

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA RENTABILIDAD  
EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

Licenciada en Administración

**Autor:**

Tabelickt Dessire Rios Salinas

**Asesor:**

Dr. José Luis Veintemilla Sánchez  
[orcid.org/0000-0001-9408-9066](https://orcid.org/0000-0001-9408-9066)

Lima - Perú

2024

## INFORME DE SIMILITUD



turnitin Página 2 of 38 - Descripción general de integridad Similitud de la entrega (vicio): 1.29142011E4

### 17% Similitud general

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

#### Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 0% 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.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, por apoyarme en cada decisión que he tomado, en especial a mi abuela por el esfuerzo que ha realizado por mí. A mi madre por ayudarme a entender que puedo lograr todas las metas que me proponga y finalmente a Victor, por ser mi compañero de vida y motivación. Este es el resultado de su amor y confianza.

## AGRADECIMIENTO

Mi gratitud va dirigida a la empresa Grupo Galeón, por haberme permitido concretar esta gran etapa de mi vida satisfactoriamente, por confiar en mi talento y profesionalismo. Sus habilidades y conocimientos fueron indispensables para alcanzar este objetivo.

**TABLA DE CONTENIDOS**

<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>33</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	20
Tabla 2.....	21

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 .....	9
Figura 2 .....	10
Figura 3 .....	22
Figura 4 .....	22
Figura 5 .....	23
Figura 6 .....	23
Figura 7 .....	23
Figura 8 .....	24
Figura 9 .....	24
Figura 10 .....	25
Figura 11 .....	25
Figura 12 .....	25
Figura 13 .....	26
Figura 14 .....	26
Figura 15 .....	27

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo principal analizar la optimización de procesos administrativos para mejorar la rentabilidad en una empresa constructora e inmobiliaria. Este estudio examina como la eficiencia en la gestión administrativa afecta el rendimiento financiero de una empresa constructora e inmobiliaria, con el objetivo de identificar estrategias para aumentar la rentabilidad.

Se recopilaron datos financieros y operativos de la empresa durante los últimos cinco años de la mano de entrevistas con empleados y directivos a cargo de estas funciones.

Los resultados demuestran que la eficiencia en los procesos administrativos impacta significativamente en la rentabilidad de la empresa en mención. Se hallaron áreas clave como la gestión de proyectos, el control de costos y los procesos de toma de decisiones, que, al ser optimizados, brindan una mejora en los márgenes del beneficio.

Este resumen ejecutivo ofrece una visión general del estudio, resaltando la importancia de la optimización de los procesos administrativos en la rentabilidad de la empresa y proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas, comprobado mediante una encuesta al personal.

Conforme a los resultados obtenidos con la captación de terrenos, se concluyó que el 86,7% mencionó que la ejecución de proyectos se supervisó a través de estudios de mercados para una mejor optimización siendo crucial el uso de tecnologías avanzadas para identificar terrenos potenciales.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La empresa en investigación Gerencia de Proyectos Galeón SAC fue constituida en agosto de 2015 con el propósito inicial de ofrecer servicios de contabilidad y administración general. Entre sus servicios se incluyen la gerencia, gestión de procesos, planillas, sistemas, control de costos de ingeniería, así como servicios de arquitectura e ingeniería, corretaje inmobiliario, y obra, entre otros. En el año 2022, incluyeron en su objeto social las actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados.

### Figura 1

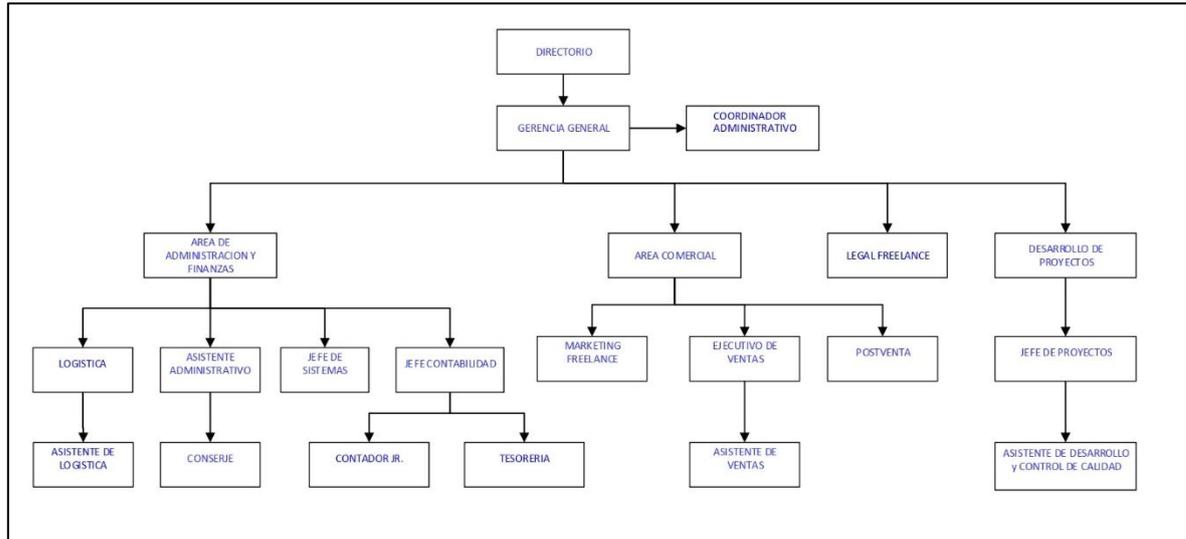
*Logo de la empresa*



Dentro de las funciones que realiza el coordinador administrativo en esta empresa, se encuentra la búsqueda de terrenos, la formalización de las compras ventas, coordinación con bancos y notarías, supervisión de los colaboradores en oficina, seguimiento a clientes potenciales y postventa, requerimiento de información a las demás áreas, mantener al gerente general al día de las decisiones tomadas en la empresa, verificar todo tipo de reclamos y descargos en distintas entidades administrativas y judiciales, entre otros.

**Figura 2**

*Organigrama*



La misión de la empresa es desarrollar proyectos inmobiliarios innovadores, centrándose en la satisfacción de sus clientes y sus familiares, colabora con destacados profesionales del sector para ofrecer viviendas con excelente relación entre calidad-precio.

Tiene como visión el compromiso activo en el desarrollo urbano mediante la creación de nuevas viviendas que contribuyen a la renovación y progreso de la ciudad, su objetivo es ser reconocida como una de las empresas líderes y más prestigiosas en el mercado, además, planea innovarse continuamente mediante el desarrollo de proyectos y ofrecer servicios oportunos, confiables, transparentes y comprometidos con la satisfacción del cliente.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Detallo el conocimiento práctico del trabajo realizado en los años de experiencia laboral y asimismo el marco teórico del trabajo de investigación, los cuales son muy importantes en el trabajo realizado, porque proporcionan la experiencia y la base conceptual del estudio, dentro de las principales funciones que realizo en la empresa están las siguientes:

- Búsquedas constantes de terrenos para proyectos multifamiliares, en los distritos de Santiago de Surco, San Borja y Miraflores en la provincia de Lima.
- Realizar la formalización de las compraventas de los terrenos adquiridos a nombre de la empresa en notarías y municipalidades.
- Coordinar con bancos para los financiamientos correspondientes de la ejecución del proyecto.
- Supervisar a los colaboradores de la construcción en la obra como también a personal administrativo en oficina.
- Realizar un seguimiento continuo a los clientes captados de la empresa para que adquieran el departamento y que todo el proceso culmine satisfactoriamente.
- Mantener al gerente general al día de las decisiones tomadas en la empresa.
- Resolver los reclamos y/o denuncias en las distintas entidades como Indecopi, Sunafil y otros.
- Manejar una agenda con respecto a reuniones y distintos tipos de trámites que conlleven a una buena gestión de los proyectos inmobiliarios.
- Brindar al gerente general la planilla de asistencia del personal de manera mensual.

