



OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

PROYECTO DE GRADO
PARA OBTENER EL TITULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

PRESENTAN:
CRISTIAN JAVIER RODRIGUEZ VALBUENA

ASESORES:
JAVIER FERNANDO PINZON CASTAÑEDA

ZIPAQUIRÁ (JUNIO DE 2022)

DEDICATORIA

Este trabajo es desarrollado con esfuerzo y dedicación para obtener mi título profesional como Administrador de Empresas de la Universidad Minuto de Dios, se lo dedico a mi familia y a mi novia Alejandra por confiar siempre en mis capacidades y acompañarme en esta etapa de mi vida, también se lo dedico a mi padre Pedro Rodríguez que desde el inicio de mi carrera profesional supo que iba a cumplir mi sueño de graduarme como Administrador de Empresas y aunque en estos momentos él no se encuentra con nosotros sé que desde el cielo se siente muy orgulloso de verme triunfar en la vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco enormemente a mis profesores y tutor Javier Pinzón de la universidad Minuto de Dios que estuvieron siempre atentos a cualquier duda e inquietud que se me presento durante este trabajo, también a mi equipo de trabajo en la empresa Suyo Colombia S.A.S. que me facilito realizar mis prácticas profesionales y poner en marcha mi opción de mejora como sistematización de la práctica, a mi familia y amigos por acompañarme siempre en esta bonita etapa de mi vida y a todas las personas que de una u otra forma permitieron que en estos momentos esté a punto de obtener mi título como profesional en Administración de Empresas.

Tabla de Contenido

INTRODUCCION	- 7 -
1. ANTECEDENTES Y CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA	- 11 -
1.1. Marco contextual	- 11 -
1.2. Reseña de la experiencia.....	- 16 -
2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA NECESIDAD ENCONTRADA EN LA EXPERIENCIA DE LA PRACTICA ..	- 17 -
3. PLAN DE SISTEMATIZACION	- 19 -
3.1. Propósito de la sistematización	- 19 -
3.2. Alcance	- 20 -
3.3. Delimitación temática	- 20 -
4. FORMULACION DEL PROBLEMA DE APRENDIZAJE	- 22 -
7. PLANEACION Y METODOLOGIA	- 38 -
8. ANALISIS DE LA INTERVENCION	- 49 -
9. APRENDIZAJES	- 51 -
10. REFERENCIAS.....	- 53 -
11. ANEXOS	- 55 -

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Lista de tablas

Tabla 1: Preguntas Opción de Mejora Encuesta.....	42
Tabla 2: Margen de Precios Venta de Diagnósticos Suyo Colombia S.A.S.....	46
Tabla 3: Mano de Obra Diagnósticos Suyo Colombia S.A.S.....	46
Tabla 4: Costos Indirectos Suyo Colombia S.A.S.....	47
Tabla 5: Costo Unitario Diagnósticos Suyo Colombia S.A.S.....	47

Lista de figuras

Ilustración 1: Así se disputan la tierra en Colombia.....	25
Ilustración 2 Balance General 2022 Suyo Colombia S.A.S.....	27
Ilustración 3 Estado de Servicios Plan 2022.....	28
Ilustración 4: Focus Group Diagnósticos de Propiedad.....	35
Ilustración 5: Focus Group Diagnósticos de Propiedad.....	36
Ilustración 6 : Autorización tratamiento de datos personales.....	41
Ilustración 7 : Mapa Zipaquirá Cundinamarca.....	43
Ilustración 8 Entrega Diagnostico de Propiedad Flores la Mana.....	44
Ilustración 9: Información Básica Diagnostico de Propiedad.....	45

Lista de anexos

Autorización de intervención proceso de mejora	56
Enlace Excel Sistematización de la práctica.....	57

RESUMEN

El objetivo de esta sistematización en modalidad de opción de grado es generar un resultado de investigación y seguimiento a una problemática encontrada en el lugar donde se desempeña la práctica profesional, el actual documento demuestra una problemática real en la demora en ejecución y entrega de diagnósticos de propiedad en la empresa Suyo Colombia S.A.S. Ocasionando demoras y repercusiones durante el proceso del servicio con los clientes, es por esto que nace la idea de opción de mejora en *Diseñar una optimización de tiempos en ejecución de diagnósticos* a través de una herramienta como Excel, la cual está diseñada para minimizar tiempos en trámites y generar una empatía adecuada con los clientes con el fin de preservar las ventas y mantener un enlace comercial sólido.

Estos diagnósticos son estudios que se realizan según el estado actual del inmueble del cliente y con el que los abogados se pueden orientar para dar una solución eficiente a la problemática que se presenta, en los que se le brinda al cliente alternativas de mejora y un paso a paso de cómo se realizaría el servicio.

La apuesta principal de este trabajo es demostrar ese valor agregado que se tiene en un proceso de venta de diagnósticos como lo es: el seguimiento de inicio a fin durante el servicio, la realización de todos los tramites notariales y de registro que se lleguen a presentar, evitar que los clientes dispongan de su tiempo para realizar filas y radicación en entidades gubernamentales, tener un enlace comercial actualizado que le permita a todos los usuarios del servicio una claridad en su proceso minimizando inseguridades por parte de los clientes y reprocesos por falta de información. Es importante dejar claro que la compañía realiza diagnósticos de propiedad

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

enfocados en Sucesiones Notariales, Escrituración y registro (Compra venta de bienes inmuebles), Cancelación de usufructos, Conceptos de norma urbanística, Demandas entre otras.

Es importante dejar claro que una sistematización es la interpretación crítica de una o varias experiencias en la que se descubre o se explica la lógica de un proceso, se pretende evidenciar con este trabajo la importancia que tiene que ver la comunicación entre el área operacional y el área comercial ya que se ha notado inconformidad por parte de los clientes en la falta de información clara y detallada en cada servicio.

PALABRAS CLAVE

- Diagnostico
- Escritura
- Ventas
- Legalización
- Inmueble
- Terreno
- Propiedad

ABSTRACT

The objective of this systematization in modality of degree option is to generate a result of research and monitoring of a problem found in the place where the professional practice is performed, the current document shows a real problem in the delay in execution and delivery of property diagnostics in the company Suyo Colombia S.A.S. Causing delays and repercussions during the service process with customers, this is why the idea of improvement option is born in Designing an optimization of time in execution of diagnostics through a tool like Excel, which is designed to minimize time in procedures and generate an adequate empathy with customers in order to preserve sales and maintain a solid commercial link.

These diagnoses are studies that are made according to the current state of the client's property and with which lawyers can be oriented to provide an efficient solution to the problem that arises, in which the client is provided with alternatives for improvement and a step by step of how the service would be performed.

The main bet of this work is to demonstrate the added value that is in a process of sale of diagnostics such as: monitoring from start to finish during the service, the completion of all notary and registration procedures that may arise, avoiding that customers have their time available to perform lines and filing in government agencies, having an updated commercial link that allows all users of the service clarity in their process minimizing insecurities by customers and reprocesses due to lack of information. It is important to make clear that the company performs property diagnostics focused on Notarial Successions, Deeds and registration (purchase

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

and sale of real estate), cancellation of usufructs, concepts of urban planning regulations, lawsuits, among others.

It is important to make clear that a systematization is the critical interpretation of one or several experiences in which the logic of a process is discovered or explained, it is intended to demonstrate with this work the importance of communication between the operational area and the commercial area, since it has been noted that clients are not satisfied with the lack of clear and detailed information on each service.

KEYWORDS

- Diagnosis
- Writing
- Sales
- Legalization
- Property
- Ground
- Property

INFORMACION DEL PROYECTO

Nombre:

SUYO COLOMBIA S.A.S.

Tipo de Organización:

Sociedad Anónima Simplificada

Actividad:

Servicios en legalización de propiedad

Sector productivo en el que se ubica la empresa:

Sector Terciario (servicios)

Duración de la práctica:

02 febrero de 2022 a 29 mayo de 2022 (3 meses)

Modalidad de la experiencia de la práctica:

Modalidad Mixta (Tele trabajo y Campo)

Área de actividad de desarrollo de la práctica:

Comercial y Operaciones

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Actores, áreas y demás entidades que intervienen en el proceso de intervención de la práctica:

Dentro de la empresa Suyo Colombia S.A.S. existen los altos cargos como el gerente de operaciones el Doctor Hernando Martínez, la coordinadora comercial María Orozco y la abogada especializada en tramites Luz Maira Herrera, personas encargadas de velar por el normal funcionamiento de los procesos laborales y comerciales dentro de la compañía en los que se destacan excelentes alianzas con empresas aliadas en la contratación de servicios de diagnósticos de propiedad como lo son: Flores la Mana, Flores el Trigal, Mg Consultores entre otras grandes entidades que son participes en el servicio.

Para el año 2022 la empresa cuenta con más de 80 aliados en diferentes sectores empresariales y de distintas regiones de Colombia, en las que Suyo Colombia S.A.S. Tiene participación comercial en la formalización de propiedad.

INTRODUCCION

El presente documento tiene como fin generar una reflexión crítica a partir de la sistematización como opción de grado en la práctica profesional, en que se evidencian diferentes experiencias en las que se adquieren nuevos conocimientos y se pone en práctica todo lo aprendido durante la carrera estudiantil, cuyo fin es encontrar una problemática y brindar una opción de mejora que beneficie en resultados positivos a la compañía. El tema principal del trabajo es llegar a implementar un enlace entre las áreas comercial y operativa en la que mediante un Excel con características de los servicios de los clientes se pueda tener un mejor control en sus trámites y se dé una respuesta oportuna a cada requerimiento de los usuarios del servicio. Este tendrá la información adecuada de cada servicio y le brindará al asesor comercial y a los abogados encargados de cada solicitud un informe actualizado en el cual se minimicen los tiempos de espera en las reclamaciones de información.

El propósito fundamental de la sistematización es dar una solución a un problema identificado en el cual se evidencien mecanismos que permitan un mejor control y optimización de procesos, con esto se mejora la calidad del trabajo y se minimizan reclamaciones y reprocesos innecesarios.

Para esto se requiere poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en el proceso de formación académica en la que desde el rol como estudiante se busque solucionar conflictos y se encuentre opciones de mejora dentro de sus lugares de trabajo gracias a la implementación de la sistematización de la práctica, con el fin de aportar nuevos mecanismos óptimos en la ejecución de sus funciones, para esto es importante tener en cuenta que dicha sistematización viene del artículo n. 4 del reglamento estudiantil en que se menciona lo siguiente:

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Artículo 4. Estudiante de Educación Superior. Es estudiante de Educación Superior de UNIMINUTO la persona que tiene matrícula vigente en cualquiera de los programas académicos de educación superior en los niveles de pregrado o posgrado, conducentes a título académico previo cumplimiento de los requisitos legales, académicos, administrativos y financieros exigidos por la Institución (Uniminuto, 2021)

Con los lineamientos claros y debidamente ejecutados se concluye que la opción de grado es el mecanismo por el cual el estudiante de Uniminuto debe aprobar para poderse graduar dentro de este modelo educativo la sistematización de la práctica es pieza fundamental en la fase final de su carrera profesional.

