

DISEÑO DE UN SISTEMA DE COSTOS POR ACTIVIDADES

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga

Universidad Santo Tomás

Diseño de un sistema de costos por actividades en una empresa del sector inmobiliario

Estudio de caso

Inmobiliaria C&C S.A

Tesis de grado

Karen Julieth Carreño Serrano

Dalyz Johana Chona Saavedra

Trabajo de grado para obtener el título de Contadoras Públicas

Director:

Mgs. Manuel Enrique Jaimes Rodriguez

Contador Público

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Contaduría Pública

Bucaramanga, Mayo del 2016

TABLA DE CONTENIDO

Página

1.	Diseño de un sistema de costos por actividades en una empresa del sector inmobiliario - estudio de caso - inmobiliaria c&c s.a	6
1.1	Análisis y formulación del problema	6
1.2	Justificación	8
1.3	Pregunta general.....	9
1.3.1	Pregunta de investigación	9
1.4	Objetivos	9
1.4.1	General	9
1.4.2	Específicos	9
1.5	Marco de referencia	10
1.5.1	Antecedentes	10
1.5.2	Marco histórico	13
1.5.3	Marco teórico	16
1.6	Metodología del proyecto	19
1.6.1	Tipo de investigación.....	19
1.6.2	Fases de la investigación.....	19
2.	Cronograma de actividades.....	20
3.	Conocimiento del negocio	21
3.1	Misión	22
3.2	Visión.....	22
3.3	Política de calidad	22
3.4	Servicios.....	23
3.4.1	Arriendos:	23
3.4.2	Ventas	23
3.4.3	Avalúos	24
3.5	Organigrama	26
4.	Análisis de la información	27
4.1	Identificación de las actividades	27
4.2	Asignación de costos.....	34
4.3	Determinación de costos	37

5. Costos por actividades	49
5.1 Costos asignados por prorrateo	60
6. Conclusiones	68
7. Recomendaciones	70
Referentes bibliográficos	72

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de actividades.....	21
Tabla 2. Costos atribuidos a trabajadores	35
Tabla 3. Costos de personal	38
Tabla 4. Servicios públicos	42
Tabla 5. Costos diversos	46
Tabla 6. Costos totales	47
Tabla 7. Costos por actividades que realiza cada trabajador	49
Tabla 8. Costos directamente atribuidos a los departamentos de la entidad.....	51
Tabla 9. Costos totales departamento comercial.....	55
Tabla 10. Costos totales departamento de mantenimiento.....	56
Tabla 11. Costos totales departamento de arriendos.....	56
Tabla 12. Costos totales departamento de contabilidad.....	58
Tabla 13. Costos totales departamento administrativo.....	58
Tabla 13. Costos totales departamento administrativo.....	58
Tabla 14. Costos totales departamento avaluos.....	59
Tabla 15. Costos de departamentos que no generan ingresos.....	60
Tabla 16. Costos a prorratear	61
Tabla 17. Costos Totales Por Servicio Ofrecido.....	64
Tabla 18. Comparación ingresos- costos	65

LISTADO DE APÉNDICES

Apendice A: Entrevista a trabajadores..... 73

Apendice B: Auxiliar de costos 172

**1. Diseño de un sistema de costos por actividades en una empresa del sector
inmobiliario - estudio de caso - inmobiliaria C&C S.A**

1.1 Análisis y Formulación del Problema

El sector inmobiliario busca encontrar soluciones a las necesidades de sus clientes ofreciendo servicios con calidad, y generando expectativas de motivación que contribuyan a la satisfacción de los mismos, por otro lado la inversión en el sector inmobiliario es estable y los precios de los inmuebles tienen una tendencia de crecimiento, todos esos factores favorecen la inversión en el sector, ya que se generan índices de valorización positivos de los bienes inmuebles, con tendencia de crecimiento real.

Teniendo en cuenta la variable oferta-demanda del sector, la cual es amplia en la ciudad de Bucaramanga-Santander, se consultó como fuente principal a la Lonja de propiedad raíz de Santander con el fin de determinar si las empresas están aplicando un sistema de costos que les permita conocer cuánto representa económicamente cada proceso que se realiza, obteniendo así, que ninguna inmobiliaria en la ciudad inscrita en la Lonja aplica sistema de costos por actividades, siendo este el método que facilita la obtención del valor económico que se genera por cada proceso realizado en una entidad.

En el estudio del caso INMOBILIARIA C&C S.A, (se describe el proyecto como un estudio de caso ya que nos enfrentamos a una situación específica de un caso de la vida real) se analizó la forma en la que se están manejando los costos, dicho análisis se pudo realizar de acuerdo a la obtención de estados financieros emitidos por centros de costos que utiliza la empresa, determinando que solo se utiliza un método que los clasifica en una forma global, lo que conlleva a que los informes que se generan no reflejan la realidad de lo que se invierte en

cada departamento, proceso y tarea que se realizan diariamente para poder prestar los distintos servicios que se desean entregar al cliente con la mejor calidad, de tal forma que se satisfagan todas y cada una de las necesidades; para este estudio de caso se toma una empresa representativa del sector, cuyo nombre se modifica a petición de los directivos.

Para poder prestar servicios con calidad se hace necesario el poder medir cualitativa y cuantitativamente los procesos que se realizan a diario, es decir que se deben conocer las características de los procesos y cuanto equivalen los mismos económicamente; para lograr obtener esta información se hace necesario el adaptar un sistema de costos basado en actividades, el cual mediante su aplicación la empresa podría hacer un análisis profundo de los procesos que se realizan enfocados en las actividades diarias que desempeña cada funcionario, también permitiría un manejo fácil y ágil de los costos indirectos y a través de este sistema la toma de decisiones sería estratégica.

Por lo anterior, la empresa vio la necesidad de realizar mejoras en su sistema de costeo, evaluando la posibilidad con el sistema de costos por actividades, que dará paso a redefinir su estructura organizacional, sus procesos administrativos y operacionales (si existieren procesos repetitivos y procesos obsoletos) y modelos de negocio con el fin de maximizar la eficacia y la eficiencia en las actividades diarias, permitiendo un aumento de la calidad en los servicios que se ofrecen.

Dadas estas circunstancias, el alcance del presente trabajo es revisar y examinar los procesos que se realizan en la INMOBILIARIA C&C S.A, para así poder establecer un análisis más profundo de los mismos y posteriormente determinar los costos que cada uno de ellos representa y poder determinar la estructura óptima para a la implementación del sistema de costos por actividades.

1.2 Justificación

El sistema de costos basados en las actividades es una metodología para medir los costos y el desempeño de las empresas, reiterando que se basa en las actividades que se desarrollan para producir un bien o servicio, también permite realizar un seguimiento detallado del flujo de actividades.

Es importante recalcar que el sistema de costos ABC no se puede considerar como un sistema contable para el registro de los costos; este sistema es una herramienta clave para que las empresas que lo implementen aumenten su competitividad ya que las ventajas de aplicarlo entre tantas se encuentran, el brindar información a la empresa que le permite definir si ante un precio que se tiene fijado en un mercado es conveniente participar, también permite entender el comportamiento de los costos en la organización proporcionando información sobre las causas que originan la actividad y el análisis de cómo se realizan las tareas, de esta forma se obtiene una visión real de lo que sucede en la entidad, permitiendo establecer medidas de tipo no financiero.

El mercado inmobiliario en la ciudad de Bucaramanga es bastante competitivo, por lo cual se hace necesario que las empresas obtengan mayores ventajas competitivas, y estas se logran a través de la prestación de servicios con calidad; en el estudio de caso aquí planteado encontramos que la empresa cuenta con certificación de calidad ISO 9001 de 2008, para lo cual se entiende que sus servicios se prestan de buena manera, sin embargo, en la observación que se ha llevado a cabo, se logra detectar que la empresa ha tenido falencias en cuanto a la realización de reprocesos, lo que genera mayores costos operacionales y por ende afecta la utilidad.

Para poder iniciar el análisis en la empresa es necesario diferenciar el concepto de actividad y tarea; la actividad es un conjunto de tareas elementales, realizadas por un individuo o grupo, que permite suministrar una salida a partir de un conjunto de entradas. Las actividades se

encadenan en conjuntos de actividades que tienen una finalidad común: los procesos; de esta forma se puede decir que la diferencia entre tarea y actividad radica en que la tarea es un medio, parte o paso necesario para lograr la actividad.

Determinando las diferencias entre lo mencionado anteriormente, se habló con uno de los directivos de la organización, quien demostró alto interés en el poder conocer los costos que se generan por cada uno de las principales actividades que se realizan diariamente en la entidad, con el fin de poder determinar el impacto que los reprocesos generan en la utilidad.

1.3 Pregunta general

1.3.1 Pregunta de investigación

¿Cómo estructurar un sistema de costos basado en actividades para una empresa del sector inmobiliario?

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Diseñar un sistema de costos basado en actividades en una empresa del sector inmobiliario.

1.4.2 Específicos

- Reconocer enfoques, teorías y normas que abarcan la temática de costos basados en actividades.
- Analizar las actividades y procesos que se llevan a cabo diariamente en la Inmobiliaria C&C S.A.

- Asignar el valor cuantitativo que corresponde a cada actividad perteneciente a cada uno de los procesos.
- Diseñar procedimientos para el correcto diseño de un sistema de costos basados en actividades.
- Proponer reestructuraciones necesarias para optimizar los procedimientos en la dinámica empresarial.

1.5 Marco de Referencia

1.5.1 Antecedentes

- Título de la investigación: propuesta para la implementación del sistema de costos basado en las actividades para el servicio de acueducto, en la empresa industrial y comercial de servicios públicos domiciliarios “EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P.” como una herramienta de gestión.

Autores: Alba Enidia Villamil Muñoz

Institución: Escuela superior de administración publica

Ciudad: Bogotá

País: Colombia

Planteamiento del problema: la empresa EMPOCHIQUINQUIERA E.S.P presenta problemas en su sistema de contabilidad lo que no permite que tenga datos claro sobre los costos que incurre en el desarrollo de sus actividades. Además que debe cumplir con la resolución SSPD 001417 donde establece que las empresas de servicios públicos domiciliarios deben adoptar el sistema de costo basado en actividades para así lograr metas y eficiencia.

Justificación: Permite elaborar conocimiento alrededor del tema de la Gestión Pública, desarrollar una propuesta que brinde la posibilidad de proponer desde el área contable otras alternativas que ayudan a la gestión y desarrollo de nuestras organizaciones como prestadoras de servicios públicos a la comunidad.

Objetivo general: formular y elaborar una propuesta para la implementación del sistema de costos basado en actividades en la empresa industrial y comercial de servicios públicos domiciliarios EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P que permita un apropiado manejo de sus recursos así como la adecuada toma de decisiones que redunden en una óptima gestión.

Conclusiones:

- Los costos ABC suministran una estructura contable para el establecimiento de un verdadero sistema orientado a la gestión.
- Suministra una medida del costo completo de programas y actividades y ayuda a identificar situaciones económicas en las cuales no existe concordancia entre metas y objetivos.
- Es necesario que la empresa implemente el sistema de costos basado en actividades que le permita obtener en forma detallada los costos en que incurre en cada centro de tal manera que pueda tomar decisiones como una herramienta de gestión.

➤ Título de la investigación: Diseño del sistema de costos abc para NUTRIANÁLISIS LTDA

Autores: Yeimmy Consuegra Pardo, Diana Clemencia Cortes Moreno

Institución: Universidad de la Salle

Ciudad: Bogotá

País: Colombia

Planteamiento del problema: el laboratorio no cuenta con un sistema que le permita asignar los costos adecuadamente a los servicios que presta, lo que trae como consecuencias falta de bases para la toma de decisiones, inapropiada asignación de los recursos y pérdida de clientes potenciales si consiguen precios más bajos en el mercado.

Justificación: la investigación pretende contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa y financiera de Nutrianálisis Limitada, a través del diseño del sistema de costos ABC que permita realizar una adecuada utilización de los recursos y un seguimiento de los procesos que se realizan al interior de la empresa. La razón que lleva a realizar esta investigación está centrada en el proceso de determinación de costos en los servicios prestados por Nutrianálisis, debido a que el procedimiento utilizado actualmente no se encuentra dentro de los patrones de fijación de costos para un servicio.

Objetivo general: Diseñar el sistema de costos ABC en Nutrianálisis Ltda., con el propósito de proveer a la empresa de herramientas suficientes para la toma de decisiones y la determinación de precios mediante el estudio de los elementos del costo utilizados en el proceso de la prestación del servicio.

Conclusiones:

Se utilizó el sistema de costos basado en actividades porque por medio de las actividades se puede asignar de manera más exacta los recursos por estos conceptos. El sistema ABC da a la organización la oportunidad de contar con información oportuna y confiable sobre los procesos y actividades empresariales para la toma de decisiones.

1.5.2 Marco histórico

Como base del estudio realizado, se consultaron fuentes que sirvieron como apoyo en la comprensión de la técnica a emplear para lograr los objetivos planteados, destacando las siguientes:

Muchos gerentes entienden intuitivamente que sus sistemas contables distorsionan los costos de los productos, y hacen ajustes informales para compensar. Sin embargo, pocos gerentes pueden predecir la magnitud y el impacto de los ajustes que deberían hacer.

ABC se desarrolló por primera vez como solución a estos problemas por dos profesores de la Universidad de Harvard, Robin Cooper y Robert Kaplan en los años 80. Ellos identificaron tres factores independientes pero simultáneos como las razones principales que justifican la necesidad y la practicidad de ABC:

- El proceso de estructura de costos ha cambiado notablemente. A principios de siglo, la mano de obra directa representaba aproximadamente el 50% de los costos totales del producto, mientras que los materiales representaban un 35% y los Costos generales 15%. Ahora, los Costos generales normalmente comprenden alrededor del 60% del costo del producto, con los materiales en un 30% la mano de obra directa en menos del 10%. Obviamente, el empleo de las horas de mano de obra directa como base de asignación tenía sentido hace 90 años, pero no tiene validez dentro de la estructura de costos actual.
- El nivel de competencia que confrontan la mayoría de las firmas ha aumentado notoriamente. El entorno competitivo mundial y rápidamente cambiante no es un cliché, es una realidad perturbadora para muchas firmas. Conocer los costos reales de los productos o servicios es esencial para sobrevivir en esta nueva situación competitiva.

- El costo de la medición ha bajado a medida que mejora la tecnología de procesamiento de la información. Incluso hace veinte años, el costo de acumular, procesar analizar los datos necesarios para ejecutar un sistema de ABC habría sido prohibitivo. Hoy, sin embargo, estos sistemas de medición de actividades no sólo son financieramente accesibles, sino que una gran parte de los datos ya existe en alguna forma dentro de la organización. Por lo tanto ABC puede resultar sumamente valioso para una organización, porque proporciona información sobre el alcance, costo, y consumo de las actividades operativas(Castillo, 2012)

En los 80"s el mercado mundial se enfrentó al cambio de filosofía de negocios con un enfoque globalizado apoyado en los avances tecnológicos cuyo objetivo es obtener productos competitivos, a las necesidades específicas del cliente, minimizar costos de producción y responder oportunamente.

La organización empresarial actual está caracterizada por la automatización, calidad, satisfacción del cliente y optimización del costo, la planificación y el control son vitales para la supervivencia en un entorno difícil.

El Sistema de Costos por Actividades "ABC" se presenta como herramienta útil de análisis del costo y seguimiento de actividades, factores relevantes para el desarrollo y resultado final de la gestión empresarial. La localización de los mercados y las exigencias de los clientes obligan a la organización a disponer de la información necesaria para hacer frente a las decisiones coyunturales.

Este sistema permite la asignación y distribución de los diferentes costos indirectos de acuerdo a las actividades realizadas, identificando el origen del costo de la actividad, no sólo

para la producción sino también para la distribución y venta contribuyendo en la toma de decisiones sobre líneas de productos, segmentos de mercado y relaciones con los clientes.

Mide el alcance, costo y desempeño de recursos, actividades y objetos de costo. Los recursos son primero asignados a las actividades y luego éstas son asignadas a los objetos de costo según su uso. Los recursos no cuestan, cuestan las actividades que hago con ellos.

H. Thomas Johnson (1987) planteó que los sistemas de contabilidad tradicionales provocaban una distorsión en los costos de los productos específicos y esto se debía a la práctica de distribuir los costos indirectos entre los productos, de acuerdo con ponderaciones que varían directamente con el volumen de producción, tales como las horas de mano de obra directa, el costo del material o las horas máquinas. Un producto que contenga más horas de mano de obra directa (o de costo de materiales o de horas máquina) que otro producto se supone que incurre proporcionalmente en más costos indirectos. La distribución fuera correcta si estos costos variaran en relación directa al volumen de producción.

Este cambio tan drástico que afecta de manera singular a la forma de entender las relaciones de servicios y las relaciones con el mundo exterior, ha ejercido una influencia decisiva sobre los tradicionales sistemas de contabilidad de gestión, que fueron concebidos para atender los requerimientos informativos derivados de un contexto significativamente distinto del actual.

En la actualidad la principal causa de crecimiento de los costos indirectos ha sido el incremento de la diversidad, o variedad de la producción con un marcado desarrollo tecnológico, y no el incremento del volumen. Es por ello, que dadas estas características, al utilizar los sistemas de costos tradicionales se tiende a sobrecostear los productos de alto volumen de producción, y que precisamente, no son los que causan el mayor crecimiento de los costos indirectos, y a subcostear los de bajo volumen, que son los responsables de la mayor parte de ese

crecimiento. Cuando se utiliza esta información de costos para trazar las estrategias de marketing puede impulsar a los directivos hacia el incremento de líneas de producto de bajo volumen, por lo que provocaría la reducción de los márgenes de beneficio y la dificultad de competir con empresas mejor orientadas hacia el mercado, todo lo anterior muestra el modelo enfocado en manufactura pero en el campo de comercio y servicios ocurre la misma situación porque para producir un servicio se necesitan recursos que igualmente se pueden costear con un esquema similar.(Zuluaga, 2009)

1.5.3 Marco teórico

El sistema de costos basado en las actividades, se constituye en la actualidad en uno de los sistemas de costos más utilizados por las empresas porque aseguran una gestión moderna y una revolución respecto de los procesos obsoletos que se venían utilizando.

Las principales características de los sistemas de costos:

- Es una herramienta clave para el aumento de la competitividad
- Brinda información a la empresa que le permite definir si ante un precio que le viene dado, le conviene o no participar en este mercado.
- El sistema de costos ABC se basa en el principio de que la actividad es la generadora de costos y que los productos consumen actividades.
- Los productos generan actividades y las actividades consumen costos.

Adicionalmente se deben entender que, nos referimos a las actividades, cuando hablamos de aquellas tareas que generan costos y que son necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

Las diferencias principales entre el sistema de costos tradicional y el sistema de costos ABC:

- El sistema de costos utiliza medidas tradicionales como el volumen, la mano de obra, como elemento para asignar costos a los productos. Mientras que el sistema de costos ABC utiliza la jerarquía de las actividades como base para realizar la asignación, utiliza generadores de costos que están o no relacionados con la producción.
- El sistema de costos tradicionales se basa en las unidades producidas para calcular la asignación de Costos. En cambio, el sistema de costos ABC, utiliza diferentes bases en función de las actividades relacionadas con los costos indirectos.
- El sistema de costos tradicionales sólo utiliza los costos del producto. Por su parte, el sistema de costos ABC, se concentra en las actividades que originan esos recursos.
- En el sistema de costos tradicionales, la asignación de Costos indirectos se lleva a cabo en dos etapas: primero se asigna a los departamentos involucrados y luego a los productos. En el sistema de costos ABC, primero se lleva la asignación de costos a las actividades y después a los productos.
- El sistema de costos tradicional utiliza horas generales como unidades producidas o bien horas máquina. Por otro lado, el sistema de costos ABC, toma en cuenta la relación causa efecto, entre las unidades y los generadores de costos, para determinar el criterio de asignación.

