



OPCIÓN DE GRADO 2
CARTERA AL DÍA S.A.S

YUDY BRIGITH GALINDO PÁEZ
LEYDY JOHANNA SANTAMARÍA INFANTE
REINA MILENA GONZALEZ VASQUEZ

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL CUN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DOCENTE GILBERTO BETANCOURT
BOGOTÁ
2017



Agradecimiento

En primera instancia agradecemos a Dios por permitirnos levantarnos cada mañana, por llenarnos de bendiciones, salud y fortalezas. Por brindarnos la oportunidad de empezar un nuevo día y regresar nuevamente a nuestros hogares.

Agradecemos inmensamente a nuestros familiares quienes siempre están presentes apoyándonos en cada proceso de nuestra formación profesional, disponibles a tendernos la mano en los fracasos y los logros y llenándonos de fortaleza para no desfallecer en los momentos débiles de este proceso.

Por último expresamos nuestro más sincero agradecimiento al Docente Gilberto Betancourt quien compartió con nosotras sus conocimientos durante las tutorías para llevar a cabo el desarrollo de esta idea de negocio.

Contenido

1.	Nombre del proyecto	5
2.	Resumen Ejecutivo	6
3.	Marco estratégico: DOFA	7
3.1	Marco Legal	7
3.2	Misión	8
3.3	Visión	8
3.4	Matriz DOFA	9
4.	Definición de la estructura de mercado	14
4.1	Mercado.....	14
4.2	Segmentación del mercado:	15
Demográfica:	15
Geográfica:	15
Psicológica	16
Conducta	16
5.	Investigación de mercado	16
5.1	Necesidades de información.....	16
5.2	Objetivos de la Investigación	17
5.3	Diseño de la encuesta	18
5.4	Aplicación de la encuesta.....	20
5.5	Presentación de la información	21
5.6	Conclusiones y acciones a seguir	23
6.	Plan De Mercadeo	24
6.1	Identificación del entorno.....	24
Datos económicos:	24
Sociales	25
Tecnológicos	26
Políticos	26
6.2	Información de la competencia	27
6.3	Información sectorial.....	28
6.4	Información de la empresa	29
6.5	Análisis del marketing mix	29
6.5.1	Producto	29

6.5.2 Plaza	29
6.5.3 Precio.....	30
6.5.4 Promoción	30
7. Proyección de ventas	33
8. Conclusiones.....	34
Lista de Referencias.....	35

1. Nombre del proyecto



2. Resumen Ejecutivo

La cartera morosa es una de las mayores problemáticas actuales de los conjuntos residenciales otra problemática que se genera en estos conjuntos residenciales es la dificultad de que las personas depositen de forma correcta los residuos.

Las mayores afectaciones que se generan con el incumplimiento del pago de la administración es el mantenimientos en fachadas, zonas comunes, parqueaderos, pago proveedores entre otros, se puede evidenciar que las causas principales que llevan a que propietarios y arrendatarios se atrasen en su pago de cuota de administración es la falta de ingresos, la falta de responsabilidad y sentido de pertenencia que tienen estos para con sus conjuntos residenciales.

Por otro lados la mala disposición de los residuos genera malos olores y contribuye a la contaminación del planeta, una de las causas por las cuales las personas no realiza de forma adecuada esta labor es por la falta de conocimiento que tenemos hacia este tema.

En este trabajo se diseña una idea de negocio para dar solución a esta problemática que se está presentando en los conjuntos residenciales, basado en ofrecer un servicio para la recuperación de cartera morosa planteando soluciones que ofrezcan resultados evidentes y su vez brindando asesorías para el adecuado manejo de los residuos. Para el planteamiento de esta idea de negocio realizamos 30 encuestas dirigidas a los administradores de conjuntos residenciales las cuales permitieron identificar las necesidades que se tienen en las viviendas de propiedad horizontal.