Entre los problemas encontrados en las funciones que se realizan dentro de la empresa y que ocasionan una baja rentabilidad, destaca la dificultad para expandir su portafolio de proyectos multifamiliares. Esto se debe a la falta de capacidad para identificar

terrenos adecuados por la ineficiencia en los procesos administrativos y operativos, además de la insuficiente formación de los empleados y la falta de implementación de nuevas tecnologías.

Es por ello, que realicé el trabajo de investigación en el caso de “Procesos administrativos y rentabilidad en una empresa constructora e inmobiliaria”, porque la eficiencia en los procesos administrativos es crucial para el crecimiento de una empresa. asimismo, es esencial entender las teorías y conceptos clave en los procesos administrativos y la relación que tienen con la rentabilidad, a continuación, se definen las variables del trabajo de investigación:

### **Procesos administrativos**

Yukl (2019) Mencionó sobre cómo los líderes utilizan los procesos administrativos para influir en el rendimiento organizacional en el aspecto rentable.

También tenemos a Mintzberg (1973) proporciona una perspectiva más concreta y realista sobre el rol de los administradores, desafiando las nociones convencionales y presentando un modelo más dinámico de liderazgo en relación con los procesos administrativos y la rentabilidad.

Según Hammer & Champy (1993) propone una revisión radical de los procesos administrativos para lograr mejoras drásticas en eficiencia y productividad para su rentabilidad, sugiriendo que las empresas deben rediseñar sus operaciones desde cero para alcanzar un rendimiento óptimo.

Por otro lado, Drucker (1999) resalta que la administración es eficiente en los procesos administrativos, el utilizar los recursos de manera óptima, reducir costos, mejorar la productividad y es fundamental para la rentabilidad, este enfoque es particularmente relevante en el sector de la construcción e inmobiliario, donde los proyectos suelen ser

complejos y de gran envergadura, Drucker ofrece ideas sobre cómo los líderes deben adaptarse a los desafíos contemporáneos para mejorar el desempeño organizacional.

### **Rentabilidad empresarial**

La rentabilidad es la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios a partir de sus operaciones, Gitman (2003) afirma que la rentabilidad se evalúa a través de diversos indicadores financieros, como el margen de beneficio neto, el retorno sobre la inversión (ROI se enfoca en la rentabilidad de una inversión particular y se aplica a cualquier tipo de inversión, no solo al capital de los accionistas) y el retorno sobre el capital (ROE Se enfoca en la rentabilidad total de la empresa en relación con el capital aportado por los accionistas)

Casal (2003) manifiesta que, en el rubro de la construcción, la rentabilidad no solo se basa en una adecuada administración financiera, sino también en la eficiencia operativa y la planificación estratégica, e indica que la planificación estratégica es el proceso de definir metas a largo plazo y desarrollar un plan para alcanzarlas, teniendo en cuenta el entorno del sector, las oportunidades y desafíos específicos.

### **Factores que afectan la Rentabilidad**

Basándose en el contexto de la empresa Galeón (constructora e inmobiliaria), hay varios factores que pueden influir en su rentabilidad, indicamos los siguientes:

#### ***Gestión de proyectos***

Kerzner (2013) se refiere a la capacidad para gestionar proyectos de manera eficiente, cumpliendo con los plazos y presupuestos que son importantes para la rentabilidad.

#### ***Control de costos***

Horngrén (2014) manifiesta la importancia de la capacidad para controlar y reducir costos sin comprometer la calidad.

### ***Eficiencia operativa***

Laudon y Laudon (2016) enfatizan que la implementación de tecnologías y prácticas mejoran la eficiencia operativa para tener un resultado favorable en la rentabilidad de la empresa.

### ***Capacitación del personal***

Según Dessler (2017), invertir en la enseñanza y desarrollo de los colaboradores puede mejorar significativamente la productividad y la calidad laboral.

### **Relación entre procesos administrativos y rentabilidad**

Se entiende que la eficiencia en los procesos administrativos tiene relación con la rentabilidad de una empresa, es por ese motivo que Kaplan y Norton (1996) destacan que las empresas que implementan sistemas de gestión administrativa totalmente capacitadas tienden a lograr una mejor alineación de sus recursos y estrategias, ocasionando de esta manera una mayor rentabilidad.

Según Meredith y Mantel (2012) fundamentan que, las mejores prácticas en la gestión administrativa incluyen la adopción de tecnologías de la información para la gestión de proyectos, la implementación de un sistema de control completo y la inversión en la capacitación continua de los colaboradores, prácticas que pueden mejorar la rentabilidad en la empresa en estudio.

En el transcurso de la investigación, se encontraron ciertas limitaciones que no permitían surgir durante el desarrollo del proyecto para implementar una nueva gestión de procesos administrativos en la empresa constructora e inmobiliaria, mencionamos los siguientes:

Falta de claridad en los roles y responsabilidades, se encontró una ambigüedad en cuanto a los roles y responsabilidades de los colaboradores de la empresa en el área administrativa ocasionando cierta confusión y resistencia al cambio con los nuevos procesos, porque algunos de los empleados no estaban seguros de cómo afectarían en sus funciones diarias.

Complejidad de los procesos existentes, cuando se inició este estudio, se confirmó que la empresa inmobiliaria manejaba procesos administrativos extremadamente complejo y poco documentado. Esto dificultó la identificación clara sobre qué áreas necesitaban mejoras.

Tiempo y recursos limitados., el proyecto tuvo presiones constantes con respecto a los plazos de implementación y disponibilidad de recursos tanto humanos como financieros.

Este tipo de limitaciones influyen en gran escala en el desarrollo de un proyecto para implementar una nueva gestión de procesos administrativos en una empresa constructora e inmobiliaria. Es por ello por lo que se tiene que innovar estrategias para superar estos desafíos y lograr una implementación exitosa que mejore la eficiencia y la efectividad operativa de la organización para obtener una mejor rentabilidad.

### CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

El ingreso a la empresa Gerencia de Proyectos Galeón SAC ocurrió el 30 de enero del 2023.

El proceso de selección e ingreso se llevó a cabo de la siguiente manera:

Encontré una vacante para Coordinadora Administrativa en inmobiliaria para la empresa Gerencia de Proyectos Galeón SAC y procedí a enviar mi solicitud.

Fui seleccionada para una entrevista telefónica inicial con la persona que estaba abandonando mi puesto por motivos de viaje al extranjero. Durante esta entrevista, conversamos sobre mi experiencia laboral, intereses para unirme a la compañía y detalles adicionales sobre mi persona y beneficios requeridos.

Posteriormente obtuve una entrevista con Gerencia, en donde profundicé mi historial laboral y profesional llegando a un acuerdo favorable para ambas partes.

Firmé contrato de trabajo y procedí con el proceso de incorporación. Durante esta fase, completé la documentación necesaria como formularios y pasé por el examen médico ocupacional correspondiente.

