicas (P):** comprende las actividades o funciones realizadas a intervalos fijos de tiempo: semanal, quincenal, mensual, semestral o anual.
- **Ocasionales (O):** son aquellas actividades o funciones que se realizan a intervalo de tiempo irregular.

QUÉ HACE	CÓMO LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	FRECUENCIA
Parametrización de captaciones	Revisar que la información recibida por parte de los agentes inmobiliarios este completa, subirla a los diferentes portales inmobiliarios, como lo son wasi y proppit, cien cuabras.	Se realiza esta actividad para que la propiedad empiece a comercializarse y generar clientes potenciales.	Diaria
Verificar la base de datos de propietarios arriendos	Llamar a números de propietarios arriendos y preguntar si la propiedad que se encuentra en comercialización aún sigue disponible.	Para verificar que se encuentra la propiedad disponible antes de mostrarla al cliente o para no seguir publicando el inmueble.	Diaria
Llamar propietarios arriendos	En una lista de propietarios realizar el debido seguimiento	Para conseguir propiedades en arriendo, poder comercializar y enviarla a clientes interesados.	Diaria
Atender clientes arriendos	Por medio de Instagram tomar clientes interesados en propiedades y comunicarse con ellos.	Conocer sus requisitos, mandarle opciones de propiedades o de lo contrario poner un requerimiento y el agente se encargue de buscar su requisito.	Diaria

3. REQUISITOS Y CONOCIMIENTOS DEL CARGO

3.1. EDUCACIÓN

Indique el nivel de educación que se necesita para desempeñar el cargo:	
Nivel de Estudios	N.º Años
Primaria	5
Bachillerato Comercial	
Bachillerato Académico	6
Bachillerato Técnico especializado	

Estudios técnicos y/o tecnológicos (Sena, otras instituciones)	2
Carrera Universitaria técnica o tecnológica ¿Cuál?	
Carrera Universitaria profesional ¿Cuál? Administración de empresas	5
Especialización profesional ¿Cuál? Comercio internacional	1
Maestría y/o doctorado	
Idiomas ¿Cuál?	
Otros estudios	
¿Cuáles son según su criterio, los conocimientos básicos que se necesitan para desempeñar el eficientemente el cargo? • Habilidades comunicativas. • Manejo de paquete de office. • Habilidades de redacción. • Creatividad. • Habilidades para ventas.	

3.2. EXPERIENCIA

De acuerdo con la siguiente relación, ¿Cuál es la experiencia mínima requerida para desempeñar satisfactoriamente sus funciones?, marque con una x .					
Ninguna	X	De 6 meses a 1 año		De 5 a 10 años	
de 1 mes a 3 meses		De 1 año a 3 años		Mas de 10 años	
De 3 meses a 6 meses		De 3 años a 5 años			

3.3. EDAD Y SEXO

Para desempeñar el cargo se requiere:					
Edad:					
Edad mínima	20-22	años	Edad máxima	50	Años
Sexo:					
Femenino		Masculino		Indiferente	X

3.4. ENTRENAMIENTO

¿Se necesita entrenamiento previo para desempeñar el cargo? Sí (X) No ()		
Si su respuesta es afirmativa, indique donde tiene lugar y por cuánto tiempo		
En las oficinas, en 1 semana de entrenamiento		
Señale	Lugar	Tiempo
Subir captaciones, plataformas de wasi y proppit	Oficina	3 días
Llamar a verificar	Oficina	1 día
Atención al cliente	Oficina	2 días

3.5. JUICIO Y TOMA DE DECISIONES

Se toman decisiones y/o se manejan problemas en el desarrollo del trabajo: Ninguna			
Mencionar que decisiones se toman, poniéndolas en su respectivo tipo y frecuencia adecuada			
Tipo de decisiones	Eventuales	Frecuentemente	Constantemente
Rutinarias y sencillas (relacionadas con directamente con las tareas relacionadas con su cargo, son aquellas que se toman frecuentemente, es decir son repetitivas y se convierte en una rutina tomarlas).			
Importantes (Decisiones que podrían tener consecuencias en el rumbo de la empresa).			
Difíciles (Ejemplo: recorte de personal, despedir empleados).			
Trascendentales (Ejemplo: Decisiones financieras, la realización de nuevas inversiones, y la selección de fuentes de financiamiento requeridas).			
En la toma de decisiones o soluciones de problemas se considera normalmente: MARCAR CON "X" ○ Debe consultar (X) ○ Solo consulta en casos difíciles () ○ Debe decidir por sí mismo ()			

4. SUPERVISIÓN

4.1. SUPERVISIÓN RECIBIDA

Señale como le dan las instrucciones (escritas, verbales); que actividades e su trabajo son supervisadas por su jefe inmediato y con qué frecuencia se recibe esta supervisión (Constante “C”, Esporádica “E”, Periódica “P”, y al Término de su trabajo “AT”)

Instrucciones		Actividades	Supervisor	Frecuencia			
Escritas	Verbales			C	E	P	AT
	X	Elaborar informe de captaciones subidas	Gerente			X	
	X	Verificar propietarios llamados y clientes atendidos con sus respectivas citas	Gerente	X			

4.2. SUPERVISIÓN EJERCIDA

El tipo de supervisión ejercida por el cargo puede ser:

Técnica: asigna, instruye y comprueba el trabajo.

Técnica Administrativa: planea, asigna, coordina, y comprueba el trabajo, además responde por el desempeño personal y puede llamar la atención verbal o por escrito.