3. Marco estratégico: DOFA

3.1 Marco Legal

A continuación relacionamos algunas leyes, decretos y normas que rigen nuestra actividad:

- ✓ Ley 675 de 2001, Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal.
- ✓ El Decreto 1365 de 1986 consagra en su artículo 27, que además de las sanciones pecuniarias que en principio acarrea la mora en los pagos, la asamblea puede establecer para estos casos, limitaciones a la utilización de ciertos servicios que la misma determinará y con las limitaciones de ley.
- ✓ Sentencia T-630 de 1997, La Corte Constitucional expone que los conjuntos residenciales pueden presionar a sus habitantes para que paguen las cuotas de administración atrasadas por medio de la suspensión de algunos de los servicios que ofrecen, siempre y cuando no vulneren sus derechos fundamentales. Como son los derechos a la vida (Art. 11 de la Constitución), derecho a la dignidad (Art. 12) y la vivienda digna (Art.51).
- ✓ Decreto 1365 de 1986, por la cual se reglamentan las Leyes 182 de 1948 y 16 de 1985, la Corte explica que los inmuebles sometidos al régimen de las leyes 182 de 1948, 16 de 1985 y 428 de 1998 con anterioridad al 4 de agosto del 2001, seguirán bajo el imperio de esas mismas leyes, a menos que, los copropietarios decidan voluntariamente acogerse a la Ley 675.sobre la propiedad horizontal.

- ✓ Artículo 2535 el término de prescripción se cuenta desde que la obligación se haya hecho exigible, es decir, desde la fecha en que venció el plazo para pagarse. (Las obligaciones relativas a las cuotas de administración constituyen un título ejecutivo)
- ✓ Artículo 2536 del código civil la acción ejecutiva prescribe a los 5 años. (Las obligaciones relativa a las cuotas de administración constituyen un título ejecutivo)
- ✓ Ley 1259 de 2008, por medio de la cual se instauran en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y se dictan otras disposiciones.

3.2 Misión

Desarrollamos estrategias para la recuperación de cartera en los conjuntos residenciales, mejorando la calidad de vida y el bienestar de los habitantes, asegurando su estabilidad económica con personal altamente calificado. Comprometidos con el medio ambiente mediante la correcta disposición de residuos.

3.3 Visión

En el 2019 seremos la empresa líder en recuperación de cartera, mejorando la calidad de vida en los conjuntos residenciales de Bogotá, con personal altamente calificado y capacitado en el entorno social, ético y jurídico de las viviendas.

3.4 Matriz DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar nuevas estrategias. • Aplicación de nuestra Carrera administración de Empresas. • Amplio campo de trabajo. • Amplio % de segmentación en el mercado. • Crecimiento en el sector de construcción • Amplio campo de trabajo. • Desconocimiento de los residentes sobre el no pago de las cuotas administrativas. • Exceso de endeudamiento de los residentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de trabajo y poco personal. • Competencia reconocida en el mercado. • No tener apalancamiento crediticio con los bancos. • Abarcar únicamente el mercado de la localidad de Kennedy • No somos reconocidos en el mercado cobro de cartera. • Desarrollo de nuevas estrategias de la competencia.

INTERNO	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y técnicas administrativas. • Estrategias definidas • Manejaremos indicadores de gestión que identifican el desarrollo y bienestar de las viviendas. • Transparencia en el desarrollo de nuestras actividades. <p>Contamos con un plan estratégico para dar inicio a nuestra idea de negocio</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento en procesos jurídicos. • Falta de capacitación en servicio al cliente. • No contamos con herramientas tecnológicas • Falta de estabilidad financiera • Contamos con poco personal para el desarrollo de nuestras actividades • La empresa no está constituida legalmente. • No contamos con un establecimiento para nuestra empresa. • No tenemos establecidos planes de proceso en las áreas para el desarrollo de nuestras actividades • Falta de material publicitario para iniciar nuestra idea de negocio. • No contamos con patrimonio para dar inicio a nuestras actividades. • Escasez económica para la compra de muebles, equipos de oficina como computadores, teléfonos, impresoras y pago de arriendo de una oficina. • No contamos con vehículo para movilizarlos y visitar a nuestros clientes. •
----------------	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • No tenemos un plan de datos con minutos para el desarrollo de nuestras actividades. • Falta de experiencia en el mercado cobro de cartera.
--	--	---

