



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

Análisis teórico de la metodología Kanban aplicado en procesos de asesoramiento eficiente en el sector inmobiliario. Empresa Jardines de Entreprados sede Yopal.

Corporación Universitaria Uniremington.  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Administración de Empresas  
Seminario metodologías ágiles Para La Gerencia de Proyectos

Nombres de los estudiantes: Edwin Andrés Correa Suarez y Luis Alberto Espitia  
Nombre del Tutor: Natalia Ortiz Luna  
Opción de Trabajo de grado Seminario  
2025

### **Dedicatoria**

Dedicamos este artículo, con todo el amor: A por permitirnos el don de la Vida, el por colmarnos de salud, sabiduría y perseverancia para alcanzar nuestros objetivos.

A nuestros padres por su incondicional amor y apoyo, a nuestros amigos que con su apoyo y guía nos permitieron afianzar los conocimientos y no abandonar la meta.

### **Agradecimientos**

Agradecemos primero a Dios por permitirnos llegar a este punto de la meta proyectada hace 5 años, por acompañarnos en el camino y darnos el Don de la Vida.

A nuestros padres y familiares que con su apoyo, motivación y consejos nos permitieron llegar a con éxito en este proceso académico.

A nuestros amigos, docentes por compartir con nosotros su conocimiento y experiencia profesional.

**Tabla de Contenido**

Pregunta orientadora de la búsqueda .....	7
Metodología de búsqueda de la información .....	9
Sustentación teórica de la pregunta.....	11
Conclusiones. ....	16
Referencias.....	17

## Resumen

El presente artículo busca definir desde un enfoque teórico la necesidad de búsqueda de nuevas estrategias efectivas para la mejora en los procesos de asesoría y seguimiento de la empresa inmobiliaria Jardines de Entreprados sede Yopal, para con esto proponer acciones que mejoren la experiencia del cliente y que los procesos sean eficientes e idóneos.

Teniendo como base la utilización de las metodologías ágiles , se pretende proyectar en las áreas de asesoría y venta de la empresa inmobiliaria, acciones que permitan resultados óptimos y eficientes tanto para los clientes internos y externos, de igual manera se proyectaron propuestas encaminadas a la combinación de metodologías ágiles, pues esta modalidad permite evidenciar problemáticas en diferentes áreas de las empresas que están directamente relacionadas y que si no son atendidas pueden llevar a fallas operativas, de proceso y servicio al cliente.

Para poder ejecutar una búsqueda efectiva se trabajó inicialmente con un proceso de recopilación de información al interior de la Sede Yopal de la inmobiliaria Jardines de Entreprados, en donde se aplicó la metodología Scrum, la cual permitió la definición de las debilidades actuales en el área de asesoría y venta, la cual afecta directamente al cumplimiento de metas, fidelización y consecución de clientes, una vez determinada las

la estrategia de ejecutar la herramienta de reuniones y revisión interna, se empleó la metodología Kanban, con la cual se visualizó y plasmo las debilidades, acciones por ejecutar, tiempos de ejecución y seguimiento, para con esto proyectar resultados a corto y mediano plazo, para así dar arranque a estas alternativas que buscan dar cierre a las falencias identificadas de forma efectiva y satisfactoria.

Una vez plasmada la estrategia en la inmobiliaria se da respuesta a la pregunta orientadora en el artículo aquí planteado, en donde se evidencia la adaptabilidad de las metodologías ágiles en sectores empresariales como los constructivos e inmobiliarios, permitiendo dejar un insumo y líneas claras de trabajo a continuar para la ejecución de esta en otras áreas y sectores, generando con esto insumo para alternativas que permitan la mejora continua en la experiencia de compra del cliente, la optimización en procesos y recursos.

### **Palabras clave**

Kanban, Scrum, inmobiliario, cliente, eficiencia.

### **Pregunta orientadora de la búsqueda**

¿Cómo puede la implementación de la metodología Kanban, optimizar los procesos de asesoría y seguimiento en la venta inmobiliaria, para mejorar la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia del equipo comercial?

La inmobiliaria Jardines de Entreprados, tiene dentro de su misión y visión el pilar del servicio al cliente como eje principal, el cual debe ser basado en una asesoría integral de productos inmobiliarios con soporte legal, financiero y crediticio, siempre de la mano del recurso humano e idóneo que permita transmitirle al cliente la confianza y tranquilidad de invertir en los diferentes servicios que se ofrecen sin dejar de lado la excelencia en la atención al cliente.