La sistematización está pensada en un modelo de trabajo en el que se llega a la solución de implementar adicionalmente un chat en línea con el que se busca una cercanía con los usuarios en los que se pueda resolver dudas en tiempo real y brindar mayor seguridad y confianza a cada cliente que presente inquietudes durante su servicio, fortaleciendo así el sector jurídico y facilitando la oportunidad de desarrollar estrategias en beneficio de los usuarios, fomentando así mejores filtros de adquisición de clientes a los que se minimizaría la deserción de los mismos, brindándole a la empresa Suyo Colombia S.A.S. Un mejor manejo en la elaboración y venta de diagnósticos de propiedad.

A los que se presentan los siguientes interrogantes:

¿Se puede legalizar una edificación en un predio sobre el cual en su momento no se tramitó ni se obtuvo licencia de construcción conforme a las leyes vigentes?

“Según el artículo 2.2.6.4.1.1 del Decreto 1077 del 2015, la legalización de una construcción existente sin haber obtenido la autorización previa por parte de autoridad

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

competente se deberá realizar mediante la tramitación y obtención del acto de reconocimiento de dicha edificación. El reconocimiento es la actuación ejercida por el interesado ante el curador o la autoridad municipal o distrital competente para expedir licencias urbanísticas, con el fin de declarar mediante acto administrativo, la existencia de los desarrollos arquitectónicos que se ejecutaron sin obtener licencias previas, siempre y cuando la edificación pueda cumplir con el uso previsto establecido en las normas urbanísticas vigentes y esta haya concluido como mínimo cinco años antes de la solicitud de reconocimiento.

La norma aclara que este término no aplicará en aquellos casos en los cuales el solicitante esté comprometido a obtener el reconocimiento por orden judicial o administrativa.

Podrán ser titulares del acto de reconocimiento las mismas personas que pueden ser titulares de las licencias de construcción, es decir, quienes son titulares de derechos reales principales, los propietarios del derecho de dominio a título de fiducia y los fideicomitentes de las mismas fiducias, de los inmuebles objeto de la solicitud. (Rubio, 2021)

¿Que son actos de reconocimiento?

Aquellos predios que se construyeron en contravención de la licencia otorgada también tendrán la posibilidad de obtener actos de reconocimiento de la edificación realizada, porque tienen que adecuarse al cumplimiento de las normas urbanísticas, según lo determine el acto en el cual se imponga la sanción respectiva. De igual forma, los curadores urbanos están obligados a informar a las autoridades que ejercen el control urbanístico de las solicitudes de reconocimiento de construcciones que les sean presentadas, para que estas últimas puedan adelantar los procedimientos e imponer las sanciones correspondientes. (Rubio, 2021)

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Es importante dejar claro que la empresa Suyo Colombia s.a.s. Es una entidad privada que busca formalizar de manera legal todo terreno o vivienda en la que no se cuenten con los lineamientos y documentos legalmente constituidos en el País de Colombia y que a su vez además de ofrecer los servicios de diagnóstico de propiedad en el que se le expone al cliente toda la información legal de su vivienda o terreno, se ofrece un acompañamiento en el que se guía al cliente hacia un rumbo legal en el que tenga seguro sus derechos y pueda acceder a diferentes beneficios gubernamentales que se presentan en la actualidad como lo son: subsidios de vivienda, ayudas comunitarias, entre otras. Pero para esto es necesario tener su propiedad legalizada y sin ningún inconveniente legal, y a su vez concluir con la escrituración de su servicio en la que como documento legal establece quién es el propietario de un inmueble, sus obligaciones y derechos.

Este se elabora en una notaría y sirve para formalizar la compraventa de una vivienda u otro tipo de inmueble, una permuta, hipoteca, cancelación de hipoteca, entre otros. En el artículo 20 del Decreto-ley 960 de 1970, consagra que “las escrituras originales o matrices se escribirán en papel autorizado por el Estado, y al final de cada instrumento, antes de la firma se indicarán los números distintivos de las hojas empleadas, si los tuvieren” con el propósito de determinar la veracidad del acto notarial a través de su soporte, y con el fin de garantizar su seguridad, evitando con ello posibles falsedades se hace necesario derogar el artículo 41 del Decreto número 2148 de 1983, autorizando la expedición de toda copia auténtica de los documentos que obran en el protocolo en papel de seguridad. (Registro, 2019).

1. ANTECEDENTES Y CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA

1.1. Marco contextual

Misión.

Suyo Colombia S.A.S. Crea oportunidades sociales y económicas para familias de bajos ingresos al proveer servicios de formalización de propiedad económicos y confiables.

Globalmente, más de 4.5 millones de parcelas de tierra en economías emergentes no están tituladas ya que el proceso existente de formalización es impagable, tedioso y largo, sumado a que las familias no confían en los proveedores existentes.

Los principales clientes de Suyo Colombia S.A.S. Son familias de bajos ingresos viviendo en asentamientos informales en ciudades con más de 100.000 personas. Basados en nuestro análisis y modelo de mercado, nuestro objetivo es impactar directamente a 570,000 clientes principales con propiedad formal e impactar indirectamente 1,429,000 vidas con los beneficios sociales más amplios que trae la formalización de propiedades en los siguientes 5 años.

Visión.

Suyo Colombia S.A.S. Busca ser la mejor empresa en opción de formalización de vivienda en Colombia para el año 2025 y estar presente en Latinoamérica con el paso de los años, con énfasis en legalización de propiedad y servicios legales de vivienda.

Principios y Valores.

La formalización de la propiedad es importante para generar nuevas oportunidades y permitir a las familias de bajos recursos acceder a diversos beneficios relacionados con la superación de la pobreza, subsidios que benefician a los propietarios y sus familias, acceso a

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

servicios públicos y mejores condiciones al acceso de productos financieros, la seguridad de la tenencia de la propiedad y la oportunidad de aumentar el valor de la propiedad.

En Colombia, dentro del marco del acuerdo de Paz, el eje de tierras es fundamental para avanzar hacia la inclusión social, incentivar la inversión de la tierra y el desarrollo del sector rural.

¿Qué hacemos?

La idea de crear Suyo Colombia S.A.S. Viene de un piloto realizado en el año 2012 por la organización internacional de ayuda humanitaria, Mercy Corps en Bolivia. Este piloto fue liderado por los cofundadores de Suyo, Mateo Alexander y Marcelo Viscarra, y tuvo una duración de 13 meses. Financiado por Omydiar Network, este proyecto buscaba analizar los cambios en eficiencia de tiempo y costos que el uso de un software de registro de datos de propiedad y varias estrategias de comunicación móvil podrían traer a 7 comunidades indígenas de Bolivia que iniciaban el proceso de formalización.

En comparación a las 23 comunidades de control que iniciaron el proceso de formalización al mismo tiempo y sin el uso de tecnología, las 7 comunidades elegidas por Suyo formalizaron su territorio 3 veces más rápido y a un costo 43% más barato que las demás. Este proyecto representó un primer paso hacia la construcción de un servicio de formalización de propiedad más confiable y accesible para todos.

Investigación.

En Suyo Colombia S.A.S. Se entiende la importancia de construir equipo del trabajo sólido y cohesionado cuyos esfuerzos mancomunados nos permitan alcanzar de manera efectiva las metas y los objetivos trazados. Somos una empresa en constante desarrollo y crecimiento, por esta razón, el trabajo en equipo, el compromiso, el conocimiento, la adaptabilidad y la generación de impacto son los valores que nos caracterizan, que hacen parte de nuestro espíritu emprendedor y nuestro ADN, permitiéndonos afianzar grandes resultados y contribuir a la transformación de la sociedad en la que vivimos.

Para esto contamos con un excelente portafolio que les permite a nuestros clientes mayor seguridad y confianza a la hora de contratar nuestros servicios.

- Corrección y Actualización:
 - Certificación de nomenclatura.
 - Avalúo.
 - Cancelación de afectación a vivienda familiar.
 - Cancelación de hipoteca notarial / patrimonio de familia.
 - Cancelación de servidumbre notarial / usufructo.
 - Englobe.
 - Escritura aclaratoria.
 - Mutación catastral de primera clase: poseedores.
 - Prescripción de impuestos

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

- Liquidaciones:

- Liquidación de sociedad conyugal notarial.
- Liquidación de sociedad patrimonial notarial.

- Consultorías:

- Consultoría legal.
- Encuesta de caracterización

- Adquisición:

- Asesoría para la titulación: adjudicación por venta / cesión gratuita.
- Pertenencias.
- Escrituración y registro: compraventa / donación / permuta
- Escrituraciones masivas.
- Partición de patrimonio en vida.
- Saneamiento de falsa tradición.
- Sucesión notarial.

- Preparatorios:

- Cesión de derechos herenciales.
- Compraventa de posesión protocolizada.
- Concepto de norma urbanística.
- Constitución de hipoteca.
- Declaración de posesión.
- Estudio de títulos / Estudio legal de propiedad.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

- Levantamiento topográfico.
- Promesa de compraventa.

Para Suyo Colombia S.A.S. es importante dejar claro desde el inicio de sus negociaciones con los clientes todo lo que se pueda presentar durante el proceso de venta de servicios, con esto se busca que en el momento de la entrega del diagnóstico de propiedad el cliente tenga por escrito las condiciones que se puedan presentar y el paso a paso de cada servicio según el estado actual que se presente en el seguimiento de la venta.

Formalización de Propiedad.

Brindamos servicios de formalización de propiedad de extremo a extremo y transacciones relacionadas a familias de bajos ingresos para formalizar su propiedad, potenciar el verdadero valor de sus hogares y brindar tranquilidad.

Ofrecemos servicios de formulación y ejecución de proyectos con fines de ordenamiento social de la propiedad rural, titulación en zonas urbanas y catastro multipropósito para atender las necesidades de las entidades de gobierno encargadas de la implementación de estas políticas públicas.

En esta instancia Suyo Colombia S.A.S. Busca implementar proyectos bastante innovadores que pretendan dejar a la compañía como una de las mejores empresas a nivel latinoamericano en formalización de propiedad los cuales son:

PROYECTO TETRA TECH

Actualmente Suyo es socio del Programa Nuestra Tierra Próspera financiado por USAID (Agencia de los estados Unidos para el desarrollo). La formulación del Plan de Ordenamiento

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Social de la Propiedad Rural en Tumaco, donde se caracterizaron más de 54.000 predios. De igual manera para el barrido predial masivo con fines de Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Catastro Multipropósito en la zona urbana y rural del municipio de Cáceres.