DEBILIDADES	OBJETIVOS	TACTICA
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento en procesos jurídicos para el cobro de cartera. 	Tener estructurado al personal en procesos jurídicos.	Capacitación en procesos jurídicos con entidades avaladas por medio del Ministerio de Educación y con el SENA.
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación en servicio al cliente. 	Tener personal idóneo para servicio al cliente.	Contratar personal con experiencia en servicio al cliente.
<ul style="list-style-type: none"> • No contamos con herramientas tecnológicas 	Contar con herramientas tecnológicas que apliquen al desarrollo de la empresa.	Conseguir un crédito con una entidad financiera, para la compra de un computador, una impresora, un plan de datos con el operador que nos brinde mayor beneficio y economía e instalación de telefonía IP.
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de estabilidad financiera 	Apalancarnos financieramente en los primeros meses.	Adquirir un crédito a corto plazo con una entidad financiera para el inicio de nuestra idea de negocio.
<ul style="list-style-type: none"> • Contamos con poco personal para el desarrollo de nuestras actividades. 	Tener el personal necesario para el desarrollo de nuestra idea de negocio.	Emplear personas con experiencia para cada área que demande la empresa o por medio de una temporal cuando se requiera,
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa no está constituida 	Ser una empresa legalmente constituida	Inscribirnos y presentar todos los documentos ante la

legalmente.		cámara de comercio y entidades que nos regulan
<ul style="list-style-type: none"> No contamos con un establecimiento para nuestra empresa. 	Contar con un lugar apropiado como una oficina para atender a nuestros clientes	Buscar una oficina en arriendo en la localidad de Kennedy.
<ul style="list-style-type: none"> No tenemos establecidos planes de proceso para el desarrollo de nuestras actividades 	Tener definidos los planes de procesos en cada área y que cumplan con las características para el desarrollo de nuestras actividades.	Diseñar los planes de proceso para el área de Dirección, Operativa y de Apoyo
<ul style="list-style-type: none"> Falta de material publicitario para iniciar nuestra idea de negocio. 	Tener material POP y una página web para dar a conocer nuestros servicios.	Elaborar volantes, brochures, portafolio de servicios, diseñar una página web por medio de un diseñador grafico.
<ul style="list-style-type: none"> No contamos con patrimonio para dar inicio a nuestras actividades 	Apalancarnos financieramente para dar inicio a nuestras actividades	Solicitar un crédito con un banco o una entidad financiera.
<ul style="list-style-type: none"> Escasez económica para la compra de muebles, equipos de oficina como computadores, teléfonos, impresoras y pago de arriendo de una oficina 	<ul style="list-style-type: none"> Tener capital para la compra de muebles, equipos de oficina, computadores, teléfonos, impresoras y pago de arriendo de una oficina 	Solicitar un crédito con un banco o una entidad financiera. Que alguno de nuestros socios realice un aporte económico para la compra de estos bienes. Disponer de algunos aparatos que tal vez ya no sean utilizados en casa como el teléfono.
<ul style="list-style-type: none"> No contamos con vehículo para movilizarnos y visitar a nuestros clientes. 	Disponer de un medio de transporte para la movilización	Utilizar el medio de transporte que ofrece Bogotá. Adquirir un vehículo financiado por medio de leasing.
<ul style="list-style-type: none"> No tenemos un plan de datos con minutos para el desarrollo de nuestras actividades. 	Disponer de minutos a celular, para llamar a nuestros clientes y a los deudores morosos, contar con un plan de datos como medio de comunicación	Por medio de las diferentes empresas de telefonía adquirir un plan que incluya minutos a todo operador ilimitado, Whats App e internet.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de experiencia en el mercado cobro de cartera 	Contar con la experiencia para el cobro de cartera.	Contratar personal con experiencia en cobro de cartera. Aprovechar nuestros

		conocimientos administrativos adquiridos en la Carrera Profesional. Capacitarnos

AMENAZAS	OBJETIVOS	TACTICA
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de trabajo y poco personal. 	Tener el suficiente personal para dar cumplimiento a las actividades de la empresa.	Acorde con el crecimiento de la empresa contratar personal necesario que se necesite para cada área.
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia reconocida en el mercado. 	Ser reconocidos en el mercado administrativo y financiero, enfocado en el cobro de cartera.	Generando confiabilidad, por medio de campañas publicitarias en las redes sociales, referenciados por nuestros clientes.
<ul style="list-style-type: none"> • No tener apalancamiento crediticio con los bancos. 	Contar con apalancamiento financiero.	Buscar entidades que nos brinden la posibilidad de adquirir un buen crédito.
<ul style="list-style-type: none"> • Abarcar únicamente el mercado de la localidad de Kennedy 	Dar cubrimiento a todas las localidades de Bogotá	Por medio de material publicitario, redes sociales, volantes, Brochure y así darnos a conocer en todo Bogotá
<ul style="list-style-type: none"> • No somos reconocidos en el mercado cobro de cartera. 	Ser reconocidos en el mercado administrativo y financiero, enfocados en el cobro de cartera.	Generando confiabilidad, por medio de campañas publicitarias en las redes sociales, referenciados por nuestros clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de nuevas estrategias de la competencia. 	Contar con planes estratégicos suficientes para atacar a la competencia.	Implementándolos con el área de ventas y mercadeo.