Administrativa: planea, asigna, instruye, coordina, y comprueba el trabajo, responde por el desempeño, la disciplina y tiene para sancionar faltas. Especifique si la supervisión es directa “D”, o Indirecta “I”, si es de tipo técnica “TEC”, si es Técnica-Administrativa “TEC-ADM” y si es solo Administrativa “ADM” el nombre del cargo al cual supervisa, el número de personas en cada cargo, el procedimiento de supervisión utilizado,

la frecuencia con que se lleva a cabo y el tipo de perjuicio que ocasionaría una mala supervisión.

Supervisión	Tipo	Cargo	N.º Personas	Procedimiento	Frecuencia	Perjuicio

Sus deberes de supervisión implican responsabilidad de (señale con una X):					
Asignar trabajos		Evaluar trabajos		Mantener la disciplina	
Revisar trabajos		Atender reclamos		Instruir personal	
Controlar trabajos		Conceder permisos		Planificar trabajos	
Aplicar sanciones		Establecer normas, métodos de trabajo		Participar en la selección de personal	

5. HABILIDADES (destreza que debe tener la persona para desarrollar una tarea)

5.1. HABILIDAD FÍSICA

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Cálculo del tamaño de objetos			X
Coordinación de movimientos			X
Coordinación de brazos y manos			X
Destreza de brazos y piernas			X
Destreza manual			X
Discriminación auditiva			X
Discriminación de colores			X
Discriminación visual			X
Exactitud y precisión			X
Fuerza muscular			X
Otras			

5.2. HABILIDAD MENTAL

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo

Agilidad y buen criterio en la toma de decisiones		X	
Capacidad de análisis y síntesis			X
Capacidad de observación y atención	X		
Comprensión de instrucciones verbales o escritas	X		
Comprensión de planos, esquemas, diagramas, dibujos, otros			X
Creatividad e iniciativa	X		
Facilidad de expresión escrita	X		
Facilidad de expresión verbal	X		
Manejo y habilidades numéricas			X
Memoria para detalles			X
Memoria para ideas			X
Memoria para instrucciones			X
Previsión o anticipación		X	
Otras			

5.3. INTERES Y APTITUDES

Para el desempeño adecuado del cargo se requiere tener, señale con una X la columna correspondiente:			
Intereses y Aptitudes	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Habilidad para organizar y motivar grupos			X
Inclinación para enseñar o dirigir a los demás			X
Interés por actividades variadas		X	
Interés por aprender	X		
Interés por el cálculo numérico			X
Interés por la investigación		X	
Interés por servir a los demás			X
Preferencia por trabajo en equipo		X	
Preferencia por trabajos intelectuales		X	
Otros			

5.4. RASGOS DE PERSONALIDAD

Para el desempeño adecuado del puesto se necesita (marque con una X el nivel necesario que usted considera):
--

Rasgos	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Adaptabilidad al cambio	X		
Autonomía		X	
Buenas relaciones interpersonales	X		
Capacidad para establecer relaciones	X		
Capacidad para tomar decisiones y solución de problemas	X		
Capacidad para trabajo bajo presión	X		
Confianza en sí mismo	X		
Dinamismo		X	
Don de gente (Habilidad para tratar con otras personas, atraer su simpatía o convencerlas)	X		
Don de mando (Capacidad del individuo para organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindarles las pautas y lineamientos sobre cómo deben realizar su trabajo, bajo parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por el personal)		X	
Espíritu colaborador	X		
Estabilidad y control emocional	X		
Imparcialidad u objetividad	X		
Iniciativa y creatividad	X		
Intereses por las personas	X		
Organización y disciplina	X		
Paciencia y tolerancia	X		
Persistencia y constancia	X		
Poder de negociación y convicción	X		
Prudencia y discreción	X		
Responsabilidad	X		
Sagacidad y audacia	X		
Sentido de pertenencia	X		
Vitalidad y energía	X		
Otros			

6. ESFUERZO

6.1. POSICIÓN Y ESFUERZO FÍSICO

En la jornada laboral permanece en las siguientes posiciones:	
Posición	Horas del día
De pie	0
Sentado	8
Agachado o inclinado	0
Caminando	0
Subiendo o bajando escaleras	0
De rodillas	0
Conducción vehículos	0
Levantando pesos (Kilos aproximados)	0
Empujando o halando pesos (Kilos aproximados)	0
Otros	

El esfuerzo que realiza es	Ligero		Mediano	X	Grande		Muy Grande	
----------------------------	--------	--	---------	---	--------	--	------------	--

6.2. ESFUERZO MENTAL

Para el desempeño adecuado de sus funciones se requiere:			
Esfuerzo	Máximo	Medio	Mínimo
Capacidad de análisis y síntesis		X	
Capacidad de observación	X		
Comprensión de instrucciones (verbal o escrito)	X		
Comprensión de planos, detalles, etc.			X
Creatividad e iniciativa		X	
Memoria para ideas		X	
Previsión a anticipación		X	
Otros			

6.3. ESFUERZO VISUAL

Intensidad del esfuerzo	Periodo de tiempo			
	Constante	Frecuente	Regular	Poco
Bajo				
Normal				
Alto	X			

7. RESPONSABILIDADES

7.1. POR EQUIPOS

Indique las maquinas, software, computadores, equipos o herramientas que están bajo su responsabilidad directa o indirecta.