Dentro de las ventajas que ofrece el sistema de costos ABC, se encuentran:

- no afecta a la estructura organizativa,

- ayuda a entender el comportamiento de los costos de la organización,
- proporciona información sobre las causas que originan la actividad, y el análisis de cómo se realizan las tareas,
- permite tener una visión real de lo que sucede en la empresa, nos permite conocer medidas de tipo no financiero dentro de la empresa y el sistema de costos ABC es completamente sencillo y transparente y permite analizar las actividades y tareas que se presentan en los procesos,
- identificando y apoyando las que le agregan valor al producto y revisando aquellas que solo le generan costo sin agregarle valor alguno, con el fin de reducirlas en su intensidad o eliminarlas, de esta forma se controlan los costos innecesarios sin afectar el resultado final del producto o servicio prestado.

En cuanto a las desventajas podemos decir que: consume una buena parte de recursos en la fase de diseño e implementación, la implementación puede hacerse dificultosa, resulta costoso identificar las actividades generadoras de Costos y como cualquier cambio, implica una cierta capacidad de adaptación de la empresa. (Sistema de costos ABC, 2015)

1.6 Metodología del Proyecto

1.6.1 Tipo de investigación

Dada la naturaleza de la investigación, la metodología más adecuada para implementar la presente propuesta es la investigación cualitativa, ya que se debieron conocer las características de los procesos de que realizan los trabajadores y cuantitativa para conocer a cuanto equivalen los mismos económicamente. Dos razones que soportan dicha elección. La primera es que se realizó la descripción de todos y cada uno de las actividades que generan costo en la entidad, seguido de la determinación del valor económico que estas generan.

Además de la investigación que se realizo fue un trabajo de campo, pues este se aplicó a una empresa existente que requirió de este proceso, por lo tanto hubo un trabajo practico.

1.6.2 Fases de la investigación

La propuesta fue ejecutada en cinco fases, dichas fases se enuncian a continuación:

Fase 1:

Documentación sobre la teoría de costos basados en actividades, de esta forma se obtuvo el conocimiento sobre la temática que se trató en el proyecto.

Fase 2:

Elaboración de entrevistas para determinar cuáles fueron las tareas que realizan cada uno de los trabajadores para cumplir con sus actividades laborales, en este fase se buscó responder

interrogantes tales como ¿Cómo se hace?, ¿Por qué se hace?, ¿Para qué se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Dónde se hace?, ¿Para quién lo hace?, de esta manera se asignan los valores cualitativos de la encuesta aplicada.

Fase 3:

Se estableció el inductor de costos que permitió a la empresa conocer el valor monetario que implica la realización de las labores diarias de los trabajadores, así como los departamentos o áreas.

Fase 4:

Construcción y elaboración del informe final y sustentación de los resultados.

Fase 5:

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron, emitir conclusiones y recomendaciones a la organización.

2. Cronograma de actividades

En la siguiente tabla se muestran las fases que se llevarán a cabo en la ejecución de la propuesta investigativa, así como el tiempo que cada una de ellas requiere.

Tabla 1.**Cronograma de actividades.**

	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Fase 1						
Fase 2						
Fase 3						
Fase 4						
Fase 5						
Sustentación						

Fuente: elaboración propia de las autoras.

3. Conocimiento del negocio

Inmobiliaria C&C S.A., tiene como objeto observar el estricto cumplimiento de la ética profesional, servir de cuerpo consultivo y asesor del Gobierno en todos sus niveles en las materias propias de la actividad inmobiliaria, elaborar estudios sobre el sector inmobiliario y prestar servicios técnicos relacionados con el mismo, especialmente en el Oriente Colombiano. Somos una organización sólida y líder en la prestación de servicios inmobiliarios y valoración de bienes muebles e inmuebles, orientada a la satisfacción de nuestros clientes, con una proyección nacional e internacional. Fundamentada en la honestidad, eficiencia profesional y amabilidad de

nuestra gente, soportada en el constante desarrollo tecnológico, generando crecimiento a nuestra organización y progreso a nuestra comunidad. (Manual de calidad empresa asignada)

3.1 Misión

Somos una organización sólida y líder en la prestación de servicios inmobiliarios y valoración de bienes muebles e inmuebles, nuestro compromiso es satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, suministrándoles soluciones integrales de la más alta calidad y avanzada tecnología en todos los campos, contando siempre con un excelente recurso humano comprometido con el mejoramiento continuo. (Manual de calidad empresa estudiada)

3.2 Visión

En el año 2017 seremos la inmobiliaria modelo en el país en la interacción y comunicación permanente con el cliente desde su domicilio o lugar de trabajo. Igualmente reconocidos a nivel nacional como la líder en Santander para la prestación de servicios de valoración de inmuebles y activos bajo las normas internacionales. Contando con nuestros tres servicios de Arriendos Ventas y Avalúos certificados bajo la norma ISO 9001:2008 y un equipo humano de trabajo competente, respetuoso de las políticas misionales así como solidario con el cuidado del medio ambiente.(Manual de calidad empresa estudiada)

3.3 Política de calidad

La gerencia y el personal están comprometidos con los requisitos y el mejoramiento continuo de la calidad y la excelencia en el servicio prestado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Nuestro objeto es el desarrollo de la actividad inmobiliaria en todos sus campos. Contamos con empleados proactivos, que proporcionan soluciones a las necesidades de nuestros clientes y garantizan el cumplimiento de lo pactado en nuestros contratos de servicio. (Manual de calidad empresa estudiada)

3.4 Servicios

3.4.1 arriendos:

Ofrece a los futuros arrendatarios la más amplia gama de inmuebles en las mejores condiciones para el arrendamiento de inmuebles de vivienda; que respondan a todas sus necesidades de áreas y ubicación dentro del área metropolitana.

También entendemos y conocemos las necesidades propias de comercio, por ello bajo nuestra promoción presentamos diversas opciones de locales, bodegas, oficinas entre otros; aptos para la instalación de su negocio y que respondan a la necesidades propias su actividad comercial.

Todo el proceso de toma en arrendamiento del inmueble elegido está acompañado con un tratamiento personalizado por parte de nuestro equipo de promotores quienes le asesoran en:

- Documentación solicitada para estudio de arrendamiento.
- Asesoría integral en la elaboración y legalización del contrato de arrendamiento.
- Seguimiento a sus necesidades.(Manual de calidad empresa estudiada)

3.4.2 ventas

Ejecuta el ciclo completo de la comercialización del bien inmueble:

- Promocionamos su inmueble a través de los diferentes medios publicitarios.

- Acompañamiento a los clientes potenciales del inmueble.
 - Asesoría y Acompañamiento integral.
 - Elaboración de la promesa de compraventa.
 - Acompañamiento en la Escrituración.
 - Gestión frente al pago de las obligaciones contraídas.
 - Asesoría en créditos hipotecarios.
 - Entrega del inmueble al nuevo propietario.
 - Contamos con un departamento jurídico que brinda asesoría en el proceso de la venta.
- (Manual de calidad empresa estudiada)

3.4.3 Avalúos

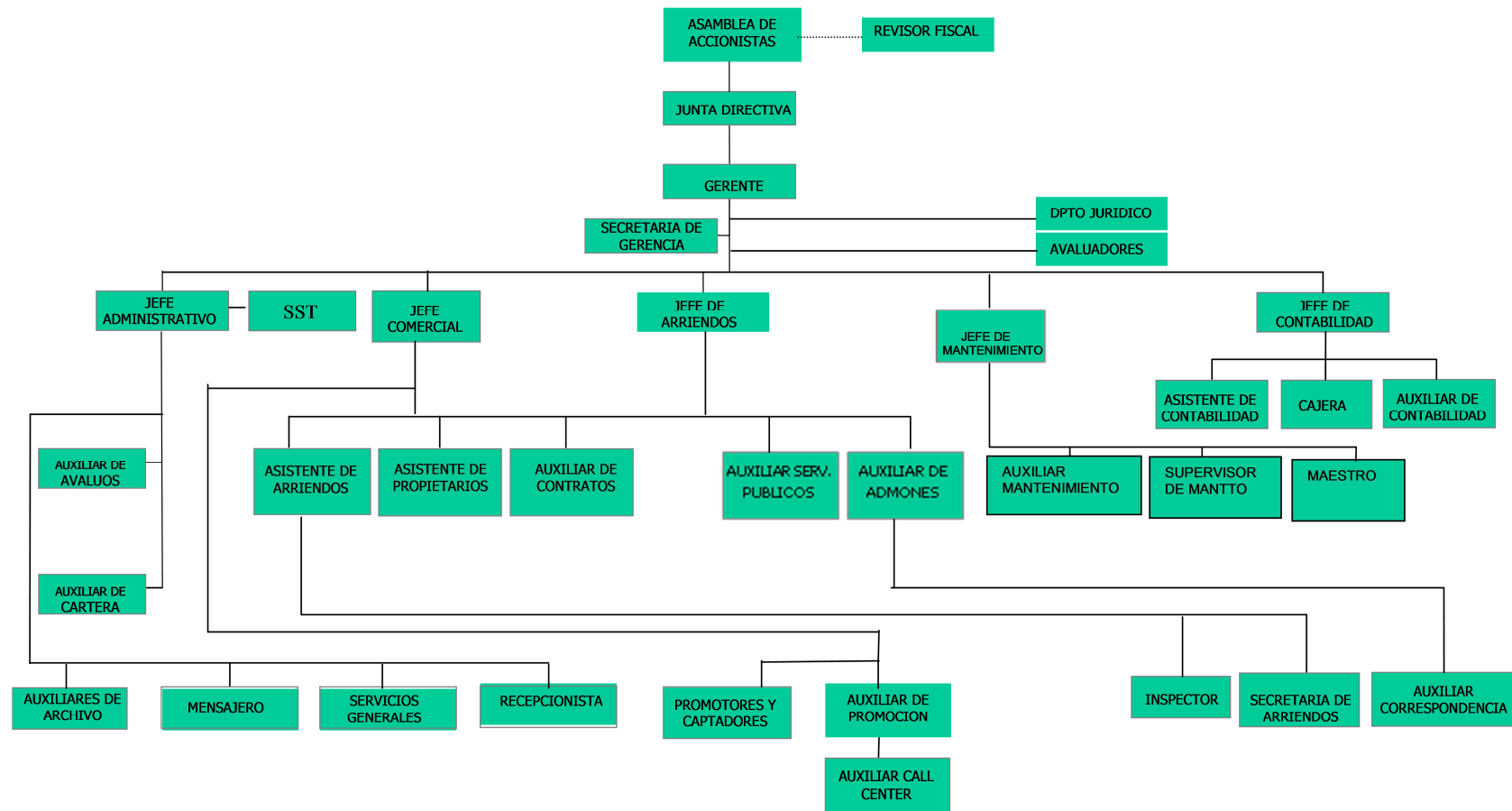
Los evaluadores están directamente vinculados a la empresa cuyos conceptos son revisados por el COMITÉ DE AVALÚOS dando el carácter de avalúos colegiados.

Realiza los siguientes tipos de avalúos:

- Avalúos de Bienes Inmuebles Urbanos.
- Avalúos de Bienes Inmuebles Especiales
- Avalúos de Bienes Inmuebles Institucionales.
- Avalúos de Bienes Inmuebles Rurales.
- Avalúos de Áreas de Cesión.
- Avalúos de Renta.
- Valoración de Servidumbres.
- Valoración de activos empresariales en planta y equipo usando Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

- Inventario y valoración de activos.
- Valoración de infraestructura vial. (Manual de calidad empresa estudiada)

3.5 Organigrama



4. Análisis de la información

4.1 Identificación de las actividades

Para determinar las actividades se llevaron a cabo entrevistas con el fin de establecer cuáles son las tareas más relevantes que realiza cada uno de los trabajadores diariamente (ver apéndice 1), teniendo en cuenta que algunas de estas tareas son similares, por tanto se agruparon en una misma actividad; también se determinó el porcentaje de tiempo laboral dedicado a cada una de estas, obteniendo los siguientes resultados:

Jefe comercial y de ventas

- | | |
|---|-----|
| - Actividad 1: Estrategias comerciales y de mercadeo. | 60% |
| - Actividad 2: Revisión de documentación | 10% |
| - Actividad 3: Seguimiento de personal a cargo | 20% |
| - Actividad 4: Estadísticas y atención al cliente | 10% |

Promotor

- | | |
|-----------------------------------|------|
| - Actividad 1: Arrendar inmuebles | 100% |
|-----------------------------------|------|

Este cargo lo desempeñan 6 funcionarios

Captador

- | | |
|---|-----|
| - Actividad 1: Recibir y consignar inmuebles. | 90% |
| - Actividad 2: Asistir la colocación de inmuebles | 10% |

Vendedor

- Actividad 1: Vender inmuebles 100%

Este cargo lo desempeñan 5 funcionarios

Auxiliar de promoción – mostrador de inmuebles

- Actividad 1: Mostrar inmuebles 70%
- Actividad 2: Recorrido servicios públicos Piedecuesta 20%
- Actividad 3: Apoyo en entrega de inmuebles 10%

Auxiliar de call center

- Actividad 1: Recepción de llamadas 75%
- Actividad 2: Prestar llaves 15%
- Actividad 3: Agendar citas 10%

Este cargo lo desempeñan 2 funcionarios

Jefe mantenimiento

- Actividad 1: Revisiones 20%
- Actividad 2: Seguimiento a solicitudes 65%
- Actividad 3: Determinar estadísticas 15%

Supervisor de mantenimiento

- Actividad 1: Revisiones 25%
- Actividad 2: Supervisión de arreglos 65%

- Actividad 3: Atención al cliente 10%

Este cargo lo desempeñan 2 funcionarios

Auxiliar de mantenimiento

- Actividad 1: Reportes 60%
- Actividad 2: Facturación arreglos 15%
- Actividad 3: Elaboración de estadísticas y archivo 25%

Este cargo lo desempeñan 2 funcionarios

Maestro

- Actividad 1: Cotizaciones 15%
- Actividad 2: Arreglos 85%

Este cargo lo desempeñan 2 funcionarios

Jefe de arriendos

- Actividad 1: Revisión de contratos 65%
- Actividad 2: Revisión de correspondencia 10%
- Actividad 3: Revisión ocupaciones y desocupaciones 15%
- Actividad 4: Desahucios 10%

Asistente de arriendos 1

- Actividad 1: Atender al cliente 70%

- Actividad 2: Programación de recorridos 30%

Asistente de arriendos 2

- Actividad 1: Atender al cliente 70%
- Actividad 2: Detención de facturas 30%

Asistente de arriendos 3

- Actividad 1: Atender al cliente 70%
- Actividad 2: Revisión de carpetas 30%

Inspector

- Actividad 1: Inventarios de inmuebles 85%
- Actividad 2: Recolección servicios públicos 15%

Este cargo lo desempeñan 5 funcionarios

Secretaria arriendos

- Actividad 1: Elaboración de cartas 100%

Asistente de propietarios

- Actividad 1: Creación en el sistema de inmuebles 50%
- Actividad 2: Solicitudes de propietarios 20%
- Actividad 3: modificaciones en el sistema 15%
- Actividad 4: Revisiones 15%

Auxiliar de contratos

- Actividad 1: Elaboración de contratos 75%
- Actividad 2: reportes de cambios a aseguradoras 15%
- Actividad 3: actualizaciones 10%

Auxiliar de servicios públicos

- Actividad 1: Liquidación de servicios públicos 45%
- Actividad 2: Desocupaciones 50%
- Actividad 3: Cierre de propietarios 5%

Auxiliar de administraciones

- Actividad 1: pago de administraciones 55%
- Actividad 2: cobro cuotas extras 15%
- Actividad 3: comunicaciones con cliente 20%
- Actividad 4: correspondencia 10%

Este cargo lo desempeñan 2 funcionarios

Auxiliar de correspondencia

- Actividad 1: pago de administraciones 55%
- Actividad 2: Entrega de soportes 45%

Jefe de contabilidad

- Actividad 1: Planeación tributaria 35%

- Actividad 2: Revisiones Diarias 25%
- Actividad 3: Revisiones Mensuales 20%
- Actividad 4: Revisiones anuales 20%

Asistente de contabilidad

- Actividad 1: Cierre de arrendatarios y propietarios 35%
- Actividad 2: Contabilizaciones y conciliaciones 25%
- Actividad 3: Facturación mantenimiento 10%
- Actividad 4: Formularios, certificados e informes 30%

Auxiliar contable 1

- Actividad 1: facturación diaria y entrega de cheques 25%
- Actividad 2: contabilizaciones 35%
- Actividad 3: revisiones 20%
- Actividad 4: cierre de propietarios y preconciaciones 20%

Auxiliar contable 2

- Actividad 1: contabilizaciones 35%
- Actividad 2: nomina 15%
- Actividad 3: Cierre arrendatarios 15%
- Actividad 4: revisiones y solicitud certificados 35%

Cajera

- Actividad 1: Elaboración de comprobantes 70%
- Actividad 2: descargues comprobantes y cuadre de caja 16%.
- Actividad 3:contabilización siniestros 6%
- Actividad 4: pago de administraciones 8%

Jefe administrativo

- Actividad 1: Actividades administrativas 45%
- Actividad 2: Actividades financieras 45%
- Actividad 3: Avalúos 10%

Auxiliar de avalúos

- Actividad 1: Valorar precio de inmuebles 50%
- Actividad 2: Coordinar ventas 50%

Auxiliar de cartera

- Actividad 1:Comunicación con arrendatarios morosos 50%
- Actividad 2: Notificación de NO pago 30%
- Actividad 3: Archivo y atención al cliente 20%

Auxiliar de archivo

- Actividad 1:Digitalizar y clasificar 50%
- Actividad 2:Archivar la documentación 50%

Este cargo lo desempeñan 2 funcionarios

Mensajero

- Actividad 1: Transporte y entrega de correspondencia 85%
- Actividad 2: Realizar pagos y transacciones bancarias 15%

Servicios generales

- Actividad 1: Realizar limpieza en general 50%
- Actividad 2: Atención al cliente interno y externo 50%

Recepcionista

- Actividad 1: Atender al cliente 15%
- Actividad 2: Recibir y enviar correspondencia 85%

Secretaria gerencia

- Actividad 1: Agendas 15%
- Actividad 2: Caja menor 30%
- Actividad 3: Digitación de información 45%
- Actividad 4: Cartas de referencias 10%

4.2 Asignación de costos

Para poder asignar los costos atribuidos a cada trabajador, la empresa nos brindó un auxiliar de Costos (Ver apéndice 2), con el cual se pudo determinar los costos que pueden ser atribuidos

directamente a cada trabajador, aquellos que son difíciles de cuantificar y se deben asignar de forma global al empleado, y de esta forma poder determinar el costo que tienen en las actividades que se realizan, como también los costos que se pueden tener en cuenta para el costo total de cada uno de los departamentos y los que definitivamente se deben asignar por medio de prorrateo.