Para facilitar mi integración en la empresa, participé de una capacitación con una asesora especializada en Lavado de Activos de la SBS y por la antigua Coordinadora Administrativa de la compañía.

Mi proceso de ingreso a la empresa fue integral y bien estructurado, permitiéndome comenzar mi rol con una comprensión clara de mis responsabilidades y expectativas, así como una preparación adecuada para contribuir al éxito y crecimiento de la organización en el dinámico mercado inmobiliario.

#### **Experiencia en gestión:**

Durante mi carrera profesional, he ocupado un papel importante en la gestión administrativa, basándome en esta última experiencia, he desarrollado funciones

importantes para el desarrollo de proyectos residenciales multifamiliares en el sector inmobiliario, las cuales detallo a continuación:

- Búsqueda activa de terrenos para proyectos residenciales. – Me encargo de identificar y evaluar de manera constante los terrenos adecuados para los proyectos de la compañía, asegurando que cumplan con criterios como ubicación estratégica y potencial de desarrollo (que incluyan comercio, paisajismo, seguridad, entre otros).
- Gestión de procesos de compraventa de los terrenos adquiridos en Notarías y Municipalidades. – Coordino la formalización de las compraventas de propiedades a nombre de la empresa, cumpliendo con las formalidades legales y administrativas requeridas por estas entidades.
- Coordinación con bancos para financiamientos de proyectos. – Mantengo una relación efectiva con bancos para gestionar los financiamientos necesarios para nuestros proyectos, negociando condiciones favorables y cumpliendo con los checklist solicitados.
- Supervisión de colaboradores en oficina y en obra. – Tengo a cargo un equipo tanto en oficina central como en los sitios de construcción, asegurando que las actividades se desarrollen según los lineamientos establecidos y en los plazos definidos.
- Seguimiento y soporte a clientes. – Trato de mantener una comunicación proactiva con nuestros clientes posterior a la venta, brindando seguimiento continuo y resolviendo cualquier inquietud para garantizar su satisfacción en todo el proceso.
- Informes y comunicación con la Gerencia. – Informo al gerente sobre las decisiones estratégicas y operativas clave, facilitando análisis detallados y recomendaciones para mejorar la gestión.

- Gestión de reclamaciones y cumplimiento normativo. – Manejo reclamaciones y denuncias ante diversas entidades regulatorias de la mano del área legal, asegurando el cumplimiento normativo en aspectos laborales y de consumo.
- Gestión de agenda y trámites administrativos. – Administro una agenda eficiente para coordinar reuniones y realizar trámites administrativos esenciales que apoyen el desarrollo efectivo de proyectos.
- Envío de reportes de asistencia del personal. – Actualizo y solicito mensualmente los registros de asistencia del personal, garantizando la precisión y cumplimiento de los requisitos laborales establecidos. Cabe indicar que este control lo implementé yo en mi ingreso mediante la contratación de un proveedor que instala un huellero con un sistema que registra las huellas en entradas y salidas del personal.

Mi experiencia en estas funciones me ha permitido desarrollar distintas habilidades sólidas en gestión de proyectos, negociación, liderazgo de equipos y cumplimiento normativo, contribuyendo al éxito y crecimiento continuo de la empresa de la mano de todo el equipo que lo conforma en el mercado inmobiliario competitivo.

### **Desarrollo del proyecto**

La compañía presentaba diversos inconvenientes para poder expandir su portafolio de proyectos multifamiliares ocasionando bajas rentabilidades debido a limitaciones en la identificación de terrenos adecuados, en la ineficiencia de los procesos administrativos, operativos y las irregularidades de servicio brindado a clientes y excolaboradores que nos ocasionaban distintos tipos de reclamos en Indecopi y Sunafil.

### ***Problema principal.***

Necesidad de mejorar la eficiencia en la búsqueda de terrenos, procesos administrativos, operativos y las capacitaciones al personal de la compañía para optimizar resultados y cumplir con las expectativas de los clientes y colaboradores.

**Objetivo del proyecto.**

**Objetivo general.** Implementar una gestión integral que coordine y optimice todos los aspectos de un proceso o área específica dentro de la organización para mejorar su rendimiento global.

**Objetivos específicos.**

- Optimizar el proceso de búsqueda y captación de terrenos potenciales.
- Cumplir con las expectativas del cliente.
- Mejorar las gestiones administrativas para obtener mayor rentabilidad.

Para lograr los objetivos mencionados, se propuso adoptar un enfoque integrado que combine un análisis de mercado con tecnología aplicada y una mejora continua de procesos, y la optimización en los procesos administrativos que es un punto clave para la empresa Galeón ya que el presente estudio analizò como las buenas gestiones administrativas ayudan a mejorar la rentabilidad, ofreciendo recomendaciones basadas en evidencia y entrevistas para la eficiencia continua de los procesos administrativos.

Kerzner (2017) analiza cómo los métodos PERT y CPM han evolucionado para abordar los desafíos actuales en la gestión de proyectos. En su libro, destaca cómo estas técnicas se han adaptado y mejorado para optimizar la planificación, programación y control de proyectos en el contexto moderno.

Para ello se utilizó métodos de investigación de mercado que ayudaron en la captación de terrenos y la implementación de herramientas de gestión de proyectos como el método PERT/CPM mencionado en el párrafo anterior (que son herramientas poderosas puestas en práctica en la gestión de proyectos para planificar, programar y controlar las actividades, mejorando así la gestión del tiempo y recursos para alcanzar los objetivos del proyecto de manera eficiente.). A continuación, el detalle del método PERT/CPM:

**Tabla 1**

*Método PERT/CPM*

	<b>PERT (Program Evaluation and Review Technique):</b>	<b>CPM (Critical Path Method):</b>
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar y revisar el progreso del proyecto considerando incertidumbres en los tiempos.	Determinar la duración mínima del proyecto con tiempos fijos para cada tarea.
<b>CARACTERISTICAS</b>	Usa estimaciones optimistas, probables y pesimistas para calcular el tiempo esperado de las actividades y determina la ruta crítica para identificar retrasos.	Identifica la ruta crítica que define la duración total del proyecto y optimiza la asignación de recursos.
<b>PROCESO COMBINADO</b>	a) <b>Definición de Actividades:</b> Descomponer y relacionar las tareas. b) <b>Estimación y Cálculo:</b> Usar PERT para tiempos inciertos y CPM para tiempos fijos. c) <b>Diagrama de Red:</b> Crear un diagrama de actividades y dependencias. d) <b>Monitoreo:</b> Ajustar el cronograma y gestionar riesgos según el progreso. Ejemplo aplicado a un proyecto de construcción de una pequeña oficina:	
<b>ACTIVIDADES DEL PROYECTO</b>	A: Diseñar planos (Duración: 5 días) B: Obtener permisos (Duración: 10 días) C: Contratar constructores (Duración: 3 días) D: Construir la estructura (Duración: 15 días) E: Instalar electricidad y fontanería (Duración: 10 días) F: Pintar y decorar (Duración: 7 días) G: Inspección final (Duración: 2 días)	
<b>DEPENDENCIAS</b>	A debe completarse antes de B y C. B y C deben completarse antes de D. D debe completarse antes de E. E debe completarse antes de F. F debe completarse antes de G.	
<b>DIAGRAMA DE RED</b>	$A \rightarrow B \rightarrow D \rightarrow E \rightarrow F \rightarrow G$ $\quad \quad \quad \downarrow$ $\quad \quad \quad C$	
<b>CALCULO DE LA RUTA CRITICA</b>	Ruta Crítica: $A \rightarrow B \rightarrow D \rightarrow E \rightarrow F \rightarrow G$ Duración Total: $5 (A) + 10 (B) + 15 (D) + 10 (E) + 7 (F) + 2 (G)$ $= 49 \text{ días}$	

La **ruta crítica** es la secuencia de actividades que determinó la duración total del proyecto, que fue de 49 días.

