

**MEJORAR LOS PROCESOS DE DESEMPEÑO EN LA GESTION DOCUMENTAL  
ADMINISTRATIVA DEL AREA DE TRÁMITES Y ESCRITURACIÓN DE PROYECTOS  
EN VENTAS DE LA FIRMA INMOBILIARIA ARAUJO Y SEGOVIA S.A.**

**AUTOR  
MARYORIS QUINTANA  
ANGIE POMBO**

**DOCENTE (S) TUTOR(ES):  
KARLA DE ÁVILA  
MANUEL PERALTA MATOS  
CÉSAR AUGUSTO PRIETO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES  
SEDE CARTAGENA  
2019.**

## RESUMEN

Tiene como misión mejorar la evaluación y el desempeño y la gestión documental administrativa del área de trámites y escrituración de proyectos de la firma inmobiliaria Araujo y Segovia.

Actualmente en la empresa, las funciones en este área se encuentran regadas sin ningún orden, ya que no existe un manual de funciones específico que les informe cuáles son las funciones de cada empleado, para llevar la gestión documental, cada persona en el área se encarga de organizar el proyecto asignado, pero no existe un sistema que nos permita regular todo de manera oportuna y reglamentaria, en estos momentos este proceso se encuentra en una fase de formación, debido a que el Área de Trámites y Escrituración es nuevo en la empresa, tiene 3 años de haberse creado, por la necesidad de crecimiento de proyectos en la empresa.

Hoy día es de suma importancia dentro de la gestión documental de las organizaciones llevar procesos de cumplimiento y seguimiento de los departamentos creados, para poder evaluar el desempeño de los empleados, y con este proyecto se busca mejorar la evaluación de desempeño con el fin de ayudar a la empresa a enfocarse en lo importante que son sus empleados y las funciones que desempeñan y que tiene que existir un orden en sus procesos reglamentarios.

La propuesta que vamos a presentar se encuentra enfocada en los siguientes aspectos:

1. Almacenamiento de los Documentos firmados por los clientes (contratos – promesas – otro si y cesiones)
2. Clasificación (archivar).
3. Distribución (entregar los ejemplares a quien corresponda).
4. Seguridad (bajo la ley Habeas Data) documentos confidenciales.
5. Recuperación de documentos
6. Creación de nuevos documentos
7. Autenticación
8. Flujo de trabajo
9. Custodia

## **ABSTRACT**

Its mission is to improve the evaluation and performance and administrative document management of the paperwork and project deed area of the real estate firm Araujo and Segovia.

Currently in the company, the functions in this area are irrigated in no order, since there is no specific manual of functions that informs them what are the functions of each employee, to carry out the document management, each person in the area is responsible for organizing the assigned project, but there is no system that allows us to regulate everything in a timely and regulatory manner, at this time this process is in a training phase, because the Processing and Writing Area is new in the company , has been created for 3 years, due to the need for project growth in the company.

Nowadays, it is of utmost importance within the document management of organizations to carry out compliance processes and follow-up of the departments created, in order to evaluate the performance of employees, and with this project we seek to improve the performance evaluation in order to help to the company to focus on how important its employees are and the functions they perform and that there must be an order in their regulatory processes.

The proposal that we are going to present is focused on the following aspects:

1. Storage of Documents signed by customers (contracts - promises - other if and assignments)
2. Classification (archive).
3. Distribution (deliver copies to whom it may concern).
4. Security (under Habeas Data law) confidential documents.
5. Document recovery
6. Creation of new documents
7. Authentication
8. Workflow
9. Custody

## **PALABRAS CLAVE:**

Gestión Documental, desempeño, organización, empresa, documentación

## **METODOLOGÍA**

La estrategia metodológica de este proyecto relacionada con la evaluación y desempeño se origina por la investigación realizada a la inmobiliaria Araujo y Segovia S.A en la ciudad de Cartagena.