A continuación se mostrara la información de los aquellos costos, que se atribuyen directamente a cada trabajador:

Tabla 2:

Costos atribuidos a trabajadores

CODIGO	NOMBRE	SALDO F
5105	Costos de personal	1,355,716,465
51050601	Sueldos	558,913,119
51051801	Comisiones	61,931,422
51052701	Auxilio De Transporte	29,752,934
51053001	Cesantías	58,015,501
51053301	Intereses Sobre Cesantías	6,669,927
51053601	Prima De Servicios	56,469,189
51053901	Vacaciones	33,898,306
51054501	Auxilios	2,738,300
51054502	Rodamientos	67,754,250
51054503	Tarjeta Banco Bogotá	13,589,988
51054801	Bonificaciones	132,683,637
51055101	Dotación Y Suministros	4,250,818

51056301	Capacitación Al Personal	3,120,280
51056801	Aportes Adm Riesgos Profesionales	10,687,075
51057001	Aportes A Fondos De Pensiones Y Cesantías	77,667,399
51057201	Aportes A Cajas De Compensación	26,023,173
51351001	Temporales	113,710,573
51351003	Promotores temporales	35,829,804
51359513	Rodamiento Vendedores	11,421,370
51659502	Dotaciones	16,622,100
51950501	Comisiones Por Ventas	23,986,400
51959503	Bonificaciones	9,121,000
51959504	Auxilios	859,900
5135	Servicios	136,906,345
51352501	Acueducto Y Alcantarillado	2,967,380
51353001	Energía Eléctrica	41,775,505
51353002	Impuesto Alumbrado Publico	5,082,356
51353501	Teléfono	12,676,909
51353502	Directorio Telefónico	5,301,568
51353503	Teléfonos Celulares	26,395,004
51353504	Internet	8,186,003
51355501	Gas	22,930
51359501	Otros Servicios	34,498,690
5145	Mantenimiento Y Reparaciones	22,771,447
51450501	Servicios-Manto Y Rep Equipo De Oficina	3,187,672
51450502	Amortización Manto Y Rep Equipo De Oficina	575,000
51450503	Compras-Manto Y Rep Equipo De Oficina	2,192,914
51450504	Honorarios-Manto Y Rep Equipo De Oficina	1,462,655
51452501	Serv - Manto Y Reparación Equipo De Comput	43,103

51452502	Honorarios -Manto Y Rep Equipo De Comunic	12,910,000
51452503	Compras- Manto Y Reparación Equipo De Com	2,400,103
5155	Costos De Viaje	9,387,189
51550501	Alojamiento Y Manutención	1,649,637
51551501	Pasajes Aéreos	4,820,921
51552001	Pasajes Terrestres	300,000
51559501	Otros	2,616,631
5165	Amortizaciones	22,812,420
51651516	Programas Para Computador	6,292,420
51651520	Útiles Y Papelería	16,520,000
5195	Diversos	59,158,485
51952501	Elementos De Aseo Y Cafetería	12,403,034
51953001	Fotocopias	240,946
51953003	Elementos Del Sistema	12,398,127
51953004	Papelería Continua	2,860,005
51953005	Papelería Impresa	5,016,000
51953006	Papelería General	12,857,173
51954501	Taxis Y Buses	6,385,400
51954502	Taxis Y Buses Mantenimiento	1,594,200
51956501	Parqueaderos	5,403,600

Fuente: Tomado de auxiliar de Costos de la empresa estudiada.

4.3 Determinación de costos

Tomada la información del auxiliar de contabilidad, para determinar el costo del personal se tuvieron en cuenta las variables directas que afectan al mismo: sueldos, comisiones, auxilio de

transporte, cesantías, intereses sobre cesantías, prima de servicios, vacaciones, auxilios, rodamientos, bonificaciones, dotación y suministros, capacitación al personal, aportes riesgos profesionales, aportes a fondos de pensiones y cesantías, aportes a cajas de compensación, empleados bajo empresas de servicios temporales.

En la siguiente tabla representa el total de los costos asignados para cada trabajador de acuerdo a las funciones que realizan.

Tabla 3.

Costos de personal

CARGO	COSTOS DE PERSONAL
Jefe Comercial	59.070.008
Promotor	140.354.933
Captador	91.408.429
Vendedor	51.456.467
Auxiliar De Promoción	16.385.324
Auxiliar De Call Center	30.588.264
Jefe Mantenimiento	40.820.695
Supervisor De Mantenimiento	55.496.440
Auxiliar De Mantenimiento	29.976.341
Maestro	56.995.279
Jefe De Arriendos	59.442.713
Asistente De Arriendos 1	24.354.227

Asistente De Arriendos 2	26.484.102
Asistente De Arriendos 3	25.570.702
Inspector	111.541.175
Secretaria Arriendos	13.583.990
Asistente De Propietarios	25.899.802
Auxiliar De Contratos	19.403.186
Auxiliar De Servicios Públicos	19.889.156
Auxiliar De Administraciones	37.277.354
Auxiliar De Correspondencia	16.473.324
Jefe De Contabilidad	75.626.328
Asistente De Contabilidad	26.264.227
Auxiliar Contable 1	19.718.756
Auxiliar Contable 2	20.190.156
Cajera	17.622.656
Jefe Administrativo	97.736.805
Auxiliar De Avalúos	30.861.260
Auxiliar De Cartera	19.884.156
Auxiliar De Archivo	30.549.118
Mensajero	18.296.097
Servicios Generales	14.593.797
Recepcionista	14.052.983
Secretaria Gerencia	17.848.215
TOTALES	1.355.716.465

Fuente: elaboración propia de las autoras.

Ahora bien, para la asignación del costo correspondiente a los servicios públicos, los cuales para su asignación se hacen difíciles de atribuir un valor exacto a cada uno de los trabajadores, se determinaron como unidades cada uno de los empleados, seguido por los siguientes parámetros:

- **Acueducto y alcantarillado:** se dividió el monto total cancelado por este servicio en el total de trabajadores de la siguiente forma:
 - ✓ Trabajadores tiempo completo en oficina: unidad
 - ✓ Trabajadores medio tiempo en oficina: media unidad
 - ✓ Trabajadores que permanecen dos horas en la oficina: un cuarto de unidad

- **Teléfono:** El servicio de teléfono es utilizado por todos los trabajadores de la oficina, sin embargo hay cargos que tienen más atención al cliente y por razón las llamadas que realizan son permanente:
 - ✓ Trabajadores con atención permanente al cliente externo en oficina: unidad
 - ✓ Trabajadores con atención semipermanente al cliente externo en oficina: media unidad
 - ✓ Trabajadores que no atienden cliente externo: cero
 - ✓ Trabajadores con servicio de celular: Media unidad

- **Celular:** el costo de celular si es atribuido a cada trabajador, puesto que se tienen las líneas específicas con las que cuenta cada trabajador y cuanto es el costo mensual de las mismas.

- **Gas:** el servicio de gas solo se tiene en la oficina de Piedecuesta, y es atribuido al trabajador que permanece en esta sede.

- **Internet:** estos se repartieron entre los empleados de forma igual, excluyendo a los trabajadores que no utilizan equipos de cómputo en sus funciones:
 - Auxiliar de promoción
 - Maestros
 - Mensajero
 - Auxiliar de servicios generales

- **Otros servicios:** estos se repartieron entre los empleados de forma igual.

El servicio de energía eléctrica, se distribuyó de acuerdo a las áreas que ocupa cada departamento en la empresa, por lo tanto este costo, se verá reflejado más adelante.

En la siguiente tabla, se refleja el costo total de cada servicio público que se atribuyó a cada trabajador de acuerdo al cargo que desempeña en la entidad:

Tabla 4.**Servicios públicos**

CARGO	AGUA	TELEFONO	CELULAR	GAS	INTERNET	OTROS SERVICIOS	TOTAL
Jefe Comercial	75.124	678.433	0	0	160.510	616.048	1.530.115
Promotor	225.371	2.035.299	3.599.319	0	963.059	3.696.288	10.519.336
Captador	150.247	1.356.866	2.999.432	22.930	642.039	2.464.192	7.635.707
Vendedor	187.809	1.696.083	0	0	802.549	3.080.240	5.766.681
Auxiliar De Promoción	18.781	0	599.886	0	0	616.048	1.234.715
Auxiliar De Call Center	150.247	678.433	599.886	0	321.020	1.232.096	2.981.682
Jefe Mantenimiento	75.124	678.433	1.199.773	0	160.510	616.048	2.729.887
Supervisor De Mantenimiento	75.124	678.433	1.799.659	0	321.020	1.232.096	4.106.332
Auxiliar De Mantenimiento	150.247	1.356.866	1.199.773	0	321.020	1.232.096	4.260.002
Maestro	37.562	0	0	0	0	1.232.096	1.269.658
Jefe De Arriendos	75.124	339.217	1.799.659	0	160.510	616.048	2.990.557
Asistente De Arriendos 1	75.124	678.433	0	0	160.510	616.048	1.530.115
Asistente De Arriendos 2	75.124	678.433	0	0	160.510	616.048	1.530.115
Asistente De Arriendos 3	75.124	678.433	0	0	160.510	616.048	1.530.115
Inspector	93.904	0	5.998.865	0	802.549	3.080.240	9.975.558
Secretaria Arriendos	75.124	0	0	0	160.510	616.048	851.681
Asistente De Propietarios	75.124	678.433	0	0	160.510	616.048	1.530.115
Auxiliar De Contratos	75.124	678.433	0	0	160.510	616.048	1.530.115

Auxiliar De Serv Públicos	75.124	339.217	599.886	0	160.510	616.048	1.790.784
Auxiliar De Administraciones	112.685	678.433	1.199.773	0	321.020	1.232.096	3.544.007
Auxiliar De Correspondencia	18.781	0	599.886	0	160.510	616.048	1.395.225
Jefe De Contabilidad	75.124	339.217	0	0	160.510	616.048	1.190.898
Asistente De Contabilidad	75.124	339.217	0	0	160.510	616.048	1.190.898
Auxiliar Contable 1	75.124	339.217	0	0	160.510	616.048	1.190.898
Auxiliar Contable 2	75.124	339.217	0	0	160.510	616.048	1.190.898
Cajera	75.124	339.217	0	0	160.510	616.048	1.190.898
Jefe Administrativo	75.124	339.217	1.799.659	0	160.510	616.048	2.990.557
Auxiliar De Avalúos	75.124	339.217	599.886	0	160.510	616.048	1.790.784
Auxiliar De Cartera	75.124	678.433	0	0	160.510	616.048	1.530.115
Auxiliar De Archivo	150.247	0	0	0	321.020	1.232.096	1.703.363
Mensajero	18.781	0	0	0	0	616.048	634.829
Servicios Generales	75.124	0	0	0	0	616.048	691.172
Recepcionista	75.124	339.217	0	0	160.510	616.048	1.190.898
Secretaria Gerencia	75.124	678.433	1.799.659	0	160.510	616.048	3.329.774
TOTALES	2.967.380	17.978.477	26.395.004	22.930	8.186.003	34.498.690	90.048.484

Fuente: elaboración propia de las autoras.

También tenemos los siguientes costos, que se atribuyen directamente a las tareas de cada trabajador, de acuerdo a lo que necesitan para desempeñar sus funciones:

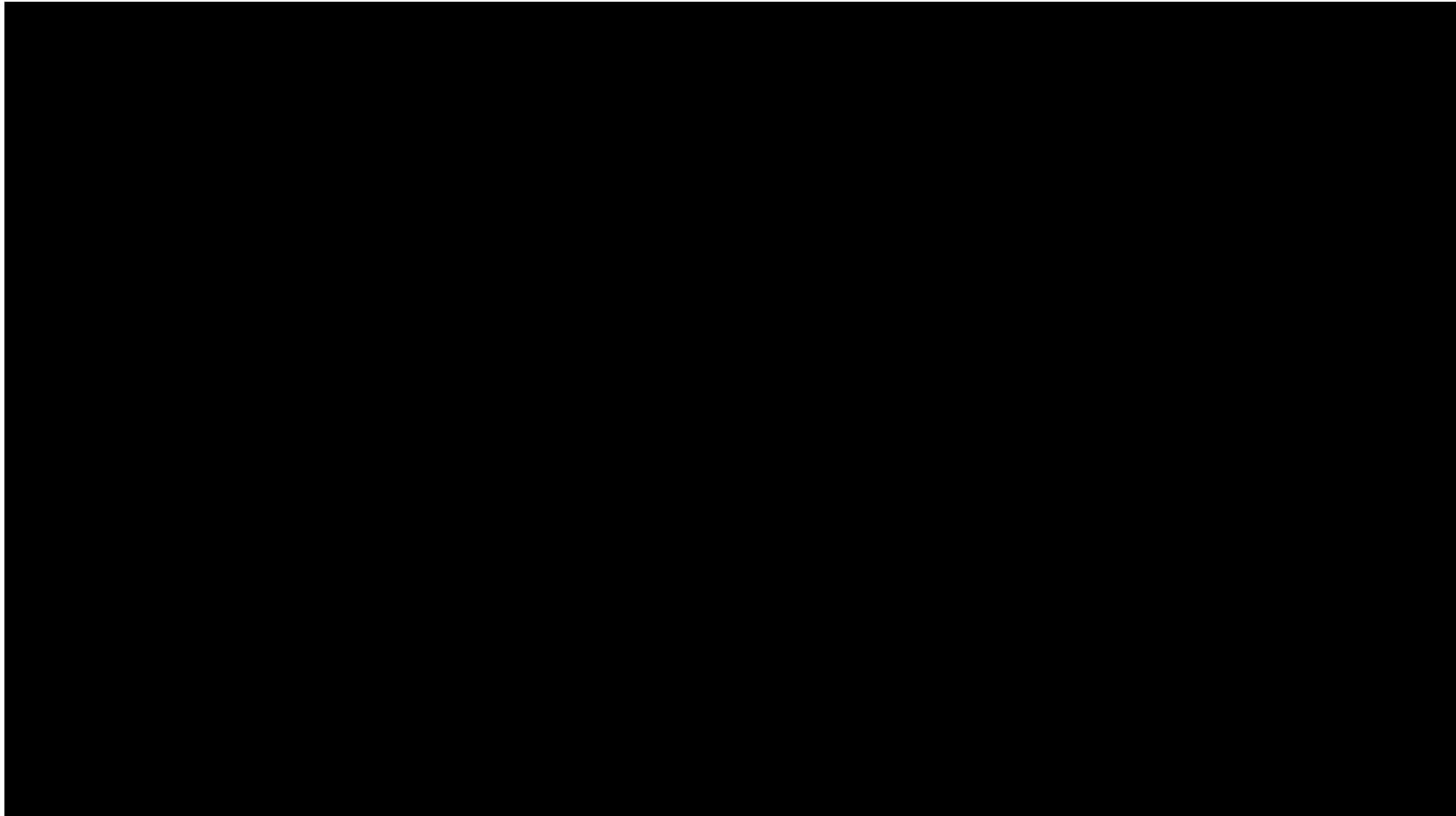
- **Mantenimiento:** Los mantenimientos se realizan de acuerdo a las necesidades de la organización, para tal costo se asignaran de igual manera para todos.
- **Costos de viajes:** estos costos solo son atribuidos al jefe administrativo y financiero, quien a su vez es quien realiza los avalúos en otras ciudades.
- **Costos diversos:** entre estos costos encontramos algunos que se pueden distribuir de acuerdo a los cargos y otros que se deben distribuir de forma uniforme para todos los trabajadores ya que estos son generales.
- ✓ programas para computador: para todos los trabajadores de forma global
- ✓ elementos de aseo y cafetería: para todos los trabajadores de forma global
- ✓ fotocopias: Este costo se atribuye a la auxiliar de avalúos, ya que son necesarias en cuanto a planos arquitectónicos.
- ✓ elementos del sistema y papelería continua: se refiere a las cintas y papel que se requiere para el funcionamiento de las impresoras continuas las cuales son para:
 - Auxiliar de contratos
 - Auxiliar de servicios públicos
 - Auxiliar de administraciones
 - Cajera
 - Auxiliar contable 1
 - Auxiliar contable 2
- ✓ papelería impresa: son las distintas facturas que utilizan las auxiliares de contabilidad
 - Facturas arrendatarios masivas

- Facturas arrendatarios ocupaciones
- Facturas propietarios
- Facturas mantenimiento
- ✓ papelería general: para todos los trabajadores de forma global a excepción de los que no usan papelería en sus funciones.
- ✓ taxis y buses: para todos los trabajadores de forma global a excepción de los trabajadores que reciben auxilio de rodamiento.
- ✓ taxis y buses mantenimiento: Trabajadores del departamento de mantenimiento que no reciben auxilio de rodamiento.
- ✓ parqueaderos: se cancelan para los trabajadores que cuentan con motocicleta para laborar y la empresa les soporta este costo.
- Promotor
- Captador
- Vendedor
- auxiliar de promoción
- supervisor de mantenimiento
- inspector
- asistente de propietarios
- auxiliar de administraciones
- auxiliar de correspondencia
- auxiliar contable
- auxiliar de cartera

En la siguiente tabla, se puede observar el total atribuido a cada cargo de los costos anteriores:

Tabla 5.

Costos diversos

**Fuente:** elaboración propia de las autoras.

Se presenta a continuación, un resumen de lo obtenido por los costos atribuidos a cada uno de los trabajadores de la entidad:

Tabla 6.

Costos totales

CARGO	COSTOS DE PERSONAL	SERVICIOS PUBLICOS	MANTENIMIENTO	COSTOS DE VIAJE	DIVERSOS	TOTALES
Jefe comercial	59.070.008	1.530.115	406.633	0	574.456	61.581.212
Promotor	140.354.933	10.519.336	2.439.798	0	4.693.720	158.007.787
Captador	91.408.429	7.635.707	1.626.532	0	3.129.147	103.799.815
Vendedor	51.456.467	5.766.681	2.033.165	0	3.287.941	62.544.254
Auxiliar De promoción	16.385.324	1.234.715	406.633	0	658.906	18.685.578
Auxiliar De Call Center	30.588.264	2.981.682	813.266	0	1.757.045	36.140.257
Jefe Mantenimiento	40.820.695	2.729.887	406.633	0	574.456	44.531.671
Supervisor De Mantenimiento	55.496.440	4.106.332	813.266	0	1.356.743	61.772.781
Auxiliar De Mantenimiento	29.976.341	4.260.002	813.266	0	2.743.112	37.792.720
Maestro	56.995.279	1.269.658	813.266	0	1.109.981	60.188.184
Jefe De Arriendos	59.442.713	2.990.557	406.633	0	574.456	63.414.359
Asistente De Arriendos 1	24.354.227	1.530.115	406.633	0	878.523	27.169.497
Asistente De Arriendos 2	26.484.102	1.530.115	406.633	0	878.523	29.299.372
Asistente De Arriendos 3	25.570.702	1.530.115	406.633	0	878.523	28.385.972
Inspector	111.541.175	9.975.558	2.033.165	0	3.911.433	127.461.331
Secretaria Arriendos	13.583.990	851.681	406.633	0	878.523	15.720.827
Asistente De Propietarios	25.899.802	1.530.115	406.633	0	1.086.353	28.922.903
Auxiliar De Contratos	19.403.186	1.530.115	406.633	0	3.421.545	24.761.479
Auxiliar De Serv Públicos	19.889.156	1.790.784	406.633	0	3.421.545	25.508.118

Auxiliar De Administraciones	37.277.354	3.544.007	813.266	0	4.411.662	46.046.290
Auxiliar De Correspondencia	16.473.324	1.395.225	406.633	0	1.086.353	19.361.535
Jefe De Contabilidad	75.626.328	1.190.898	406.633	0	574.456	77.798.315
Asistente De Contabilidad	26.264.227	1.190.898	406.633	0	878.523	28.740.280
Auxiliar Contable 1	19.718.756	1.190.898	406.633	0	14.189.545	35.505.832
Auxiliar Contable 2	20.190.156	1.190.898	406.633	0	14.397.375	36.185.063
Cajera	17.622.656	1.190.898	406.633	0	3.421.545	22.641.732
Jefe Administrativo	97.736.805	2.990.557	406.633	9.387.189	574.456	111.095.640
Auxiliar De Avalúos	30.861.260	1.790.784	406.633	0	1.119.469	34.178.146
Auxiliar De Cartera	19.884.156	1.530.115	406.633	0	1.086.353	22.907.257
Auxiliar De Archivo	30.549.118	1.703.363	813.266	0	1.452.978	34.518.725
Mensajero	18.296.097	634.829	406.633	0	451.075	19.788.634
Servicios Generales	14.593.797	691.172	406.633	0	755.142	16.446.744
Recepcionista	14.052.983	1.190.898	406.633	0	878.523	16.529.036
Secretaria Gerencia	17.848.215	3.329.774	406.633	0	878.523	22.463.144
TOTALES	1.355.716.465	90.048.484	22.771.447	9.387.189	81.970.905	1.559.894.490

Fuente: elaboración propia de las autoras.