4. Definición de la estructura de mercado

4.1 Mercado

Nuestra idea de negocio, se caracteriza por ser un servicio mediante la recuperación carteras morosas de los conjuntos residenciales, nuestra competencia se trata de un servicio homogéneo; esto quiere decir, las características con otros servicios prestados son muy comunes, pero nos diferencia nuestro valor agregado donde ofrecemos capacitaciones sobre la correcta disposición de los residuos; con esto estamos aportando al cuidado del medio ambiente y a su vez esto permitirá mostrar lo mejor del servicio con el objetivo de generar expectativas y confianza para la satisfacción de nuestros posibles clientes.

También nuestros competidores están bien informados de este tipo de mercado, de la información que se necesita para el manejo financiero y su funcionamiento, además, tienen el conocimiento que es un negocio libre por lo cual no hay tantos obstáculos para entrar y salir del negocio.

Cartera Al Día SAS desarrolla sus actividades en el sector financiero y administrativo específicamente cobranza de cartera en conjuntos residenciales de propiedad horizontal, los cuales se encuentra en la localidad de Kennedy ofreciendo la recuperación de cartera, cobranza y asesorías en la disposición de residuos.

La mayoría de nuestros competidores son firmas de abogados, outsourcing, entre otros los cuales prestan varios servicios incluyendo el nuestro, eso marca una diferencia en nuestra estructura de mercado ya que nosotros ofrecemos un servicio pensando en la problemática que se ve en los conjuntos residenciales.

En la ciudad de Bogotá actualmente existen aproximadamente 120 empresas en el sector financiero dedicadas a la recuperación de cartera en general, en la cuales encontramos empresas como: **GF Cobranzas Jurídicas SAS** ubicada en la Cra. 7 # 59-18, **Abogados Ortega & Castellanos Ltda** ubicados en la Cll. 63 # 11-45, **CYCP cobranzas y cobradores profesionales SAS** ubicados en la Cra. 7 # 59-18.

El 15% de las empresas que existen en Bogotá están segmentadas en la recuperación de carteras de conjuntos residenciales, teniendo en cuenta esto se estima que el valor del mercado es de 10.000.000.000 anuales de los cuales **Cartera al día SAS** espera tener una participación del 1% en el mercado lo que equivale en pesos a \$ 100.000.000 anuales; es decir \$ 8.330.000 mensuales.

4.2 Segmentación del mercado:

Demográfica:

- Edad: mayores de 18 años ya que están aptos para ejercer la administración de un conjunto residencial
- Sexo: hombres y mujeres quienes son los administradores de los conjuntos residenciales
- Ocupación: administradores
- Estrato: 2 y 3

Geográfica:

- País: Colombia
- Ciudad: Bogotá
- Localidad: Kennedy
- Estratos 2 y 3

Psicológica

- Comportamiento: Administradores con poco gusto por la recuperación de cartera
- Personalidad: Responsables, dedicados, comprometidos con la administración del conjunto dispuestas a llevar el proceso para la recuperación de cartera y aceptar las propuestas para el conjunto residencial

Conducta

- Ocasión de compra: no aplica ya que no tenemos temporadas altas y/o bajas puesto que es muy frecuente la cartera morosa en los conjuntos residenciales; es decir nuestro servicios tiene una ocasión de compra estándar
- Grado de usuario: nuestros clientes tienen un grado frecuente puesto que se tiende a repetir los usuarios morosos en los conjunto residenciales
- Grado de lealtad: alta ya que garantizamos nuestro servicio para la recuperación de la cartera morosa en los conjuntos residenciales

5. Investigación de mercado

5.1 Necesidades de información

Con la investigación se pretende adquirir información acerca de nuestro servicio en el mercado y tener claro aspectos importantes respecto a:

- ✓ La cantidad de conjuntos residenciales que se encuentran en la localidad en la que vamos a segmentar nuestro servicio