Debido al déficit y al mal manejo de los procesos de Gestión Documental y demás funciones delegadas por diferentes empleados que no se desempeñan en el área de la administración, vemos la necesidad de proponer que haya un ente regulador que ayude en el área de Gestión Documental, para una más organización, Mediante un plan de evaluación de desempeño que defina las funciones específicas de cada empleado.

Realizamos encuestas entre los empleados para determinar aparte de sus funciones que otras realizan. Y siete de cada diez empleados realizan otras actividades que no les corresponde.

De acuerdo a lo anterior realizamos el siguiente plan para mejorar el desempeño de los empleados, una evaluación es un método de control que permite medir y calificar el rendimiento del empleado e informarle que espera la empresa de él, y en qué lugar se encuentra en la organización, nos sirve de herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de le empresa

- Realizaremos un manual de funciones para determinar, las tareas que le corresponden a cada empleado, para poder desempeñar funciones.
- Incrementar la comunicación entre los subordinados y los jefes
- Promocionar a los empleados, retroalimentación sobre su trabajo y capacitación.
- Validar los procesos de selección ya que inicialmente al empleado se le exigirá el perfil adecuado para desempeñarse en un cargo.

## **INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **Introducción:**

El presente proyecto desarrolla sobre una necesidad que hoy surge en el área de proyectos de la compañía y se logra realizar la implementación de la nueva estrategia organizacional para la firma Inmobiliaria Araujo y Segovia, y el efecto que este esfuerzo y los beneficios que causaría en la optimización de los procesos.

A través de este ensayo podemos presentar detalladamente cual sería el resultado final de la implementación de este proceso en el área de proyectos.

Al final y después de realizar el análisis y la aplicación de encuestas, se presentan las conclusiones personales derivadas de ejecución de esta actividad. Después de este análisis se puede concluir que el proceso de mejora obtendrá un fuerte impacto positivo, y en los empleados de la firma.

### **PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

En los 3 años, del departamento de Trámites y Escrituración, ha crecido con mayor importancia en la empresa, ya que diariamente tenemos nuevos proyectos por comercializar. La firma Araujo y Segovia a nivel empresarial es cada vez mayor y para crecer y tener competitividad la empresa tiene que contar con los recursos necesarios, los cuales no solamente son recursos de infraestructura o de publicidad, sino también los recursos tecnológicos, es importante que la empresa tenga las aéreas bien estructuradas, para que sus empleados tengan la competitividad necesaria para desarrollar los objetivos de la empresa, aportando un grano de arena al objetivo general, y así los empleados pueden aportar a la empresa sus habilidades y conocimientos en la gestión documental.

Queremos diseñar un plan que ayuden a mejorar los procesos de desempeño en la gestión documental administrativa del área de trámites y escrituración de proyectos en ventas de la firma inmobiliaria Araujo y Segovia s.a. Para así optimizar los tiempos de trabajo en los procesos y que podamos definir la estructura de la gestión documental del

área. La cual debe estar fundamentada en una serie de procesos tecnológicos de acuerdo a las políticas de la empresa.

### **JUSTIFICACIÓN.**

El presente proceso de mejora nos permitirá, llevar una excelente gestión documental en el área de Trámites y Escrituración de la empresa. Además de lo anterior, el presente proceso de mejora nos permitirá optimizar los recursos de la compañía en tiempos.

### **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Propuesta para mejorar los procesos de desempeño en la gestión documental administrativa del área de trámites y escrituración de proyectos en ventas de la firma inmobiliaria Araujo y Segovia s.a.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Desarrollar actividades operativas que se ejecuten en etapas para mejorar y la gestión documental.
- Asegurar una perfecta conservación de los documentos. Toda documentación debe permanecer dentro de las máximas medidas de seguridad para que no se deteriore por la acción de la humedad, fuego, aire y evitar su pérdida.
- Satisfacer eficazmente las exigencias de consulta e información. Si los documentos están bien archivados, no se pierde tiempo al buscar el documento solicitado, y se proporcionan los datos en forma oportuna.
- Mantener en reserva, bajo seguridades especiales los documentos legales como contratos, escrituras, etc. Y los de constitución y funcionamiento de la empresa.