Maquina	Cant.	Valor Aprox.	Uso		Frecuencia		
			Individual	Colectivo	Constante	Periódico	Ocasional
Teléfono	1	700.000	X		X		
Computador	1	3.000.000	X		X		

¿Qué perjuicios ocasionaría a la empresa el mal manejo o descuido de las(s) maquinas o equipos bajo su responsabilidad? Cuantifique.

- Pérdida de clientes.
- Pérdida de propietarios contactados.
- Pérdida de información guardada en las maquinas.

7.2. POR PROCESOS Y CALIDAD

Indique los procesos de los cuáles usted es el responsable. Los perjuicios ocasionados por el mal manejo o descuido de estos, de qué forma controlan las operaciones para lograr el normal funcionamiento del proceso.

Procesos	Perjuicios	Controles
Subir ordenadamente las captaciones suministradas por los agentes.	Los clientes percibirán información errónea.	Leer detenidamente la información traída y verificar que es correcta antes de subir el inmueble.

7.3. POR CONTACTOS

Durante la jornada laboral, ¿Tiene usted contacto con personas de su Dpto.?
 Sí (X) No ()

Si su respuesta es afirmativa, especifique los cargos en los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual).

Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Agentes	Recibir captaciones para su debida comercialización.	Verbal y escrito	Diaria
Directora del área comercial	Verificación de propiedades subidas, propiedades disponibles.	Verbal	Diaria
Coordinadora comercial del área de ventas	Redireccionamiento de información de propiedades para subir en arriendo y ventas.	Verbal y escrito	Semanal

¿Tiene usted contacto con personas de Departamentos diferentes al suyo para suministrar información?
 Sí (X) No ()

En caso afirmativo especifique los cargos con los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual. Anual, otras).

Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Diseñador grafico	Envío de material fotográfico para edición.	Verbal	Diario
Community manager	Confirmación de información y redireccionamiento de clientes.	Verbal	Diario

Gerente	Reporte de las actividades a realizar	Verbal	Semanal
---------	---------------------------------------	--------	---------

¿Tiene usted contacto personal, telefónico, o por otros medios, con personas externas a la empresa (Proveedores, clientes, bancos, etc.)? Sí (X) No ()

En caso afirmativo, indique la entidad, el motivo del contacto, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual, anual, otras).

Entidad	Motivo de contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Proveedores	Verificación y captar propiedades	Telefónico	Diaria
Clientes	Atender sus requerimientos	Telefónico	Diaria
Proveedores	Llamar para ofrecer los servicios	Telefónico	Diaria

7.4. POR DINERO Y/O VALORES (acciones, títulos, hipotecas, pagares, permutas, acuerdos de tipos de interés a plazo y otros contratos de instrumentos financieros, derivados relacionados con diversas materias: valores, divisas, materias primas, instrumentos financieros)

¿Maneja usted dinero? Sí () No (X)

Efectivo () Cheque () Cantidad máxima \$ _____ Frecuencia _____

¿Maneja usted valores? Sí () No (X)

En caso afirmativo, especifique el tipo de valor aproximado.

Tipo de valor	Valor aproximado

¿A quién responde usted por esos dineros y valores financieros?

7.5. POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

¿Tiene usted acceso a información confidencial por razón de su trabajo? Sí (X) No ()

Si su respuesta es sí, determine el grado de importancia de esta información y los perjuicios que su revelación puede ocasionar a la entidad (señale con una **X**):

X La información confidencial es de alguna importancia y su revelación causaría daños leves.

☐ La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.

☐ La información confidencial es extremadamente importante y su revelación causaría perjuicios gravísimos.

¿Cuál es la información confidencial que usted conoce o maneja debido a su trabajo? (Salarios, Costos, Formulas, Técnicas, Informes financieros, Proyectos, Ventas, etc.)	
Clase de información	Como afecta a la empresa a su divulgación
Datos de propiedades	Perder el porcentaje de comisiones que se podrían ganar.

7.6. RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

¿Es usted responsable por la seguridad física de terceros? Sí () No (X)				
En caso afirmativo, indique los cargos de esas personas en cada grupo, la cantidad en cada cargo, la acción causante, el efecto provocado y las precauciones que se deben tomar para evitar accidentes o daños a otros.				
Cargos	N.º de Personas	Causa	Efecto	Precaución

7.7. RESPONSABILIDAD POR CALIDAD

¿Es usted responsable por la calidad de productos y/o servicios, trabajos o informes?	
Sí () No (X)	
En caso afirmativo, especifique la forma en que se afecta el trabajo ejecutado, indicando causas, las consecuencias y las precauciones que se deben tomar.	

Trabajo	Causa	Efecto	Precaución

8. CONDICIONES DE TRABAJO

8.1. CONDICIONES AMBIENTALES

Indique las condiciones físicas actuales de su sitio de trabajo, señale con una X:				
Condiciones	Buena	Regular	Deficiente	Variable
Iluminación	X			
Ventilación	X			
Condiciones Higiénicas	X			
Espacio	X			

Temperatura	Cálida		Media	X	Fría		Variable	
-------------	--------	--	-------	---	------	--	----------	--

Ruido	Intenso		Medio		Bajo	X	Variable	
-------	---------	--	-------	--	------	---	----------	--

Aire	Puro	X	Impuro		Olores		Polvo	
------	------	---	--------	--	--------	--	-------	--

Lugar de Trabajo	Bajo techo		X		A la intemperie	
------------------	------------	--	---	--	-----------------	--

Otras condiciones de trabajo: _____

8.2. RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD

¿Existe riesgo de contraer enfermedades profesionales en su trabajo? Indique cuales (hernia, varices, lesiones de la piel, sordera, ceguera, etc.)