PROYECTO TERRA NOVA

Terra Nova es la única empresa social en Brasil que se especializa en la mediación de conflictos humanos para la regularización de tierras de interés social en áreas urbanas ocupadas ilegalmente, asegurando que la propiedad cumpla con su función social. Suyo ejecutó una serie de consultorías para que esta empresa implemente tecnologías que generen eficiencias y escala en su modelo de negocio.

1.2. Reseña de la experiencia

Suyo Colombia S.A.S. Crea oportunidades sociales y económicas para familias de bajos ingresos al proveer servicios de formalización de propiedad económicos y confiables.

Globalmente, más de 4.5 millones de parcelas de tierra en economías emergentes no están tituladas ya que el proceso existente de formalización es impagable, tedioso y largo, sumado a que las familias no confían en los proveedores existentes.

Resultados:

- Se implementa la tecnología para realizar servicios de formalización de propiedades más asequibles y confiables en Latinoamérica.
- Se han entregado diagnósticos de propiedad y servicios de formalización a más de 9.000 personas.
- Se ha obtenido más de \$12.000 millones de pesos en valor de propiedad en las ciudades de Barranquilla, Bogotá D.C, Cundinamarca, Medellín y el oriente Antioqueño.

2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA NECESIDAD ENCONTRADA EN LA EXPERIENCIA DE LA PRACTICA

En SUYO COLOMBIA S. A. S. Todos los días se realizan distintos diagnósticos de propiedad en los que la empresa debe identificar todas las diferentes situaciones legales que determinan el estado actual de la vivienda o terreno del cliente, con esto poder implementar el marco legal que aplicaría a cada servicio, como pueden ser derechos de sucesión, liquidación de patrimonio de familia, liquidación de hipoteca entre otros. Se ha identificado que en los últimos años estos diagnósticos de propiedad se han tornado demorados en su elaboración y ejecución debido a que no se cuenta con la información actualizada de cada servicio en la plataforma de la empresa y falta de comunicación en entre las áreas generando reprocesos y obstaculizando nuevos servicios en los que nuestros clientes sienten que el desarrollo de su requerimiento es demorado ocasionando así un porcentaje de ventas bajo debido al voz a voz comercial.

Es importante tener en cuenta la gravedad que esto ocasiona al área comercial la cual está regida por diferentes metas que establecen un porcentaje de ventas y debido a la mala gestión de sus servicios se evidencia una problemática muy difícil al no poder llevar a cabo un seguimiento optimo a la venta de diagnósticos de propiedad.

La actual sistematización busca minimizar cada una de estas problemáticas y generar un mejor manejo a la base de datos de clientes dentro de la compañía en la que se plantea como opción de mejora *“la optimización de tiempo en ejecución de diagnósticos”* con una herramienta que se maneja por toda la parte comercial y de operaciones como lo es Excel en Google Drive y en la que las 2 áreas son las encargadas de alimentar dicha base con el fin de que si se presenta alguna duda por parte de los clientes se cuente con la información al día del trámite que se está llevando a cabo.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

También con esta herramienta los asesores comerciales y la parte jurídica de la empresa pueden saber cuál es el estado actual de cada servicio y minimizar los tiempos de respuesta a los clientes en los que en ocasiones se tiene que primero validar con el abogado del caso o el asesor comercial que radica las solicitudes, con esto simplemente la persona que esté llevando el trámite ingresa a la base de datos y verifica el estado actual otorgándole al cliente una respuesta oportuna y generando mayor confianza en su caso, ya que en distintas circunstancias los clientes han notificado inconformidad por parte de la empresa ya que cuando solicitan una información los empleados de Suyo no saben en qué estado se encuentran los procesos o si el encargado ya no se encuentra trabajando en la compañía.

Esta sistematización como opción de mejora facilitaría en absoluto todo el sistema que se viene manejando dentro de la empresa, con un punto adicional a implementar un chat en línea en la plataforma web en la que también el cliente pueda comunicarse con la compañía y sea atendido en tiempo real validando sus trámites, realizando cotizaciones, verificando documentos entre otras cosas, esta opción se implementaría de la mano del área de sistemas e innovación luego de ejecutar la opción de mejora y validar que la información ahí depositada sea verídica y confiable ya que se deben implementar algunos lineamientos de seguridad de información.

3. PLAN DE SISTEMATIZACION

3.1. Propósito de la sistematización

El propósito fundamental en la sistematización de la práctica fue encontrar esa problemática que la empresa Suyo Colombia S.A.S. Estaba presentando con la elaboración y ejecución de diagnósticos en la que no se tenía una herramienta de información de servicios como el Excel aplicado en este proceso de mejora en la plataforma web, para identificar cada trámite de los clientes generando así reprocesos en las áreas de operaciones y comercial, es necesario que con la implementación de esta opción de mejora se lleve un control óptimo en seguridad de información y que se pretenda seguir el lineamiento establecido por la compañía como lo es la seguridad en tratamiento de datos, con esto se validaría la identidad de cada cliente y después de su correspondiente validación poder dar información precisa de cada servicio. Lo esencial de esta es promover el cambio para bien en la compañía, mejorando la calidad de trabajo y enfocándolo a un proceso fácil de implementar y seguro para todos. Otorgando así resultados favorables para las áreas cumpliendo indicadores y minimizando las quejas y reclamos por parte de los clientes ya que se evidencia una alta cantidad de PQRS por parte de los clientes que no están a gusto con el servicio en el que ven que es demorado y no se les brinda una respuesta oportuna a sus requerimientos.

Para esto el objetivo principal de la investigación es que se siga retro alimentando esta herramienta de Excel en la web empresarial, hasta llegar al punto de implementarla dentro del sistema operativo de la compañía ya que es de vital importancia contar con la información al día de cada servicio.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

3.2. Alcance

Teniendo en cuenta el rol dentro de la compañía como asesor de operaciones cumpliendo funciones como: seguimiento a clientes actuales y aliados, consecución de nuevos clientes, radicación de documentos notariales y de registro, responder requerimientos de los clientes y realizar seguimiento a ventas entre otros.

Estas funciones se vienen implementando a partir del mes de noviembre del año 2021 y en respuesta favorable a la solicitud de práctica profesional en buscar mejorar una problemática de la empresa se busca tener una alternativa favorable a partir del primer paso en la ejecución de la opción de mejora como optimización de tiempos en ejecución de diagnósticos, con tal fin de que se siga contemplando dentro de las funciones acorde a los lineamientos de la sistematización de la práctica y ayude a buscar soluciones favorables para la ejecución de las labores diarias.

Por consiguiente, se evidencia que se estaría solucionando una problemática también a futuro en la que se le da la importancia a la palabra del cliente y a la voz a voz que estos pueden generar entre el nicho de mercado. Se puede decir que esta labor se ha implementado hace 6 meses y de seguir poniéndola en práctica facilitaría todos los requerimientos de los clientes y se pretenda diseñar una solución a través de una herramienta en la cual se optimicen los procesos como estado del servicio, información detallada y respuesta oportuna en la ejecución y elaboración de diagnósticos de propiedad.

3.3. Delimitación temática

Todo tipo de organización se ve comprometida en constantes cambios en sus lineamientos y leyes estatales que de una u otra manera se ven involucrados los procesos que rigen a los

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

colaboradores y a lo que para esta temática es lo más importante que son las conservaciones de sus clientes actuales y potenciales. En tal sentido la empresa se ve en la obligación jurídica de responder a cabalidad con cada uno de los requerimientos expuestos por parte de los usuarios de los servicios y que estos tengan la certeza de que su trámite se está manejando de una manera profesional y adecuada a cada situación, en cuanto a esto es necesario que los trabajadores de la compañía tengan en mente la importancia que esto abarca y los resultados económicos que implicaría el no ejecutar de una forma responsable cada proceso, ya que se ha llegado al punto de ir más allá de una reclamación a una demanda por falta de información de la empresa al cliente.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante este transcurso de tiempo desde la implementación de la sistematización se busca fijar prototipos adecuados a la reglamentación de esta estrategia con el fin de optimizar procesos y minimizar quejas y reclamos en la compañía.

Con esto es fundamental tomar en cuenta todos los PQRS de la empresa y dar solución a cada uno en un tiempo establecido sin verse afectada la imagen de la compañía con sus clientes, ya que de no ser así seguiría el mismo modelo que no le permite generar mayor confianza a todos los usuarios actuales y les ocasionaría mayor trabajo a los trabajadores viéndolos expuestos a sobre carga laboral y estrés, generando fallas en el rendimiento laboral y obstaculizando procesos. Es por esto que se ve la necesidad de *Diseñar una optimización de tiempos en ejecución de diagnósticos.*

4. FORMULACION DEL PROBLEMA DE APRENDIZAJE

Es necesario tener en cuenta los siguientes interrogantes:

¿Qué características deben cumplir los clientes para aplicar al servicio?

Teniendo definido lo que es la potestad de una vivienda o propiedad que aún no se encuentra legalizada se debe evidenciar que el cliente es propietario legítimo del bien con el fin de investigar a fondo los lineamientos legales para poder realizar la escritura pública. Por consiguiente, el cliente además de demostrar estadía en la propiedad es necesario que demuestre pruebas legales en las que se evidencie la adquisición del inmueble o terreno.

¿Qué sucede si el terreno no tiene escritura?

Si el terreno es propiedad privada lo primero que se tiene que hacer es saber quién es o era el propietario y cómo es que ese terreno llegó a manos del actual habitante. Ya que, si un inmueble no cuenta con escrituras, se puede solicitar una copia certificada al Archivo General de Notarías y con ellas realizar la compra venta.

Lo primero para asegurar que no se trata de un fraude, es investigar el motivo por el cual el cliente no tiene las escrituras, así como el tipo de régimen de la tierra, diferenciados en 3 tipos que son:

Ejidal (sistema de distribución) - Privados y Públicos entendiéndose como los bienes inmuebles propiedad del Estado.

Cuando se habla de terrenos ejidales se contemplan las parcelas, propiedad comunal y los solares. Los terrenos comunales son de todos para el uso de todos por lo tanto no se pueden vender.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

En el caso de las parcelas corresponden a una sola persona y al ser terrenos ejidales no se pueden vender por lo tanto no tienen escrituras, pero sí un certificado de derechos. En este caso para poder adquirir una parcela es a través de una sesión de derechos y posteriormente se puede hacer un procedimiento llamado dominio pleno en el cual se realiza una especie de escrituras que es inscribible en el Registro Público de la Propiedad. (Experiencia, 2021)

Ahora bien, es importante tener en cuenta que en algunas situaciones son terrenos baldíos y que para estos es imposible que podamos realizar una intervención sin la presencia gubernamental que nos permita llevar a cabo nuestros servicios.