**Tabla 2**

*Cronograma de actividades*

DIAS	DESCRIPCION						
	DISEÑAR PLANOS	OBTENER PERMISOS	CONTRATAR CONSTRUCTORES	CONSTRUIR LA ESTRUCTURA	INSTALAR ELECTRICIDAD Y FONTANERIA	PINTAR Y DECORAR	INSPECCION FINAL
1	█						
2	█						
3	█						
4	█						
5	█						
6		█					
7		█					
8		█					
9		█					
10		█					
11		█					
12		█					
13		█					
14		█					
15		█					
16			█	█			
17			█	█			
18			█	█			
19				█			
20				█			
21				█			
22				█			
23				█			
24				█			
25				█			
26				█			
27				█			
28				█			
29				█			
30				█			
31					█		
32					█		
33					█		
34					█		
35					█		
36					█		
37					█		
38					█		
39					█		
40					█		
41						█	
42						█	
43						█	
44						█	
45						█	
46						█	
47						█	
48							█
49							█

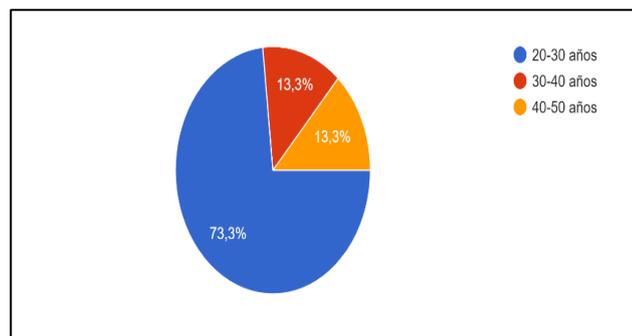
## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Este informe presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir de un cuestionario diseñado para evaluar los procesos administrativos y la rentabilidad en una empresa constructora. El objetivo fue identificar problemas y proponer mejoras del proyecto basadas en las respuestas del cuestionario.

La encuesta se realizó a 15 colaboradores de la compañía en estudio que a la fecha se encuentran trabajando en distintas áreas.

### Figura 3

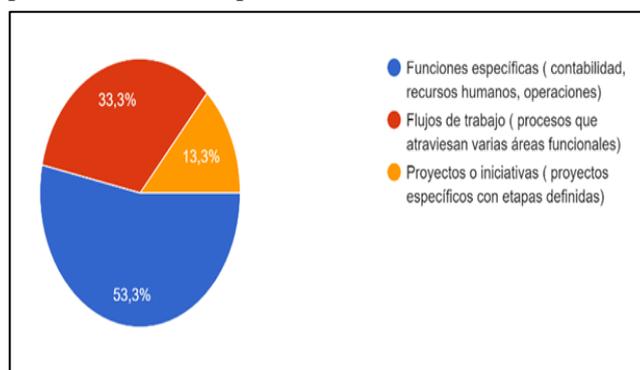
*Rango de edad de los encuestados*



**Nota.** De acuerdo con la figura N° 3 de los encuestados, el 73.3% tienen de 20 a 30 años, el 13.3% tienen de 30 a 40 años y el otro 13.3% tienen de 40 a 50 años.

### Figura 4

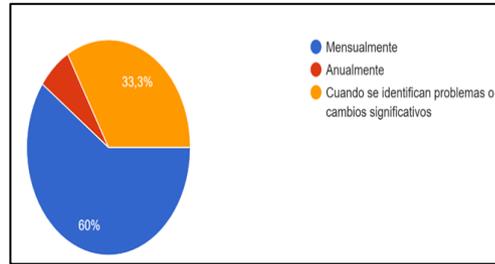
*¿Cómo define la empresa Galeón los procesos administrativos dentro de su estructura?*



**Nota.** De acuerdo con la figura N° 4 de los encuestados el 53.3% consideró que los procesos administrativos dentro de su estructura se realizan mediante funciones específicas por áreas, en su gran mayoría.

**Figura 5**

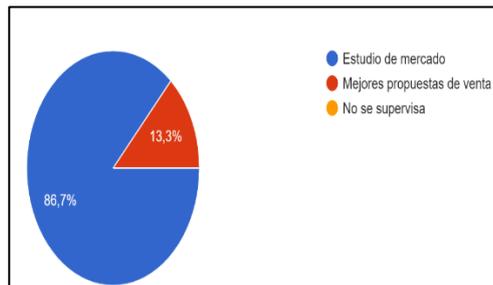
*¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procesos administrativos en Galeón?*



*Nota.* De acuerdo con la figura N° 5 de los encuestados, el 60% considera que es de forma mensual la frecuencia con que se revisan y actualizan los procesos administrativos en Galeón.

**Figura 6**

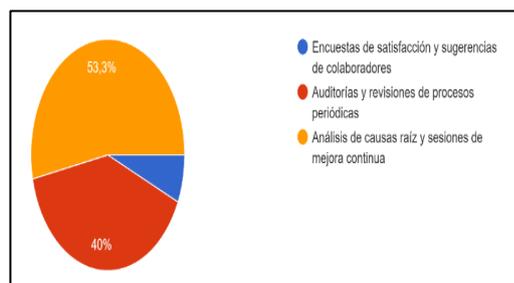
*¿Cómo se supervisa la adquisición de terrenos para ejecución de proyectos?*



*Nota.* De acuerdo con la figura N° 6 de los encuestados, el 86,7% menciona que la adquisición de terrenos para ejecución de proyectos se supervisa a través de estudios de mercados.

**Figura 7**

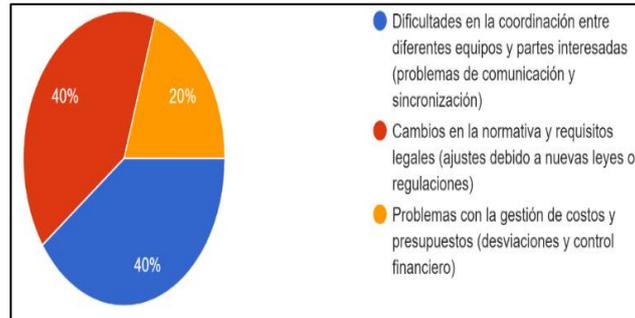
*¿Qué métodos se ponen en práctica para identificar y corregir ineficiencias en los procesos administrativos?*



*Nota.* De acuerdo con la figura N°7 de los encuestados, el 53,3% considera que el análisis de causas raíz y sesiones de mejora continua son métodos que se ponen en práctica para identificar y corregir ineficiencias en los procesos administrativos.