5. Costos por actividades

Después de realizar la asignación de costos para cada uno de los trabajadores, de acuerdo al porcentaje asignado para cada actividad que realizan, se pudo obtener el siguiente resultado:

Tabla 7.

Costos por actividades que realiza cada trabajador

CARGO	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4	TOTALES
Jefe comercial	36.948.727	6.158.121	12.316.242	6.158.121	61.581.212
Promotor	158.007.787	0	0	0	158.007.787
Captador	93.419.833	10.379.981	0	0	103.799.815
Vendedor	62.544.254	0	0	0	62.544.254
Auxiliar De promoción	13.079.905	3.737.116	1.868.558	0	18.685.578
Auxiliar De Call Center	27.105.193	5.421.039	3.614.026	0	36.140.257
Jefe Mantenimiento	8.906.334	28.945.586	6.679.751	0	44.531.671
Supervisor De Mantenimiento	15.443.195	40.152.308	6.177.278	0	61.772.781
Auxiliar De Mantenimiento	22.675.632	5.668.908	9.448.180	0	37.792.720
Maestro	9.028.228	51.159.957	0	0	60.188.184
Jefe De Arriendos	41.219.333	6.341.436	9.512.154	6.341.436	63.414.359
Asistente De Arriendos 1	19.018.648	8.150.849	0	0	27.169.497
Asistente De Arriendos 2	20.509.560	8.789.812	0	0	29.299.372
Asistente De Arriendos 3	19.870.180	8.515.792	0	0	28.385.972
Inspector	108.342.132	19.119.200	0	0	127.461.331
Secretaria Arriendos	15.720.827	0	0	0	15.720.827
Asistente De Propietarios	14.461.451	5.784.581	4.338.435	4.338.435	28.922.903

Auxiliar De Contratos	18.571.109	3.714.222	2.476.148	0	24.761.479
Auxiliar De Serv Públicos	11.478.653	12.754.059	1.275.406	0	25.508.118
Auxiliar De Administraciones	25.325.459	6.906.943	9.209.258	4.604.629	46.046.290
Auxiliar De Correspondencia	10.648.844	8.712.691	0	0	19.361.535
Jefe De Contabilidad	27.229.410	19.449.579	15.559.663	15.559.663	77.798.315
Asistente De Contabilidad	10.059.098	7.185.070	2.874.028	8.622.084	28.740.280
Auxiliar Contable 1	8.876.458	12.427.041	7.101.166	7.101.166	35.505.832
Auxiliar Contable 2	12.664.772	5.427.759	5.427.759	12.664.772	36.185.063
Cajera	15.849.212	3.622.677	1.358.504	1.811.339	22.641.732
Jefe Administrativo	49.993.038	49.993.038	11.109.564	0	111.095.640
Auxiliar De Avalúos	17.089.073	17.089.073	0	0	34.178.146
Auxiliar De Cartera	11.453.629	6.872.177	4.581.451	0	22.907.257
Auxiliar De Archivo	17.259.363	17.259.363	0	0	34.518.725
Mensajero	16.820.339	2.968.295	0	0	19.788.634
Servicios Generales	8.223.372	8.223.372	0	0	16.446.744
Recepcionista	2.479.355	14.049.681	0	0	16.529.036
Secretaria Gerencia	3.369.472	6.738.943	10.108.415	2.246.314	22.463.144

Fuente: elaboración propia de las autoras.

En esta tabla se puede observar el costo total que representa cada trabajador en la entidad, así como lo que se atribuye a cada uno de las tareas que realiza, con el fin de aportar a los servicios ofrecidos.

Seguido de esto, se determinó cuáles son los costos que se deben atribuir a cada uno de los departamentos de la entidad:

Tabla 8.

Costos directamente atribuidos a los departamentos de la entidad

CODIGO	NOMBRE	SALDO F
5105	Costos de personal	46.273.444
51059510	Atención empleados	46.273.444
5135	Energía eléctrica	46.857.861
51353001	Energía Eléctrica	41.775.505
51353002	Impuesto Alumbrado Publico	5.082.356
5110	Honorarios	49.937.888
51102001	Avalúos	49.937.888
5120	Arrendamientos	229.918.850
51201001	Arrendamientos	229.918.850
5130	Seguros	612.631.788
51301001	Cumplimiento	159.375
51309501	Fianza Arrendamientos	568.201.029
51309503	Fianza Servicios Públicos	44.271.384
5135	Servicios	227.158.641
51356001	Servicios - Publicidad Propaganda Y Promoción	144.001.675
51356002	Honorarios - Publicidad Propaganda Y Promoción	9.068.966
51356003	Compras - Publicidad Propaganda Y Promoción	74.088.000
5165	Amortizaciones	36.682.350
51651544	Publicidad Y Propaganda	30.482.350
51659503	Cheques Formas Continuas	6.200.000
5195	Diversos	46.060.937
51959505	Reparación De Inmuebles	565.172
51959506	Herramientas E Implementos De Mantenimiento	572.836
51959507	Materiales Reparación Inmuebles	20.185.537

51959509	Servicios - Reparación Inmuebles Imprevistos	23.437.076
51959510	Compras - Reparación Inmuebles Imprevistos	1.291.695
51959512	Arrendamientos - Reparación Inmuebles	8.621

Fuente: Tomado de auxiliar de Costos de la empresa estudiada.

Atención empleados: este valor se distribuyó de acuerdo el número de trabajadores con los que cuenta cada departamento:

Departamento	# de trabajadores	Valor
Comercial	19	15.985.372
Mantenimiento	7	5.889.347
Arriendos	18	15.144.036
Contable	5	4.206.677
Administrativo	5	4.206.677
Avalúos	1	841.335
TOTAL	55	46.273.444

Arrendamientos: Se realizó la distribución de acuerdo al área aproximada que ocupa cada departamento en la entidad:

- Departamento comercial: 40,5 metros cuadrados
- Departamento de mantenimiento: 20,4 metros cuadrados
- Departamento de arriendos: 128 metros cuadrados
- Departamento contable: 60,6 metros cuadrados

- Departamento administrativo: 52,6 metros cuadrados
- Avalúos: 6 metros cuadrados

Aplicando al total del costo de los arrendamientos a cada una de las áreas de la empresa, obtenemos:

Valor arrendamientos: 229.918.850

- Departamento comercial: 30.234.329
- Departamento de mantenimiento: 15.220.628
- Departamento de arriendos: 95.508.290
- Departamento contable: 45.225.038
- Departamento administrativo: 39.247.148
- Avalúos: 4.483.417

Energía eléctrica: para este costo, tomamos las áreas en las que está distribuida la empresa y que ocupa cada departamento, puesto que la energía que se consume en la oficina por los distintos equipos como el aire acondicionado, teléfonos e impresoras, ya que estos permanecen encendidos durante toda la jornada laboral; de acuerdo a los datos suministrados por el jefe administrativo, se establecieron las áreas aproximadas que ocupa cada departamento en la entidad:

- Departamento comercial: 40,5 metros cuadrados
- Departamento de mantenimiento: 20,4 metros cuadrados

- Departamento de arriendos: 128 metros cuadrados
- Departamento contable: 60,6 metros cuadrados
- Departamento administrativo: 52,6 metros cuadrados
- Avalúos: 6 metros cuadrados

Aplicando al total del costo de la energía eléctrica a cada una de las áreas de la empresa, obtenemos:

Valor de la energía eléctrica: 46.857.861

- Departamento comercial: 6.161.809
- Departamento de mantenimiento: 3.101.990
- Departamento de arriendos: 19.464.755
- Departamento contable: 9.216.941
- Departamento administrativo: 7.998.637
- Avalúos: 913.729

De esta forma, se realizó un costeo total, que incluye el valor monetario que representa cada trabajador en el departamento y sumado a esto, el valor de los costos atribuidos a cada uno de los departamentos, para obtener de esta forma, cuanto representa económicamente cada departamento:

Tabla 9.**Costos totales departamento comercial**

DEPARTAMENTO COMERCIAL	
VALOR	CONCEPTO
61.581.212	Jefe Comercial
158.007.787	Promotor
103.799.815	Captador
62.544.254	Vendedor
18.685.578	Auxiliar De Promoción
36.140.257	Auxiliar De Call Center
257.640.991	Publicidad
6.161.809	Energía Eléctrica
30.234.329	Arrendamientos
15.985.372	Costos de personal
750.781.404	TOTAL

Fuente: elaboración propia de las autoras.

Tabla 10.

Costos totales departamento de mantenimiento

DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO	
VALOR	CONCEPTO
44.531.671	Jefe Mantenimiento
61.772.781	Supervisor De Mantenimiento
37.792.720	Auxiliar De Mantenimiento
60.188.184	Maestro
46.060.937	Compras Y Servicios
3.101.990	Energía Electrica
15.220.628	Arrendamientos
5.889.347	Costos de personal
274.558.259	TOTAL

Fuente: elaboración propia de las autoras.

Tabla 11.

Costos totales departamento de arriendos

DEPARTAMENTO DE ARRIENDOS	
VALOR	CONCEPTO
63.414.359	Jefe De Arriendos

27.169.497	Asistente De Arriendos 1
29.299.372	Asistente De Arriendos 2
28.385.972	Asistente De Arriendos 3
127.461.331	Inspector
15.720.827	Secretaria Arriendos
28.922.903	Asistente De Propietarios
24.761.479	Auxiliar De Contratos
25.508.118	Auxiliar De Serv Públicos
46.046.290	Auxiliar De Administraciones
19.361.535	Auxiliar De Correspondencia
22.907.257	Auxiliar De Cartera
34.518.725	Auxiliar De Archivo
612.631.788	Seguros
19.464.755	Energía Electrica
95.508.290	Arrendamientos
15.144.036	Costos de personal
1.236.226.534	TOTAL

Fuente: elaboración propia de las autoras.

Nota: los trabajadores resaltados, están bajo la supervisión del jefe administrativo, pero se suman a este departamento, ya que sus tareas se realizan en función del producto de arriendos.

Tabla 12.

Costos totales departamento de contabilidad

DEPARTAMENTO CONTABLE	
VALOR	CONCEPTO
77.798.315	Jefe De Contabilidad
28.740.280	Asistente De Contabilidad
35.505.832	Auxiliar Contable 1
36.185.063	Auxiliar Contable 2
22.641.732	Cajera
6.200.000	Cheques
9.216.941	Energía Eléctrica
45.225.038	Arrendamientos
4.206.677	Costos de personal
265.719.878	TOTAL

Fuente: elaboración propia de las autoras.

Tabla 13

Costos totales departamento administrativo

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
VALOR	CONCEPTO
99.986.076	Jefe Administrativo

19.788.634	Mensajero
16.446.744	Servicios Generales
16.529.036	Recepcionista
22.463.144	Secretaria Gerencia
7.998.637	Energía Eléctrica
39.247.148	Arrendamientos
4.206.677	Costos de personal
226.666.096	TOTAL

Fuente: elaboración propia de las autoras.

Tabla 14

Costos totales departamento avalúos

AVALUOS	
34.178.146	Auxiliar De Avalúos
11.109.564	Jefe Administrativo
49.937.888	Honorarios
913.729	Energía Eléctrica
4.483.417	Arrendamientos
841.335	Costos de personal
101.464.079	TOTAL

Fuente: elaboración propia de las autoras.

5.1 Costos asignados por prorrateo

Estos costos son aquellos, que se pueden cuantificar de forma exacta, por tal razón se asignaran de acuerdo a dos opciones viables:

- a. De acuerdo al porcentaje de ingresos obtenidos por cada uno de los servicios ofrecidos.
- b. De acuerdo al número de trabajadores que pertenecen a los departamentos directamente implicados en los servicios ofrecidos.

Entre los costos que se deben prorratear, encontramos el de los departamentos que no generan ingresos a la entidad:

Tabla 15.

Costos de departamentos que no generan ingresos

VALOR	CONCEPTO
CONTABLE Y ADMINISTRATIVO	
77.798.315	Jefe De Contabilidad
28.740.280	Asistente De Contabilidad
35.505.832	Auxiliar Contable 1
36.185.063	Auxiliar Contable 2
22.641.732	Cajera
6.200.000	Cheques

9.216.941	Energía Eléctrica
45.225.038	Arrendamientos
4.206.677	Costos de personal
99.986.076	Jefe Administrativo
19.788.634	Mensajero
16.446.744	Servicios Generales
16.529.036	Recepcionista
22.463.144	Secretaria Gerencia
7.998.637	Avalúos
39.247.148	Energía eléctrica
4.206.677	Arrendamientos
99.986.076	Costos de personal
492.385.974	TOTAL

Fuente: elaboración propia de las autoras.

Adicionamos a estos montos, el valor correspondiente a los siguientes costos que no se pudieron asignar directamente a cada trabajador:

Tabla 16 .

Costos a prorratear

CODIGO	NOMBRE	SALDO F
5110	Honorarios	1.593.882.562
5115	Impuestos	312.379.701
5125	Contribuciones Y Afiliaciones	4.572.420
5130	Seguros	5.312.535
5135	Servicios	12.990.293
5140	Costos Legales	10.405.455
5150	Adecuación E Instalación	11.547.045
5160	Depreciaciones	44.581.535
5165	Amortizaciones	245.000
5195	Diversos	63.886.691
5199	Provisiones	1.122.098
	TOTALES	2.060.925.335

Fuente: Tomado de auxiliar de Costos de la empresa estudiada.

Sumando los costos anteriores se obtienen el total de costos a prorratar:

COSTO	VALOR
Costos departamento contabilidad	265.719.878
Costos departamento administrativo	226.666.096
Costos a prorratar	2.060.925.335
TOTAL A PRORRATEAR	2.552.726.891

De esta forma realizamos la asignación según la primera opción:

- a. De acuerdo al porcentaje de ingresos obtenidos por cada uno de los servicios ofrecidos.

SERVICIO	INGRESO
Arriendos	4.901.516.724
Avalúos	164.956.739
Venta Inmuebles	104.370.524
Mantenimiento Inmuebles	83.384.647
TOTAL	5.254.228.634

PRORRATEO

Aplicando la regla de tres, nos da como porcentaje para asignar a cada departamento los siguientes valores:

Arriendos	93,29%
Avalúos	3,14%
Venta Inmuebles	1,98%
Mantenimiento Inmuebles	1,59%
TOTAL	100%

Realizando la operación de asignación, nos da como resultado:

Arriendos	93,29%	2.381.438.916
Avalúos	3,14%	80.155.624
Venta Inmuebles	1,98%	50.543.992
Mantenimiento Inmuebles	1,59%	40.588.358
TOTAL	100%	2.552.726.891

De esta forma se logró determinar los costos atribuidos y los costos distribuidos a cada servicio ofrecido:

Tabla 17.

Costos Totales Por Servicio Ofrecido

SERVICIO	COSTOS ATRIBUIDOS	COSTOS DISTRIBUIDOS	TOTAL
Arriendos	1.924.463.684	2.381.438.916	4.305.902.601
Avalúos	101.464.079	80.155.624	181.619.703
Venta Inmuebles	62.544.254	50.543.992	113.088.247
Mantenimiento Inmuebles	274.558.259	40.588.358	315.146.616

Fuente: elaboración propia de las autoras.

Como resultado final, se realiza la comparación de los ingresos-costos, con el fin de determinar si se están generando resultado satisfactorio para cada uno de los servicios ofrecidos, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 18.

Comparación ingresos- costos

	INGRESO	COSTO	TOTAL
Arriendos	4.901.516.724	4.305.902.601	595.614.123
Avalúos	164.956.739	181.619.703	-16.662.964
Venta Inmuebles	104.370.524	113.088.247	-8.717.723
Mantenimiento Inmuebles	83.384.647	315.146.616	-231.761.969
TOTAL	5.254.228.634	4.915.757.166	338.471.468

Fuente: elaboración propia de las autoras.

Se presenta a continuación la segunda opción viable:

- b. De acuerdo al número de trabajadores que pertenecen a los departamentos directamente implicados en los servicios ofrecidos.

SERVICIO	# DE TRABAJADORES
Arriendos	37
Avalúos	1
Venta Inmuebles	5
Mantenimiento Inmuebles	7
TOTAL	50

PRORRATEO

Aplicando la regla de tres, nos da como porcentaje para asignar a cada departamento los siguientes valores:

Arriendos	74%
Avalúos	2%
Venta Inmuebles	10%
Mantenimiento Inmuebles	14%
TOTAL	100%

Realizando la operación de asignación, nos da como resultado:

Arriendos	74%	1.889.017.899
Avalúos	2%	51.054.538
Venta Inmuebles	10%	255.272.689
Mantenimiento Inmuebles	14%	357.381.765
TOTAL	100%	2.552.726.891

De esta forma se logró determinar los costos atribuidos y los costos distribuidos a cada servicio ofrecido:

SERVICIO	COSTOS ATRIBUIDOS	COSTOS DISTRIBUIDOS	TOTAL
Arriendos	1.924.463.684	1.889.017.899	3.813.481.583

Avalúos	101.464.079	51.054.538	152.518.617
Venta Inmuebles	62.544.254	255.272.689	317.816.943
Mantenimiento Inmuebles	274.558.259	357.381.765	631.940.023

Como resultado final, se realiza la comparación de los ingresos-costos, con el fin de determinar si se están generando resultado satisfactorio para cada uno de los servicios ofrecidos, obteniendo el siguiente resultado:

Comparación ingresos- costos

	INGRESO	COSTO	TOTAL
Arriendos	4.901.516.724	3.813.481.583	1.088.035.141
Avalúos	164.956.739	152.518.617	12.438.122
Venta Inmuebles	104.370.524	317.816.943	-213.446.419
Mantenimiento Inmuebles	83.384.647	631.940.023	-548.555.376
TOTAL	5.254.228.634	4.915.757.166	338.471.468

Fuente: elaboración propia de las autoras.

Realizando la comparación entre la opción a y la opción b, se logró determinar que la más viable para distribuir los costos es prorrateo acorde a los ingresos, ya que el valor distribuido a los servicios ofrecidos es más razonable, en cuanto a la relación directa de a mayor ingreso mayor costo.

6. Conclusiones

Con base a los objetivos planteados y con el propósito de suplir la necesidad de la empresa al no contar con un sistema de costos, se diseñó un modelo que se ajustara a la estructura de la inmobiliaria, utilizando el sistema de costos basados en las actividades, con el fin de poder determinar cuánto cuesta en su totalidad, cada trabajador de la empresa, y cuánto cuesta cada actividad que este realiza.

Para dar cumplimiento al desarrollo de los objetivos del trabajo fue necesario como primera medida, identificar el funcionamiento y organización de la empresa observando el organigrama, de esta forma se procedió a realizar una entrevista a cada trabajador con el fin de identificar las actividades relevantes que cada uno realiza en la organización.

Después de determinar las actividades se realizó el modelo de costos donde se asignan los recursos a las actividades que llevan a establecer el costo por tarea realizada brindando información que le servirá a la empresa como herramienta para la toma de decisiones.

Durante el desarrollo del trabajo se aprovechó la información suministrada, ya que comprende conceptos teóricos y siempre enfatizando en la capacidad de análisis de la información para poder organizar y dar soporte a las nuevas exigencias de los modelos administrativos de las empresas hoy en día.