Esto genera una de las más graves problemáticas en la actualidad en Colombia como lo es:

La pelea por la tierra está ocasionando situaciones complejas para la sociedad y para el medioambiente. Un ejemplo de esto es la Amazonía, donde la frontera agrícola se expande cada vez más, mientras los territorios ocupados por bosques se reducen de manera acelerada. A esa región, a la que no llegó el Estado a hacer presencia tras la firma del Acuerdo de Paz en Colombia, están llegando colonizadores con el objetivo de apropiarse de la tierra. Esta región está siendo invadida por grupos al margen de ley que han encontrado en este territorio un lugar perfecto para instaurar mercados ilícitos. (Lizcano, 2018).

Ilustración 10 Así se disputan la tierra en Colombia

Estos son los departamentos donde, según la Superintendencia de Notariado y Registro, hay actualmente acumulación de baldíos.

ANTIOQUIA

Municipios: Turbo, Necoclí.
Hectáreas acumuladas: 4.640
UAF's acumuladas aprox.: 68

CESAR

Municipio: Valledupar.
Hectáreas acumuladas: 2.905
UAF's acumuladas aprox.: 80

NORTE DE SANTANDER

Municipio: Tibú
Hectáreas acumuladas: 4.103
UAF's acumuladas aprox.: 114

CASANARE

Municipios: Paz de Ariporo, Orocué, Yopal.
Hectáreas acumuladas: 136.259
UAF's acumuladas aprox.: 161

CAQUETÁ

Municipios: San Vicente del Caguán, Florencia, Puerto Rico.
Hectáreas acumuladas: 148.774
UAF's acumuladas aprox.: 376

VICHADA

Municipio: Puerto Carreño.
Hectáreas acumuladas: 113.379
UAF's acumuladas aprox.: 65

META

Municipios: San Martín, Puerto López.
Hectáreas acumuladas: 352.747
UAF's acumuladas aprox.: 517

TOTAL: 762.807 hectáreas equivalen a 1.381 UAF's

*La Supernotariado registra como acumulación cuando se tiene más de una Unidad Agrícola Familiar (UAF).

Gráfico: David Mera Morales

Fuente: Tomado de <https://es.mongabay.com/2018/07/robo-de-tierra-en-colombia-acaparamiento/>

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

En los últimos años se ha tenido el interrogante de cómo se divide el territorio colombiano por su uso de tierra y es que para nadie es un secreto que en la actualidad Colombia es uno de los países con más alto riesgo en invasión por grupos armados y desalojo de tierras, para esto es importante saber que Colombia es el séptimo país del continente con mayor extensión geográfica según la medición de la Organización de los Estados Americanos, OEA, pero solo tiene 114 millones de hectáreas. Dicho de otro modo, la tierra per cápita en el país es 2,3 hectáreas por habitante, a la luz del último censo del Dane. (Bejarano, 2020)

¿Cómo se adquiere el servicio de diagnóstico de propiedad?

Dejando claro que el cliente debe dejar el consentimiento de autorización de tratamiento de datos firmado y con huella es necesario dejar en entre dicho que de realizar el servicio algunas diligencias se verán relacionadas con la determinación de entidades como notaria y oficinas de registro quienes son las encargadas de validar la documentación y en ocasiones solicitar correcciones al proceso.

Para el año 2022 Suvo Colombia s.a.s. cuenta con sus empresas aliadas que son las que facilitan el acceso al nicho de mercado en la que son trabajadores de empresas privadas y públicas en su mayoría empresas del sector floricultor, gracias al convenio que se tiene vigente se busca mejorar la calidad de vida de los empleados y ayudarles con un subsidio por parte de la empresa aliada para que ellos puedan formalizar su propiedad.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

La siguiente es una estadística con numero de servicios ofrecidos para cada empresa aliada.

Figura N. 11 Balance General 2022 Suyo Colombia s.a.s.

Tipo de Productos						
Producto	Fe Falcon	Femeg	Unitol	Fem	Otras Empresas	Flores El Trigal
Total Recibidos	35	129	211	10	118	281
Prospectos	15	71	99	5	73	65
Diagnósticos	17	33	78	5	32	128
Servicios	3	25	34	0	13	88

Tipo de Productos	
Producto	Cantidad
Total Recibidos	784
Prospectos	328
Diagnósticos	293
Servicios	163

Prospectos								
Estados	Reagendar	Llamar de Nuevo	No interesado	Relación con otro prospecto	Fuera de cobertura	No contesta	Número errado	Gestión Comercial
Fe Falcon	0	0	10	2	1	0	2	0
Femeg	0	1	52	10	5	1	0	2
Unitol	0	4	68	18	2	2	1	4
FEM	0	0	4	0	0	0	0	1
Otras Empresas	1	2	53	10	4	3	0	0
Flores El Trigal	3	6	41	8	5	0	2	0

Fuente: Tomado de Balance general Suyo 2022 Colombia

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vqL744WCn_Y1bBNh6EE8FM_Z_bYoIxpKRw7txOIzzXw/edit#gid=16099177

¿Sabe usted cuanto tiempo tarda en ejecutarse un diagnóstico de propiedad?

El estado de servicios de la compañía se encuentra con un balance optimo en ventas en las que se reflejan por ciudades en las que se destacan Barranquilla y Bogotá con esto los diferentes diagnósticos de propiedad han tenido un aumento potencial en la venta. Con tal fin de que los diagnósticos puedan realizarse y entregarse en un tiempo no superior a 8 días hábiles calendario.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Ilustración 11 Estado de Servicios Plan 2022

RESUMEN CARTERA SUYO						
Ciudad	Por Facturar	Mes	Ciudad	Por Pagar		
CB Dx II	\$2.972.766	Junio	Femeg	\$310.590		
Compensar Villeta II	\$3.063.000	Por definir	FNJ	\$453.707		
Compensar Villeta III	\$4.084.000	Por definir	Lady Zabala	Pagado	\$764.297	
Dx Compensar	\$279.650	Mayo				
Dx FNJ	\$1.792.140	Mayo				
DX Femeg	\$310.590	Junio				
Total	\$12.502.146					

INFORME CARTERA SUYO			
Identificación	Nombre cliente	Zona	Deuda por cobrar
8763526	MARLON SUAREZ POLO	Barranquilla	\$966.100
20577299	DIANA FERNANDA MILAGUY CANCHON	Bogota	\$3.994.338
72240779	JUAN CARLOS GUERRERO MALDONADO	Barranquilla	\$1.847.711
35198907	JULIE ANDREA JUNCA CABRA	Medellin	\$310.590
857989	RAFAEL ANTONIO CABRERA VEGA	Barranquilla	\$2.069.741
3747579	VICTOR ANTONIO ALBARRACIN RODRIGUEZ	Barranquilla	\$150.000
900689161	FUNDACIÓN NICOLAS JORDAN	Alianzas	\$453.707
860066942	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	Alianzas	\$259.424

Fuente: Tomado de Estado de servicios plan 2022

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aIQtxU_2h3TSEZzaBUkz2YFvmyq6VyEg/edit#gid=131412536

Cabe mencionar que para este año 2022 el servicio de diagnóstico tiene un valor de **\$310.590** pesos mte y que en algunas ocasiones este puede variar debido a la complejidad del trámite que se vaya a ejecutar.

Adicional a esto se tiene que tener en cuenta que según el servicio los valores pueden variar a futuro.

5. OBJETIVOS DE LA SISTEMATIZACION

5.1. Objetivo general

Diseñar una solución a través de una herramienta en la cual se optimicen los procesos como estado del servicio, información detallada y respuesta oportuna en la ejecución y elaboración de diagnósticos de propiedad.

5.2. Objetivos específicos

1. Verificar el estado actual de todas las solicitudes de diagnósticos de propiedad.
2. Identificar que falencias se pueden presentar durante la elaboración y ejecución de un diagnóstico de propiedad.
3. Aplicar el sistema de consulta y estado actual en cada servicio de diagnóstico de propiedad.

6. MARCO TEORICO

Actualmente el mercado tiene una constante evolución, las nuevas tecnologías y los cambiantes gustos del consumidor hacen que las empresas deban disponer de herramientas ágiles para poder enfrentarse a esta serie de cambios. Para conseguirlo, es importante que los negocios cuenten con una buena **optimización** de procesos.

Para esto la optimización de procesos es una técnica mediante la cual la **empresa** es capaz de analizar todos sus procesos empresariales con el fin de conseguir eliminar posibles errores y, lo más importante, hacer que estos sean más eficientes y eficaces gracias a la reducción de tiempos. (Howard, 2021)

Con tal fin de que este mecanismo sea la estructura necesaria para minimizar cada error que se pueda presentar en las labores diarias.

Una de las mayores relaciones que se destacan en el actual trabajo es el pensamiento de Taylor en su estudio en la administración en el que se hace énfasis en el siguiente aspecto.

Frederick Taylor propone un estudio sistemático sobre las mejores condiciones posibles para el trabajo y el aumento de la productividad en los obreros, combatiendo una serie de problemas que incluyen el mal aprovechamiento de la fuerza de trabajo humana y de las máquinas, la lentitud de los obreros por condiciones tales como la pereza y la simulación en el trabajo, así como la necesidad de armonizar las relaciones entre patrones y trabajadores, problemas que señala como derivados del uso de métodos empíricos. La condición científica de su tarea se encuentra sustentada en la idea de que era necesario recopilar los métodos de trabajo tradicionales empleados por los obreros, clasificarlos, tabularlos y deducir a partir de ellos reglas, leyes y fórmulas que guiarán en lo sucesivo a los obreros en su tarea diaria. (Adrian, 2019).

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Según la teoría de la administración científica de Taylor es importante generar un sistema prospero en el que todos los participantes en una organización sean conscientes de la importancia de sus funciones y minimicen los tiempos innecesarios como reprocesos en sus tareas diarias. Un claro ejemplo es como los asesores comerciales y los abogados de Suyo Colombia s.a.s. realizan el seguimiento de los servicios de los clientes en los que se ve reflejada la falta de información debido a una mala gestión y en consecuencia genera tiempo perdido en sus funciones. Para conseguir esto, la administración debe conseguir que sus empleados tengan una formación constante y de calidad, para que cada vez sean mejores en sus labores, lo que redundará en un mejor resultado en la **producción**. Además, parte de los argumentos de Taylor se enfocaban en que las habilidades propias de cada empleado deben ajustarse a la actividad para la cual es contratado, y la formación continua permitirá que dichas habilidades vayan haciéndose cada vez mejores. La administración tenía un desempeño que era considerado deficiente. A través de su mala gestión, fomentaba los tiempos muertos en los empleados, lo que generaba un déficit en el nivel de producción. (Taylor, 2022)

Sin embargo es necesario dejar claro que un trabajador en óptimas condiciones es más productivo y genera mejores resultados a comparación de un trabajador disconforme con su puesto de trabajo y condiciones, y es que se evidencia notablemente en su entorno laboral y personal ya que si no está bien en su vida es muy probable que falle en sus labores diarias, no hay que dejar a un lado que somos seres humanos y por mas profesionalismo que se obtenga las preocupaciones de cada quien y miedos limitan a continuar con sus labores del día a día de la mejor manera posible, debido a falta de oportunidades e injusticias laborales que se puedan presentar.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

El modelo administrativo de Fayol se basa en tres aspectos fundamentales: la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa. Para Fayol, la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa.