Ninguno

8.2.1. Requisitos de salud para el puesto:

Señale con una X , los aspectos que más pueden influir en la ejecución del trabajo o los que más afectan el desempeño de este:					
Vista	X	Piel		Columna	
Tacto		Garganta		Piernas	
Gusto		Pulmones		Brazos y manos	X
Olfato		Sistema cardiovascular		Sistema digestivo	
Oído		Cerebro	X	Otros	

8.2.2. Requisitos de Higiene:

Se refiere cuando el cargo exige requisitos máximos de higiene, por ejemplo, para la manipulación de alimentos:					
Uñas		Cabello	X	Nariz	
Dedos		Barba		Boca	
Manos	X	Piel		Garganta	
				Otros	

8.2.3. Implementos de seguridad Requeridos:

Mascaras		Zapatos		Protección de brazos	
Gorros-cascos		Uniformes		Protección de tronco	
Guantes		Protección de cara		Gafas	

8.2.4. Factores de Riesgo del sitio donde se desempeña el trabajo:

Si usted está expuesto a sufrir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, indique el factor de riesgo al que está expuesto:					
Fuego		Agua		Gases Tóxicos	
Explosión		Grasas		Vapores	

Electricidad		Químicos		Radiaciones ionizantes	
Material particulado		Biológicos		Radiaciones no ionizantes	
Ergonómico	X	Psicosocial		Otros	

8.2.5. Factores de Riesgo del propio trabajo:

Cortaduras		Golpes		Intoxicaciones	
Quemaduras		Caídas de objetos			
Fracturas		Vidrios			

¿Qué precauciones debe tener en cuenta al desarrollar su trabajo?

Ninguna

¿Es conocedor de las normas de seguridad establecidas por la empresa? Sí () No (X)

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles

¿Es conocedor de los equipos de seguridad utilizados para la realización de su trabajo? Sí ()

No (X)

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles _____

9. OBSERVACIONES

ANEXO E.

Análisis ocupacional Auxiliar Contable

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- 1.1. Nombre del Cargo: Asistente contable y administrativo
- 1.2. Nombre del cargo del jefe Inmediato: Guillermo Bustillos
- 1.3. Departamento: Contable
- 1.4. Número de personas en el cargo: Ninguna
- 1.5. Tiempo de servicio en la empresa: 4 meses
- 1.6. Cargos ocupados anteriormente en la empresa: Ninguno

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

- 2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL:** Resuma en una frase sencilla el objetivo principal de su trabajo. utilice términos precisos y en pocas palabras determine: **¿Qué hace, cómo lo hace, por qué y para qué lo hace?**
- Brindar apoyo administrativo y contable mediante el uso de aparatos y mecanismos que me brinda la empresa para dar seguimiento y mejoría a los procesos dentro de la compañía.
- 2.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS:** Describa en forma clara y precisa las funciones o actividades que realiza en el desarrollo normal de su trabajo, especificando:
- Qué hace:** la función, actividad u operación realizada.
- Cómo lo hace:** el procedimiento o método utilizado.
- Para qué o por qué lo hace:** finalidad del trabajo y su relación con otros cargos o áreas de la empresa.
- Y las frecuencias con que se realizan:
- **Diarias (D):** comprende las actividades o funciones que se realizan permanentemente.
 - **Periódicas (P):** comprende las actividades o funciones realizadas a intervalos fijos de tiempo: semanal, quincenal, mensual, semestral o anual.
 - **Ocasionales (O):** son aquellas actividades o funciones que se realizan a intervalo de tiempo irregular.

QUÉ HACE	CÓMO LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	FRECUENCIA
Arreglos	Identificar mediante de evidencias suministradas por los inquilinos el daño que nos presentan, relacionarlo al propietario, pedir la autorización para realizar una cotización y luego de relacionarle la cotización, esperar la autorización para realizar el arreglo pertinente.	Se realiza con el fin de brindarle a nuestros clientes un óptimo bien inmueble el cual puedan habitar y que no existan inconvenientes a corto o largo plazo.	Diario, ya que el seguimiento debe ser constante hasta que se puedan realizar y finiquitar los arreglos.
Prorratio de servicios públicos	Identificar el NIC, numero de póliza y numero de contrato dependiendo el servicio, para luego imprimir el recibo y relacionar los días de la lectura con el inicio de contrato de los inquilinos, para hacer la debida repatriación de lo que le corresponde a cada uno.	Se efectúa para conocer qué valor le corresponde pagar a cada inquilino y propietario dependiendo el tiempo en que estuvo habitado el bien inmueble	Se realiza cuando se presente la novedad o el caso de realizarlo, por lo general es de una a tres veces por semana.
Relación de intereses	Se toma las fechas en las cuales el inquilino incurre en mora, conociendo el valor del canon y la tarifa a aplicar, una vez se cuente con todos estos datos, se procede a calcular cuantos días se deben por concepto de mora desde el día que debía realizar los pagos hasta la fecha en la que se realice el debido proceso.	Esta gestión se realiza con el fin de conocer los montos adicionales que deberá cancelar el inquilino por concepto de mora.	Se realiza cuando se presente la novedad o el caso de realizarlo
Validación de estados de cuenta	Una vez esté el estado de cuenta que se le envía a los propietarios con el valor del canon de arrendamiento y los demás ítems a descontar, se valida o verifica nuevamente, realizando la	La validación de estados de cuenta se realiza con el fin de evitar que exista algún mal calculo que pueda afectar el normal desarrollo de la actividad	Este proceso es realizado una vez se vayan a realizar los pagos a los propietarios, los

	operación de suma y resta cuando sea el caso.	de la entidad económica, esto nos ayuda a reiterar que todo lo realizado este en orden.	cuales tienden a ser dos veces por semana.
--	---	---	--