Durante el proceso de revisión y recopilación de información, se exploró el reporte mensual de cumplimiento de metas de la sede Yopal, los canales de comunicación para el reporte de peticiones, quejas, reclamos que allegan a la sede y junto con las reuniones semanales con los empleados y la gerencia, esta última como mecanismo de búsqueda tomada de la metodología Scrum, la cual busca no solo la *“eficiencia operativa, sino que también contribuyen a un entorno de trabajo más dinámico y orientado a resultados”*. (Imagina Formación 2025). Dando como resultado la evidencia de deficiencias en temáticas principales como:

1. Poco conocimiento de los asesores de los proyectos que actualmente se ejecutan en Yopal.
2. Personal sin capacitación enfocadas al manejo de habilidades blandas, nuevas estrategias de marketing y ventas.

3. Base de clientes no actualizada.
4. No existencia de programas de segmentación de base de datos.
5. Definición de zonas de trabajo del equipo comercial.

Ahora bien, con base a lo anterior se denota y define que dichas falencias traducen en debilidades en cuanto a la interacción con los clientes, el no cumplimiento de metas, la cobertura no efectiva de la zona en búsqueda de clientes e inversionistas y la no comunicación asertiva.

Con los datos aquí expuesto se da forma y construcción a la necesidad de implementar metodologías que permitan optimizar los procesos en el área de venta y asesoría, siendo este el objetivo principal del artículo e insumo necesario para proyectar la problemática que se tiene actualmente en la inmobiliaria.

### **Metodología de búsqueda de la información**

Una vez realizado el proceso de definición de la problemática a tratar, se procede a realizar una búsqueda investigativa de orden teórico, en donde se efectúa una revisión bibliográfica con el motor de búsqueda Google Académico, ejecutando una búsqueda inicial a nivel general sobre el tema principal, la búsqueda preliminarmente basada en conceptos y definiciones, se utilizó un rango de búsqueda entre los años 2007 al 2015 utilizando frases como *“metodologías Ágiles antecedentes, conceptos, definición”* la cual arrojó un aproximado de 7.570 resultados una vez revisado un aproximado de 20 repositorios, tesis y trabajos investigativos, tomando como referencia *“Metodologías ágiles: percepción de los profesionales de la ciudad de Lima”*, Metodologías ágiles. Universidad Nacional de Trujillo, 37. a fin de dar revisión y soporte en la evolución de los conceptos.

Para la búsqueda de información a nivel de conceptos específicos se efectuó un intervalo de búsqueda entre los años 2020 al 2024 se utilizan frases como *“metodología Kanban”*, *“Metodología Scrum”*, con un resultado de aproximado 25.100 resultados se evidencia un resultado de aproximadamente 16.00 resultados todos en idioma español, en donde se toma como insumo *“Guía metodologías ágiles”*, *“Metodología Scrum: ¿Qué es y Para qué Sirve?”*, con el fin de efectuar una búsqueda en donde se denote y resalte la definición de los conceptos de metodología Kanban en el ámbito empresarial.

Finalmente se efectúa un proceso de búsqueda en el cual se enfatiza temas de aplicación de la metodología Kanban en el sector inmobiliario, combinado con un proceso de búsqueda de casos de éxito, trabajos de tesis, artículos científicos que muestren de

manera general la trayectoria de las metodologías ágiles y su aplicabilidad en el sector inmobiliario se efectuó revisión de los documentos publicados en los últimos 5 años, obteniendo un aproximado de 684 resultados utilizando frases como *“implementación de proyectos”*, *“fases de la metodología Kanban”*, *“metodología Kanban en el sector inmobiliario”* *“optimización de procesos posventa y venta”*, tomado como insumo repositorios como *Propuesta de mejora del proceso postventa para mejorar la calidad del servicio al cliente de la empresa inmobiliaria y constructora espacios Piura*”, *“Implementación de la metodología Kanban en la gestión del tiempo de los subcontratistas del proyecto multifamiliar de 14 niveles ubicado en el distrito de lince”*, *“El método Kanban aplicado al día a día de tu agencia inmobiliaria”* *“Mejoramiento de procesos de manufactura utilizando Kanban”*.