Fayol resumió el resultado de sus investigaciones en una serie de principios que toda empresa debía aplicar: la división del trabajo, la disciplina, la autoridad, la unidad y jerarquía del mando, la centralización, la justa remuneración, la estabilidad del personal, el trabajo en equipo, la iniciativa, el interés general, etc. En el ámbito de la dirección de empresas distinguió cuatro áreas funcionales: planificación, organización, mando y coordinación y control. (Fayol, 2017).

Las funciones comerciales en este ámbito son los lineamientos que se deben seguir para lograr conseguir lo que para una empresa en la actualidad es la mayor fuente de adquisición monetaria, y es que no se puede dejar a un lado que aun con las teorías administrativas y el enfoque empresarial se deja a un lado el ámbito humano dentro de las organizaciones ya que en la parte **comercial** un trabajador debe estar dispuesto a estar todo el tiempo con el ámbito de ganar y con mentalidad positiva ya que en diferentes circunstancias las métricas no se pueden cumplir y el colaborador puede tener bajones emocionales por tal fin, por consiguiente es necesario mantener una relación optima con el empleado e incentivar al logro de resultados de una manera más dinámica que le permita a los trabajadores sentirse protegidos y seguros con su compañía y aumentar esa pasión al trabajo que realiza.

Los últimos diálogos con los empleados de diferentes tipos de países latinoamericanos un empleado feliz tiene menos riesgos en el lugar donde trabaja, previene accidentes, ve el costado bueno de los problemas o incidentes que se presentan en el ámbito de trabajo. En definitiva, estos

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

factores llevan a que los empleados tomen decisiones que ayudan a mitigar o salir de las adversidades.

Así mismo, un ambiente agradable hace que los individuos tengan relaciones personales positivas, control y autonomía, desarrollen su creatividad, cumplan con los objetivos, y por lo tanto exista un equilibrio entre la vida personal y laboral otorgando así mejores resultados en **ventas**. En Suyo Colombia s.a.s. Estos aspectos son de vital ayuda ya que con esta implementación de las teorías administrativas de Taylor y Fayol se puede llevar un mejor control y direccionamiento empresarial, otorgando así mejores resultados y un ambiente laboral óptimo para los empleados.

Leonard J. Glick describe algunos consejos para mantener la fuerza laboral contenta y a su vez productiva como lo son:

- Que se sientan propietarios de la empresa Hay que conseguir que los empleados se sientan dueños de la organización, en lugar de pensar que sólo es meramente un puesto de trabajo.
- Otorgarles confianza para salir de su zona de confort Es poco probable que los empleados quieran hacer una tarea específica y repetitiva hasta su jubilación.
- Mantener informado al equipo Como es lógico, los directivos suelen tener una perspectiva más amplia y más clara de la empresa que los trabajadores.
- Tratar a los empleados como adultos Si tiene que informarles de una mala noticia, hágalo sin disimulos. Los trabajadores no son niños a los que hay que camuflarles las malas noticias; y si se dan cuenta que se les trata así, el efecto es mucho peor que la mala noticia en sí. “Por norma general, los empleados son capaces de digerir la información; y de hacerlo mucho mejor si se les demuestra que se los tiene en cuenta”.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

- No olvidar la jerarquía Es importante no olvidarse de la jerarquía, más aún cuando es necesario tomar decisiones difíciles o complejas
- El dinero importa (pero no tanto como parece) Los empleados suelen tener muy en cuenta la remuneración al aceptar una oferta de trabajo, pero una vez alcanzado el acuerdo, la fuente de estímulo cambia rápidamente. Es necesario aprender a contribuir.
- Las comodidades en la oficina importan (pero no tanto como parece) Algunas compañías se han hecho famosas por la cantidad de beneficios que les ofrecen a los trabajadores en las oficinas, donde existen desde bares hasta mesas de ping pong. Sin embargo, esto no tiene ningún valor si no se acompaña con una política de motivación y de compromiso que se centre en los empleados. “Puede que sea más fácil que la gente venga a trabajar, pero no significa que trabajen más ni mejor por tener esas facilidades”, (Glick, 2018)

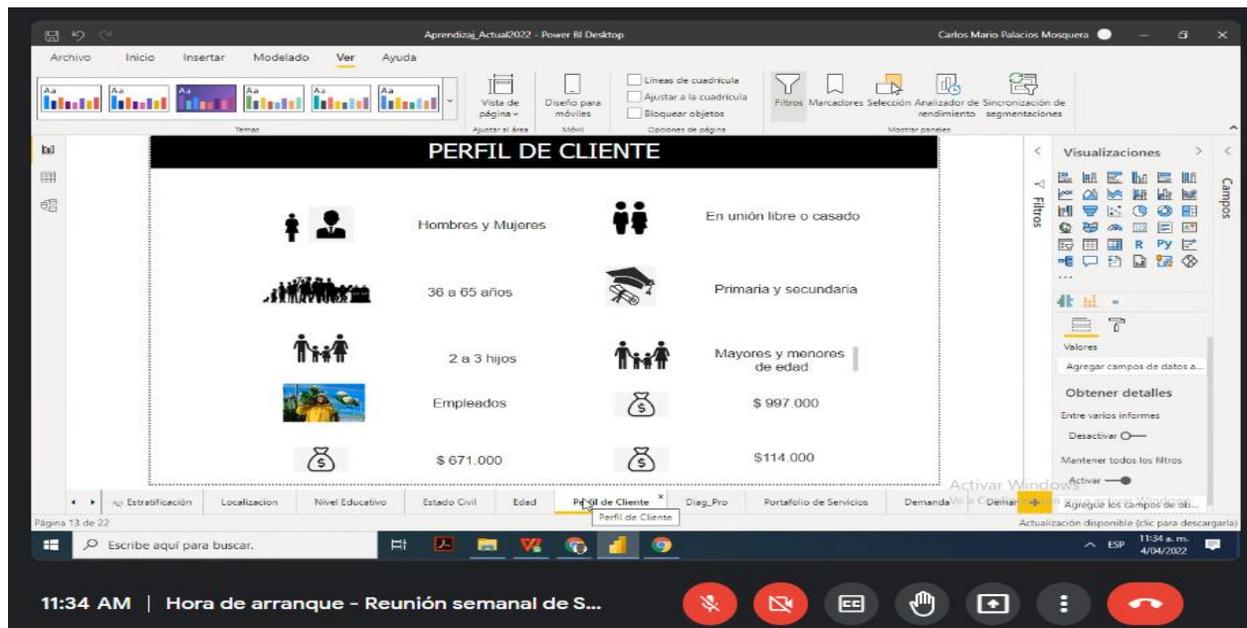
Teniendo en cuenta las teorías administrativas y las experiencias laborales es necesario decir que en la actualidad las empresas de **legalización de propiedad** son muy pocas y que debido a esto el margen de cobertura es mínimo para poder suplir con cada uno de los departamentos que requieren del servicio de **formalización** de propiedad. Es por esto que la empresa Suyo Colombia s.a.s. Identifico el nicho de mercado más potencial en sabana centro, realizando enlaces comerciales en los que se generaron aliados que permiten un contacto mercantil adecuado para poder cumplir con cada una de las demandas actuales.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Con esto se buscan estudios de mercado que le permitan a la compañía realizar un perfilamiento **comercial** al cliente con el fin de minimizar deserciones y pérdida de tiempo en encuestas de servicio en las que son muy poco probables de cumplir. Ya que en ocasiones los clientes no cumplen con las características adecuadas para la toma del servicio y se evidencia que no pueden acceder al pago del mismo y por lo tanto generar reprocesos en el área comercial y de operaciones.

Es importante dejar claro que con un perfilamiento adecuado se puede terminar una **venta** de servicio en un porcentaje mayor al llegar al punto de poderse finiquitar de manera exitosa.

Ilustración 12: Focus Group Diagnósticos de Propiedad



Fuente: Tomado de hora de arranque – reunión semanal – Google Meet

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

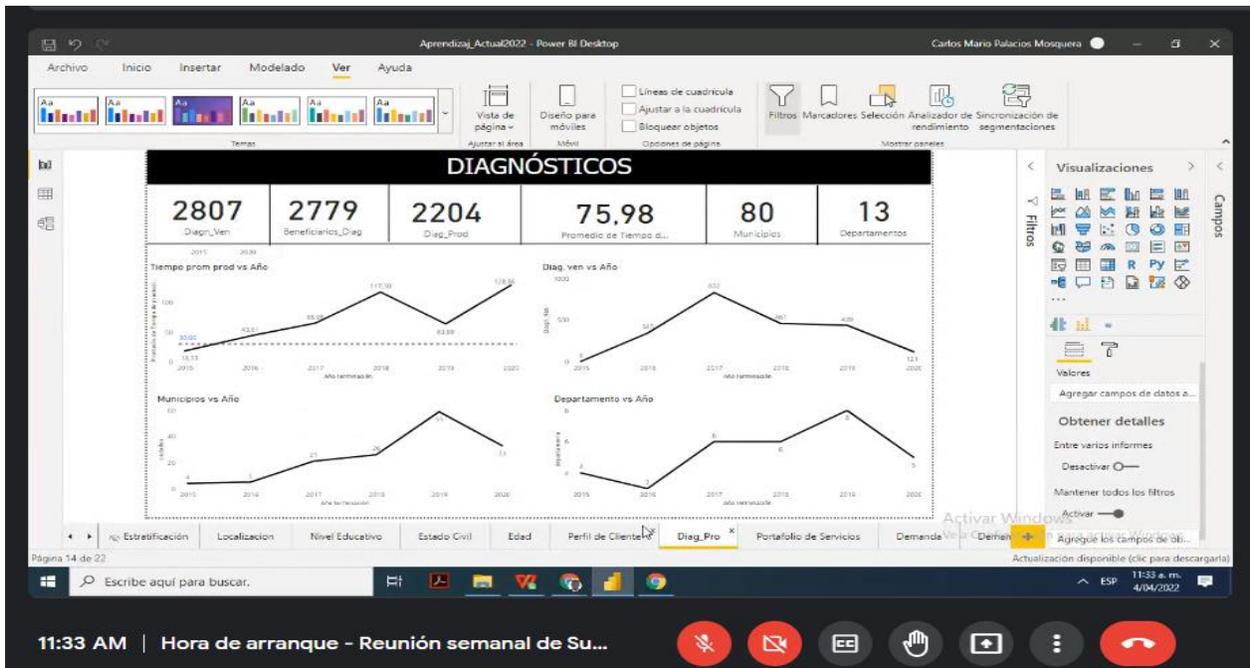
Es fundamental tener en cuenta que cada servicio tiene un proceso establecido en los que los colaboradores de la compañía tienen la responsabilidad de actuar en un tiempo definido ante cada situación. Y que para esto es de vital importancia saber los procesos de cada uno de los clientes con el fin de acompañarlos durante su trámite de **formalización de propiedad** y de esta manera generar un vínculo más seguro entre las dos partes.