3. REQUISITOS Y CONOCIMIENTOS DEL CARGO

3.1. EDUCACIÓN

Indique el nivel de educación que se necesita para desempeñar el cargo:	
Nivel de Estudios	N.º Años
Primaria	
Bachillerato Comercial	
Bachillerato Académico	
Bachillerato Técnico especializado	
Estudios técnicos y/o tecnológicos (Sena, otras instituciones)	
Carrera Universitaria técnica o tecnológica ¿Cuál?	
Carrera Universitaria profesional ¿Cuál? Contaduría publica	5
Especialización profesional ¿Cuál?	
Maestría y/o doctorado	
Idiomas ¿Cuál?	
Otros estudios	
¿Cuáles son según su criterio, los conocimientos básicos que se necesitan para desempeñar el eficientemente el cargo? - Manejar Excel - Atención al cliente - Manejar el estrés - Conocer acerca de conocimientos básicos de contabilidad - Saber redactar	

3.2. EXPERIENCIA

De acuerdo con la siguiente relación, ¿Cuál es la experiencia mínima requerida para desempeñar satisfactoriamente sus funciones?, marque con una x .					
Ninguna		De 6 meses a 1 año		De 5 a 10 años	
de 1 mes a 3 meses	X	De 1 año a 3 años		Mas de 10 años	
De 3 meses a 6 meses		De 3 años a 5 años			

3.3. EDAD Y SEXO

Para desempeñar el cargo se requiere:					
Edad: 19					
Edad mínima	19	años	Edad máxima	30	Años

Sexo:					
Femenino		Masculino		Indiferente	X

3.4. ENTRENAMIENTO

¿Se necesita entrenamiento previo para desempeñar el cargo? Sí (X) No () Si su respuesta es afirmativa, indique donde tiene lugar y por cuánto tiempo. Dentro de las instalaciones, donde pueda conocer el manejo que se va a realizar con un tiempo de entrenamiento como mínimo 15-20 días.		
Señale	Lugar	Tiempo
Arreglos	Oficina	15 días
Prorrates	Oficina	15 días

3.5. JUICIO Y TOMA DE DECISIONES

Se toman decisiones y/o se manejan problemas en el desarrollo del trabajo: Mencionar que decisiones se toman, poniéndolas en su respectivo tipo y frecuencia adecuada
--

Tipo de decisiones	Eventuales	Frecuentemente	Constantemente
Rutinarias y sencillas (relacionadas con directamente con las tareas relacionadas con su cargo, son aquellas que se toman frecuentemente, es decir son repetitivas y se convierte en una rutina tomarlas).	Validar estados de cuenta a propietarios.	Realizar prorrates de servicios públicos.	Contestar los mensajes de WhatsApp y correo electrónico.
Importantes (Decisiones que podrían tener consecuencias en el rumbo de la empresa. Ejemplo: decisiones sobre el lanzamiento de un nuevo producto, sobre la incursión en nuevos mercados).	Reportar a inquilinos por no cancelar el canon de arrendamiento.	Realizar el cobro de cartera.	Seguimiento a los arreglos que se programan.
Difíciles (Ejemplo: recorte de personal, despedir empleados).			
Trascendentales (Ejemplo: Decisiones financieras, la realización de nuevas inversiones, y la selección de fuentes de financiamiento requeridas).			
En la toma de decisiones o soluciones de problemas se considera normalmente: MARCAR CON "X" ○ Debe consultar (X) ○ Solo consulta en casos difíciles () ○ Debe decidir por sí mismo ()			

4. SUPERVISIÓN

4.1. SUPERVISIÓN RECIBIDA

Señale como le dan las instrucciones (escritas, verbales); que actividades e su trabajo son supervisadas por su jefe inmediato y con qué frecuencia se recibe esta supervisión (Constante “C”, Esporádica “E”, Periódica “P”, y al Término de su trabajo “AT”)

Instrucciones		Actividades	Supervisor	Frecuencia			
Escritas	Verbales			C	E	P	AT
	X	Realizar prorrates	Contadora	X			
	X	Coordinar cita para arreglos	Contadora	X			

4.2. SUPERVISIÓN EJERCIDA

El tipo de supervisión ejercida por el cargo puede ser:

Técnica: asigna, instruye y comprueba el trabajo.

Técnica Administrativa: planea, asigna, coordina, y comprueba el trabajo, además responde por el desempeño personal y puede llamar la atención verbal o por escrito.

Administrativa: planea, asigna, instruye, coordina, y comprueba el trabajo, responde por el desempeño, la disciplina y tiene para sancionar faltas.

Especifique si la supervisión es directa “D”, o Indirecta “I”, si es de tipo técnica “TEC”, si es Técnica-Administrativa “TEC-ADM” y si es solo Administrativa “ADM” el nombre del cargo al cual supervisa, el número de personas en cada cargo, el procedimiento de supervisión utilizado, la frecuencia con que se lleva a cabo y el tipo de perjuicio que ocasionaría una mala supervisión.