**Figura 8**

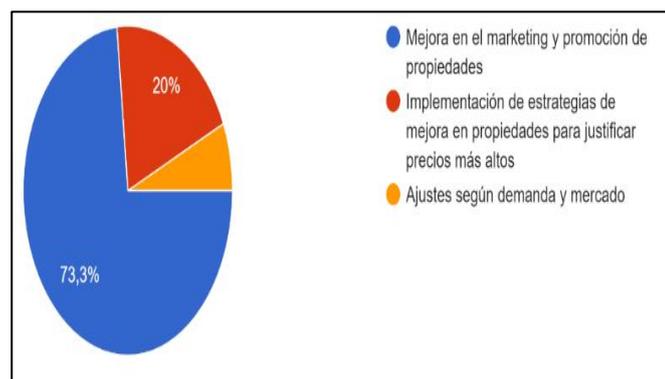
*¿Qué problemas enfrenta Galeón en la gestión de procesos administrativos para proyectos inmobiliarios?*



*Nota.* De acuerdo con la figura N°8 de los encuestados, el 40% considera que la empresa enfrenta problemas con la coordinación entre diferentes equipos del grupo. El otro 40% enfrenta problemas con los cambios en normativas y requisitos legales.

**Figura 9**

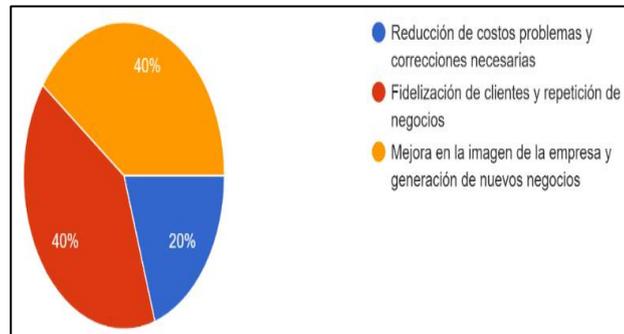
*¿Qué técnicas utiliza la empresa para incrementar los ingresos en proyectos inmobiliarios?*



*Nota.* De acuerdo con la figura N°9 de los encuestados, el 73,3% considera que la empresa utiliza una mejora en el marketing y promoción de propiedades para incrementar los ingresos en los proyectos y el 20% una implementación de estrategias de mejora en propiedades para justificar precios más altos.

**Figura 10**

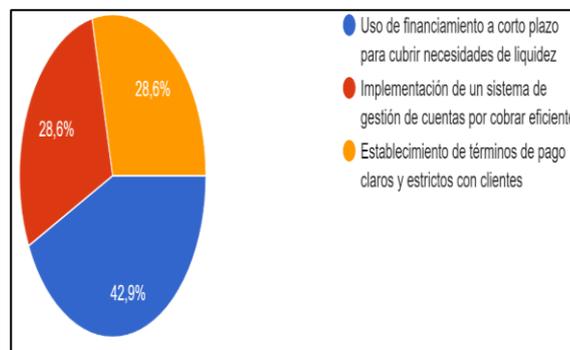
*¿Cómo impacta la satisfacción del cliente en la rentabilidad de la empresa?*



*Nota.* De acuerdo con la figura N°10 de los encuestados, el 40% considera que la satisfacción del cliente impacta en la fidelización de clientes y repetición de negocios junto con la mejora en la imagen de la empresa en la rentabilidad de la empresa.

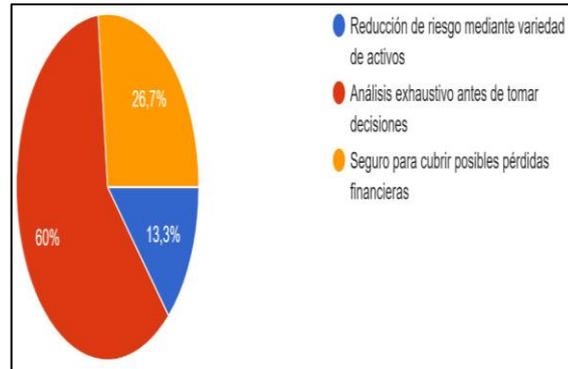
**Figura 11**

*¿Cómo gestiona la compañía los pagos y cobros para mantener la liquidez y rentabilidad en proyectos inmobiliarios?*



**Figura 12**

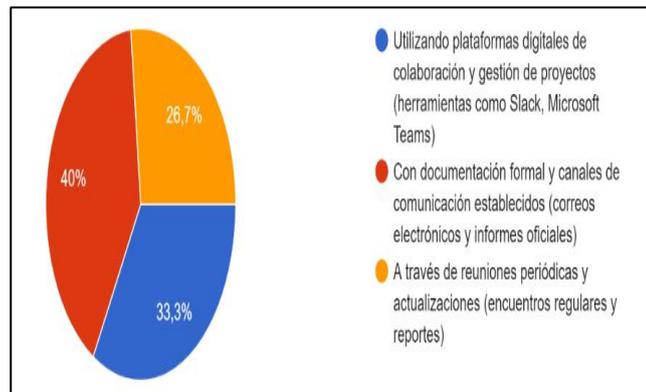
*¿Qué estrategias emplea Galeón para reducir el riesgo financiero en proyectos inmobiliarios?*



*Nota.* De acuerdo con la figura N°12 de los encuestados, el 60% define la empresa utiliza como estrategia principal un análisis exhaustivo antes de tomar decisiones para reducir el riesgo financiero en los proyectos inmobiliarios.

**Figura 13**

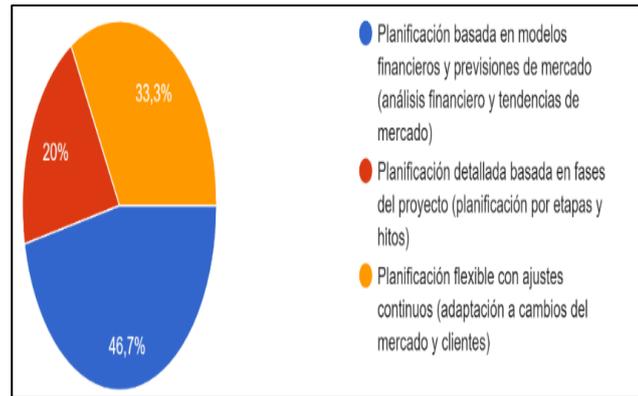
*¿Cómo se maneja la comunicación entre las partes interesadas en proyectos de construcción de la empresa?*



*Nota.* De acuerdo con la figura N°13 de los encuestados, el 40% considera que la comunicación en la empresa se realiza con documentación formal y canales de comunicación como correos electrónicos e informes oficiales

**Figura 14**

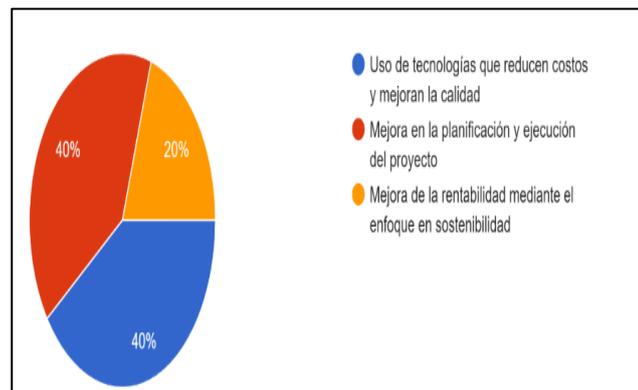
*¿Qué tipo de planificación se realiza para los proyectos inmobiliarios de Galeón?*



*Nota.* De acuerdo con la figura N°14 de los encuestados, el 46,7% considera que para la ejecución de proyectos inmobiliarios de la compañía se realiza la planificación basada en modelos financieros y previsiones de mercado.