Los **diagnósticos** de propiedad tienen como resultado un dictamen en el cual se le brinda información a los clientes según los lineamientos legales establecidos donde se encuentre su bien inmueble o terreno a escriturar, para esto los asesores comerciales deben estar muy atentos a cada información aportada por el cliente y dar un seguimiento oportuno a cada incógnita que se pueda presentar, también estar trabajando de la mano con las notarías y oficinas de registro para averiguar con detalle cuales son los lineamientos gubernamentales según el municipio donde se encuentre el terreno o inmueble para realizar los diferentes tipos de servicios que la compañía maneja.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

La siguiente grafica muestra el comportamiento de la venta de diagnósticos en el último periodo del año 2022.

Ilustración 13: Focus Group Diagnósticos de Propiedad



Fuente: Tomado de hora de arranque – reunión semanal – Google Meet

Según Miguel Ángel Ramírez menciona que la sucesión de un terreno se da cuando una persona que es la titular del predio fallece y su patrimonio no desaparece ni se extingue, sino que se transmite a sus herederos. Es por esto que es importante que en este tipo de servicios se tenga en cuenta todo el lineamiento como lo es la publicación de edictos, radio y prensa que son mecanismos que ayudan al proceso en esclarecer si el fallecido tenía familiares que puedan acceder a este tipo de trámite y corroboren su parentesco.

El decreto 902 de 1988 dice que las sucesiones de carácter judicial, su finalidad será la misma que la sucesión notarial, sin embargo, su particularidad es el desacuerdo entre los

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

herederos al momento de la partición y adjudicación de los bienes que conforman la sucesión; también cuando existen hijos extramatrimoniales, acreedores y demás que puedan tener intereses en dicho patrimonio.

La duración de los servicios no se asemeja a lo contemplado en la norma, porque los procesos de esta naturaleza pueden tener una durabilidad de dos años o más, incluso alcanzar una década, teniendo en cuenta la cantidad de interesados, los bienes a adjudicar, las dilaciones de los apoderados, congestión en los despachos judiciales y demás situaciones que se pueden presentar en el trayecto del proceso.

Cuando la apertura de la sucesión se da sobre mutuo acuerdo, se presentará ante el notario la solicitud de apertura, narrando los hechos jurídicamente relevantes, el inventario y avalúo de los bienes dejados por la persona fallecida con sus respectivos documentos que acrediten el estado de los bienes cuando están sujetos a registro, la partición y adjudicación de los susodichos bienes entre los herederos y su material probatorio que acredite el deceso del causante, parentesco con los herederos, propiedades y características particulares de lo que entrará en la sucesión. (McGrath, 2021).

Con esta **sistematización de la práctica profesional**, los colaboradores de Suyo Colombia S.A.S. Aclararon sus dudas e inquietudes sobre la elaboración y ejecución de los diagnósticos de propiedad, también se destaca la información de la población con más alto volumen de servicios, otorgando así mayor información de manera clara y precisa para que el trabajador sepa manejar una situación de entrega o elaboración del servicio sin importar su rol dentro de la compañía.

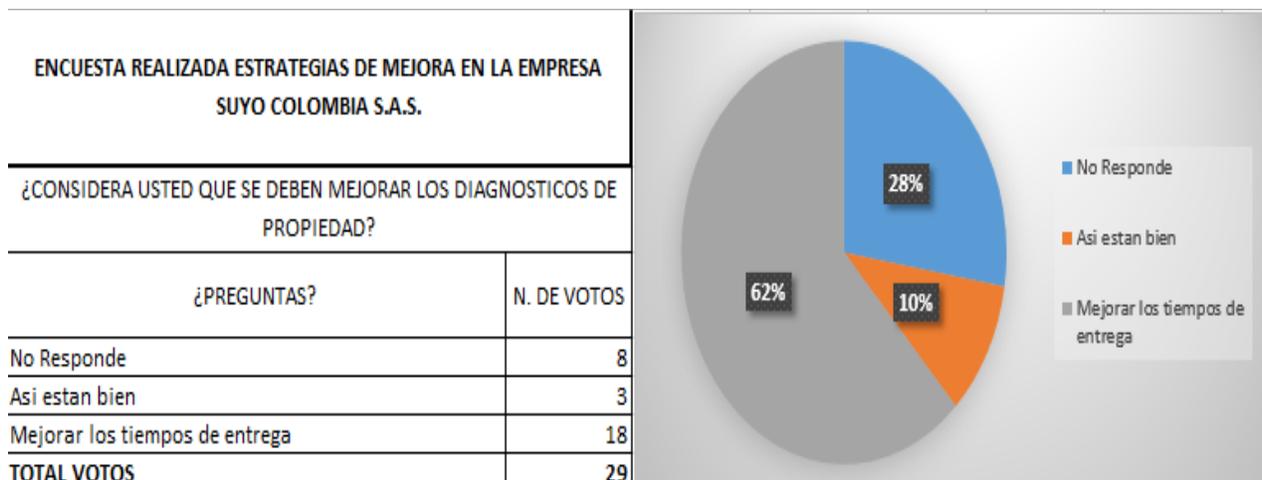
7. PLANEACION Y METODOLOGIA

7.1. Soportes y materiales

El siguiente material representa el proceso de intervención y como se desarrollaron las actividades teniendo en cuenta todos los mecanismos como manuales internos de trabajo en los que se mencionan las estrategias de mejora en la compañía. Los implementos utilizados para realizar el proceso de intervención como lo son: el celular corporativo, computador portátil que son utensilios que se requirieron para recolectar toda la información de los clientes y realizar la gestión operacional, adicionalmente se necesitaron materiales de papelería, en los cuales se dejaba de manera física todos los avances de los servicios y tramites notariales.

De manera analítica se elaboró una encuesta en la cual se planteaba las estrategias de mejora dentro de Suyo Colombia S.A.S. En la que se formularon preguntas seleccionadas por los clientes y empleados cuyos resultados fueron los siguientes:

Ilustración 14 Encuesta Mejora Suyo Colombia S.A.S.



Fuente Tomada De: Elaboración Propia

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

7.2. Identificación de actores e involucrados

La empresa Suyo Colombia S.A.S. Brinda los equipos e instalaciones necesarias para realizar todos los procesos dentro de la compañía, también cuenta con áreas de trabajo como: operaciones, comercial y financiera lideradas por el gerente de operaciones el doctor Hernando Martínez, la coordinadora comercial María Orozco y la abogada especializada Luz Maira Herrera personas con las que se puede contar en cualquier momento y que están al servicio de ayudar con todos los requerimientos, también es importante resaltar el personal restante de la compañía que también de una u otra forma nos ayuda a mantener todo en orden y cumplir a cabalidad con las pautas legales, estructurales y de servicios que se puedan presentar.

7.3. Variables o factores intervenidos e indicadores

Durante la implementación del proceso de mejora se realizaron modificaciones al proyecto en lo que a medida que se encontraban falencias se resolvían en compañía de los integrantes del área comercial y de operaciones como lo fueron:

1. Modificación a la estructura de la herramienta, a través de Excel Drive se buscaba la mejor manera posible de darle una estructura sólida al proyecto.
2. Planeación y Estrategia, a través de este mecanismo se pretendía buscar un modelo futurista en el cual el proceso de mejora se consolidará dentro de los lineamientos establecidos por la compañía.
3. Diseño didáctico y entendible, para esto se buscó que el diseño que tendría el proyecto fuese interactivo en el cual este acompañado de herramientas de ayuda y comprensible para el lector.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

7.4. Herramientas e instrumentos

Se desarrolló una encuesta en la cual se le preguntaba a los clientes y empleados como les gustaría manejar la información de los trámites para así conseguir la mejor manera posible de implementar estas ideas en el proceso de mejora.

Para esto se contó con el previo aviso y autorización a tratamiento de datos personales en el caso de los clientes en el cual se utilizó el mismo formato de autorización de servicios con el ítem adicional de preguntas y opción de mejora.

Encuesta en la cual se indaga al cliente y empleado sobre cómo le parecen las alternativas de mejora y que observaciones tiene al respecto.

Tabla 1: Preguntas Opción de Mejora Encuesta

NUMERAL	PREGUNTAS OPCION DE MEJORA	¿ESTA DE ACUERDO?		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Le parece bien que los diagnósticos de propiedad puedan tardar de 5 a 8 días hábiles calendario?			
2	¿Considera que es pertinente notificar el estado en el que se encuentra su diagnóstico de propiedad a través de correo electrónico o WhatsApp?			
3	¿Considera usted que la empresa Suyo Colombia S.A.S implemente un sistema nuevo de mejora para la aplicación de diagnósticos de propiedad?			
4	¿Está dispuesto a aceptar el incremento en precio que esto podría ocasionar?			
5	¿Actualmente recomienda el servicio de Diagnostico de propiedad de la empresa Suyo Colombia S.A.S.?			
6	¿Usted esta satisfech@ con el servicio?			

Fuente: Tomada de Archivo Digital Suyo Colombia S.A.S.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Con la implementación de este mecanismo se permitió conocer que percepción tenía el cliente de los servicios de diagnóstico ofrecidos por la compañía y también conocer que dificultades se tenían con la implementación del mismo.