Supervisión	Tipo	Cargo	N.º Personas	Procedimiento	Frecuencia	Perjuicio

Sus deberes de supervisión implican responsabilidad de (señale con una X):

Asignar trabajos		Evaluar trabajos		Mantener la disciplina	
Revisar trabajos		Atender reclamos		Instruir personal	
Controlar trabajos		Conceder permisos		Planificar trabajos	
Aplicar sanciones		Establecer normas, métodos de trabajo		Participar en la selección de personal	

5. HABILIDADES (destreza que debe tener la persona para desarrollar una tarea)

5.1. HABILIDAD FÍSICA

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Cálculo del tamaño de objetos			X
Coordinación de movimientos	X		
Coordinación de brazos y manos	X		
Destreza de brazos y piernas		X	
Destreza manual	X		
Discriminación auditiva		X	
Discriminación de colores		X	
Discriminación visual	X		
Exactitud y precisión	X		
Fuerza muscular		X	
Otras			

5.2. HABILIDAD MENTAL

Para el desempeño adecuado de las funciones del cargo se requiere (marque con una X la columna correspondiente):			
Habilidad	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Agilidad y buen criterio en la toma de decisiones	X		
Capacidad de análisis y síntesis	X		
Capacidad de observación y atención	X		
Comprensión de instrucciones verbales o escritas	X		
Comprensión de planos, esquemas, diagramas, dibujos, otros		X	
Creatividad e iniciativa		X	
Facilidad de expresión escrita		X	

Facilidad de expresión verbal	X		
Manejo y habilidades numéricas	X		
Memoria para detalles	X		
Memoria para ideas		X	
Memoria para instrucciones		X	
Previsión o anticipación	X		
Otras			

5.3. INTERES Y APTITUDES

Para el desempeño adecuado del cargo se requiere tener, señale con una X la columna correspondiente:			
Intereses y Aptitudes	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Habilidad para organizar y motivar grupos		X	
Inclinación para enseñar o dirigir a los demás		X	
Interés por actividades variadas	X		
Interés por aprender	X		
Interés por el cálculo numérico		X	
Interés por la investigación		X	
Interés por servir a los demás	X		
Preferencia por trabajo en equipo	X		
Preferencia por trabajos intelectuales	X		
Otros			

5.4. RASGOS DE PERSONALIDAD

Para el desempeño adecuado del puesto se necesita (marque con una X el nivel necesario que usted considera):			
Rasgos	Nivel máximo	Nivel medio	Nivel mínimo
Adaptabilidad al cambio		X	
Autonomía		X	
Buenas relaciones interpersonales	X		
Capacidad para establecer relaciones	X		

Capacidad para tomar decisiones y solución de problemas	X		
Capacidad para trabajo bajo presión		X	
Confianza en sí mismo		X	
Dinamismo	X		
Don de gente (Habilidad para tratar con otras personas, atraer su simpatía o convencerlas)		X	
Don de mando (Capacidad del individuo para organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindarles las pautas y lineamientos sobre cómo deben realizar su trabajo, bajo parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por el personal)		X	
Espíritu colaborador		X	
Estabilidad y control emocional		X	
Imparcialidad u objetividad		X	
Iniciativa y creatividad	X		
Intereses por las personas	X		
Organización y disciplina		X	
Paciencia y tolerancia	X		
Persistencia y constancia	X		
Poder de negociación y convicción	X		
Prudencia y discreción	X		
Responsabilidad		X	
Sagacidad y audacia		X	
Sentido de pertenencia		X	
Vitalidad y energía	X		
Otros			

6. ESFUERZO

6.1. POSICIÓN Y ESFUERZO FÍSICO

En la jornada laboral permanece en las siguientes posiciones:	
Posición	Horas del día

De pie	1h
Sentado	7h
Agachado o inclinado	
Caminando	1h
Subiendo o bajando escaleras	15min
De rodillas	
Conducción vehículos	
Levantando pesos (Kilos aproximados)	
Empujando o halando pesos (Kilos aproximados)	
Otros	

El esfuerzo que realiza es	Ligero		Mediano	X	Grande		Muy Grande	
----------------------------	--------	--	---------	---	--------	--	------------	--

6.2. ESFUERZO MENTAL

Para el desempeño adecuado de sus funciones se requiere:			
Esfuerzo	Máximo	Medio	Mínimo
Capacidad de análisis y síntesis	X		
Capacidad de observación	X		
Comprensión de instrucciones (verbal o escrito)	X		
Comprensión de planos, detalles, etc.		X	
Creatividad e iniciativa		X	
Memoria para ideas		X	
Previsión a anticipación		X	
Otros			

6.3. ESFUERZO VISUAL

Intensidad del esfuerzo	Periodo de tiempo			
	Constante	Frecuente	Regular	Poco
Bajo				
Normal				
Alto	X			

7. RESPONSABILIDADES

7.1. POR EQUIPOS

Indique las maquinas, software, computadores, equipos o herramientas que están bajo su responsabilidad directa o indirecta.

Maquina	Cant.	Valor Aprox.	Uso		Frecuencia		
			Individual	Colectivo	Constante	Periódico	Ocasional
Pc	1	\$1,500.000	X		X		
Celular	1	\$800.000		X	X		

¿Qué perjuicios ocasionaría a la empresa el mal manejo o descuido de las(s) maquinas o equipos bajo su responsabilidad? Cuantifique.