- ✓ Cuantos conjuntos cumplen con la característica de tener 100 a 300 unidades habitacionales para prestar nuestro servicio
- ✓ Cuantos de los administradores de los conjuntos que se encuentran en la localidad están dispuestos a adquirir nuestros servicios de recuperación de cartera
- ✓ Qué porcentaje de la cartera recuperada estaría dispuesta a pagar el administrador por nuestros servicios prestados
- ✓ Los administradores están dispuestos a incentivar la recolección de material reciclado en el conjunto residencial

5.2 Objetivos de la Investigación

- Conocer la factibilidad de lanzar un servicio de recuperación de cartera a las personas de los conjuntos residenciales.
- Identificar las problemáticas de la cartera morosa que se presentan en conjuntos residenciales y la dificultad de que las personas depositen de forma correcta los residuos.
- Conocer las opiniones de los residentes de los conjuntos residenciales acerca de la cartera morosa y la correcta disposición de residuos.
- Determinar el precio por el servicio de recuperación de cartera prestado a los conjuntos residenciales.
- Obtener información que nos ayude para enfrentar las condiciones de mercado, tomar decisiones y anticipar la evolución del mismo.
- Llevar a cabo la codificación de las encuestas ubicando las áreas que requieren mayor atención.

5.3 Diseño de la encuesta

Encuesta

1. El conjunto residencial a su disposición para la administración, presenta deudores morosos?
 - a. Si
 - b. No

2. El conjunto en sí, se ve afectado por los deudores?
 - a. Si
 - b. No

3. El conjunto tiene entre 100 y 300 unidades habitacionales?
 - a. Si
 - b. No

4. Contrataría una empresa dedicada a la recuperación de cartera en los conjuntos residenciales?
 - a. Si
 - b. No

5. En general, Cree usted que el conjunto que administra requiere mantenimiento en Fachada y Zonas Comunes?
 - a. Totalmente de acuerdo

- b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
6. En general, que tan importante es para usted los arreglos locativos de su conjunto?
- a. Extremadamente Importante
 - b. Poco Importante
 - c. Nada Importante
7. En general, En qué condiciones se encuentran las zonas comunes y las zonas verdes del conjunto que administra?
- a. En perfectas condiciones
 - b. En condiciones aceptables
 - c. En malas condiciones
8. Que tan satisfecho esta con el SHUT de basuras del conjunto que administra?
- a. Extremadamente Satisfecho
 - b. Poco Satisfecho
 - c. Nada Satisfecho
9. Cree que los residentes tienen total conocimiento de la disposición correcta de los residuos?
- a. Si
 - b. No

10. Estaría dispuesto a implementar una adecuada recolección de residuos asesorado por la empresa de que le presta el servicio de recuperación de cartera?
- a. Si
 - b. No

5.4 Aplicación de la encuesta

El diseño de la muestra lo manejamos por medio del **MUESTREO ALEATORIO SIMPLE** ya que con este método fueron elegidos al azar los barrios de la localidad de Kennedy en donde fueron aplicadas las encuestas, obteniendo un tamaño de muestra de 30 conjuntos residenciales que fue el 10% del universo ya que esta localidad cuenta con más de 300 conjuntos de propiedad horizontal.

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	300	← Escriba aquí el tamaño del universo
p [probabilidad de ocurrencia]	0,1	← Escriba aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left[\frac{z (1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right]^2$$

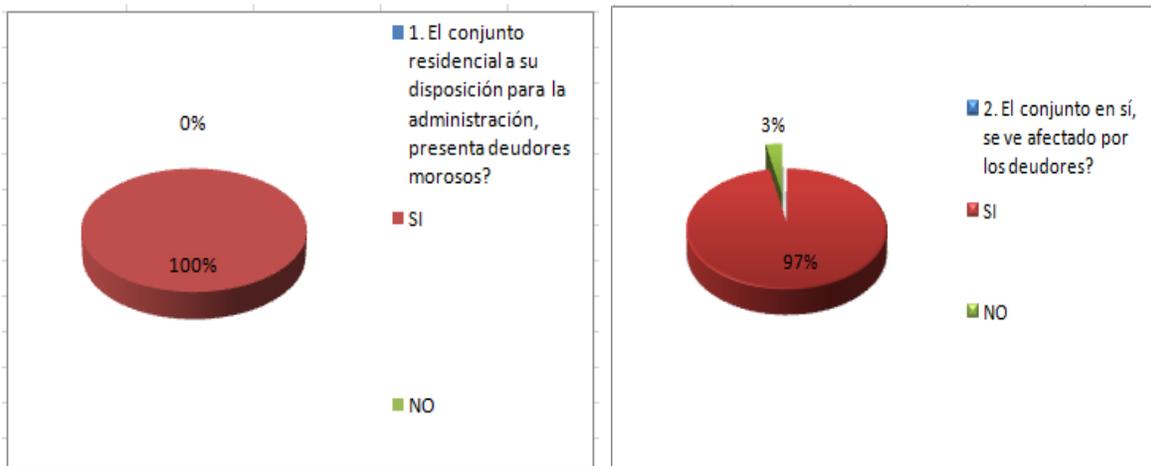
Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 300 con una p de 0,1