7.5. Fases y procesos

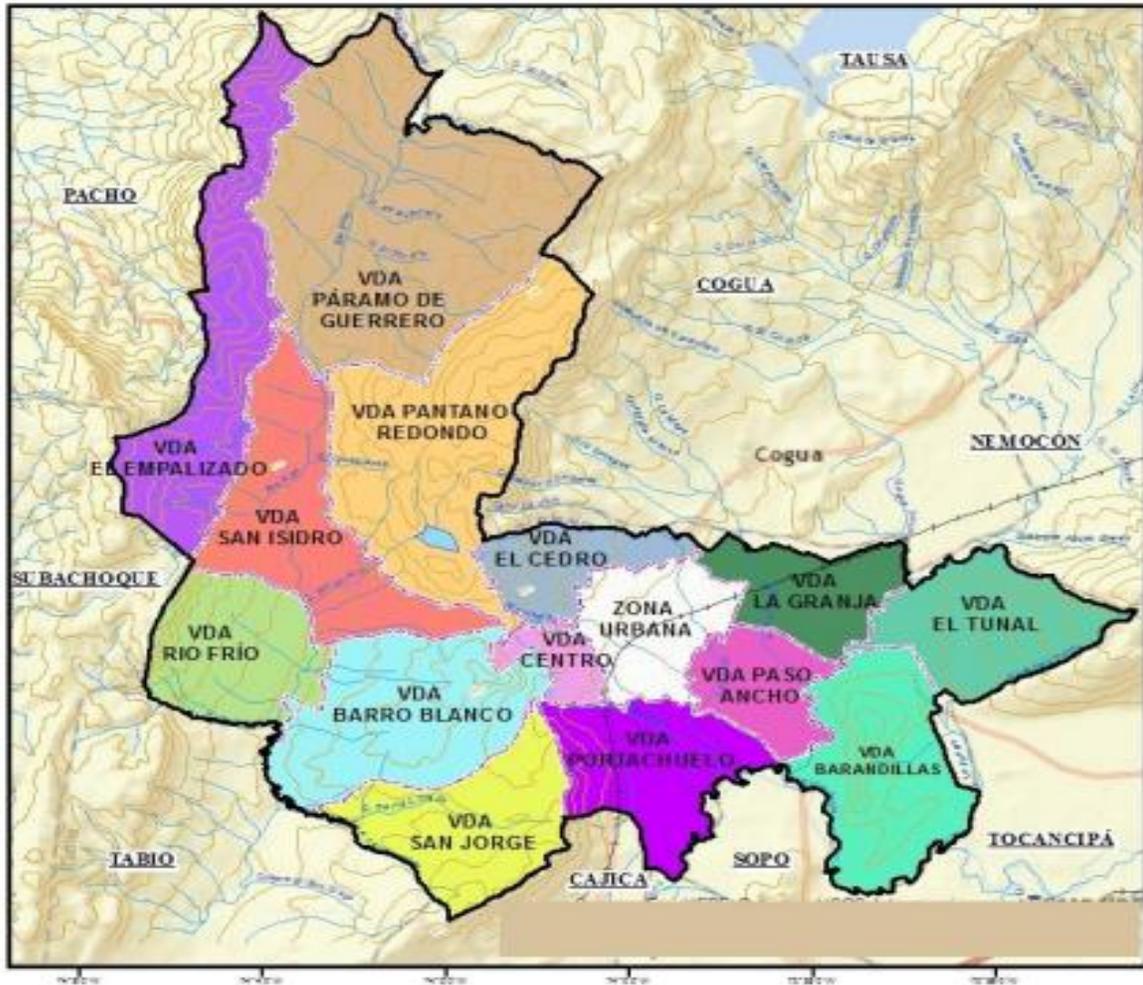
Para esta instancia fue necesario realizar un estudio de mercado el cual fue direccionado y acompañado por el área comercial y de operaciones de la empresa, con el fin de buscar y encontrar las oportunidades que se presentan actualmente y ver qué alternativas se pueden implementar para mejorar los servicios y generar mayor cobertura a nivel Cundinamarca.

Estudio de Mercado

En el municipio de Zipaquirá Cundinamarca ubicada al noreste de Bogotá D.C. Con una población de 130.432 habitantes y una superficie de 197 kilómetros cuadrados, en la cual colinda con los municipios de Tocancipa, Pacho, Tabio, Tenjo, Cogua, Cajicá y Nemocon, con una organización territorial compuesta por 25 veredas su mayor fuente de comercio es el área central donde se ubican plazas de mercado, Bancos y la más alta cantidad de empresas organizadas en la región.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Ilustración 15: Mapa Zipaquirá Cundinamarca



Fuente: Tomada de repositorio Universidad Santo Tomas

Zipaquirá cuenta con un horario de trabajo variado en el cual abarca las 24 horas del día, pero según nuestro tipo de cliente este maneja horarios de oficina los cuales comprenden desde las 7 am a las 6 pm de lunes a viernes y los días sábados de 7 am a 1 pm.

Teniendo en cuenta que el comercio cambia constantemente, se debe estar en constante cambio abarcando cada nuevo lanzamiento y servicio de la mejor manera posible con una adaptabilidad en la población de la mejor manera ya que en el municipio hasta la fecha la única empresa que tiene esta modalidad de negocio es Suyo Colombia s.a.s. y lo que busca con la formalización de

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

propiedad es mayor cobertura dentro de la región aumentando así la capacidad comercial para poder llevar a cabo con el objetivo de llegar a mas nichos de mercado.

La demanda actual que tiene la región la podemos encontrar con empresas aliadas como Flores el trival, Flores la Mana, Mg consultores, Flores la niña de mis ojos que son empresas que han estado trabajando de la mano con la compañía por más de 5 años y que son fuente de adquisición a nuevos servicios, ya que en la mayoría de casos los nuevos servicios son de empleados de estas compañías que buscan formalizar sus viviendas o realizar procesos de sucesión de terrenos partiendo de un diagnóstico de propiedad previamente realizado por la empresa Suyo Colombia s.a.s.

Ilustración 16 Entrega Diagnostico de Propiedad Flores la Mana



Fuente: Tomado de Archivo Fotográfico Propio

Un diagnóstico de propiedad consiste en identificar la necesidad básica del cliente y dar una solución oportuna a cada una de sus necesidades en las cuales nosotros como empresa especializada en formalización de propiedad tenemos la obligación de brindar seguridad y confianza a cada trámite realizado, en un periodo de tiempo acorde a las circunstancias que plantea el cliente. En algunas ocasiones es necesario dejar claro que los servicios adicionales que se puedan presentar en algunas circunstancias no pueden ser manejables por la compañía debido

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

a que son requerimientos en los cuales los clientes deben participar individualmente como lo son registros y trámites ante Catastro y la Agencia Nacional de Tierras.

Ilustración 17: Información Básica Diagnostico de Propiedad

ESTADO ACTUAL
DEL USUARIO Y EL PREDIO

INFORMACIÓN BÁSICA

USUARIO	IDENTIFICACIÓN	
DIRECCIÓN	BARRIO	MUNICIPIO Zipaquirá
FOLIO MATRÍCULA	REFERENCIA CATASTRAL	



Fuente: Tomada de Archivo Digital Suyo Colombia S.A.S.

Margen de Precios

Tabla 2: Margen de Precios Venta de Diagnósticos Suyo Colombia S.A.S.

SERVICIO	PRECIO DE COSTO	PRECIO DE VENTA	GANANCIA O UTILIDAD	MARGEN DE GANANCIA
DIAGNOSTICO DE PROPIEDAD	\$ 124.236,0	\$ 310.590	\$ 186.354	60%

Fuente Tomada De: Elaboración Propia Archivo Suyo Colombia S.A.S

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Para esto el margen de ganancia se encuentra ubicado en un porcentaje favorable para la compañía en la que la utilidad es confortable ya que la inversión en costo para realizar el diagnóstico de propiedad es muy mínima.

Mano de Obra

Tabla 3: Mano de Obra Diagnósticos Suyo Colombia S.A.S.

PRESUPUESTO MANO DE OBRA				
MANO DE OBRA	HORAS	# DIAGNOSTICOS	PRESUPUESTO PRODUCCION	VALOR
ASESOR COMERCIAL	6	1	2958	\$ 17.748
ABOGADO	36	1	2958	\$ 106.488
TOTAL				\$ 124.236

Fuente Tomada De: Elaboración Propia Archivo Suyo Colombia S.A.S.

Descripción del proceso:

Se toma la muestra con dos trabajadores que son participes en la toma de información y elaboración del diagnóstico de propiedad, estas personas son las encargadas de realizar y llevar el seguimiento adecuado a cada servicio que se realice en la compañía.

Costos Indirectos

Tabla 4: Costos Indirectos Suyo Colombia S.A.S.

COSTOS INDIRECTOS	
ITEM	VALOR
LUZ	\$ 3.100
PAPELERIA	\$ 12.500
TOTAL	\$ 15.600

Fuente Tomado De: Elaboración Propia Archivo Suyo Colombia S.A.S.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Los Costos que se obtienen por la elaboración de un diagnóstico de propiedad son equivalentes a pagos de recibos públicos como la luz pública, adicionalmente a la papelería que se pueda utilizar como: impresiones e implementos como esfero, borrador para toma de información inicial.

Precio Unitario

Tabla 5: Costo Unitario Diagnósticos Suyo Colombia S.A.S.

COSTO UNITARIO MENSUAL

COSTOS FIJOS + COSTOS VARIABLES	\$	4.472.496	COSTO UNITARIO MENSUAL	
UNIDADES PRODUCIDAS AL MES		36	\$	124.236

Fuente Tomado De: Elaboración Propia Archivo Suyo Colombia S.A.S.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

7.5.1 Matriz de actividades y cronograma

Durante el transcurso del tiempo y a medida en que se iban cumpliendo los objetivos de la sistematización se adquirieron conocimientos y experiencias muy importantes que son significativos para la vida personal y laboral. A continuación, se mencionan estos hechos significativos:

Ilustración 18 Cronograma de Actividades Proceso Investigación

CRONOGRAMA																	
OBJETIVOS ESPECIFICOS	LISTA DE ACTIVIDADES	DURACION SEMANAS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
					Verificar estado actual de solicitudes de diagnosticos de propiedad	1 Verificar con que disponibilidad la empresa elabora los diagnosticos	1	1/02/2022	5/02/2022								
	2 Verificar que tipo de documentacion se implementa en cada servicio	2	7/02/2022	18/02/2022													
	3 Consultar medios de pago que se manejan en la implementacion de un diagnostico de propiedad	1	21/02/2022	26/02/2022													
Identificar que falencias se evidencian durante una elaboracion y ejecucion de diagnostico	1 Ver el historico de relacion de servicios	3	28/02/2022	11/03/2022													
	2 Comprobar si la documentacion es la correcta y de que forma esta implementada	2	14/03/2022	25/03/2022													
	3 Verificar si los tiempos de elaboracion son los optimos en cuanto a la elaboracion del documento y que oportunidades de mejora se evidencian	4	28/03/2022	22/04/2022													
Aplicar el sistema de consulta y estado actual en cada servicio de Diagnostico	1 Enviar según la instancia en la que este el servicio las oportunidades de mejora	2	25/04/2022	6/05/2022													
	2 Validar con el area comercial el flujo de diagnosticos de propiedad y verificar estado actual de servicios	1	9/05/2022	13/05/2022													
	3 Dejar inventariado los servicios que se estan ejecutando y empezar a dar control de calidad a cada uno	2	16/05/2022	27/05/2022													
Resultados y Discusión	1 Presentacion del documento con el tutor	8	1/03/2022	31/04/2022													
Conclusiones y Recomendaciones	2 Realizar Ajustes	2	11/04/2022	22/04/2022													
Revision Final de Documento	3 Entrega del proyecto final	2	2/05/2022	29/05/2022													

Fuente Tomada De: Elaboración propia

7.5.2 Reconstrucción de la experiencia

Este trayecto en la ejecución del trabajo fue una experiencia enriquecedora ya que puedo decir que la puesta en marcha tuvo alzas y bajas ya que en ocasiones se tenía que cambiar diferentes aspectos del trabajo ocasionando demora en tiempos y desgaste mental. Los aspectos importantes que el asesor comercial debe realizar a cada cliente para identificar su problema y brindarle una solución acorde a la necesidad identificada. Son aumentar el índice de nuevos clientes con la voz a voz comercial entre los usuarios que ya adquirieron el servicio con tal fin de generar confianza en este tipo de mercado y otorgando cumplimiento en las fechas estipuladas al inicio de la negociación. También el minimizar las quejas y reclamos por parte de los usuarios del servicio.