Con la recopilación de la información teórica se logra enfocar el trabajo en la implementación de metodología Kanban, teniendo en cuenta su aplicabilidad, obstáculos y casos de éxito en el sector inmobiliario, así como en otros sectores empresariales, Seguimiento a la implementación y finalización de fases.

### **Sustentación teórica de la pregunta**

¿Cómo puede la implementación de la metodología Kanban optimizar los procesos de asesoría y seguimiento en la venta inmobiliaria para mejorar la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia del equipo comercial?

Sin duda alguna las metodologías ágiles están dando un cambio total a las estrategias empresariales alrededor del mundo, permitiendo no solo obtener resultados efectivos si no por el contrario fortalecer el trabajo en equipo y la toma decisiones acertadas que a futuro permitirán que las empresas logren continuidad en sus negocios, ahora bien, es importante tener claridad de los conceptos básicos que permiten entender el éxito de la ejecución a fin de ir de lo general a lo particular, con el fin de entender las estrategias a ejecutar y el porqué de la necesidad de ser aplicadas en la empresa inmobiliaria Jardines de Entreprados.

*“Amaro y Valverde (2007) definieron a las metodologías ágiles como aquellas metodologías que se caracterizan por su sencillez, y que permiten a los pequeños grupos de desarrollo concentrarse en construir software fomentando prácticas de fácil adopción y en un entorno ordenado que permiten a los proyectos finalizar exitosamente.*

*Recalcando además su perspectiva de que estas metodologías llegaron para quedarse”.*

Vélez et al. (2020).

*“Carrillo et al. (2019) definieron a las metodologías ágiles como un proceso que permite a los equipos dar respuestas rápidas e impredecibles a las valoraciones que reciben sobre sus proyectos”.* Vélez et al. (2020).

*“Valderrama (2020) definió a las metodologías ágiles como el modo en que la compañía percibe anticipa y responde a los cambios al mismo ritmo del mercado, destacando la forma en que las compañías ágiles actúan frente a los cambios de su entorno, centrado en la rapidez y flexibilidad” Vélez et al. (2020).*

Definiciones que permiten no solo entender el concepto de las metodologías ágiles, sino también la evolución que han tenido estas en los diferentes sectores de mercado. Ahora bien, es importante dar a conocer la definición de los conceptos de metodologías ágiles como la Kanban, objeto principal de la investigación y la que permitirá dar respuesta al interrogante aquí planteado.

Con lo antes mencionado se evidencia la adaptabilidad de la metodología en los diferentes sectores comerciales, pues efectúa organización, definición de roles, manejo adecuado de grupos de trabajo, comunicación y cumplimiento de objetivos, lo que finalmente se traduce en beneficios y mejora a corto y largo plazo, permitiendo eficiencia en los procesos internos, amplio seguimiento individual, planes de mejora y reorganización de las actividades, lo que permite tener definido los procesos desde el inicio, durante la ejecución, finalización y evaluación, permitiendo mayor visualización de las etapas y la identificación de falencias que pueden surgir y que a su vez se les puede dar manejo y reestructuración de la estrategia.

Teniendo los conceptos, se determina para el caso de esta investigación la aplicación de la metodología Kanban para dar respuesta a la problemática identificada en la empresa de Jardines de Entreprados, se da inicio con el proceso de creación de un tablero Kanban

el cual permite visualizar al equipo de trabajo de forma clara los puntos a tratar, las acciones ejecutar, el seguimiento necesario que se debe realizar y por ultimo evaluación de los resultados, esto permitirá que todos hagan parte del proceso de desde el inicio hasta el fin, logrando identificación de retrasos o desviaciones que se pueden presentar durante la actividad.