El mal uso o descuido de la maquinaria de la oficina, podría ocasionar las siguientes repercusiones:

1. Perdida de información de propietarios e inquilinos.
2. Perdida de procesos realizados (prorratesos, relaciones, trazabilidades, reportes).
3. Contactos de propietarios e inquilinos.

7.2. POR PROCESOS Y CALIDAD

Indique los procesos de los cuáles usted es el responsable. Los perjuicios ocasionados por el mal manejo o descuido de estos, de qué forma controlan las operaciones para lograr el normal funcionamiento del proceso.

Procesos	Perjuicios	Controles
Llevar en orden los procesos y documentos de la empresa.	Perdida de información y error de cálculos.	Llevar orden y control de la información.
Llevar el control de los arreglos.	Daños en el bien inmueble.	Llevar constante comunicación para un buen seguimiento.
Llevar control de prorrato de servicios públicos.	Recibir una mayor o una menor cantidad de dinero que correspondía tanto por parte del propietario, como del inquilino.	Envío de soportes de la gestión realizada y seguimiento para la cancelación correspondiente de los valores.

7.3.POR CONTACTOS

Durante la jornada laboral, ¿Tiene usted contacto con personas de su Dpto.?
Sí (X) No ()

Si su respuesta es afirmativa, especifique los cargos en los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual).

Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Gerente	Reporte y actualización de información	Verbal	Semanal
Gerente	Reporte acerca de mis actividades	Verbal	Semanal
Área comercial	Solicitudes acerca de contratos	Verbal	Semanal
Área de ventas	Solicitud para bienes inmuebles	Verbal	Semanal

¿Tiene usted contacto con personas de Departamentos diferentes al suyo para suministrar información?
Sí () No (X)

En caso afirmativo especifique los cargos con los cuáles mantiene contacto, el motivo de esta relación, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual. Anual, otras).

Cargos	Motivo del contacto	Medio utilizado	Frecuencia

¿Tiene usted contacto personal, telefónico, o por otros medios, con personas externas a la empresa (Proveedores, clientes, bancos, etc.)? Sí (X) No ()

En caso afirmativo, indique la entidad, el motivo del contacto, el medio utilizado para relacionarse y la frecuencia (diaria, semanal, quincenal, mensual, anual, otras).

Entidad	Motivo de contacto	Medio utilizado	Frecuencia
Triple AAA	Verbal	Celular	Diario
Gases Del Caribe	Verbal	Celular	Diario
Air-E	Verbal	Celular	Diario
Administración De Edificios	Verbal	Celular	Diario

7.4. POR DINERO Y/O VALORES (acciones, títulos, hipotecas, pagares, permutas, acuerdos de tipos de interés a plazo y otros contratos de instrumentos financieros, derivados relacionados con diversas materias: valores, divisas, materias primas, instrumentos financieros)

¿Maneja usted dinero? Sí () No (X)	
Efectivo () Cheque () Cantidad máxima \$ _____	Frecuencia _____
¿Maneja usted valores? Sí () No (X)	
En caso afirmativo, especifique el tipo de valor aproximado.	
Tipo de valor	Valor aproximado
¿A quién responde usted por esos dineros y valores financieros?	

7.5. POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

¿Tiene usted acceso a información confidencial por razón de su trabajo? Sí (X) No ()

Si su respuesta es sí, determine el grado de importancia de esta información y los perjuicios que su revelación puede ocasionar a la entidad (señale con una **X**):

☐ La información confidencial es de alguna importancia y su revelación causaría daños leves.

☐ La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.

X La información confidencial es extremadamente importante y su revelación causaría perjuicios gravísimos.

¿Cuál es la información confidencial que usted conoce o maneja debido a su trabajo? (Salarios, Costos, Formulas, Técnicas, Informes financieros, Proyectos, Ventas, etc.)	
Clase de información	Como afecta a la empresa a su divulgación
Informes financieros	Dar conocimiento a la competencia
Contrato de propietario e inquilinos	Se infringe la hábeas data

7.6. RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

¿Es usted responsable por la seguridad física de terceros? Sí () No (x)				
En caso afirmativo, indique los cargos de esas personas en cada grupo, la cantidad en cada cargo, la acción causante, el efecto provocado y las precauciones que se deben tomar para evitar accidentes o daños a otros.				
Cargos	N.º de Personas	Causa	Efecto	Precaución

7.7. RESPONSABILIDAD POR CALIDAD

¿Es usted responsable por la calidad de productos y/o servicios, trabajos o informes?			
Sí (x) No ()			
En caso afirmativo, especifique la forma en que se afecta el trabajo ejecutado, indicando causas, las consecuencias y las precauciones que se deben tomar.			
Trabajo	Causa	Efecto	Precaución
Informe semanal	Dar a conocer lo realizado durante la semana para llevar un control	Se conoce a detalle las actividades realizadas	Diaria

8. CONDICIONES DE TRABAJO

8.1. CONDICIONES AMBIENTALES

Indique las condiciones físicas actuales de su sitio de trabajo, señale con una X :
--

Condiciones	Buena	Regular	Deficiente	Variable
Iluminación	X			
Ventilación	X			
Condiciones Higiénicas	X			
Espacio	X			

Temperatura	Cálida		Media		Fría		Variable	X
-------------	--------	--	-------	--	------	--	----------	---

Ruido	Intenso		Medio	X	Bajo		Variable	
-------	---------	--	-------	---	------	--	----------	--

Aire	Puro	X	Impuro		Olores		Polvo	
------	------	---	--------	--	--------	--	-------	--

Lugar de Trabajo	Bajo techo	X	A la intemperie	
------------------	------------	---	-----------------	--

Otras condiciones de trabajo:

8.2. RIESGOS OCUPACIONALES Y SEGURIDAD

¿Existe riesgo de contraer enfermedades profesionales en su trabajo? Indique cuales (hernia, varices, lesiones de la piel, sordera, ceguera, etc.)