En base a la realización del proyecto y con lo descrito anteriormente, se obtienen las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a las entrevistas realizadas y al organigrama de la organización, se logró determinar que este no se encuentra actualizado, ya que el cargo de vendedor no se

encuentra incluido en el mismo, también se determinó que existen tareas que se realizan por dos trabajadores simultáneamente, lo que genera costo a la entidad.

- En el departamento comercial se ve reflejado que el nivel jerárquico del auxiliar de promoción es superior al cargo de auxiliar de call center, pero en realidad estos dos cargos están al mismo nivel.
- Se determinó el costo atribuido a cada uno de los trabajadores de acuerdo a las tareas y actividades que realiza, lo que le permitirá a la administración el poder tomar decisiones con respecto a estas salidas de dinero, estableciendo cual es la decisión más apropiada en cuanto a la asignación salarial y demás costos laborales.
- Dada la obtención de costos por departamentos, se podrán analizar la forma en la que se están distribuyendo los costos de la entidad, midiendo de esta forma si los rubros salientes realmente justifican los ingresos recibidos.
- Los costos que se asignan por prorratio, los cuales son los costos administrativos, es decir los de los departamentos que no generan ingresos, se distribuyeron en mayor cantidad al servicio de arriendos, ya que este es el que más ingresos genera, así como también el servicio que más trabajadores necesita para poderse ofrecer.
- Comparando la relación ingresos-costos de cada uno de los servicios ofrecidos, se obtuvo que tres de los cuatro servicios no generan utilidad, pero son servicios necesarios para poder satisfacer al cliente, por cuanto el servicio que genera la mayor utilidad, cubre la pérdida de los demás.

La administración de la entidad con este proyecto, tendrá una base para realizar un análisis de cómo se está llevando a cabo la operación de la entidad y como esta repercute directamente en los ingresos y egresos que se tienen de los servicios ofrecidos.

7. Recomendaciones

Se sugiere la implementación del sistema de costos por actividades, ya que con este será posible la determinación exacta de los resultados operacionales, permitiendo a la administración a conocer a totalidad la utilidad o pérdida que dejan cada uno de los servicios de la entidad y de esta forma poder tomar decisiones estratégicas.

Se recomienda, la actualización del organigrama de la entidad, ya que se encontró que hay cargos que no se reflejan allí, como el de “vendedor”.

Incluir entre sus servicios ofrecidos el de mantenimiento, ya que este no se encuentra en el manual de calidad ni en la página web.

Tener mayor control de los auxilios de taxis y buses que se entregan a cada trabajador, con el fin de poder asignarlos en un futuro, a la persona que corresponda.

Se invita a hacer una revisión más detallada de los servicios que generan pérdida, con el fin de poder identificar cuáles son las causas que las generan, y tomar medidas correctas para mejorar la situación y de esta manera poder eliminar los costos que están siendo innecesarios.

Referentes Bibliográficos

Brimson James A. (1997). Contabilidad por actividades un enfoque de costes basado en las actividades. (Editorial México Alfaomega).

Cuevas Villegas Carlos Fernando, Ghávez Guillermo, Castillo, NelsonJhonAlberto, Solarte William Fernando. (2004). Costeo ABC. ¿Por qué y cómo implementarlo?

Hicks Douglas T. (1997). El sistema de costos basado en las actividades (ABC) Guía para la implementación en pequeñas y medianas empresas. (Editorial Barcelona Marcombo).

Pérez BarralOsmany, BaujínPérezPilarín, Chilala Chipo Joshua. (2005). Estudio relacionados con el sistema de costos basados en actividades.

Rossi Bayardo Walter, Santos Vásquez Ma. Liliana. El costo basado en actividades.

Tucto Espinoza Henry E. (2008). Costos ABC “ActivityBasedCosting”

Apéndice A: Entrevista a trabajadores

- **JEFE COMECIAL:**

ACTIVIDAD 1: Establecimiento de estrategias comerciales y de mercadeo, puesta en marcha, seguimiento y control de las mismas.

¿COMO SE HACE?

- Se mantiene interacción con los medios publicitarios.
- Se realiza un levantamiento de la información obtenida de la publicidad para determinar estadísticas que se puedan convertir en indicadores y de esta forma medir la eficiencia.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario dar a conocer toda la oferta de inmuebles que se tienen, como también los requisitos, ventajas y desventajas y todo lo que implica consignar y arrendar un inmueble

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad permanente, la cual ocupa el 60% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

En primer lugar para los promotores y captadores, los cuales deben tener la información de los inmuebles ofertados; y el usuario final que es el cliente arrendatario y/o propietario.

RECURSOS

- Costos laborales

- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo
- Equipo de cómputo
- Papelería

ACTIVIDAD 2: Revisión de documentos para consignación y arrendamiento de los inmuebles, liderando cada uno de los equipos.

¿COMO SE HACE?

- Recepción de carpetas de cada uno de los inmuebles para verificación de todos los documentos que son necesarios para consignar un inmueble; constatando que la información este correcta.
- Revisión del modelo de contrato de arrendamiento cuando se va a tomar un inmueble.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario que los documentos se encuentren en orden para evitar inconvenientes a futuro.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Cada vez que hay un inmueble para consignar y arrendar, lo cual ocupa el 10% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para los promotores y captadores

RECURSOS

- Costos laborales

- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo
- Equipo de cómputo
- Papelería

ACTIVIDAD 3: Seguimiento:-Consignación y arrendamiento de inmuebles-Eficacia del call center.

¿COMO SE HACE?

- Apalancamiento a los promotores y captadores con respecto a los documentos de estudio.
- Verificar que el contrato se efectué, revisión de la programación de la entrega teniendo en cuenta que se haya realizado el alistamiento correctamente.
- Revisión de los formatos de solicitudes de clientes.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario que los documentos se encuentren en orden para evitar inconvenientes a futuro.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Cada vez que hay un inmueble para consignar y arrendar, y diariamente se evalúa el call center mediante las llamadas que ingresan por allí, lo cual ocupa el 20% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

- Promotores
- Captadores

-Auxiliares de call center

RECURSOS

- Costos laborales

- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo

- Equipo de cómputo

- Papelería

ACTIVIDAD 4: - Establecer estadísticas para la rendición de informes- Atención al cliente

¿COMO SE HACE?

-De acuerdo a las bases de datos alimentadas por cada uno de los trabajadores que pertenecen al departamento, determinar las estadísticas que permitan la generación de informes para presentar a la gerencia por las cuales se puede medir la eficacia y la eficiencia de la gestión realizada.

-Atender solicitudes de los clientes de acuerdo a las necesidades.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se deben generar informes con el fin de medir el rendimiento de la operación.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Mensualmente la rendición de informes y diariamente la atención al cliente, lo cual ocupa el 10% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para la gerencia y los clientes.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo
- Equipo de cómputo
- Papelería

- **PROMOTORES:**

ACTIVIDAD 1: Arrendar inmuebles

¿COMO SE HACE?

- Identificación del inmueble por parte del cliente arrendatario.
- Programación de visita al inmueble para enseñar las características del mismo.
- El cliente elige el inmueble que se acomoda a las necesidades.
- Se realiza una encuesta, y se procede a reunir los documentos necesarios para el estudio de crédito.
- Revisar orden de contrato (Cancelar estudio de crédito)
- Después de aprobado el estudio se debe elaborar el bosquejo del contrato.
- Dar a conocer los valores que debe cancelar por proceso de legalización y facturación.
- Se coordina con el arrendatario la fecha de entrega y se le informa al propietario que se arrendo el inmueble

¿PORQUE SE HACE?

Porque es una actividad propia del desarrollo de la empresa.

¿DONDE SE HACEN?

-En la oficina se atienden los clientes que llegan por medio de avisos de páginas web, de periódicos y por la publicidad se encuentran en los inmuebles ofertados.

-En toda el área metropolitana de Santander.

¿CUANDO SE HACE?

Cada vez que una persona va a tomar un inmueble, la promoción de inmuebles es una actividad permanente por lo que ocupa el 100% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Se hace para el arrendatario, pero se debe informar al jefe comercial para que se realice el alistamiento del inmueble.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo
- Equipo de cómputo
- Papelería

- **CAPTADORES:**

ACTIVIDAD 1: Consignación de inmuebles**¿COMO SE HACE?**

- Se recibe la documentación del cliente, escritura pública, cedula, certificado de libertad y tradición vigente, recibos públicos del inmueble.
- Se reúne toda la información y se revisa que el inmueble no tenga ningún tipo de embargo, se firman los formatos, se realiza una visita al inmueble y se hace un alistamiento para verificar que el inmueble no tenga humedades, fugas y se dejan las observaciones pertinentes para que el propietario pueda mejorar el inmueble.
- Se entrega la carpeta diligenciada, con las fotos del inmueble para la página web, se ordena la carpeta para el reporte, se ingresa la información a la página web y por último se ponen los avisos.

¿PORQUE SE HACE?

- Hace parte del desarrollo social de la empresa, ya que entre sus objetivos está el captar inmuebles para que los propietarios los traigan a la inmobiliaria y estos sean arrendados posteriormente.
- Para evitar inconvenientes o problemas a futuro, porque si no se pide toda la documentación no se puede confirmar que el inmueble no tenga embargos y que los propietarios no sean los que aparecen en los documentos, pues se pueden ver sometidos a alguna demanda.

¿DONDE SE HACEN?

- Cuando viene el cliente a la oficina se adelanta la documentación, se diligencian los formatos.
- Si el cliente no se puede acercar a la oficina se busca una cita con él para ir hasta donde se encuentre.
- Esta actividad se realiza en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad permanente, ocupa el 90% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistente de propietarios, quien verifica que este toda la documentación correcta.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo
- Equipo de cómputo
- Papelería

ACTIVIDAD 2: Asistir el proceso de colocación de inmuebles, programando y controlando visitas a los inmuebles

¿COMO SE HACE?

Se envía a mantenimiento una lista de los inconvenientes que presente el inmueble para ir agilizando los arreglos que se deban hacer.

¿PORQUE SE HACE?

La revisión del inmueble se hace para evitar problemas con los arrendatarios, para que en el momento de la entrega se encuentre en buen estado.

¿DONDE SE HACEN?

Esta actividad se realiza en la sede principal, en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad que se realiza cuando es necesario para la consignación del inmueble, ocupando en promedio el 10% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Jefe comercial, para que informe al departamento de mantenimiento.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo
- Equipo de cómputo
- Papelería

- **AUXILIAR DE PROMOCION – MOSTRADOR DE INMUEBLES:**

ACTIVIDAD 1: Mostrar inmuebles y apoyo en la publicidad de los mismos.

¿COMO SE HACE?

- Se recibe la agenda de citas programadas durante el día anterior.
- Se solicitan las llaves de todas las citas a la persona encargada y se realiza una encuesta al cliente.
- Se debe entregar documentación en las aseguradoras.
- Se deben tomar fotos para subirlas a la página web y cambiar los avisos cuando ya se encuentran deteriorados

¿PORQUE SE HACE?

Porque el cliente arrendatario debe conocer el inmueble detalladamente antes de tomarlo en arriendo

¿DONDE SE HACEN?

En el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad diaria y permanente, ocupando el 80% del tiempo laborado.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Promotores, ya que es una apoyo para que ellos puedan arrendar los inmuebles.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil.

ACTIVIDAD 2: Recorrido de servicios públicos de Piedecuesta.

¿COMO SE HACE?

El apoyo en la recolección de los servicios públicos en el municipio de Piedecuesta se realiza con el fin de poder cancelar los mismos sin exceder de la fecha límite de pago.

¿PORQUE SE HACE?

Para que no se generen cobros adicionales a los propietarios que tiene el inmueble aun sin arrendar y no se suspendan los servicios públicos.

¿DONDE SE HACEN?

En el municipio de Piedecuesta.

¿CUANDO SE HACE?

La recolección de servicios públicos se realiza máximo 5 días al mes, lo que ocupa aproximadamente un 20% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Los servicios públicos se entregan a la auxiliar encargada de los mismos.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 3: Apoyo en entrega de inmuebles**¿COMO SE HACE?**

Se cumple la cita con el cliente arrendatario o propietario, dependiendo el caso, se realiza el inventario físico del inmueble, para general el reporte.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario cumplir con la entrega de los inmuebles en las fechas pactadas en los contratos.

¿DONDE SE HACEN?

En el área municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Se realiza ocasionalmente ocupando un 10% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar de contratos.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **AUXILIAR DE CALL CENTER:**

ACTIVIDAD 1

Recepción de llamadas

Elaboración de informes de recepción de llamadas

¿COMO SE HACE?

Se reciben las llamadas y se transfieren al área encargada, y se toman datos para asignación de citas.

¿PORQUE SE HACE?

Para poder comunicar al cliente con la persona que necesita hablar y tomar datos para conocer que inmueble desea visitar el cliente.

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad permanente, ocupando el 75% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para el área que el cliente este solicitando.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo
- Equipo de cómputo

ACTIVIDAD 2: Prestar llaves de inmuebles desocupados.

¿COMO SE HACE?

Se asigna en el sistema quien va a tomar prestadas las llaves y a qué hora, y también se debe registrar cuando las regresan.

¿PORQUE SE HACE?

- Para cuando los promotores y vendedores necesitan mostrar el inmueble.
- Para cuando mantenimiento realiza reparaciones
- Para que los inspectores puedan recoger los servicios públicos.

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad que se realiza diariamente, ocupado el 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

- Promotores
- Vendedores
- Inspectores
- Mantenimiento

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo
- Equipo de cómputo

ACTIVIDAD 3: Programar citas**¿COMO SE HACE?**

Se recibe la llamada y se le informa al cliente cuando hay espacio para que pueda ver el inmueble y se diligencia un formato donde están todas las citas, para entregárselas al mostrador.

¿PORQUE SE HACE?

Porque el cliente arrendatario debe conocer el inmueble detalladamente antes de tomarlo en arriendo.

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad que se realiza diariamente, ocupado el 10% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

- Mostrador
- Promotor

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo
- Equipo de cómputo
- Papelería

- **JEFE MANTENIMIENTO:**

ACTIVIDAD 1

Revisiones:

- Facturación de contratistas
- Ingresos y Costos del departamento de mantenimiento

¿COMO SE HACE?

Se compara lo que está facturando el contratista, con la información que se encuentra en el sistema, y se valida si efectivamente es lo que se cotizo y el trabajo que se realizó, también se confirma quien asume el valor del arreglo; los ingresos y Costos que genera el departamento se verifican con lo facturado y lo que se necesita para la operación.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe tener control sobre lo que se está pagando por los arreglos que hacen los terceros y si el cobro se está haciendo correctamente; y para medir el impacto del departamento en la organización.

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad semanal que se realiza semanalmente ocupando el 20% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Departamento de contabilidad.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil
- Equipo de cómputo
- Papelería

ACTIVIDAD 2

Seguimiento a las solicitudes que se presentan:

- Revisar los correos electrónicos y correspondencia diariamente
- Atención al cliente
- Asignar desocupaciones a los maestros de las entregas que se realizaron durante el mes
- Imprimir programación diaria a maestros.

¿COMO SE HACE?

Se verifican las solicitudes que llegan a través del correo electrónico y correspondencia para poder brindar soporte, a la vez que se asignan los trabajos que deben realizar los maestros en los daños que quedaron en los inmuebles desocupados y se imprime esta programación diariamente.

Se debe dar atención cordial y pertinente al cliente, ya que es factor fundamental en el desarrollo de la organización.

¿PORQUE SE HACE?

Es necesario dar respuesta permanente y adecuadamente a cada uno de los usuarios, para que estén conformes con el inmueble que se entrega.

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad que se realiza diariamente ocupando el 65% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Supervisor de mantenimiento (para realizar cotizaciones) y maestros (para realizar arreglos)

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil
- Equipo de cómputo
- Papelería

ACTIVIDAD 3: -Determinar estadísticas de mantenimiento para el gerente.

¿COMO SE HACE?

Se elaboran informes para presentar a la gerencia con la información que se alimenta diariamente en el sistema.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario que la gerencia obtenga la información necesaria para la toma de decisiones

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

La elaboración de estadísticas es una actividad que se realiza mensualmente y la atención al cliente es diaria, ocupando el 15% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Gerencia

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil
- Equipo de cómputo
- Papelería

- **SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO:**

ACTIVIDAD 1:

Revisiones:

- Cotizaciones presentadas por contratistas
- Facturación elaborada por contratistas

¿COMO SE HACE?

Se verifica cada una de las cotizaciones que entregan los contratistas si es acorde a la necesidad del cliente y si el precio es el adecuado, después de aprobarse la cotización, se verifica que lo que se facturo sea lo mismo que se cotizo.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario validar si el trabajo y los materiales cotizados están acorde a las necesidades del inmueble y el cliente y si el precio es el adecuado; también se verifica si se está generando el cobro al tercero que corresponde (Arrendatario, propietario o la empresa)

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Las cotizaciones se revisan diariamente y la facturación semanalmente, ocupando el 25% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Jefe de mantenimiento

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil
- Equipo de cómputo
- Papelería

ACTIVIDAD 2: Supervisar, verificar y aprobar las obras realizadas en cada inmueble.(Prioridad: atender los inmuebles que están para entregar, con papeles aprobados)

¿COMO SE HACE?

Se realiza visita al inmueble y se verifica que los arreglos se hayan realizado de forma correcta, para poder dar el visto bueno de los mismos.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario entregar los inmuebles en óptimas condiciones y que los arreglos que se realizan sean de calidad.

¿DONDE SE HACEN?

Dependiendo en el municipio en el que se encuentre ubicado el inmueble, puede ser Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y/o Girón.

¿CUANDO SE HACE?

Esta labor se realiza permanentemente, ocupando el 65% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Jefe de mantenimiento

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil
- Equipo de cómputo
- Papelería

ACTIVIDAD 3: Atención al cliente propietario de los inmuebles, ante la necesidad de una obra de reparación.

¿COMO SE HACE?

Se revisa el correo electrónico para verificar que solicitudes hay por parte de los propietarios, y también se atienden telefónicamente y personalmente.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario proporcionar un buen servicio al cliente propietario, quien es el que nos entrega su inmueble para administrarlo.

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Esta actividad se realiza permanentemente, ocupando el 10% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Maestro (Para que cotice el arreglo o lo necesario para hacer el arreglo)

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil
- Equipo de cómputo
- Papelería

- **AUXILIAR DE MANTENIMIENTO:**

ACTIVIDAD 1: Reportar y dar la solución más eficaz a los daños de los inmuebles, estableciendo contacto con los propietarios, arrendatarios, o con quienes van a efectuar la reparación.

¿COMO SE HACE?

Se ingresa el reporte del daño que se está presentando en el inmueble, para que se pueda determinar cuales es la mejor solución que se puede brindar al cliente, y se envía al maestro para que verifique la situación que se está presentando.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario realizar seguimiento desde el momento en el que se presenta el daño, hasta el momento en el que se entrega el arreglo.

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Esta actividad se realiza permanentemente, ocupando el 60% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Maestro

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil
- Equipo de cómputo
- Papelería

ACTIVIDAD 2: Facturación de los arreglos

¿COMO SE HACE?

En el sistema después de ingresada la cotización, y cuando ya se aprueba el arreglo que se ha realizado, se procede a facturar para cancelar al contratista el trabajo que realizo.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe cancelar el valor de los servicios prestados.

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad semanal que se realiza semanalmente ocupando el 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Supervisor de mantenimiento.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil
- Equipo de cómputo
- Papelería

ACTIVIDAD 3

- Elaboración de estadísticas de los reportes de daños
- Archivar toda la documentación que soporte de los daños

¿COMO SE HACE?