**Figura 15**

*¿Qué función juega la innovación en los procesos de construcción en la mejora de la rentabilidad?*



*Nota.* De acuerdo con la figura N°15 de los encuestados, el 40% considera que la innovación mejora en la planificación y ejecución del proyecto, mientras que el otro 40% utiliza tecnologías que reducen los costos y mejoran la calidad.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conforme a los resultados obtenidos en la figura N<sup>o</sup> 6 sobre la captación de terrenos, se ha concluido que el 86,7% menciona que la ejecución de proyectos se supervisa a través de estudios de mercados para una mejor optimización siendo crucial el uso de tecnologías avanzadas para identificar terrenos potenciales.

En consenso con la figura N<sup>o</sup>10 de los encuestados, el 40% determino que la satisfacción del cliente impacta en la fidelización de clientes junto con la mejora de la imagen de la compañía en la rentabilidad de la empresa, resultados obtenidos tras la adopción de un sistema integral para coordinar los procesos.

Se cierra con la figura N<sup>o</sup> 4 de los encuestados en donde el 53.3% coincide que los procesos administrativos dentro de la estructura se realizan mediante funciones específicas por áreas y en la figura N<sup>o</sup>5 de los encuestados, el 60% considera que es de forma mensual la frecuencia con que se revisan y actualizan los procesos administrativos en Galeón mejorando notablemente la rentabilidad de la empresa.

### 5.1 Recomendaciones

Se recomienda a la empresa seguir invirtiendo en tecnologías avanzadas para la identificación y captación de terrenos. Esto incluye la utilización de herramientas de análisis de datos y software de gestión que optimicen la evaluación de oportunidades de inversión.

Se sugiere establecer y mantener un programa de capacitación continua para los empleados que cubra tanto aspectos técnicos como administrativos. También deben asegurarse de que estos programas se actualicen regularmente para reflejar las últimas innovaciones y prácticas del sector.

Para asegurar la satisfacción del cliente, se sugiere implementar un sistema para recoger y analizar regularmente la retroalimentación de los clientes, utilizando esta

información para ajustar y mejorar los procesos y servicios, garantizando que se cumplan las expectativas del cliente y se mantenga un alto nivel de satisfacción.

Para mejorar los procesos administrativos, se propone implementar un sistema de gestión administrativa integral que automatice procesos clave, mejore la comunicación interna y optimice la asignación de recursos. Evaluar y ajustar estos procesos de manera periódica para mantener la eficiencia.

Siguiendo estas recomendaciones, la compañía podrá mejorar su eficiencia en la captación de terrenos, optimizar sus procesos administrativos y operativos, asegurando una formación adecuada del personal, lo que llevará a un mejor cumplimiento de las expectativas de clientes, colaboradores y en última instancia, a una mayor rentabilidad.

## REFERENCIAS

- Yukl, G. (2019). *Liderazgo en las organizaciones* (8ª ed.). Pearson recuperado de [https://www.google.com.pe/books/edition/Liderazgo\\_en\\_las\\_organizaci%C3%B3nes/wPdZQwAACAAJ?hl=es-419](https://www.google.com.pe/books/edition/Liderazgo_en_las_organizaci%C3%B3nes/wPdZQwAACAAJ?hl=es-419).
- Mintzberg, H. (1973). *The nature of managerial work*. Harper & Row recuperado de [https://www.google.com.pe/books/edition/The\\_Nature\\_of\\_Management\\_Work/GSBHAAAAMAAJ?hl=es419&gbpv=0&bsq=Mintzberg,%20H.%20\(1973\).%20The%20nature%20of%20managerial%20work.%20Harper%20%26%20Row%20en%20espa%C3%B1ol](https://www.google.com.pe/books/edition/The_Nature_of_Management_Work/GSBHAAAAMAAJ?hl=es419&gbpv=0&bsq=Mintzberg,%20H.%20(1973).%20The%20nature%20of%20managerial%20work.%20Harper%20%26%20Row%20en%20espa%C3%B1ol).
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. HarperBusiness recuperado de [https://www.google.com.pe/books/edition/Reengineering\\_the\\_Corporation/4UMXTn3NDiC?hl=es419&gbpv=0&bsq=Hammer,%20M.,%20%26%20Champy,%20J.%20\(1993\).%20Reengineering%20the%20corporation:%20A%20manifesto%20for%20business%20revolution](https://www.google.com.pe/books/edition/Reengineering_the_Corporation/4UMXTn3NDiC?hl=es419&gbpv=0&bsq=Hammer,%20M.,%20%26%20Champy,%20J.%20(1993).%20Reengineering%20the%20corporation:%20A%20manifesto%20for%20business%20revolution).
- Drucker, P. F. (1999). *Management challenges for the 21st century*. HarperBusiness recuperado de [https://www.google.com.pe/books/edition/Los\\_desaf%C3%ADos\\_de\\_la\\_gerencia\\_para\\_el\\_sig/xt6Ae6cIxcC?hl=es419&gbpv=1&dq=Drucker,+P.+F.+\(1999\).+Management+challenges+for+the+21st+century&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Los_desaf%C3%ADos_de_la_gerencia_para_el_sig/xt6Ae6cIxcC?hl=es419&gbpv=1&dq=Drucker,+P.+F.+(1999).+Management+challenges+for+the+21st+century&printsec=frontcover)
- Gitman, L. J. (2003). *Principios de administración financiera* (10ª ed.). Pearson recuperado de [https://www.google.com.pe/books/edition/Principios\\_de\\_administraci%C3%B3n](https://www.google.com.pe/books/edition/Principios_de_administraci%C3%B3n)

financiera/KS\_04zILe2gC?hl=es419&gbpv=1&dq=Gitman+(2003)+rentabilidad  
&printsec=frontcover

Casal, C. (2003). *Eficiencia operativa en la gestión agrícola*. *Revista Española de Estudios Agrosociales y Pesqueros*, (201), 255 recuperado de [https://www.google.com.pe/books/edition/Revista\\_espa%C3%B1ola\\_de\\_estudios\\_agrosocial/FACuHDQgaMMC?hl=es419&gbpv=1&bsq=Casal+\(2003\)+eficiencia+operativa&dq=Casal+\(2003\)+eficiencia+operativa&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Revista_espa%C3%B1ola_de_estudios_agrosocial/FACuHDQgaMMC?hl=es419&gbpv=1&bsq=Casal+(2003)+eficiencia+operativa&dq=Casal+(2003)+eficiencia+operativa&printsec=frontcover)

Kerzner, H. (2013). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling* (10ª ed.). Wiley recuperado de [https://www.google.com.pe/books/edition/Project\\_Management/XQO-o1IdF10C?hl=es-419&gbpv=1&dq=%E2%80%A2%09Gesti%C3%B3n+de+proyectos:+Kerzner+\(2013\)&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Project_Management/XQO-o1IdF10C?hl=es-419&gbpv=1&dq=%E2%80%A2%09Gesti%C3%B3n+de+proyectos:+Kerzner+(2013)&printsec=frontcover)

Hornngren, C. T. (2014). *Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial* (14ª ed.). Pearson recuperado de [https://www.academia.edu/79911791/CHARLES\\_T\\_HORNGREN\\_CONTABILIDAD\\_DE\\_COSTOS\\_UN\\_ENFOQUE\\_GERENCIAL\\_14\\_edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/79911791/CHARLES_T_HORNGREN_CONTABILIDAD_DE_COSTOS_UN_ENFOQUE_GERENCIAL_14_edici%C3%B3n)