Ninguna

8.2.1. Requisitos de salud para el puesto:

Señale con una **X**, los aspectos que más pueden influir en la ejecución del trabajo o los que más afectan el desempeño de este:

Vista	X	Piel		Columna	
Tacto	X	Garganta		Piernas	
Gusto		Pulmones		Brazos y manos	X
Olfato		Sistema cardiovascular		Sistema digestivo	
Oído		Cerebro	X	Otros	

8.2.2. Requisitos de Higiene:

Se refiere cuando el cargo exige requisitos máximos de higiene, por ejemplo, para la manipulación de alimentos:

Uñas		Cabello		Nariz	
Dedos		Barba		Boca	X
Manos		Piel	X	Garganta	
				Otros	

8.2.3. Implementos de seguridad Requeridos:

Mascaras		Zapatos	X	Protección de brazos	
Gorros-cascos		Uniformes	X	Protección de tronco	
Guantes		Protección de cara		Gafas	
				Vestidos para frío	

8.2.4. Factores de Riesgo del sitio donde se desempeña el trabajo:

Si usted está expuesto a sufrir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, indique el factor de riesgo al que está expuesto:

CUESTIONARIO PARA ANÁLISIS OCUPACIONAL

Fuego		Agua		Gases Tóxicos	
Explosión		Grasas		Vapores	
Electricidad		Químicos		Radiaciones ionizantes	
Material particulado		Biológicos		Radiaciones no ionizantes	
Ergonómico	X	Psicosocial		Otros	

8.2.5. Factores de Riesgo del propio trabajo:

Cortaduras	X	Golpes		Intoxicaciones	
Quemaduras		Caídas de objetos			
Fracturas		Vidrios			

¿Qué precauciones debe tener en cuenta al desarrollar su trabajo? Ninguna hasta el momento

¿Es conocedor de las normas de seguridad establecidas por la empresa? Sí (X) No ()

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles

Desconectar los aparatos electrónicos para evitar cortos eléctricos, no golpear o apoyarse en las ventanas, cerrar los gabinetes para evitar golpes lesivos.

¿Es conocedor de los equipos de seguridad utilizados para la realización de su trabajo? Sí ()

No (x)

Si la respuesta es afirmativa, diga cuáles _____

9. OBSERVACIONES

ANEXO F

Validación de experto del formato de Perfil de cargo



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Vidal Pacheco, Lucelys del Carmen
- 1.2. Grado académico / mención: Magister en sistemas integrados de gestión/ Ingeniera Industrial
- 1.3. DNI / Teléfono y/o celular : CC 44191788/ (57-5) 315575660
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Profesora tiempo completo-Coordinadora programa de especialización en Gerencia estratégica Universidad de la Costa - CUC
- 1.5. Autor(es) del instrumento : Odeth Almorena Vila Salas
- 1.6. Lugar y fecha: Barranquilla, 22 de mayo del 2023

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			x
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		x	
4. Organización	Presentación ordenada.			x
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			x
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados.			x
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			x
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			x
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			x
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.		x	
Conteo total de marcas		A	B	C
			2	8

Coefficiente de validez $= \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{1 \times 0 + 3 \times 2 + 5 \times 8}{50} = 0,92$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	☐
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	☐
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	☐
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	☒

4. Recomendaciones:

Lucelys Vidal

Firma del Experto
Cedula. N° 44191788

ANEXO G

Juicio de expertos del formato de Perfil de cargo

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento : Caracterización de procesos

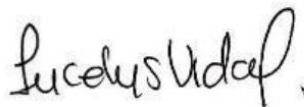
Apellidos y nombres del evaluador: Vidal Pacheco, Lucelys Del Carmen

Teléfono o Celular: +57 3155756760

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Barranquilla, 22 de mayo del 2023.



Documento de identidad: 44191788

ANEXO H

Validación de experto del formato de Análisis Ocupacional



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Mojica Herazo, Julio César
- 1.2. Grado académico / mención : Magister en sistemas integrados de gestión/ Ingeniera Industrial
- 1.3. DNI / Teléfono y/o celular : CC 72208310 / +57 3184560484
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Universidad de la Costa - CUC
- 1.5. Autor(es) del instrumento : Odeth Almorena, Vila Salas
- 1.6. Lugar y fecha: Barranquilla, 31 de mayo del 2023

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			x
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			x
4. Organización	Presentación ordenada.			x
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			x
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados.			x
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			x
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			x
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			x
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			x
Cuento total de marcas		A	B	C
				10

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 1$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	☐
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	☐
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	☐
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	☒

4. Recomendaciones:

Firma del Experto
Cedula. N° 72208310

ANEXO I

Juicio de expertos del formato de Análisis Ocupacional

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento : Cuestionario de análisis Ocupacional

Apellidos y nombres del evaluador : Mojica Herazo, Julio César

Teléfono o Celular: +57 3184560484

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Barranquilla, 31 de Mayo del 2023



Documento de identidad: 72208310