Se realiza un informe de cuantos fueron los reportes durante todo el mes, cual fue la gestión que se hizo en los mismos, y cuántos de ellos se pudieron concretar, dando la solución al cliente.

¿PORQUE SE HACE?

Para tener control de la gestión que se realiza en el departamento y el archivo es necesario para tener soporte ante cualquier reclamación.

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Las estadísticas se elaboran mensualmente y el archivo se debe controlar semanalmente, ocupando el 25% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Jefe de mantenimiento y auxiliar de archivo.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil
- Equipo de cómputo
- Papelería

- **MAESTRO:**

ACTIVIDAD 1: Realizar cotización de los inmuebles que se encuentran ocupados

¿COMO SE HACE?

Se buscan dos o tres proveedores que proporcionen una cotización de los materiales que se necesitan para realizar los arreglos de los inmuebles que se encuentran ocupados y requieren arreglos de pequeña magnitud.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe tener varias propuestas para saber cuál es el mejor precio y la mejor calidad que se ofrece.

¿DONDE SE HACEN?

Dependiendo en el municipio en el que se encuentre ubicado el inmueble, puede ser Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y/o Girón.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad permanente, ocupando el 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Supervisor de mantenimiento.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2: Arreglos de inmuebles (De desocupaciones y alistamientos)**¿COMO SE HACE?**

Después de que se tienen los materiales necesarios para realizar el arreglo, la jefe del departamento imprime la programación de los inmuebles que se deben visitar para realizar los arreglos pertinentes.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe realizar el arreglo pertinente en cada uno de los inmuebles que se desocuparon, ya que al propietario se le debe devolver en buenas condiciones o para arrendar nuevamente.

¿DONDE SE HACEN?

Dependiendo en el municipio en el que se encuentre ubicado el inmueble, puede ser Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y/o Girón.

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad permanente, ocupando el 85% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Supervisor de mantenimiento.

RECURSOS

- Costos laborales
- Servicios públicos: agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **JEFE DE ARRIENDOS:**

ACTIVIDAD 1: Revisión de contratos**¿COMO SE HACE?**

-Se revisan los datos del contrato de acuerdo a los datos de los propietarios y los arrendatarios, que la dirección este bien de acuerdo a la escritura, los datos personales de los clientes arrendatarios y deudores estén correctos, que las especificaciones del inmueble estén claras y las clausulas adicionales que tenga el inmueble.

-Revisar el acuerdo con el cliente si coincide con la orden de contrato y con la encuesta que le hicieron al cliente.

¿PORQUE SE HACE?

Para minimizar el riesgo y evitar inconvenientes a futuro con los contratos o si se presenta un proceso de restitución.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Durante todo el mes, aproximadamente en el mes se realizan 120 contratos, por lo tanto esta actividad ocupa el 65% del cargo.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Se hace para el cliente arrendatario para que luego firmen el contrato.

RECURSOS

- Costos laborales
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2: Revisión de correspondencia**¿COMO SE HACE?**

- Revisar la correspondencia que recibe diariamente.
- Separar la correspondencia de acuerdo al asunto y verificar si se puede dar solución inmediata.
- Repartir la correspondencia a las auxiliares para que den respuesta o solución al remitente.

¿PORQUE SE HACE?

Para dar respuesta a la correspondencia que llega a la oficina por parte de los arrendatarios o propietarios.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Diariamente se reciben aproximadamente 25 cartas, por lo tanto es una actividad que ocupa el 10% del cargo

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para el remitente de la carta, ya que se recibe y se da respuesta y en llegado caso solución del asunto señalado en las cartas.

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil.

ACTIVIDAD 3: Revisar ocupaciones y desocupaciones.

¿COMO SE HACE?

-Revisar que la persona que hizo la ocupación del contrato coincida con la información, sino se tendría que hacer correcciones.

-El inspector hace una visita y realiza un reporte, el arrendatario la mayoría de las veces no está de acuerdo con dicho reporte por lo tanto hace reclamo y se trata de llegar a una conciliación.

¿PORQUE SE HACE?

-Para verificar que la información y los datos del arrendatario este correctos y coincidan con la persona que hizo la ocupación.

-Para recibir el inmueble en las condiciones adecuadas y no tener problemas con los propietarios o futuros arrendatarios.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Diariamente se realizan ocupaciones y desocupaciones, ocupando el 15% del cargo

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente arrendatario y/o propietario.

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 4: Desahucios**¿COMO SE HACE?**

El desahucio consiste en notificar al arrendatario que debe entregar el inmueble en una fecha estipulada, se procede a revisar que este la carta para enviar con toda la información correcta a su destinatario.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario dar notificación a los arrendatarios que deben desocupar el inmueble, cuando ha sido solicitado por el propietario.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Cada vez que se presenta un caso particular, ocupando el 10% del cargo

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente arrendatario

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **ASISTENTE DE ARRIENDOS 1:**

ACTIVIDAD 1: Atender al cliente arrendatario y propietario.

¿COMO SE HACE?

Resolviendo todas las dudas con respecto al contrato de arrendamiento, fecha de inicio, renovación, valores monetarios, solicitudes, reportes de daños y demás solicitudes orientando al cliente arrendatario y propietario.

Se informan las responsabilidades que tienen los propietarios y las obligaciones que tiene el arrendatario.

Informar a los propietarios que se entregan los inmuebles, y gestionar con el arrendatario porque decidieron entregar, tratando de solucionar el inconveniente que los llevo a esto, si es por canon o por arreglos, buscar la mejor solucionan para tratar de que se queden en el inmueble.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario dar atención puntual y precisa a cada uno de los clientes, para que se dé a conocer toda la información correcta, con el fin de evitar contratiempos e inconvenientes a futuro

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, lo que abarca una gran cantidad de tiempo laboral, aproximadamente el 70%.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para el cliente propietario y arrendatario.

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2

Programación de recorridos:

- Inventarios
- Entregas
- Desocupaciones

-Servicios públicos

¿COMO SE HACE?

Se diligencia un archivo que se encuentra compartido en drive, con el recorrido que deben hacer los inspectores todos los días, si existe algún caso que requiera atención inmediata, se hace lo posible por modificar alguna cita previa, esto con el fin de tratar de cumplirle a todos los clientes, en el menor tiempo posible.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe tener una programación para que cada uno de los inspectores pueda realizar sus funciones de la mejor forma, y cumpliéndole a todos los clientes.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, que ocupa aproximadamente el 30% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Inspectores.

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **ASISTENTE DE ARRIENDOS 2:**

ACTIVIDAD 1: Atender al cliente arrendatario y propietario.

¿COMO SE HACE?

Resolviendo todas las dudas con respecto al contrato de arrendamiento, fecha de inicio, renovación, valores monetarios, solicitudes, reportes de daños y demás solicitudes orientando al cliente arrendatario y propietario.

Se informan las responsabilidades que tienen los propietarios y las obligaciones que tiene el arrendatario.

Informar a los propietarios que se entregan los inmuebles, y gestionar con el arrendatario porque decidieron entregar, tratando de solucionar el inconveniente que los llevo a esto, si es por canon o por arreglos, buscar la mejor solucionan para tratar de que se queden en el inmueble.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario dar atención puntual y precisa a cada uno de los clientes, para que se dé a conocer toda la información correcta, con el fin de evitar contratiempos e inconvenientes a futuro.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, lo que abarca una gran cantidad de tiempo laboral, aproximadamente el 70%.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para el cliente propietario y arrendatario.

RECURSOS - Costos laborales.

- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2

Detención de facturas por diversos trámites

¿COMO SE HACE?

Se elabora un archivo en Excel, en el cual se mandan a detener las facturas del canon de arrendamiento por diversos trámites que se estén efectuando, tales como prórrogas, desahucios, entregas y demás.

¿PORQUE SE HACE?

Porque no se debe enviar la factura a este arrendatario, el cual tiene algún trámite pendiente en la inmobiliaria.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, que ocupa aproximadamente el 30% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar contable

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **ASISTENTE DE ARRIENDOS 3:**

ACTIVIDAD 1: Atender al cliente arrendatario y propietario.

¿COMO SE HACE?

Resolviendo todas las dudas con respecto al contrato de arrendamiento, fecha de inicio, renovación, valores monetarios, solicitudes, reportes de daños y demás solicitudes orientando al cliente arrendatario y propietario.

Se informan las responsabilidades que tienen los propietarios y las obligaciones que tiene el arrendatario.

Informar a los propietarios que se entregan los inmuebles, y gestionar con el arrendatario porque decidieron entregar, tratando de solucionar el inconveniente que los llevo a esto, si es por canon o por arreglos, buscar la mejor solucionan para tratar de que se queden en el inmueble.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario dar atención puntual y precisa a cada uno de los clientes, para que se dé a conocer toda la información correcta, con el fin de evitar contratiempos e inconvenientes a futuro.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, lo que abarca una gran cantidad de tiempo laboral, aproximadamente el 70%.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para el cliente propietario y arrendatario.

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2

Revisar carpetas:

- Inmuebles ocupados
- Inmuebles desocupados

¿COMO SE HACE?

Después de realizadas las ocupaciones y desocupaciones, se deben revisar que los datos que ingresaron las auxiliares respectivas sean los correctos, esto se realiza constatando la información que existe en el sistema junto con los soportes físicos que hay.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario que quede el soporte de cada inmueble y de cada proceso de forma correcta

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, que ocupa aproximadamente el 30% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar contable

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **INSPECTORES:**

ACTIVIDAD 1: Elaborar los inventarios físicos detallados de los inmuebles.

¿COMO SE HACE?

Se visita el inmueble cuando el propietario lo va a entregar, cuando se va a arrendar y cuando se está desocupando el mismo, se realiza un video del estado en el cual se encuentra el inmueble, luego se descarga el mismo en un cd para dejar la evidencia.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario tener pruebas del estado del inmueble para posibles reclamaciones y exigencias.

¿DONDE SE HACEN?

Dependiendo en el municipio en el que se encuentre ubicado el inmueble, puede ser Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y/o Girón.

¿CUANDO SE HACE?

Esta labor se realiza permanentemente, ocupando el 85% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistentes de arriendos

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2:

- Recolectar las facturas de los servicios públicos y los inmuebles desocupados
- Apoyar el proceso de publicidad de los inmuebles.

¿COMO SE HACE?

La recolección de los servicios públicos se realiza con el fin de poder cancelar los mismos sin exceder de la fecha límite de pago, se solicitan las llaves para visitar los inmuebles que se encuentran en el recorrido entregado y se retiran los recibos que allí se encuentren.

¿PORQUE SE HACE?

Para que no se generen cobros adicionales a los propietarios que tiene el inmueble aun sin arrendar y no se suspendan los servicios públicos.

¿DONDE SE HACEN?

Dependiendo en el municipio en el que se encuentre ubicado el inmueble, puede ser Bucaramanga, Floridablanca y/o Girón.

¿CUANDO SE HACE?

La recolección de servicios públicos se realiza semanalmente, ocupando un 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Los servicios públicos se entregan a la auxiliar encargada de los mismos.

RECURSOS

- Costos laborales.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **SECRETARIA ARRIENDOS:**

ACTIVIDAD 1

-Elaboración de cartas correspondientes a solicitudes, respuestas e información que se requiera en el departamento de arriendos, que sea remitida a las asistentes.

¿COMO SE HACE?

Se tiene establecido un modelo de carta para las solicitudes generales, si la solicitud es especial se debe hacer la redacción de la respuesta, se debe siempre tener en cuenta el código del inmueble, se envían con la mensajería y se debe tener control de que se hayan entregado correctamente.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario dar respuesta a todas las solicitudes que hacen los clientes y dejar soporte físico de esto.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad única permanente. 100% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistentes de arriendos

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz.

- **ASISTENTE DE PROPIETARIOS:**

ACTIVIDAD 1: Crear inmuebles consignados en el sistema

¿COMO SE HACE?

Se debe revisar las carpetas que traen los captadores que tengan todos los documentos ya aprobados por la jefe comercial, para proceder a crear el inmueble en el sistema, también se deben actualizar los datos si son re consignaciones y fotos del inmueble.

Se debe revisar que el inmueble si este publicado en la página Web y actualizar de igual forma los listados de los inmuebles ofertados.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario poner en oferta en el menor tiempo posible los inmuebles que los propietarios dejan en administración.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, que ocupa aproximadamente el 50% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar de archivo

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz.

ACTIVIDAD 2

Solicitudes de propietarios:

- Pagos de impuestos prediales.
- Diligenciar formatos para préstamos de propietarios.

¿COMO SE HACE?

Los propietarios realizan solicitudes de préstamos y anticipos, por lo que se deben diligenciar los formularios respectivos para que puedan acceder a estos beneficios, por otro lado también solicitan que se les paguen sus impuestos de forma tal que puedan obtener los descuentos que el gobierno ofrece, esto se realiza imprimiendo los recibos de pago directamente de la página con el numero predial del inmueble.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario dar apoyo a las necesidades del inmueble, y tiene una retribución monetaria para la inmobiliaria.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad que se realiza cada vez que es necesaria, ocupando el 20% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente propietario

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.

- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo

ACTIVIDAD 3: Modificaciones en el sistema**¿COMO SE HACE?**

Se deben realizar todas las modificaciones a las que haya lugar, cuando el propietario informa por escrito, estas modificaciones son datos de propietario, detalle inmueble, (toda novedad se debe registrar en historia de inmuebles), retiro de inmuebles, entrega de documentos y llaves al propietario, carta de retiros.

¿PORQUE SE HACE?

Porque los datos que se encuentran en el sistema deben estar acorde a la realidad.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad que se realiza cada vez que es necesaria, ocupando el 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente propietario

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.

- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo

ACTIVIDAD 4

Revisiones:

-Extractos de saldos a cargo

-Listados de fianzas después del cierre de arrendatarios

-Listado de no girados para que contabilidad los mande a consignar y desbloquear a los propietarios

¿COMO SE HACE?

Después de realizado el cierre de propietarios, se deben revisar cuales propietarios quedaron con deuda en la inmobiliaria, para proceder a enviar una carta informándoles el saldo que tienen a la fecha, también se deben verificar a que propietarios no se les cancelo la renta y porque motivo, para estar al tanto de cuando se les puedo desembolsar el dinero.

¿PORQUE SE HACE?

Porque hay que tener control sobre las deudas que los propietarios tienen con la inmobiliaria y viceversa.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad que se realiza cada vez que es necesaria, ocupando el 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente propietario

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo

- **AUXILIAR DE CONTRATOS:**

ACTIVIDAD 1: Elaboración de contratos

¿COMO SE HACE?

- Crear en el sistema los arrendatarios para el proceso de la ocupación
- Elaborar, revisar y legalizar contratos de arrendamientos
- Realizar liquidación.
- Explicar a los nuevos clientes que debe hacer para el momento de la ocupación.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se después de que el promotor avala que el arrendatario tiene la capacidad para tomar el inmueble, se debe realizar el contrato legal de arrendamiento, con el fin de que se pueda entregar el inmueble en el menor tiempo posible y en óptimas condiciones.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, ocupando el 75% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistente de propietarios

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo

ACTIVIDAD 2: Reportar a las aseguradoras los aumentos, los retiros, los ingresos.

¿COMO SE HACE?

Se deben enviar correos a las aseguradoras reportando las novedades diarias que se presentan, como aumentos de canon, desocupaciones de inmuebles e ingresos de nuevos arrendatarios, cambios de fiadores y demás solicitudes.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario que se cuente con la información actualizada en caso de inconvenientes futuros.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, ocupando el 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Tercero

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo.

ACTIVIDAD 3:

Actualizar el sistema:

- lectura de los contadores de servicios públicos de cada inmueble
- Datos de arrendatarios

¿COMO SE HACE?

Se deben realizar todas las modificaciones a las que haya lugar, cuando el arrendatario desocupa el inmueble, con el fin de poder saber cuánto debe cancelar por los servicios públicos que no han sido cobrado por las distintas entidades, también se deben actualizar datos de arrendatarios.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario que se cuente con la información actualizada en caso de inconvenientes futuros.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, ocupando el 10% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar de servicios públicos y cliente arrendatario.

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo

- **AUXILIAR DE SERVICIOS PUBLICOS:**

ACTIVIDAD 1: Pago de servicios públicos**¿COMO SE HACE?**

- Liquidar los recibos de servicios públicos.
- Enviarlos a caja para que sean cancelados.
- Programar recorrido de los servicios públicos

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe cobrar de forma correcta el valor de los servicios públicos a cada uno de los clientes, y de igual forma se deben enviar a cancelar para evitar suspensiones y cobros adicionales.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, ocupando el 45% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cajera

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz

ACTIVIDAD 2: Hacer desocupaciones**¿COMO SE HACE?**

- Recibir las llaves del inmueble
- Imprimir las notas y el informe de entrega del inmueble.
- Archivar actas de desocupación.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se necesita verificar que el inmueble sea devuelto a la inmobiliaria tal como se entregó, y que el arrendatario que se va no deje deudas pendientes.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad diaria y permanente, ocupando el 50% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistente de arriendos

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz

ACTIVIDAD 3: Cierre de propietarios**¿COMO SE HACE?**

- Revisar todos los propietarios a los que se les cancelan los recibos públicos.
- Generar un cuadro en Excel y una nota de contabilidad para que la auxiliar contable pueda cobrar la cuota de recolección de servicios públicos.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se deben realizar los cobros respectivos a cada propietario.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad mensual, que ocupa el 5% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistente de arriendos

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz

- **AUXILIAR DE ADMINISTRACIONES:**

ACTIVIDAD 1: Pagos de administraciones**¿COMO SE HACE?**

Se deben verificar todos los inmuebles que están bajo propiedad horizontal, para poder determinar las fechas con las cuales se debe realizar el pago de la administración.

¿PORQUE SE HACE?

Porque todos los inmuebles deben hacer pagos de administraciones, en los conjuntos residenciales o edificios donde se encuentren ubicados y se deben evitar cobros adicionales por mora en la cancelación.

¿DONDE SE HACEN?

Dependiendo en el municipio en el que se encuentre ubicado el inmueble, puede ser Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y/o Girón.

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una actividad permanente, ya que todos los días se vencen pagos de distintos inmuebles, ocupa aproximadamente el 55% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente propietario

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz

ACTIVIDAD 2: Cobro cuotas extras e incrementos de administraciones**¿COMO SE HACE?**

Se revisa a que arrendatarios o propietarios se les deben hacer cobro de cuotas extras para así poder emitir la información y hacer el pago correspondiente.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se presentan diferentes situaciones en las cuales los cobros de estas cuotas, se realizan al cliente por error.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Cada vez que se presente un caso de cobro de cuota extra en algún propietario o arrendatario, esto ocupa el 15% del tiempo laboral, ya que estas situaciones se presentan mensualmente.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para el cliente arrendatario o propietario.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 3:

Comunicación con el cliente.

- Asambleas extraordinarias y ordinarias

¿COMO SE HACE?

Se establece que administraciones tienen asambleas ordinarias o extraordinarias para así poder comunicarle a los propietarios y determinar si ellos van a asistir, o si deciden elaborar poder de representación en la misma.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe evitar el cobro de multas por inasistencias, así como también la constante comunicación con la administración de los inmuebles bajo propiedad horizontal ante cualquier novedad.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Cada vez que se realiza citación, son más frecuentes durante los meses de Enero a Junio, esta tarea ocupa el 20% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente propietario.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 4: Arreglar correspondencia para archivo.

¿COMO SE HACE?

La correspondencia que se reciba diariamente en la empresa, se revisa para que sea seleccionada y de acuerdo al asunto establecido en ella se arregla para ser llevada a archivo.

¿PORQUE SE HACE?