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de información gerencial* (12ª ed.). Pearson recuperado de [https://www.academia.edu/35559334/Sistemas\\_de\\_informaci%C3%B3n\\_Gerencial\\_12\\_Ed\\_Laudon](https://www.academia.edu/35559334/Sistemas_de_informaci%C3%B3n_Gerencial_12_Ed_Laudon)

Dessler, G. (2017). *Administración de recursos humanos* (15ª ed.). Pearson recuperado de <https://www.vitalsource.com/mx/products/administracion-de-recursos-humanos-gary-dessler-v9786073256582>

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business Review Press recuperado de

<https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=8831>

Meredith, J. R., & Mantel, S. J. (2012). *Project management: A managerial approach* (8<sup>a</sup> ed.). Wiley recuperado de

[https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=ipZXDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Meredith,+J.+R.,+%26+Mantel,+S.+J.+\(2012\).+Project+managemen:+A+managerial+approach+\(8%C2%AA+ed.\).+Wiley.&ots=Qyl3tLIBpZ&sig=P1Pp4kUHxFrToH7PgRbeOlc3Olw#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=ipZXDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Meredith,+J.+R.,+%26+Mantel,+S.+J.+(2012).+Project+managemen:+A+managerial+approach+(8%C2%AA+ed.).+Wiley.&ots=Qyl3tLIBpZ&sig=P1Pp4kUHxFrToH7PgRbeOlc3Olw#v=onepage&q&f=false)