**FORTALEZAS:**

Relaciones constantes con los clientes, la consecución de las ventas, experiencia en temas jurídicos y legales.

**OPORTUNIDADES:**

Los avances tecnológicos en cuanto a los procesos jurídicos llevados a cabo, mejorar el desempeño y el cumplimiento de las metas propuestas, ya que a nivel interno existe la mejor disposición al cambio para mejorar las diferentes actividades.

**DEBILIDADES:** una regular en la evaluación y desempeño de los empleados, déficits en la organización de documentación de Gestión Documental.

**AMENAZAS:**

La competencia, la desviación que puede tener más adelante la empresa por no tener bien definida las actividades de cada uno de sus integrantes. Y no poder cumplir con lo que realmente le corresponde.

**La recolección de la información utilizada en la cuenta de IMF BUSINESS SCHOOL.**

Este proyecto es para mejorar una falencia que actualmente hay en la empresa, para investigar sobre tema acudí a varias fuentes de información como lo fueron los libros de gestión del talento humano de Adalberto Chiveneto, libro de gestión documental y la ley de gestión documental, dirección y gestión de recursos humanos Luis Puchol, y fuentes en internet como gerencia.com

## **DIAGNOSTICO.**

La Inmobiliaria Araujo y Segovia S.A. se ha convertido en una de las firmas inmobiliarias más prestigiosas de Cartagena, brindando asesorías en arriendo, ventas y avalúos, y con un portafolio de servicios amplio en el sector de proyectos de viviendas nuevos a nivel nacional e internacional.

Actualmente, se está presentando una problemática en cuanto a las funciones que tienen asignado cada uno de los empleados ya que no hay un orden en sus procesos, como por ejemplo el área contable y de mensajería está realizando labores que le corresponden al área de RRHH, el departamento jurídico realiza funciones del área administrativa, entonces es algo que no puede seguir y no tiene lógica. Mirando el interior de la compañía se puede notar la necesidad de crear el Área de Recursos Humanos, de esta manera se establecen mejores condiciones sociales y culturales, de que influya en cada uno de sus trabajadores y tener claro el cumplimiento de la misión y visión de la organización y su naturaleza, para así crear una ventaja competitiva a su personal ante las mismas organizaciones de su nivel.

crear una cultura que se adopte a las características de una nueva estructura de las funciones de cada uno y sus procesos y mejorar su calidad de vida ante este proceso de cambio.

De acuerdo a lo anterior, pondremos en marcha un plan para mejorar: **LO PROCESOS DE DESEMPEÑO EN LA GESTION DOCUMENTAL ADMINISTRATIVA DEL AREA DE TRÁMITES Y ESCRITURACIÒN DE PROYECTOS EN VENTAS DE LA FIRMA INMOBILIARIA ARAUJO Y SEGOVIA S.A.**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO:** Presentar una propuesta que le permita a la empresa mejorar en los procesos de Gestión Documental.

## **BIBLIOGRAFIA:**

- Gestión Documental - Presidencia de la República de Colombia, con énfasis en la LEY 594 DE 2000 (Julio 14)
- Manual de Funciones y procedimiento de Araujo y Segovia.
- Informe de proceso de mejora del área de proyecto Araujo y Segovia.

## **CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN**

Como resultado de la investigación, es posible concluir que Araujo y Segovia es una empresa que garantiza servicios inmobiliarios integrales superando expectativas y bienestar a toda la comunidad, cumpliendo con los compromisos adquiridos de cada actividad de tal manera que llegue a la excelencia y calidad del servicio prestado con el fin de sorprender a nuestros clientes en la búsqueda constante de servicios y soluciones novedosas, con este trabajo buscamos mejorar los procesos de mejoras de la gestión documental, enfocados en los manuales de funciones y procedimientos de la compañía.

Para cumplir este documento podemos decir que el proceso de mejora que hemos sugerido implementar a la compañía Araujo y Segovia, es basado en la eficacia y eficiencia de los procesos desarrollados por la empresa, buscado cada día el menor servicio para los clientes internos y externos de la firma.