Para tener una organización de la correspondencia recibida en la empresa.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Se realiza de forma semanal, ocupando el 10% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar de archivo

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **AUXILIAR DE CORRESPONDENCIA:**

ACTIVIDAD 1: Pago de administraciones**¿COMO SE HACE?**

Se deben verificar todos los inmuebles que están bajo propiedad horizontal, para poder determinar las fechas con las cuales se debe realizar el pago de la administración.

¿PORQUE SE HACE?

Porque todos los inmuebles deben hacer pagos de administraciones, en los conjuntos residenciales o edificios donde se encuentren ubicados y se deben evitar cobros adicionales por mora en la cancelación.

¿DONDE SE HACEN?

Dependiendo en el municipio en el que se encuentre ubicado el inmueble, puede ser Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y/o Girón.

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una que sea realiza entre el día 1 y 18 de cada mes, ocupa aproximadamente el 55% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente propietario

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz

ACTIVIDAD 2: Entrega de soportes**¿COMO SE HACE?**

Después de canceladas las administraciones, se deben entregar los soportes del pago de las mismas, el original se archiva con el egreso de contabilidad y la copia, se entrega en cada portería de conjunto o edificio, según sea el caso.

¿PORQUE SE HACE?

Se debe evitar que las administraciones generen intereses por mora, cuando se encuentran al día los pagos.

¿DONDE SE HACEN?

Dependiendo en el municipio en el que se encuentre ubicado el inmueble, puede ser Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y/o Girón.

¿CUANDO SE HACE?

Esta es una tarea que se realiza después de realizados los pagos, se realiza entre el día 19 y 30 de cada mes y ocupa aproximadamente el 55% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Tercero (Administración) y cliente propietario

RECURSOS

- Costos laborales.
- Papelería.
- Equipo de cómputo.
- Servicios públicos: Agua, luz

- **JEFE DE CONTABILIDAD:**

ACTIVIDAD 1:

Planeación tributaria: Elaboración declaraciones de impuestos:

- Retenciones en la fuente, autorretención Cree e industria y comercio.
- Declaraciones de impuesto a las ventas
- Declaraciones de Renta

¿COMO SE HACE?

Se exportan los auxiliares de COSTOS para verificar que las bases y las retenciones sean las correctas, en cuanto al iva se verifica el impuesto generado y el descontable; la declaración de

renta se elabora conforme a los estados financieros finales, analizando que se costos se pueden deducir y cuáles no aplican fiscalmente.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe cumplir con la obligaciones tributarias de acuerdo a la actividad que desarrolla la empresa.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

De acuerdo a la periodicidad designada por la DIAN, ocupando aproximadamente el 35% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para la Dirección de impuestos y aduanas nacionales.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2:

Revisiones diarias:

- Arqueos de caja, cheques y administraciones.
- Pagos de servicios públicos, administraciones y renta.
- Cartas de ocupaciones, cambios de propietarios, cambios régimen propietarios.

- Memorandos varios de servicios públicos, mantenimiento y administraciones.

¿COMO SE HACE?

Los arqueos se verifica que la información enviada al correo electrónico por el trabajador, coincida con lo que tiene en físico; los pagos se verifican con la cuenta auxiliar dependiendo porque concepto se desea cancelar.

Las cartas se coteja la información del documento con el RUT suministrado por el propietario para dar la información correcta al cliente arrendatario; y los memorandos varios dependiendo la acción que se desee realizar.

¿PORQUE SE HACE?

Porque toda operación que se realice contablemente debe ser verificada para que no se realizan pagos que no corresponden, o se carguen valores al cliente equivocado.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta tarea es diaria, ocupando aproximadamente el 25 del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar de contabilidad y cajera.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 3:

Revisiones mensuales:

- Conciliaciones bancarias
- Cuentas contables, para elaboración de estados financieros
- Nomina y pago de aportes a la seguridad social.

¿COMO SE HACE?

Las conciliaciones bancarias se revisan cotejando lo que se encuentra ya realizado por la asistente de contabilidad junto con el extracto que coincida la información, las cuentas contables se imprime todo el movimiento de las cuentas para poder verificar que todos los montos se hayan llevado a la cuenta contable que corresponde y poder elaborar estados financieros para presentar a la gerencia.

La nomina se revise dos veces al mes, se comprueban los descuentos que tiene cada trabajador para que se les cancele lo que corresponde, y el pago de aportes a la seguridad social, se revisa que todas las novedades se reporten.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario tener a la gerencia al día en informes para que pueda tomar las decisiones de acuerdo a la realidad económica de la empresa; la nomina se debe cancelar el día que corresponde para evitar sanciones económicas al igual que los aportes a la seguridad social.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta tarea es mensual, lo que ocupa aproximadamente el 20% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Gerencia y trabajadores.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 4:

Revisiones anuales:

- Certificados de empleados, propietarios y Reteiva a régimen simplificados
- Certificados de retenciones practicadas
- Informes a superintendencia de sociedades y DANE
- Registro único de proponentes
- Información exógena
- Declaración anual de industria y comercio y el impuesto para la equidad

¿COMO SE HACE?

Los certificados se revisan de acuerdo a la información que se encuentra en contabilidad, se debe cotejar que la información que se refleja en el certificado sea lo que realmente este contabilidad, los informes hay que realizarlos de acuerdo a la realidad de la empresa, es decir lo que se encuentra contablemente, hay que informar hechos reales.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario entregar los informes pertinentes al estado para evitar sanciones, así como los certificados a las entidades o personas naturales que los necesiten para sus declaraciones de impuestos.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Esta tarea es anual pero bastante extensa, lo que ocupa aproximadamente el 20% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Estado, empleados, proveedores y propietarios.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **ASISTENTE DE CONTABILIDAD:**

ACTIVIDAD 1:

Cierres:

- Arrendatarios
- Propietarios

- contable

¿COMO SE HACE?

- Verificar en contabilidad si existen inconsistencias.
- Revisar porcentajes de consorcios por inmuebles, verificar si los cambios que se han hecho de responsabilidad tributaria son reales
- Cerrar cartera – corte facturación, causar, facturar, generar archivo plano página web.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe generar la facturación para enviar a los arrendatarios y la causación de esta facturación.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Esta tarea se realiza mensualmente, ocupando el 35% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar contable arrendatarios.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2: Contabilizaciones varias y conciliaciones**¿COMO SE HACE?**

Contabilizar Costos de facturación, portes y correo, intereses sobre saldo a cargo: Se ingresa en el sistema y se ejecuta cada cargo respectivo. Las conciliaciones se realizan exportando el auxiliar de bancos del sistema y verificando que todas las partidas se encuentren en el extracto bancario.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe contabilizar Costos mensuales de propietarios y se deben mantener las cuentas de banco conciliados para evitar fraudes.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad que se realiza cada mes, ocupando el 25% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar contable propietarios y jefe de contabilidad.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 3: Facturación mantenimiento**¿COMO SE HACE?**

- Mantenimiento pasa las cotizaciones que se van a facturar en el mes, las cuales ordenamos por código de inmueble se genera una pantalla con los arreglos a facturar, se genera documento y se compara la información con la cotización.
- Se imprimen las facturas en original y dos copias (y las notas; se revisan y se pasan a la jefe de mantenimiento para la firma.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe contabilizar las reparaciones realizadas a los inmuebles

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Esta actividad se realiza semanalmente, ocupando el 10% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Jefe de mantenimiento y recepcionista.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 4: Elaboración formularios Reteica, certificados e informes

¿COMO SE HACE?

- Se solicita la cuenta de Costos (5) general, la ciudad y el mes del que se va a hacer el reteica, se solicitan los auxiliares de las cuentas 15 a la 19 dejando marcado todas las ciudades.

- Se solicita el auxiliar de la cuenta de reteica del municipio que se vaya a preparar el informe, marcando imprimir base.

Se llena el formato respectivo, Una vez la información está consistente se imprime el formato, se llena el formulario en borrador y se pasa a la Jefe de contabilidad para su revisión; cuando ella autorice se imprime en limpio y se le entrega para que sea firmado por el Gerente.

- Se elaboran bimestralmente antes del día 5 del mes

- Se piden los auxiliares de los propietarios de régimen común del bimestre que se va a g generar por contabilidad y se escogen los meses que se van a certificar, se escogen los ítems nits con saldos iguales a cero y propietarios régimen común.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se deben presentar impuestos.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad que se realiza mensualmente, ocupando el 30% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Contadora

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.

- Papelería

- Equipo de cómputo

- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **AUXILIAR CONTABLE 1:**

ACTIVIDAD 1: Facturación diaria y entrega de cheques

¿COMO SE HACE?

Todos los días a primera hora antes de iniciar la jornada y antes de que hagan cualquier proceso en el sistema se debe llegar a facturar lo del día anterior; Luego se revisa la facturación en contabilidad – Auditoría – Auditoria Facturación.

¿PORQUE SE HACE?

Porque todo ingreso debe tener su respectiva factura.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad que se realiza diariamente, ocupando el 25% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistente de contabilidad y cliente propietario.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2: Contabilización documentos contables**¿COMO SE HACE?**

Se recibe la factura, se verifican datos de la factura, se cierra correspondencia y se realiza a través del sistema ORBIS.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario tener la información contable al día y para qué la asistente contable los revise y se puedan generar los informes correctamente.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Se realiza del 10 al 25 de cada mes, ocupando el 35% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistente de contabilidad, y después de revisadas se pasa una copia para el pago y otro para el archivo contable.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de computo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 3:

Revisiones:

- facturas maestros.
- desocupaciones

¿COMO SE HACE?

Las notas se elaboran en mantenimiento y las traen para revisión, se revisa que hayan traído la planilla de pago de aportes de cada uno de los maestros, se verifica el nombre de la persona (Prop o Arr) a quien se le va a registrar la factura y su cedula deben estar correctos.

Se elaboran por la persona encargada de Servicios Públicos y los trae para revisión; se verifica el consecutivo de las actas que nos están pasando para revisar, se revisa la información de la desocupación .Confirmar que el arrendatario haya cancelado el valor que corresponde, si no es así se informa a Cartera y coloca un visto en el acta.

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe cancelar todos los sábados estas facturas

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Esta actividad se realiza aproximadamente cada tres días, ocupando el 20% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistente de contabilidad, y después de revisadas se pasa una copia para el pago y otro para el archivo contable.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.

- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil.

ACTIVIDAD 4: Pre conciliaciones y cierre de propietarios**¿COMO SE HACE?**

Se exporta a Excel el auxiliar de bancos , se copia el movimiento bancario de colmena en la red, tanto los extractos como los auxiliares, se ordenan por valor DB y se eliminan los valores CR, se eliminan las columnas que no se necesitan en los auxiliares y se filtran las transacciones que sean del mes anterior, rechazos o traslados y se eliminan también, se comparan los valores del extracto con los del auxiliar y las diferencias se pasan en el informe según corresponda, a Caja los sobrantes en el auxiliar y a Cartera los sobrantes en el Banco.

- Se realizan: control pago propietarios, cambios de propietarios, revisión prestamos alianza y fianza crédito, recolección servicios públicos, desocupaciones, cobertura servicios públicos, contabilización préstamos alianza y fianza crédito, cuadro de nits, contabilizar trámites pagos propietarios especiales.
- Luego se organizan los cheques y se deben entregar a partir del 1 día hábil de cada mes.

¿PORQUE SE HACE?

Para verificar que al cierre de arrendatarios estén todos los pagos contabilizados.

Para que se generen los pagos a propietarios correctamente.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Esta tarea se realiza mensualmente, ocupando el 20% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistente contable y cliente arrendatario.

Cliente propietario.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **AUXILIAR CONTABLE 2:**

ACTIVIDAD 1: Contabilización documentos contables**¿COMO SE HACE?**

Se recibe la factura, se verifican datos de la factura, se cierra correspondencia y se realiza a través del sistema ORBIS

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario tener la información contable al día y para qué la asistente contable los revise y se puedan generar los informes correctamente.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Se realiza del 26 al 9 de cada mes, ocupando el 35% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistente de contabilidad, y después de revisadas se pasa una copia para el pago y otro para el archivo contable.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2: Elaboración nómina y pago de aportes a seguridad social (Empresa e independientes)

¿COMO SE HACE?

Se realiza manual en un archivo de Excel, junto con información de novedades, tales como ingresos, retiros, vacaciones y también préstamos a empleados.

¿PORQUE SE HACE?

Es una obligación de la entidad cumplir con los pagos de salarios

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Es una actividad que se realiza cada 15 días, ocupando el 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Asistente de contabilidad, y después de revisada, se realizan las correcciones pertinentes y se pasa a la contadora para que revise nuevamente.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 3: Cierre de arrendatarios**¿COMO SE HACE?**

La contadora y la asistente realizan el proceso en el sistema e informan cuando ya está lista la facturación, se revisa que todo este correcto, luego se imprimen las facturas; se doblan y se grapan, para enviar con la mensajería.

¿PORQUE SE HACE?

Porque los arrendatarios deben tener factura para cancelar canon.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Es una tarea que se realiza cada mes, ocupando el 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente arrendatario

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 4:

Revisiones:

- ocupaciones
- servicios públicos
- facturas maestros
- Solicitud de certificados

¿COMO SE HACE?

Las ocupaciones de revisa la fecha del proceso y de la ocupación y que el cliente arrendatario haya cancelado todo, los servicios públicos se verifica que se haya cargado lo que dice el recibo.

Se realiza carta para enviar a los arrendatarios que practican retenciones y también a los propietarios que realizan retención a alianza inmobiliaria

¿PORQUE SE HACE?

Para que las facturas de cobro de canon se envíen sin saldos incorrectos.

Para que se puedan descontar las retenciones de las distintas declaraciones.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

La revisión de servicios públicos se realiza mensualmente, las ocupaciones se revisan cada 3 días y los certificados se solicitan bimensual (Retenciones de IVA) y anual (Retenciones de ICA y fuente), siendo esta una actividad que ocupa aproximadamente el 35% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Contadora y clientes propietarios y arrendatarios.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

CAJERA:

ACTIVIDAD 1: Elaboración de recibos de caja, comprobantes de efectivo y comprobantes de egreso.

¿COMO SE HACE?

Se ingresa por el módulo de Tesorería y se selecciona el documento que se quiere elaborar.

¿PORQUESE HACE?

Para recibir dinero por ocupaciones, desocupaciones y para cancelar a proveedores y recibos de servicios públicos

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Diariamente ocupando el 70% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar de servicios públicos, auxiliar de contratos, cliente arrendatario, cliente propietario.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2: Descargue comprobantes de efectivo y de facturas pagos on line y cuadre de caja

¿COMO SE HACE?

Cuando se realiza el cierre de caja se imprime el listado de los comprobantes de efectivo realizados en el día, ese listado se pasa diario a la auxiliar de cartera quien es la persona encargada de verificar en los 3 bancos cuales arrendatarios cancelaron, una vez ella revise nos devuelve el listado marcado y señalado por cada banco y se procede a hacer el descargue de la cartera. Nos genera una nota contable por cada banco, se deben imprimir las tres notas con su respectivo soporte.

Al finalizar el día debemos hacer el cuadre y cierre de caja diario, este procedimiento debe hacerse diario obligatoriamente.

Primero se debe hacer el respectivo arqueo físico del efectivo y cheques recibidos en el día, luego se ingresa este valor y se compara con el saldo final que nos arroja el sistema que debe ser igual, luego de ingresar las consignaciones y los cambios de cheques si los hubo.

Luego de este procedimiento se da por terminado el cierre de caja mediante un proceso que nos arroja una nota contable y un saldo final de efectivo y cheque con el que comenzamos el día siguiente de caja.

¿PORQUE SE HACE?

Para registrar los pagos que realizan los arrendatarios.

Para verificar que todo se haya contabilizado correctamente y para evitar descuadres de caja

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Diariamente, ocupando el 16% el tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar de cartera, cliente arrendatario. Contadora

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 3: Contabilización siniestros fianza crédito inmobiliario

¿COMO SE HACE?

Generalmente este pago llega los días 15 de cada mes, el mensajero de fianza crédito no hace llegar el listado físico del pago de los siniestros, y adicionalmente fianza crédito envía un correo con el mismo listado pero en formato de Excel para descargarlo automáticamente. Este pago se hace automático solo una parte, luego que sea descargado de debe contabilizar la parte de descuentos y ajustes manualmente en la misma nota.

¿PORQUE SE HACE?

Para la recuperación del pago de arrendatarios morosos.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Mensualmente, ocupando el 6% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar de cartera.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 5: Pago administraciones**¿COMO SE HACE?**

Estos se hacen el día 1 de cada mes, la auxiliar de administraciones pasa los listados para hacer los pagos, existen tres modalidades de pagos que son Transferencias, Cheques y Efectivos, para las transferencias pasan un solo listado con el total a pagar mediante un archivo plano en el banco. Para la modalidad de cheques y efectivos pasan tres listados por cada uno que corresponden a las rutas. Se deben imprimir y asignar.

¿PORQUE SE HACE?

Para la cancelación de administraciones.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal (Bucaramanga)

¿CUANDO SE HACE?

Mensualmente, ocupando el 8% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliares de administraciones.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **JEFE ADMINISTRATIVO:**

ACTIVIDAD 1: Coordinar todas las actividades necesarias para el correcto funcionamiento administrativo

¿COMO SE HACE?

- Manejo de recurso humano, contratación, vinculaciones, procesos de selección, procesos disciplinarios.
- Programas de salud y seguridad en el trabajo.
- Sistema de gestión de calidad
- Autorizar compras de la inmobiliaria

¿PORQUE SE HACE?

Para tener un control adecuado de las actividades que se realizan desde el punto de vista administrativo, para que la empresa tenga un buen funcionamiento desde el desempeño del personal que la conforma.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Permanentemente, ocupando el 45% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para el personal que trabaja en la inmobiliaria

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2: Coordinar todas las actividades necesarias para el correcto funcionamiento financiero

¿COMO SE HACE?

- Garantizar que el flujo de caja sea positivo, poder contar con los recursos en los bancos para cumplir con las obligaciones con los clientes.
- Mover los dineros de acuerdo a las necesidades de la empresa.

¿PORQUE SE HACE?

Para cumplir con las obligaciones que tiene la empresa, con sus clientes y empleados,

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Permanentemente, ocupando el 45% el tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para los propietarios que tengan sus inmuebles consignados en la inmobiliaria y los empleados que hacen parte de la empresa.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 3: Realizar avalúos

¿COMO SE HACE?- Hacer avalúos de maquinaria y equipo, de inmuebles urbanos.

- Coordinas las actividades de los inmuebles rurales.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es una actividad que genera ingresos

¿DONDE SE HACEN?

Donde sea solicitado

¿CUANDO SE HACE?

Cada vez que se solicita, ocupa aproximadamente el 10% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente tercero

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.

- Papelería.

- Equipo de cómputo

- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **AUXILIAR DE AVALUOS:**

ACTIVIDAD 1: Valorar el precio de los inmuebles

¿COMO SE HACE?

- Se acerca la persona y solicita el avaluó

- Se piden a la persona escritura pública del inmueble y un certificado de libertad y tradición, en algunos casos se solicitan cartas catastrales.
- Se confirma una cita con el evaluador
- Se coordina la visita y en máximo tres días se entrega el informe.
- Se devuelven los documentos a la persona que solicita el avalúo.
- Se procede a cancelar el avalúo.

¿PORQUE SE HACE?

Porque son solicitados por distintas personas que pueden ser naturales o jurídicas.

¿DONDE SE HACEN?

En el área metropolitana de Bucaramanga, en el inmueble donde se solicite que sea realizado el avalúo

¿CUANDO SE HACE?

Aproximadamente un avalúo se realiza durante tres días. Durante el mes los avalúos son variantes, no hay número específico, ocupa aproximadamente el 50% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para la persona que solicito el avalúo, persona natural o jurídica.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2: Coordinar ventas

¿COMO SE HACE?