Es de vital importancia para SUYO COLOMBIA S.A.S. Mantener una excelente relación comercial entre los usuarios y aliados actuales a la empresa ya que estos son los encargados de brindarle a la compañía el respaldo en el ámbito comercial con otras entidades.

Durante el transcurso del tiempo en lo que se llevó a cabo se adquirieron nuevos conocimientos los cuales fueron aplicados en cada etapa del proceso mediante herramientas didácticas otorgando así mayor facilidad de entendimiento entre mis compañeros de área, con los que pusimos en marcha la propuesta y se obtuvo un logro sustancial en las estadísticas de quejas y reclamos por parte de los clientes ya que con la actual formulación el tiempo de respuesta en la ejecución de diagnósticos era mucho más fácil y rápida.

8. ANALISIS DE LA INTERVENCION

En la actualidad los diagnósticos de propiedad tuvieron una mejoría notable en su ejecución y entrega a los clientes ya que estos mismos demuestran conformidad y seguridad al momento de la entrega de sus servicios, se generó un ambiente más confiable en las áreas implicadas como lo son comercial y operaciones que anteriormente no tenían un lineamiento establecido claro en el que no les permitía trabajar de la mano de la mejor forma posible, ocasionando repercusiones en la entrega de servicios y fallas notables en la información suministrada a los clientes.

Ahora bien, desde el inicio del problema se evidencio que era necesario compartir con nuestros clientes más cercanos cuales eran sus inconformidades y gracias a esto se elaboró esta opción de mejora que al día de hoy ha funcionado perfectamente.

Con esto se generó un ambiente de trabajo optimo que les permite a los colaboradores tener un mejor manejo de sus herramientas dentro de la compañía y lidiar con diferentes casos que se presentan en el día a día, para esto fue necesario la intervención de los jefes de área para corroborar que todo funcionaba de la mejor manera posible, ofreciendo consejos y dando soluciones oportunas a cada una de las incógnitas que se generaban durante el proceso de adaptabilidad del proyecto en mención.

A continuación, se relaciona el flujo de procesos que fue de gran ayuda para la ejecución de los servicios de diagnóstico de propiedad otorgando un mejor control en las líneas de tiempo para la entrega de los mismos.

Ilustración 19 Diagrama de Flujo de Procesos



Fuente Tomada De: Elaboración propia

9. APRENDIZAJES

9.1. Aportes significativos de la experiencia desde lo humano

En este aspecto es importante destacar que gracias a la experiencia laboral en la parte comercial logre identificar que errores estaba cometiendo y aprender de ellos en el momento idóneo, también el poder lidiar con las diferentes cosas que se presentaban como mal carácter que reflejaban los clientes al preguntar información y ver que no tenían en lo más mínimo una colaboración, siento que este proceso fue de los más complejos que he presentado en mi vida y que viéndolo desde el punto de vista humano es gratificante poder ver que en la actualidad estos servicios se manejan de una excelente forma a comparación de lo que se venía trabajando anteriormente.

9.2. Aportes significativos en lo profesional

La satisfacción de ver una mejoría notable en el proceso de ejecución de diagnósticos fue enriquecedora en cuanto a mi experiencia profesional ya que gracias a lo aprendido en mi carrera pude implementar todos los conocimientos aprendidos y ponerlos en marcha con este gran proyecto de intervención en el que se dedicaron muchas horas de dedicación y esfuerzo para lograr cumplir el objetivo de minimizar los tiempos en la ejecución y elaboración de diagnósticos de propiedad. Para que el cliente tenga mayor confianza y se sienta más seguro a la hora de contratar los servicios que la empresa tiene para ofrecer en el mercado.

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

9.3. Aportes significativos a las líneas de investigación del programa o un área disciplinar del campo profesional

Lo fundamental de toda empresa es poder permanecer en el tiempo y aportar a la economía de la región donde se encuentra ubicada, más que esto siento que los aportes que se lograron en el área comercial gracias a la puesta en marcha de la sistematización de la práctica y lo que se venía trabajando con las prácticas profesionales fue de vital importancia para que la organización diera ese gran paso de mantenerse firme en el mercado con conocimientos aportados por parte de la experiencia profesional en la carrera de administración de empresas.

Es gratificante ver que los procesos se volvieron más simples y se ejecutan de una mejor forma ya que anteriormente era muy difícil poder coordinar todo en tiempo real con el cliente cuando se estaba en una situación compleja como: demoras de trámites, el no tener el conocimiento del caso puntualmente y demoras en la información.

10.REFERENCIAS

- Principios de la administración científica de Taylor (Taylor F. W., 2012) tomado de: https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/03/ppios_admc3b3n_ctifica1.pdf
- ¿A quién le pertenece la tierra en Colombia, y como se divide en el territorio por su uso? (Bejarano, 2020) tomado de: <https://www.larepublica.co/economia/a-quien-le-pertenece-la-tierra-en-colombia-y-como-se-divide-el-territorio-por-su-uso-3026493>
- ¿Se puede comprar un terreno sin escrituras? (Experiencia, 2021) tomado de: <https://www.blog.creditaria.com.mx/se-puede-comprar-un-terreno-sin-escrituras>
- Teoría Clásica de la Administración (Fayol, 2017) tomado de: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>
- (Glick, recomendaciones para mantener a los empleados felices y productivos, 2018) tomado de: <https://connectamericas.com/es/content/los-empleados-felices-%C2%A1son-m%C3%A1s-productivos>
- Optimización de procesos técnicas y herramientas (Howard, 2021) tomado de: <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/optimizacion-de-procesos-tecnicas-y-herramientas.html>
- Así se disputan la tierra en Colombia (Lizcano, 2018) tomado de: <https://es.mongabay.com/2018/07/robo-de-tierra-en-colombia-acaparamiento/>
- Así es el proceso de sucesión en Colombia (McGrath, 2021) tomado de: <https://www.metrocuadrado.com/noticias/economia/asi-es-el-proceso-de-sucesion-en-colombia-4160/>
- ¿Cuánto tarda un notario en preparar unas escrituras? (Ruben, 2021) tomado de: <https://www.certicalia.com/blog/cuanto-tarda-un-notario-en-preparar-unas-escrituras>
- Legalización de construcción sin licencia (Rubio, 2021) tomado de: <https://www.copropiedades.com.co/post/legalizacion-de-construccion-sin-licencia>

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

- Reglamento Estudiantil 2021 (Uniminuto, 2021) tomado de: https://portalweb-uniminuto.s3.us-east-1.amazonaws.com/activos_digitales/DocInstitucionales/Estudiantes/1-Reglamento_estudiantil_2021.pdf

11.ANEXOS



Zipaquirá 08 de abril de 2022

Señores:

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS SEDE ZIPAQUIRA

Asunto:

AUTORIZACION INTERVENCION PROYECTO DE SISTEMATICACION DE PRACTICA PROFESIONAL

Saludos

En mi calidad de Coordinadora Comercial para la empresa **SUYO COLOMBIA S A S**, identificada con NIT 900.803.338-S, autorizamos al trabajador **CRISTIAN JAVIER RODRIGUEZ VALBUENA** identificado(a) con cedula de ciudadanía No 1.075.673.696 de la ciudad de Zipaquirá Cundinamarca. A realizar su intervención en el proceso de mejora en nuestra empresa con el tema "**OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS**", con el fin de que el trabajador pueda cumplir con el lineamiento educativo en su práctica profesional desempeñada en nuestra compañía.

Sin otro particular

Se firma la presente en la ciudad de Zipaquirá a los 08 días del mes de abril del año 2022

Cordialmente

María Alejandra Orozco

COORDINADORA COMERCIAL SUYO COLOMBIA S A S

Tel: 301 3230266

Correo Electrónico: morozco@suyo.co

Ilustración 20: Autorización tratamiento de datos personales

AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR, REPORTAR, SUMINISTRAR Y TRATAR INFORMACIÓN

El suscrito, en calidad de titular de la información y en virtud de lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, y las normas que las reglamenten, modifiquen y/o complementen, AUTORIZO de manera expresa, voluntaria, y previa a SUYO COLOMBIA SAS, en adelante SUYO, sociedad comercial, identificada con NIT 900.803.338-5m domiciliada en Bogotá DC en Carrera 65 #67-39 – Teléfono 018000423581; o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, para que solicite, capture, trate, procese, transfiera, consulte, reporte, verifique, digitalice y almacene mi información en sus bases de datos. Lo anterior, con las finalidades que a continuación se relacionan:

1. Realizar visitas comerciales en mi residencia o lugar de trabajo, y tomar fotografías o realizar videos de ser necesario.
2. Realizar gestión comercial y de mercadeo por cualquier medio, aún después de terminada la relación comercial, hasta tanto se solicite expresamente la revocación de la presente autorización.
3. Utilizar públicamente mi imagen en promocionales y demás materiales de apoyo que considere pertinente para la difusión y promoción de su objeto social, en Colombia y/ o a nivel internacional por cualquier medio impreso, electrónico o cualquier otro. Esto incluye reproducción, transmisión y/o retransmisión y venta de mi imagen en las campañas de promoción que realice por cualquier medio, así como la fijación de la misma en proyecciones, vídeo, gráficas, textos, filminas y todo el material suplementario de las promociones y campañas.
4. Conservar actualizada mi información de contacto, con el fin de hacer posible mi localización en caso de ser requerido por la compañía.

5. Autorización de información para opción de mejora en la cual se identifique el problema y se busque la mejor opción a implementar y llevar a cabo los trámites correspondientes a su caso.

Para constancia, y en señal de aceptación se firma en _____, el ___ de _____ de 20__

Firma: _____

Nombres Completos: _____

C.C. _____

Dirección: _____

Fuente: Tomado de archivo digital Suyo Colombia S.A.S

OPTIMIZACION DE TIEMPO EN EJECUCION DE DIAGNOSTICOS

Enlace Excel puesto en marcha en la compañía:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kN9I44REY5d_2fxQNYtq5JihxQjQNG6_7wxinpcAYpw/edit#gid=1499628616