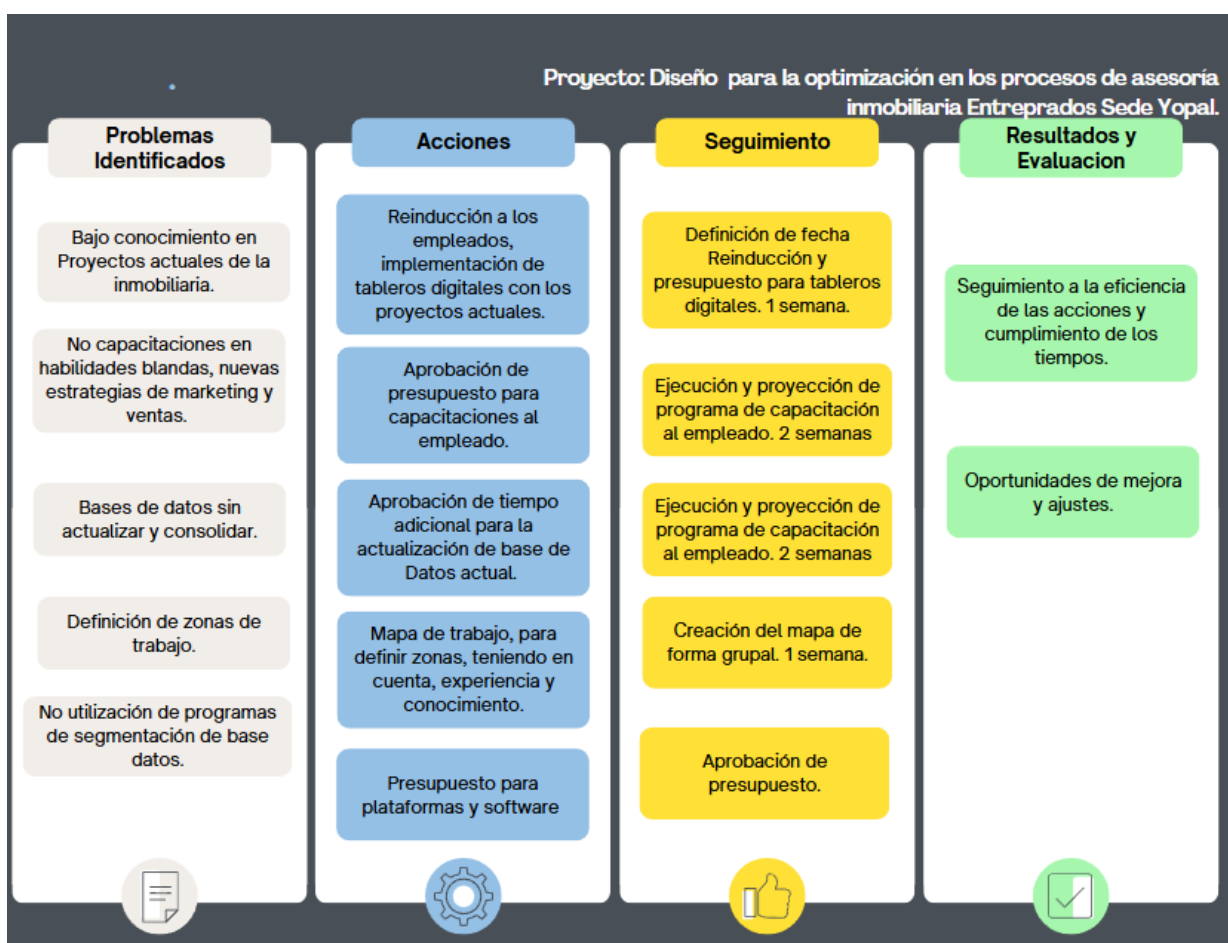


Ilustración 1: Tablero Kanban, proyectado en la inmobiliaria Entreprados Sede Yopal.

(Fuente: Elaboración propia, 2025)

Con el tablero Kanban, Figura 1, se logra visualizar de forma completa el proceso de la metodología Kanban, en donde se detalla las deficiencias encontradas, seguidamente se encuentran las acciones planteadas que son objeto de propuesta para esta investigación, de igual manera se proyecta estrategias de seguimiento con tiempos de respuesta para controlar la eficiencia y gestiones del equipo, se proyectan procesos de evaluación de resultados con el fin de efectuar la correcta revisión de la eficiencia de la metodología y evidenciar oportunidades de mejora.

Una vez efectuado en la inmobiliaria el proceso del tablero Kanban, se evidencia la visualización completa y ordenada las acciones a realizar, en donde se logró de forma conjunta definir las fases para ejecución y lo que se espera obtener con relación a las debilidades identificadas.