- Los asistentes de ventas traen la información de los inmuebles que consignaron en venta.
- Incluir los inmuebles al sistema para que quede registrado en ORBIS, en la página web y los otros medios publicitarios.
- Cuando la venta se realizado, hacer la promesa de compra-venta.
- Realizar las actas de entrega, recibos y cuentas de cobro para las comisiones.
- En el caso que haya crédito revisar el estudio de títulos, el visto bueno final de los abogados hasta que el certificado de libertad y tradición a nombre del propietario.
- Si en la promesa de compra venta establecen las cuotas de los pagos, revisar si los pagos son realizados de acuerdo a lo establecido en los documentos.

¿PORQUE SE HACE?

Para mostrar los inmuebles que están en venta al público que esté interesado

¿DONDE SE HACEN?

En el área metropolitana de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Cada vez que llegue información de un inmueble a la venta, ocupando aproximadamente el 50% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para el público que esté interesado en el inmueble

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo

- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **AUXILIAR DE CARTERA:**

ACTIVIDAD 1:

- Establecer comunicación telefónica o escrita (correspondencia directa) con los clientes morosos con el fin de recaudar cartera.
- Retirar del sistema los arrendatarios que se encuentran al día.

¿COMO SE HACE?

Se determina quienes son los clientes morosos para poder tener comunicación con ellos y dar a conocer la condición que tienen para que así procedan a cancelar y posteriormente sean retirados del sistema.

¿PORQUE SE HACE?

Para recaudar la cartera morosa y tener un control de los pagos de los clientes y tener actualizada en el sistema la información

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Diariamente, ocupando el 50% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para los clientes de la inmobiliaria.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2: Notificar el NO PAGO del Canon o de diferentes obligaciones del arrendatario, y remitir estos casos a la aseguradora o abogados.

¿COMO SE HACE?

Se establece que arrendatarios no pagaron el canon o alguna otra obligación que tengan y llegado el caso que no atiendan la notificación que remite el caso a la aseguradora o abogados

¿PORQUE SE HACE?

Para que los arrendatarios que no cumpla con sus obligaciones a tiempo, tengan un tipo de sanción o castigo y así cumplan con el deber de cancelar sus compromisos.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Mensualmente, ocupando el 30% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para los arrendatarios que no cumplan sus obligaciones.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.

- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 3:

- Archivo de los diferentes documentos diligenciados
- Atención telefónica y personal a los codeudores.

¿COMO SE HACE?

Se realiza relación de los documentos a entregar

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario mantener todo al día

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal

¿CUANDO SE HACE?

Diariamente, ocupando el 20% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Auxiliar de archivo

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **AUXILIAR DE ARCHIVO:**

ACTIVIDAD 1: Digitalizar y clasificar

¿COMO SE HACE?

- Se recibe los documentos.
- Luego se clasificación los diferentes documentos de acuerdo a su contenido.
- Posteriormente se digitalización cada uno de los documentos.
- Se realiza la Indexación de las imágenes que se escanean.

¿PORQUE SE HACE?

Para tener organizada la información de la empresa.

¿DONDE SE HACEN?

En la oficina principal

¿CUANDO SE HACE?

Se realiza diariamente, ocupando el 50% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente interno

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2:

- Archivar toda la documentación como contratos y correspondencia de los arrendatarios y propietarios
- Archivar los reglamentos de propiedad horizontal.
- Archivar carpetas de ventas.

¿COMO SE HACE?

Luego de la indexación de archivos digitalizados se archiva en la carpeta correspondiente cada uno de los documentos.

¿PORQUE SE HACE?

Para tener organizada la información de la empresa.

¿DONDE SE HACEN?

En la oficina principal

¿CUANDO SE HACE?

Se realiza diariamente, ocupando el 50% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente interno

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **MENSAJERO:**

ACTIVIDAD 1: Transporte y entrega de toda la correspondencia o documentos, de la empresa a las distintas entidades, comerciales, civiles o gubernamentales, con las que pueda tener relación Alianza Inmobiliaria.

¿COMO SE HACE?

Se emite la correspondencia para que sea transportada por el mensajero a las diferentes entidades a las que vaya dirigida.

¿PORQUE SE HACE?

Para tener un orden y control de la correspondencia que la inmobiliaria va a entregar.

¿DONDE SE HACEN?

En el área metropolitana

¿CUANDO SE HACE?

Diariamente, ocupando el 85% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente interno

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2: Realizar pagos y transacciones bancarias (consignaciones y recaudos).

¿COMO SE HACE?

Se entrega la información correspondiente al pago o transacción que se vaya a realizar para que el mensajero pueda hacer la respectiva consignación

¿PORQUE SE HACE?

Porque se debe cancelar la renta a los propietario

¿DONDE SE HACEN?

En la ciudad de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Todos los meses durante los primero cuatro días hábiles, ocupa el 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente propietario

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **SERVICIOS GENERALES:**

ACTIVIDAD 1: Realizar la limpieza general de toda la instalación de la organización.

¿COMO SE HACE?

Todos los días se realiza el aseo de la inmobiliaria, comenzando la jornada laboral..

¿PORQUE SE HACE?

Para mantener aseadas las instalaciones de la inmobiliaria

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Todos los días se realiza el aseo, ocupando el 50% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para todos los empleados de la inmobiliaria.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo.

ACTIVIDAD 2:

- Atención y servicio a los clientes internos y externos.
- Realizar las compras necesarias de utensilios y suplementos de aseo, de botiquín y de cafetería.
- Administrar los recursos de cafetería.
- Atención de eventos en la temporada navideña u ocasiones especiales (celebración de cumpleaños, días especiales).

¿COMO SE HACE?

- Cuando hay algún cliente en la inmobiliaria se atiende y ofrece algo de tomar.

- Comprar los implementos de acuerdo a las necesidades o al inventario existen en la cafetería y botiquín.

¿PORQUE SE HACE?

- Para tener buena atención con los clientes y demás personas que se acercan a la inmobiliaria.
- Tener organizados el botiquín y la cafetería y con los implementos necesario para un buen funcionamiento.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Diariamente la atención a los clientes, las compras de implementos cada vez que se requiera, ocupa el 50% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para los clientes que visitan la inmobiliaria.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo

- **RECEPCIONISTA**

ACTIVIDAD 1:

- Atender a los clientes y público en general
- Comunicar eficientemente a las diferentes dependencias de la empresa con el exterior de la misma.

¿COMO SE HACE?

Cuando llega algún cliente se informa a que departamento o persona se pueda acercar para que le brinde la información que necesite.

¿PORQUE SE HACE?

Para tener una buena atención con los clientes o personas que se acercan a la inmobiliaria.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Todos los días se realiza esta actividad, ya que recibimos clientes a diario, ocupa el 85% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para los clientes y público en general

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2:

- Manejar y direccionar la correspondencia que llega y sale de la compañía. Así como llenar los registros correspondientes.
- Organizar documentos para enviar por el correo

¿COMO SE HACE?

Se reciben las facturas de proveedores y demás correspondencia que traen los clientes, se radican y se entregan al departamento que corresponde, la organización de el envío de documentos a través del correo, se realiza doblando los documentos y enviándolos en sobre sellado

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario recibir y enviar toda la documentación a los clientes tanto como propietarios, arrendatarios, y proveedores.

¿DONDE SE HACEN?

Sede principal

¿CUANDO SE HACE?

Diariamente, ocupa el 85% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Cliente arrendatario, propietario, proveedor e interno

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

- **SECRETARIA GERENCIA:**

ACTIVIDAD 1

- Realizar y organizar la agenda de gerencia.

- Realizar cronograma de avalúos y trámites para el cobro de éstos
- Citaciones para Junta Directiva y Asamblea

¿COMO SE HACE?

Se registra en las distintas agendas, la información necesaria para que el gerente pueda asistir a todos los eventos programados

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario llevar un orden de citas y demás, para evitar confusiones y que la gerencia y los socios puedan asistir a todos los eventos programados.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal ubicada en el municipio de Bucaramanga

¿CUANDO SE HACE?

Se realiza diariamente, ocupando el 15% del tiempo laboral.

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para la gerencia de la empresa, para las personas que solicitan avalúos y para la junta directiva y asamblea.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 2:

- Administrar y controlar el presupuesto disponible de caja menor.
- Compras de insumos de papelería

¿COMO SE HACE?

- Se determinan las compras que se deban hacer de acuerdo a las necesidades de los empleados de la empresa.
- Se revisa la caja menor para saber que dinero hay disponible para realizar las compras.
- Se realiza un control de las compras que se hacen y el dinero que se utiliza en ellas.

¿PORQUE SE HACE?

Para tener un control de los recursos de la empresa y de las compras que se realizan.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Diariamente, ocupando el 30% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para el departamento que lo solicite.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 3

- Digitar información financiera y de reportes para clientes internos y externos.

- Realizar y apoyar los procesos de actualización de la página web.

¿COMO SE HACE?

Recibe la información para poder realizar los reportes de los diferentes clientes, la actualización de la página web se realiza de acuerdo a lo que indique el jefe comercial.

¿PORQUE SE HACE?

Porque es necesario tener la información actualizada.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Se realiza semanalmente ocupando el 45% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para la gerencia y cliente en general.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

ACTIVIDAD 4: Cartas de referencias**¿COMO SE HACE?**

Se realizan de acuerdo a quien la solicite, se digita la carta con la información que se solicita y se pasa al jefe administrativo para que este la firme.

¿PORQUE SE HACE?

Para dar respuesta a las solicitudes varios que tienen los cliente.

¿DONDE SE HACEN?

En la sede principal, ubicada en el municipio de Bucaramanga.

¿CUANDO SE HACE?

Se realiza cada vez que sea requerido ocupando el 10% del tiempo laboral

¿PARA QUIEN SE HACE?

Para el cliente que lo solicite.

RECURSOS

- Costos laborales: Sueldo, auxilio de transporte, prestaciones sociales, seguridad social.
- Papelería.
- Equipo de cómputo
- Servicios públicos: Agua, luz, teléfono fijo y móvil

Apéndice B: Auxiliar de costos

codigo	Nombre	salf
5105	COSTOS DE PERSONAL	1.190.438.762
51050601	SUELDOS	558.913.119
51051801	COMISIONES	61.931.422
51052701	AUXILIO DE TRANSPORTE	29.752.934
51053001	CESANTIAS	58.015.501
51053301	INTERESES SOBRE CESANTIAS	6.669.927
51053601	PRIMA DE SERVICIOS	56.469.189
51053901	VACACIONES	33.898.306
51054501	AUXILIOS	2.738.300
51054502	RODAMIENTOS	67.754.250
51054503	TARJETA BANCO BOGOTA	13.589.988
51054801	BONIFICACIONES	132.683.637
51055101	DOTACION Y SUMINISTROS	4.250.818
51056001	INDEMNIZACIONES LABORALES	8.541.031
51056301	CAPACITACION AL PERSONAL	3.120.280
51056801	APORTES ADM RIESGOS PROFESIONALES	10.687.075
51057001	APORTES A FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS	77.667.399
51057201	APORTES A CAJAS DE COMPENSACION	26.023.173
51059501	APRENDIZ SENA	21.625.593
51059503	ATENCION A EMPLEADOS	16.106.820
5110	HONORARIOS	1.643.820.450
51100501	JUNTA DIRECTIVA	263.000.000
51101001	REVISORIA FISCAL	35.706.000
51102001	AVALUOS	49.937.888

51102501	ASESORIA JURIDICA	92.194.762
51109501	ASESORIA COMERCIAL	932.062.000
51109510	OTROS HONORARIOS	270.919.800
5115	IMPUESTOS	312.379.701
51150501	INDUSTRIA Y COMERCIO	92.984.000
51151501	METROPOLITAN BUSINESS PARK OF 812 PARQ P123 - P12	1.169.000
51153001	DE TURISMO	726.169
51157001	IVA DESCONTABLE	21.367.055
51157002	IVA DESCONTABLE POR ARRIENDOS	5.446.258
51157004	IVA DESCONTABLE POR COMPRAS	3.270.967
51157005	IVA DESCONTABLE POR IVA RETENIDO	2.218.371
51159502	GRAVAMEN FINANCIERO	183.605.326
51159503	IMPUESTO AL CONSUMO 4%	834.048
51159504	IMPUESTO AL CONSUMO 8%	758.507
5120	ARRENDAMIENTOS	229.918.850
51201001	ARRENDAMIENTOS CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES	219.063.883
51204001	ALQUILERES	1.880.000
51209502	ALQUILER BIENES MUEBLES	6.077.725
51209503	OTROS	2.897.242
5125	CONTRIBUCIONES Y AFILIACIONES	4.572.420
51251001	AFILIACIONES Y SOSTENIMIENTO	4.572.420
5130	SEGUROS	617.944.323
51301001	CUMPLIMIENTO	159.375
51301051	AMORTIZACION CUMPLIMIENTO	69.271
51309501	FIANZA ARRENDAMIENTOS	568.201.029
51309503	FIANZA SERVICIOS PUBLICOS	44.271.384
51309551	AMORTIZACION TODO RIESGO	1.968.180

51309552	AMORTIZACION MANEJO GLOBAL Y COMERCIAL	2.711.755
51309553	AMORTIZACION TRANSPORTE DE VALORES	563.329
5135	SERVICIOS	583.386.269
51350501	VIGILANCIA	1.080.000
51351001	TEMPORALES	113.710.573
51351003	SERO SERVICIOS OCASIONALES S.A.S.-PROMOTORES ARRIE	35.829.804
51352501	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	2.967.380
51353001	ENERGIA ELECTRICA	41.775.505
51353002	IMPUESTO ALUMBRADO PUBLICO	5.082.356
51353501	TELEFONO	12.676.909
51353502	DIRECTORIO TELEFONICO	5.301.568
51353503	TELEFONOS CELULARES	26.395.004
51353504	INTERNET	8.186.003
51354001	CORREO, PORTES Y TELEGRAMAS	43.473.353
51355002	TRANSPORTES, FLETES Y ACARREOS OFC	99.390
51355003	SERVICIO MENSAJERIA	716.500
51355501	GAS	22.930
51356001	SERVICIOS - PUBLICIDAD PROPAGANDA Y PROMOCION	144.001.675
51356002	HONORARIOS - PUBLICIDAD PROPAGANDA Y PROMOCION	9.068.966
51356003	COMPRAS - PUBLICIDAD PROPAGANDA Y PROMOCION	74.088.000
51359501	OTROS SERVICIOS	34.498.690
51359502	MANTENIMIENTO JARDIN	480.000
51359505	ADMINISTRACION	4.057.800
51359506	SERVICIO CENTRAL DE INFORMACION	2.638.445
51359512	ALMACENAMIENTO ARCHIVO	5.814.048
51359513	RODAMIENTO VENDEDORES	11.421.370
5140	COSTOS LEGALES	11.014.631

51400501	NOTARIALES	609.176
51401001	CAMARA DE COMERCIO	1.655.500
51409502	CERTIFICADOS	649.000
51409503	FOLIOS DE MATRICULA INMOBILIARA	7.224.900
51409506	CARTAS CATASTRALES	226.978
51409507	REGISTRO DE PROPONENTES	431.000
51409599	OTROS COSTOS LEGALES	218.077
5145	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	22.771.447
51450501	SERVICIOS-MANNTTO Y REP EQUIPO DE OFICINA	3.187.672
51450502	AMORTIZACION MANNTTO Y REP EQUIPO DE OFICINA	575.000
51450503	COMPRAS-MANNTTO Y REP EQUIPO DE OFICINA	2.192.914
51450504	HONORARIOS-MANNTTO Y REP EQUIPO DE OFICINA	1.462.655
51452501	SERV - MANTENIMIENTO Y REPARACION EQUIPO DE COMPUT	43.103
51452502	HONORARIOS -MANTENIMIENTO Y REP EQUIPO DE COMUNICA	12.910.000
51452503	COMPRAS- MANTENIMIENTO Y REPARACION EQUIPO DE COMP	2.400.103
5150	ADECUACION E INSTALACION	11.547.045
51500501	INSTALACIONES ELECTRICAS	209.482
51500502	HONORARIOS - INST ELECTRICAS Y DE RED	140.000
51500503	SERVICIOS - INST ELECTRICAS Y DE RED	770.000
51501501	SERVICIOS-REPARACIONES LOCATIVAS	1.830.500
51501502	COMPRAS-REPARACIONES LOCATIVAS	7.131.063
51501503	HONORARIOS-REPARACIONES LOCATIVAS	1.466.000
5155	COSTOS DE VIAJE	9.387.189
51550501	ALOJAMIENTO Y MANUTENCION	1.649.637
51551501	PASAJES AEREOS	4.820.921

51552001	PASAJES TERRESTRES	300.000
51559501	OTROS	2.616.631
5160	DEPRECIACIONES	44.581.535
51600501	METROPOLITAN BUSINESS PARK OF 812 TORRE 29 PARQ	18.299.172
51601501	DEPRECIACION EQUIPOS DE OFICINA	3.100.952
51601502	DEPRECIACION ACTIVOS MENOR CUANTIA	7.750.558
51602001	DEPR. EQUIPOS DE COMPUTACION Y COMUNICACION	15.247.544
51602002	DEPR. EQUIPOS DE COMP Y COMUN MENOR CUANTIA	183.309
5165	AMORTIZACIONES	76.361.870
51651516	PROGRAMAS PARA COMPUTADOR	6.292.420
51651520	UTILES Y PAPELERIA	16.520.000
51651544	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	30.482.350
51659501	SUSCRIPCIONES	245.000
51659502	DOTACIONES	16.622.100
51659503	CHEQUES FORMAS CONTINUAS	6.200.000
5195	DIVERSOS	203.073.413
51950501	COMISIONES POR VENTAS	23.986.400
51951001	LIBROS, SUSCRIPCIONES, PERIODICOS Y REVISTAS	70.000
51951002	AMORTIZACION SUSCRIPCIONES	3.231.000
51952001	COSTOS DE REPRESENTACION Y REL. PUB	4.761.987
51952002	IVA COSTOS DE REPRESENTACION Y REL. PUB	103.125
51952003	IMPTO AL CONSUMO GTOS DE REPRESENTACION	34.704
51952501	ELEMENTOS DE ASEO Y CAFETERIA	12.403.034
51953001	FOTOCOPIAS	240.946
51953003	ELEMENTOS DEL SISTEMA	12.398.127
51953004	PAPELERIA CONTINUA	2.860.005
51953005	PAPELERIA IMPRESA	5.016.000

51953006	PAPELERIA GENERAL	12.857.173
51954501	TAXIS Y BUSES	6.385.400
51954502	TAXIS Y BUSES MANTENIMIENTO	1.594.200
51955001	ESTAMPILLAS	240.933
51956001	CASINO Y RESTAURANTE	17.418.022
51956501	PARQUEADEROS	5.403.600
51959501	OTROS	8.415.685
51959502	AJUSTE AL PESO	25.991
51959503	BONIFICACIONES	9.121.000
51959504	AUXILIOS	859.900
51959505	REPARACION DE INMUEBLES	565.172
51959506	HERRAMIENTAS E IMPLEMENTOS DE MANTENIMIENTO	572.836
51959507	MATERIALES REPARACION INMUEBLES	20.185.537
51959508	CARTERA PERDIDA	29.585.244
51959509	SERVICIOS - REPARACION INMUEBLES IMPREVISTOS	23.437.076
51959510	COMPRAS - REPARACION INMUEBLES IMPREVISTOS	1.291.695
51959512	ARRENDAMIENTOS - REPARACION INMUEBLES	8.621
5199	PROVISIONES	2.419.816
51990501	PROVISION INVERSIONES	2.419.816