ANEXO

Item	¿Cuántos años tienes?	Género	Nivel de estudios	¿Cómo define la empresa Galeón los procesos administrativos dentro de su estructura?	¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procesos administrativos en Galeón?	¿Cómo se supervisa la adquisición de terrenos para ejecución de proyectos?	¿Qué métodos se ponen en práctica para identificar y corregir ineficiencias en los procesos administrativos?	¿Qué tipo de planificación se realiza para los proyectos inmobiliarios de Galeón?	¿Cómo se maneja la comunicación entre las partes interesadas en la construcción de la empresa?	¿Qué problemas enfrenta Galeón en la gestión de proyectos administrativos para proyectos inmobiliarios?	¿Cómo se realiza el control de costos para maximizar la rentabilidad en la empresa?	¿Qué técnicas utiliza la empresa para incrementar los ingresos en proyectos inmobiliarios?	¿Cómo impacta la satisfacción del cliente en la rentabilidad de la empresa?	¿Cómo gestiona la compañía los pagos y cobros para mantener la liquidez y rentabilidad en proyectos inmobiliarios?	¿Qué función juega la innovación en los procesos de construcción en la mejora de la rentabilidad?	¿Qué estrategias emplea Galeón para reducir el riesgo financiero en proyectos inmobiliarios?
1	20-30 años	Femenino	Bachiller	Flujos de trabajo ( procesos que atraviesan varias áreas funcionales)	Cuando se identifican problemas o cambios significativos	Estudio de mercado	Análisis de causas raíz y sesiones de mejora continua	Planificación flexible con ajustes continuos (adaptación a cambios del mercado y clientes)	Con documentación formal y canales de comunicación establecidos (correos electrónicos y informes oficiales)	Dificultades en la coordinación entre diferentes equipos y partes interesadas (problemas de comunicación y sincronización)	Reducción de costos a través de acuerdos favorables	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Mejora en la imagen de la empresa y generación de nuevos negocios	Uso de financiamiento a corto plazo para cubrir necesidades de liquidez	Mejora en la planificación y ejecución del proyecto	Análisis exhaustivo antes de tomar decisiones
2	30-40 años	Masculino	Bachiller	Funciones específicas ( contabilidad, recursos humanos, operaciones)	Cuando se identifican problemas o cambios significativos	Estudio de mercado	Auditorías y revisiones de procesos periódicas	Planificación detallada basada en fases del proyecto (planificación por etapas y hitos)	Utilizando plataformas digitales de colaboración y gestión de proyectos (herramientas como Slack, Microsoft Teams)	Cambios en la normativa y requisitos legales (ajustes debido a nuevas leyes o regulaciones)	Realizar ajustes basados en informes financieros	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Fidelización de clientes y repetición de negocios	Uso de financiamiento a corto plazo para cubrir necesidades de liquidez	Uso de tecnologías que reducen costos y mejoran la calidad	Reducción de riesgo mediante variedad de activos
3	40-50 años	Femenino	Titulado	Flujos de trabajo ( procesos que atraviesan varias áreas funcionales)	Cuando se identifican problemas o cambios significativos	Estudio de mercado	Análisis de causas raíz y sesiones de mejora continua	Planificación flexible con ajustes continuos (adaptación a cambios del mercado y clientes)	Con documentación formal y canales de comunicación establecidos (correos electrónicos y informes oficiales)	Dificultades en la coordinación entre diferentes equipos y partes interesadas (problemas de comunicación y sincronización)	Reducción de costos a través de acuerdos favorables	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Mejora en la imagen de la empresa y generación de nuevos negocios	Uso de financiamiento a corto plazo para cubrir necesidades de liquidez	Mejora en la planificación y ejecución del proyecto	Análisis exhaustivo antes de tomar decisiones
4	20-30 años	Masculino	Bachiller	Funciones específicas ( contabilidad, recursos humanos, operaciones)	Mensualmente	Estudio de mercado	Auditorías y revisiones de procesos periódicas	Planificación basada en modelos financieros y previsiones de mercado (análisis financiero y tendencias de mercado)	Utilizando plataformas digitales de colaboración y gestión de proyectos (herramientas como Slack, Microsoft Teams)	Dificultades en la coordinación entre diferentes equipos y partes interesadas (problemas de comunicación y sincronización)	Utilizar herramientas para seguimiento y control de gastos	Implementación de estrategias de mejora en propiedades para justificar precios más altos	Fidelización de clientes y repetición de negocios	Implementación de un sistema de gestión de cuentas por cobrar eficiente	Uso de tecnologías que reducen costos y mejoran la calidad	Análisis exhaustivo antes de tomar decisiones
5	20-30 años	Masculino	Bachiller	Flujos de trabajo ( procesos que atraviesan varias áreas funcionales)	Anualmente	Mejores propuestas de venta	Análisis de causas raíz y sesiones de mejora continua	Planificación basada en modelos financieros y actualizaciones (encuentros regulares y reportes)	A través de reuniones periódicas y actualizaciones (encuentros regulares y reportes)	Cambios en la normativa y requisitos legales (ajustes debido a nuevas leyes o regulaciones)	Reducción de costos a través de acuerdos favorables	Ajustes según demanda y mercado	Reducción de costos problemas y correcciones necesarias	Uso de financiamiento a corto plazo para cubrir necesidades de liquidez	Uso de tecnologías que reducen costos y mejoran la calidad	Análisis exhaustivo antes de tomar decisiones
6	20-30 años	Masculino	Bachiller	Funciones específicas ( contabilidad, recursos humanos, operaciones)	Mensualmente	Estudio de mercado	Auditorías y revisiones de procesos periódicas	Planificación basada en modelos financieros y previsiones de mercado (análisis financiero y tendencias de mercado)	Con documentación formal y canales de comunicación establecidos (correos electrónicos y informes oficiales)	Problemas con la gestión de costos y presupuestos (desviaciones y control financiero)	Utilizar herramientas para seguimiento y control de gastos	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Reducción de costos problemas y correcciones necesarias	Implementación de un sistema de gestión de cuentas por cobrar eficiente	Uso de tecnologías que reducen costos y mejoran la calidad	Seguro para cubrir posibles pérdidas financieras
7	40-50 años	Masculino	Secundaria completa	Funciones específicas ( contabilidad, recursos humanos, operaciones)	Mensualmente	Estudio de mercado	Auditorías y revisiones de procesos periódicas	Planificación flexible con ajustes continuos (adaptación a cambios del mercado y clientes)	A través de reuniones periódicas y actualizaciones (encuentros regulares y reportes)	Cambios en la normativa y requisitos legales (ajustes debido a nuevas leyes o regulaciones)	Utilizar herramientas para seguimiento y control de gastos	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Mejora en la imagen de la empresa y generación de nuevos negocios	Establecimiento de términos de pago claros y estrictos con clientes	Mejora de la rentabilidad mediante el enfoque en sostenibilidad	Análisis exhaustivo antes de tomar decisiones
8	20-30 años	Femenino	Secundaria completa	Funciones específicas ( contabilidad, recursos humanos, operaciones)	Mensualmente	Estudio de mercado	Análisis de causas raíz y sesiones de mejora continua	Planificación basada en modelos financieros y previsiones de mercado (análisis financiero y tendencias de mercado)	Utilizando plataformas digitales de colaboración y gestión de proyectos (herramientas como Slack, Microsoft Teams)	Dificultades en la coordinación entre diferentes equipos y partes interesadas (problemas de comunicación y sincronización)	Utilizar herramientas para seguimiento y control de gastos	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Fidelización de clientes y repetición de negocios	Uso de financiamiento a corto plazo para cubrir necesidades de liquidez	Mejora en la planificación y ejecución del proyecto	Seguro para cubrir posibles pérdidas financieras
9	20-30 años	Masculino	Titulado	Proyectos o iniciativas ( proyectos específicos con etapas definidas)	Mensualmente	Estudio de mercado	Auditorías y revisiones de procesos periódicas	Planificación detallada basada en fases del proyecto (planificación por etapas y hitos)	Utilizando plataformas digitales de colaboración y gestión de proyectos (herramientas como Slack, Microsoft Teams)	Problemas con la gestión de costos y presupuestos (desviaciones y control financiero)	Reducción de costos a través de acuerdos favorables	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Mejora en la imagen de la empresa y generación de nuevos negocios	Uso de financiamiento a corto plazo para cubrir necesidades de liquidez	Mejora en la planificación y ejecución del proyecto	Análisis exhaustivo antes de tomar decisiones
10	20-30 años	Masculino	Bachiller	Flujos de trabajo ( procesos que atraviesan varias áreas funcionales)	Mensualmente	Estudio de mercado	Encuestas de satisfacción y sugerencias de colaboradores	Planificación flexible con ajustes continuos (adaptación a cambios del mercado y clientes)	A través de reuniones periódicas y actualizaciones (encuentros regulares y reportes)	Cambios en la normativa y requisitos legales (ajustes debido a nuevas leyes o regulaciones)	Utilizar herramientas para seguimiento y control de gastos	Implementación de estrategias de mejora en propiedades para justificar precios más altos	Reducción de costos problemas y correcciones necesarias	Establecimiento de términos de pago claros y estrictos con clientes	Mejora de la rentabilidad mediante el enfoque en sostenibilidad	Seguro para cubrir posibles pérdidas financieras
11	20-30 años	Femenino	Bachiller	Funciones específicas ( contabilidad, recursos humanos, operaciones)	Mensualmente	Estudio de mercado	Análisis de causas raíz y sesiones de mejora continua	Planificación basada en modelos financieros y previsiones de mercado (análisis financiero y tendencias de mercado)	Con documentación formal y canales de comunicación establecidos (correos electrónicos y informes oficiales)	Cambios en la normativa y requisitos legales (ajustes debido a nuevas leyes o regulaciones)	Realizar ajustes basados en informes financieros	Implementación de estrategias de mejora en propiedades para justificar precios más altos	Fidelización de clientes y repetición de negocios	Implementación de un sistema de gestión de cuentas por cobrar eficiente	Mejora en la planificación y ejecución del proyecto	Reducción de riesgo mediante variedad de activos
12	30-40 años	Masculino	Secundaria completa	Funciones específicas ( contabilidad, recursos humanos, operaciones)	Cuando se identifican problemas o cambios significativos	Estudio de mercado	Análisis de causas raíz y sesiones de mejora continua	Planificación basada en modelos financieros y previsiones de mercado (análisis financiero y tendencias de mercado)	Utilizando plataformas digitales de colaboración y gestión de proyectos (herramientas como Slack, Microsoft Teams)	Dificultades en la coordinación entre diferentes equipos y partes interesadas (problemas de comunicación y sincronización)	Reducción de costos a través de acuerdos favorables	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Mejora en la imagen de la empresa y generación de nuevos negocios	Establecimiento de términos de pago claros y estrictos con clientes	Mejora en la planificación y ejecución del proyecto	Análisis exhaustivo antes de tomar decisiones
13	20-30 años	Masculino	Bachiller	Proyectos o iniciativas ( proyectos específicos con etapas definidas)	Mensualmente	Estudio de mercado	Auditorías y revisiones de procesos periódicas	Planificación basada en modelos financieros y previsiones de mercado (análisis financiero y tendencias de mercado)	Con documentación formal y canales de comunicación establecidos (correos electrónicos y informes oficiales)	Cambios en la normativa y requisitos legales (ajustes debido a nuevas leyes o regulaciones)	Realizar ajustes basados en informes financieros	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Mejora en la imagen de la empresa y generación de nuevos negocios	Uso de financiamiento a corto plazo para cubrir necesidades de liquidez	Uso de tecnologías que reducen costos y mejoran la calidad	Análisis exhaustivo antes de tomar decisiones
14	20-30 años	Femenino	Bachiller	Flujos de trabajo ( procesos que atraviesan varias áreas funcionales)	Mensualmente	Estudio de mercado	Análisis de causas raíz y sesiones de mejora continua	Planificación flexible con ajustes continuos (adaptación a cambios del mercado y clientes)	Con documentación formal y canales de comunicación establecidos (correos electrónicos y informes oficiales)	Dificultades en la coordinación entre diferentes equipos y partes interesadas (problemas de comunicación y sincronización)	Utilizar herramientas para seguimiento y control de gastos	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Fidelización de clientes y repetición de negocios	Implementación de un sistema de gestión de cuentas por cobrar eficiente	Mejora de la rentabilidad mediante el enfoque en sostenibilidad	Seguro para cubrir posibles pérdidas financieras
15	20-30 años	Femenino	Bachiller	Funciones específicas ( contabilidad, recursos humanos, operaciones)	Cuando se identifican problemas o cambios significativos	Mejores propuestas de venta	Análisis de causas raíz y sesiones de mejora continua	Planificación detallada basada en fases del proyecto (planificación por etapas y hitos)	A través de reuniones periódicas y actualizaciones (encuentros regulares y reportes)	Problemas con la gestión de costos y presupuestos (desviaciones y control financiero)	Reducción de costos a través de acuerdos favorables	Mejora en el marketing y promoción de propiedades	Fidelización de clientes y repetición de negocios	Establecimiento de términos de pago claros y estrictos con clientes	Uso de tecnologías que reducen costos y mejoran la calidad	Análisis exhaustivo antes de tomar decisiones