

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE
MARIA CAMILA SOTO CASTAÑO

DOCENTE
ELKIN

DIAGNÓSTICO, PLAN DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE INTERVENCIÓN
PLAN ESTRATÉGICO PARA IMPLEMENTAR EN TUINMOBILIARIA VENTAS Y
ARRENDAMIENTOS SAS

Corporación Universitaria Remington.
Facultad ciencias empresariales
Administración de empresas

Tabla de contenido

Resumen	3
Problemática abordada en la práctica o pasantía	3
Pregunta Clave	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	4
Metodología.....	4
Ejecución de la mejora	5
Evaluación y seguimiento	5
Monitoreo y control.....	5
Cierre del Proyecto	6
Referencias	7

Resumen

En el contexto actual del mercado inmobiliario, las empresas del sector enfrentan grandes desafíos relacionados con la eficiencia operativa, la atención al cliente y la gestión de propiedades. La inmobiliaria Tuinmobiliaria ventas y arrendamientos SAS ha demostrado experiencia en el sector, sin embargo, ha identificado oportunidades de mejora en la gestión de procesos, seguimiento a clientes, y coordinación interdepartamental.

Este proyecto plantea una estrategia integral para fortalecer el área operativa de la inmobiliaria, profesionalizando tareas clave, digitalizando procesos y estableciendo indicadores de gestión que garanticen un servicio ágil, profesional y orientado al cliente.

El presente proyecto propone la creación de un rol operativo especializado, acompañado de un plan de capacitación continua, la digitalización de procesos y el establecimiento de indicadores de gestión. Estas acciones buscan no solo resolver los problemas actuales, sino también sentar las bases para una gestión sostenible, eficiente y orientada a la excelencia en el servicio.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

Actualmente, la inmobiliaria enfrenta los siguientes retos:

- Procesos administrativos dispersos y duplicados.
- Dificultades en el seguimiento de clientes interesados o propietarios.
- Ausencia de protocolos estandarizados para ventas, arriendos y atención postventa.
- Bajo uso de herramientas tecnológicas para automatizar tareas repetitivas.
- Demoras en la atención por falta de organización operativa.

Pregunta Clave

¿Cómo podemos optimizar los procesos operativos en la inmobiliaria para mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia del equipo y fortalecer la gestión comercial y administrativa?

Objetivo General

Implementar un sistema operativo eficiente y digital en la inmobiliaria, que permita centralizar la gestión de propiedades, estandarizar la atención al cliente y profesionalizar los procesos internos.

Objetivos Específicos

1. Diseñar un plan estratégico de mejora basado en el análisis del ciclo de vida del cliente (captación, negociación, cierre y postventa).
2. Establecer roles operativos especializados para separar funciones administrativas y comerciales.
3. Implementar herramientas digitales para el seguimiento de clientes, documentación de inmuebles y procesos de arriendo/venta.
4. Crear manuales y protocolos internos para estandarizar la atención y la gestión inmobiliaria.
5. Desarrollar un sistema de indicadores de gestión que mida tiempos de respuesta, efectividad comercial y satisfacción del cliente.

Metodología

Para comprender en profundidad los retos internos que enfrenta **Tulnmobiliaria Ventas y Arrendamientos S.A.S**, se optó por un enfoque cualitativo. Esta decisión no fue aleatoria: el enfoque cualitativo permite explorar con flexibilidad las dinámicas internas de la organización, ajustando las preguntas y observaciones a medida que se avanza en el estudio.

La investigación no se limita a aplicar fórmulas o modelos rígidos. Al contrario, se nutre de la observación directa, del diálogo con el equipo y del análisis reflexivo de la información, buscando construir un diagnóstico que represente fielmente la realidad de la inmobiliaria.

Para la recolección de datos, se diseñó un cuestionario cualitativo que se aplicó en línea, facilitando así la participación de los colaboradores. Esta herramienta permitió captar percepciones, experiencias y puntos críticos que afectan el funcionamiento operativo de la empresa.

El objetivo no fue únicamente describir lo que sucede, sino identificar oportunidades reales de mejora que puedan traducirse en mayor eficiencia, mejor atención al cliente y un entorno laboral más claro y colaborativo.