Durante el proceso de creación, puesta en marcha y cierre de las actividades propuestas dentro del tablero Kanban, se evidencia resultados a corto plazo dentro del equipo de trabajo, estas basadas en la interacción, el trabajo en equipo, comunicación asertiva, adaptabilidad rápida y disminución en los procesos de venta y post venta, dando como resultado cambios en la eficiencia de tiempos de asesoramiento y la consecución de nuevos clientes. Acciones encaminadas a la capacitación del personal, nuevas herramientas de segmentación y la organización del equipo de trabajo, contemplando una alta probabilidad de resultados positivos y eficientes.

Basado en los resultados anteriores con la aplicación de la metodología Kanban en la situación presentada en la inmobiliaria Jardines de Entreprados sede Yopal, permitió dar la optimización en los procesos de asesoramiento en cuanto a tiempos de ejecución,

ampliación en la cobertura de zonas, manejo adecuado del portafolio de la empresa, fidelización de nuevos clientes, aumento en el reconocimiento de la inmobiliaria en la ciudad de Yopal, cumplimiento de metas, eficiencia en la experiencia y satisfacción del cliente, logrando que el proceso de asesoramiento se efectuó de forma correcta y con procesos de venta y post venta eficientes.

### **Conclusiones.**

Con el presente artículo se permitió dar una idea detallada de la importancia de utilizar y aplicar estrategias y metodologías en las empresas, pues permiten dar soluciones más rápidas y eficientes, generando no solo la optimización en tiempo si no también en recurso económico y dando valor e interacción del recurso humano actual.

De igual manera se dio espacio para dar muestra de la trayectoria de la aplicación de las metodologías ágiles en los diferentes sectores empresariales, permitiendo dar cuenta de la efectividad y detalle de la evolución de estas en sectores como el inmobiliario.

Con el mecanismo de seguimiento y escucha al equipo de trabajo por medio de las reuniones semanales, se logró la definición de procesos por mejorar para luego complementar y buscar las soluciones con la metodología Kanban y la proyección del Tablero para ser ejecutado en la empresa inmobiliaria Jardines de Entreprados sede Yopal.

Finalmente, se da muestra de la importancia de atender los procesos internos de las empresas para evitar afectaciones a gran escala por la no priorización de atención al cliente interno y externo, lo que responde de forma directa a la pregunta orientadora.

## GReferencias

Amaro Calderón, S. D., & Valverde Rebaza, J. C. (2007). Metodologías ágiles. *Universidad Nacional de Trujillo*, 37.

[https://www.academia.edu/download/53222887/Metodologias\\_Agiles.pdf](https://www.academia.edu/download/53222887/Metodologias_Agiles.pdf)

Arango, Campuzano, Zapata. (2015), *Mejoramiento de procesos de manufactura utilizando Kanban*, Colombia: Medellín, [v14n27a14.pdf](#)

*European Scrum*, (2024), *GUÍA METODOLOGIAS AGILE. Microsoft Word - Guía Metodologías Agile 2024.v1.0 - EuropeanScrum.org.docx*

Imagina Formación (abril 2025), *Metodología Scrum: ¿Qué es y Para qué Sirve?*, consultado el 20 de junio 2025, [Metodología Scrum: ¿Qué es y Para qué Sirve?](#)

Lazo, A.T. (2021). *Propuesta de mejora del proceso postventa para mejorar la calidad del servicio al cliente de la empresa inmobiliaria y constructora espacios Piura*, Perú: Pimentel [Lazo Talledo, Alfonso.pdf](#)

Pisco, S.R, *Implementación de la metodología kanban en la gestión del tiempo de los subcontratistas del proyecto multifamiliar de 14 niveles ubicado en el distrito de lince – lima*, Peru: Lima [pisco\\_csr.pdf](#)

Rivera, J.C. (12 octubre 2021), *El método Kanban aplicado al día a día de tu agencia inmobiliaria*, *FotocasaBlogPro*, *El método Kanban aplicado al día a día de tu agencia inmobiliaria*

Velez, Godo, Montoya, Ibarra (2020). *Metodologías ágiles: percepción de los profesionales de la ciudad de Lima*, Peru: Surco,  
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/17529>

## Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1: Tablero Kanban, proyectado en la inmobiliaria Entreprados Sede Yopal. (Fuente: Elaboración propia, 2025) .....	13
--	----