

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA TACTO REAL ESTATE GRUPO II S.A.C

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autores:

Carolina Pamela Asis Valladares

Alicia Maria Cruz Cueva

Asesor:

Mg. Milton Ricardo Calderon Pizango

Código 0000-0001-6785-5976

Trujillo - Perú

2025

Informe de Similitud






Página 3 de 45 - Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega: 110010710104000101

15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

Tabla de contenido

Índice de tablas	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	18
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	33
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1 Tipos de Servicios de Tacto Real Estate Grupo II S.A.C.....	20
Tabla 2 Principales Clientes	21
Tabla 3 Principales causas identificadas en Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C.....	29
Tabla 4 Ventas del Proyecto Cambrils (Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C) en el 2024.....	31
Tabla 5 Soluciones desarrolladas para implementar mejoras en el Proyecto Cambrils.....	32
Tabla 6 Volumen de ventas en Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C ...	33
Tabla 7 Tasa de cierre de ventas en Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C	34
Tabla 8 Número de leads generados por medio de captación, año 2024.....	36
Tabla 9 Número de leads generados por medio de captación, año 2025.....	37
Tabla 10 Comparativa de leads generados en Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C.....	38
Tabla 11 Tiempo de ciclo de ventas (en días) en Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C.....	40
Tabla 12 Cumplimiento de metas (anual) en Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C.....	41
Tabla 13 Comparativo de Ventas del Proyecto Cambrils (Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C) después de aplicar la optimización en la Gestión comercial.....	42

Índice de Figuras

Figura 1 Localización de la empresa	19
Figura 2 Organigrama de Tacto Real Estate Grupo II S.A.C.	22
Figura 3 Localización del proyecto Cambrils.....	23
Figura 4 Fachada Edificio Multifamiliar “WELL”	24
Figura 5 Planta Nivel 1-Edificio Well.....	25
Figura 6 Acceso vehicular	25
Figura 7 Planta del piso 2 al 8	26
Figura 8 Planta del piso 9	27
Figura 9 Planta de la azotea.....	27
Figura 10 Diagrama de Ishikawa de las causas identificadas en Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C	30
Figura 11 Ventas del Proyecto Cambrils (Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C) en el 2024.....	31
Figura 12 Comparativa del volumen de ventas del Proyecto Cambrils (Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C) del 2024-2025	34
Figura 13 Comparativa de la Tasa de cierre de ventas del Proyecto Cambrils (Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C) del 2024-2025	35
Figura 14 Comparativa del número de leads generados del Proyecto Cambrils (Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C) del 2024-2025	39
Figura 15 Comparativa del tiempo de ciclo de ventas del Proyecto Cambrils (Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C) del 2024-2025	40
Figura 16 Comparativa del cumplimiento de metas del Proyecto Cambrils (Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C) del 2024-2025	41

Figura 17 Ventas del Proyecto Cambrils (Desarrollos Inmobiliarios Mendiburu S.A.C) del 2024-2025 42

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo detallar la experiencia de optimización en la gestión comercial del proyecto Cambrils, el cual evidenció una disminución en su desempeño comercial durante el año 2024. La problemática estuvo relacionada con la falta de estandarización de los procesos comerciales, el uso limitado del CRM, deficiencias en el seguimiento de leads y retrasos en la atención al cliente, lo que afectó negativamente los principales indicadores de gestión.

Para afrontar esta situación, se implementaron estrategias, tales como la capacitación del equipo en el uso del CRM y se optimizó la comunicación y coordinación con el área de marketing. Asimismo, se aplicó una estrategia de captación multicanal con enfoque en la experiencia del cliente.

Los resultados evidenciaron mejoras significativas en el desempeño comercial del proyecto. El volumen de ventas se incrementó en 100.00%, la tasa de cierre pasó de 9.29% a 15.76%, a la vez del número de leads aumentó en 61.95%, el tiempo de ciclo de ventas se redujo en 54.04%, el cumplimiento de metas se incrementó de 72.22% a 108.33%. En conclusión, la optimización de la gestión comercial permitió fortalecer la eficiencia del proceso de ventas y mejorar la competitividad de la empresa en el sector inmobiliario.