Ejecución de la mejora

La ejecución del proyecto se centró en tres pilares fundamentales:

- **Capacitación del equipo:** Se ofrecieron sesiones formativas claras y estructuradas que permitieron al personal comprender mejor los procesos de ventas, arrendamientos, trámites legales y atención al cliente. Esta formación no solo resolvió dudas, sino que empoderó al equipo para actuar con mayor seguridad y eficiencia.
- **Suministro de herramientas de apoyo:** Se entregaron guías prácticas, plantillas, y herramientas digitales diseñadas para facilitar las tareas diarias, reducir errores y ahorrar tiempo en los procedimientos más recurrentes.
- **Fomento de la participación activa:** Se promovieron espacios de intercambio como talleres y análisis de casos reales, donde los colaboradores pudieron compartir sus experiencias, proponer soluciones y sentirse parte del proceso de transformación.

Evaluación y seguimiento

A lo largo del proyecto se implementaron mecanismos de evaluación periódicos, que permitieron medir de forma objetiva el avance de la mejora operativa. Se consideraron aspectos como la eficiencia en los trámites, la claridad de la comunicación interna y la satisfacción del cliente.

Además, se promovió un sistema de retroalimentación continua: escuchar al equipo fue clave para ajustar, mejorar y adaptar las acciones del proyecto. Finalmente, se realizaron auditorías internas para verificar que los cambios implementados realmente respondieran a los objetivos propuestos.

Monitoreo y control

Para garantizar que el proyecto se mantuviera alineado con sus metas, se definieron métricas e indicadores específicos: tiempos de respuesta, nivel de cumplimiento de tareas, reducción de errores, entre otros.

A través de estos indicadores, fue posible hacer seguimiento del compromiso del equipo y tomar decisiones oportunas para corregir el rumbo cuando fue necesario. El enfoque fue siempre de mejora continua: cada avance, por pequeño que fuera, se evaluó para aprender de él y replicarlo en otros procesos.

Cierre del Proyecto

Al finalizar el proyecto, se elaboró un diagnóstico integral que no solo comparó la situación inicial con los resultados obtenidos, sino que también visibilizó los aprendizajes más valiosos de todo el proceso.

Se redactó un informe ejecutivo con recomendaciones y estrategias que pueden ser aplicadas en futuras intervenciones, ya sea dentro de TuInmobiliaria o en otras empresas del sector que enfrenten retos similares.

Conclusiones.

- **Profesionalización del área operativa:** La incorporación de roles especializados dentro del equipo ha permitido agilizar trámites, reducir errores comunes y liberar al personal comercial para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: brindar una excelente experiencia al cliente.
- **Cultura de mejora y formación constante:** La capacitación dejó de ser un evento puntual y se convirtió en una práctica continua. Esto ha fortalecido las competencias del equipo y su capacidad de adaptarse a los desafíos del día a día.
- **Digitalización de procesos:** La estandarización de documentos y la implementación de herramientas digitales han mejorado la trazabilidad y el cumplimiento normativo, al tiempo que han reducido tiempos y costos operativos.
- **Mejora en la satisfacción del cliente:** Los cambios internos se han reflejado positivamente en la percepción de los clientes, quienes ahora reciben un servicio más ágil, profesional y confiable.
- **Modelo escalable y replicable:** Las estrategias aplicadas pueden ser adaptadas a otras oficinas o franquicias inmobiliarias, generando una cultura organizacional basada en la eficiencia, el aprendizaje y la innovación.

En conclusión el proyecto de mejora implementado en TuInmobiliaria Ventas y Arrendamientos S.A.S no solo respondió a necesidades puntuales de organización y eficiencia. También abrió el camino hacia una transformación más profunda: una cultura de trabajo colaborativo, aprendizaje continuo y enfoque en el cliente como eje central de la operación.

Esta experiencia demuestra que, con herramientas adecuadas, disposición al cambio y liderazgo comprometido, es posible transformar los procesos internos de una empresa inmobiliaria y llevarla a un nivel más alto de competitividad y sostenibilidad.

Referencias

Qué es el área de operaciones y qué importancia tiene. (n.d.).

Beetrack.com. Retrieved October 26, 2023, from <https://www.beetrack.com/es/blog/qu%C3%A9-es-el-%C3%A1rea-de-operaciones-importancia>

Centro de Escritura Javeriano. (2020). Normas APA, séptima edición. Cali, Colombia:

PontificiaUniversidadJaveriana. https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/manual_de_normas_apa_7a_completo.pdf

(N.d.-b). Edu.Ec. Retrieved November 13, 2023, from <https://www.ups.edu.ec/documents/10184/14643/Plan+de+mejoras+intitucional+%28>.