Palabras clave: Gestión comercial, ventas, CRM, captación de clientes, optimización.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Asian Development Bank. (2023). *E-commerce developments in Asia and the Pacific: Opportunities and Challenges*.
<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/922086/e-commerce-evolution-asia-pacific-opportunities-challenges.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *Reporte de inflación: Recuadro 1 Construcción residencial y el mercado inmobiliario*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/marzo/ri-marzo-2021-recuadro-1.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). *Memoria 2023*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2023/memoria-bcrp-2023.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2025). *Beyond Cash: The digital payments revolution in Latin America and the Caribbean*.
BID.<https://publications.iadb.org/es/beyond-cash-digital-payments-revolution-latin-america-and-caribbean>
- Banco Mundial. (2025). *Enterprise Surveys: Manual and Guide*.
https://www.worldbank.org/content/dam/enterprisesurveys/documents/methodology/Enterprise%20Surveys_Manual%20and%20Guide.pdf?utm
- Berry, L. L. (1995). Relationship marketing of services—growing interest, emerging perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 236–245.
<https://doi.org/10.1177/009207039502300402>
- Cámara Peruana de Comercio Electrónico. (2025). *El reporte oficial de la industria de la industria del comercio electrónico en Perú*.
<https://www.capeco.org.pe/gracias-observatorio-ecommerce-peru-2023-2024/>
- Cámara Peruana de la Construcción (2024). *Informe del Mercado de Edificaciones Urbanas*. https://iec.capeco.org/descargas/IEC86_0225.pdf

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de proyectos: Teoría y práctica*. McGraw-Hill.
- Diario El Comercio. (2025, abril 24). Miraflores lideró el mercado inmobiliario en Lima Top con S/139.9 millones en ventas durante el 2024. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/miraflores-lidero-el-mercado-inmobiliario-en-lima-top-con-s1399-millones-en-ventas-durante-el-2024-l-ultimas-noticia/>
- ESAN. (2025). *¿Hasta qué nivel podría bajar las tasas de interés de los créditos hipotecarios?*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/hasta-que-nivel-podria-bajar-las-tasas-de-interes-de-los-creditos-hipotecarios>
- Eurostat. (2024). *Digitalisation in Europe-2024 edition*. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/digitalisation-2024>
- Eurostat. (2025, February 27). *EU enterprises' online sales reach new heights in 2023*. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20250227-2>
- Futrell, C. (2014). *Fundamentals of selling: Customers for life through service* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hammer, M. & Champy, J. (1993). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. Harper Business.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2025). *Estadísticas de Población y Vivienda*. <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). *Comportamiento de la actividad comercial en el Perú: Informe anual*. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/la-actividad-comercial-crecio-238-en-enero-de-2024-15088/>

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2017). *Principios de marketing* (17va ed.). Pearson.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15va ed.). Pearson Educación.
- Milla, A. (2025, julio 31). Lima vendió más de 12,000 viviendas en primer semestre: ¿cuáles fueron las más demandadas?. *Diario Gestión*.
<https://gestion.pe/economia/empresas/lima-vendio-mas-de-12000-viviendas-en-el-primer-semestre-cuales-fueron-las-mas-demandadas-noticia/>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *SME and entrepreneurship outlook 2023*. https://www.oecd.org/en/publications/oecd-sme-and-entrepreneurship-outlook-2023_342b8564-en.html
- PMI. (2017). *Guía del PMBOK* (6ta ed.). Project Management Institute.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- Revista Construir (2021, 6 de julio). *El sector construcción se ha recuperado y seguirá creciendo*. <https://construir.com.pe/el-sector-construccion-se-ha-recuperado-y-seguira-creciendo/>
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2018). *Administración* (14va ed.). Pearson.
- Ruiz, E.A. (2024, 19 de octubre). *La evolución del sector inmobiliario en Perú: Un recorrido histórico*. <https://limain.pe/evolucion-del-sector-inmobiliario-en-peru-erick-adelmo-ruiz-escajadillo/>
- Schmitt, B. (2003). *Customer experience management*. Wiley.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J. & Walker, B. J. (2007). *Fundamentos de marketing* (14va ed.). McGraw-Hill.
- U.S. Census Bureau. (2025). *Quarterly retail e-commerce sales*.
<https://www.census.gov/retail/ecommerce.html>

Urbania. (2024). *Index Urbania-Lima*. <https://urbania.pe/blog/urbania-index-lima/>