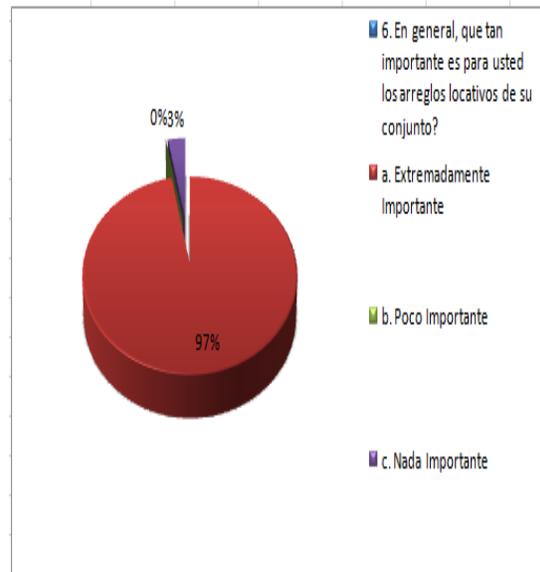
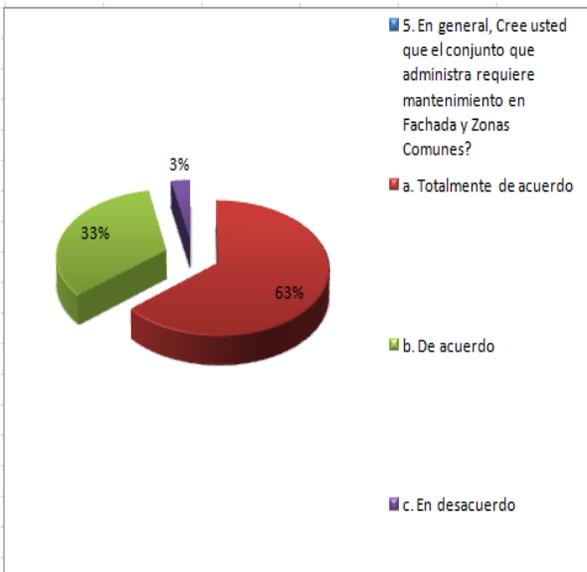
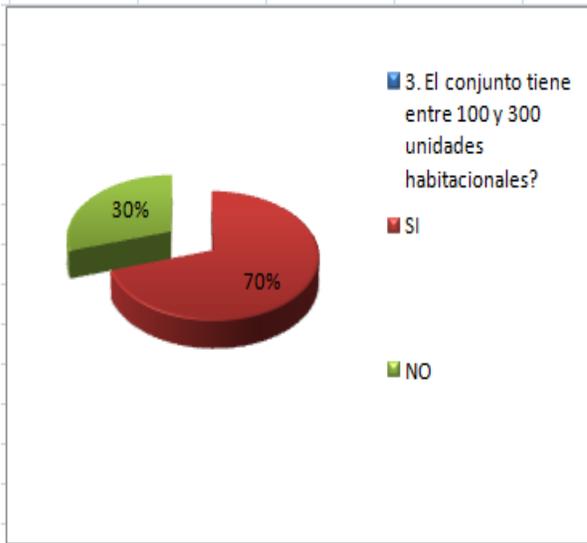
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	22	27	34	42	55	73	101	142	201	267
95%	31	37	46	57	73	95	126	168	223	276
97%	37	45	54	67	85	108	141	183	234	280
99%	50	59	71	87	107	133	167	207	250	286

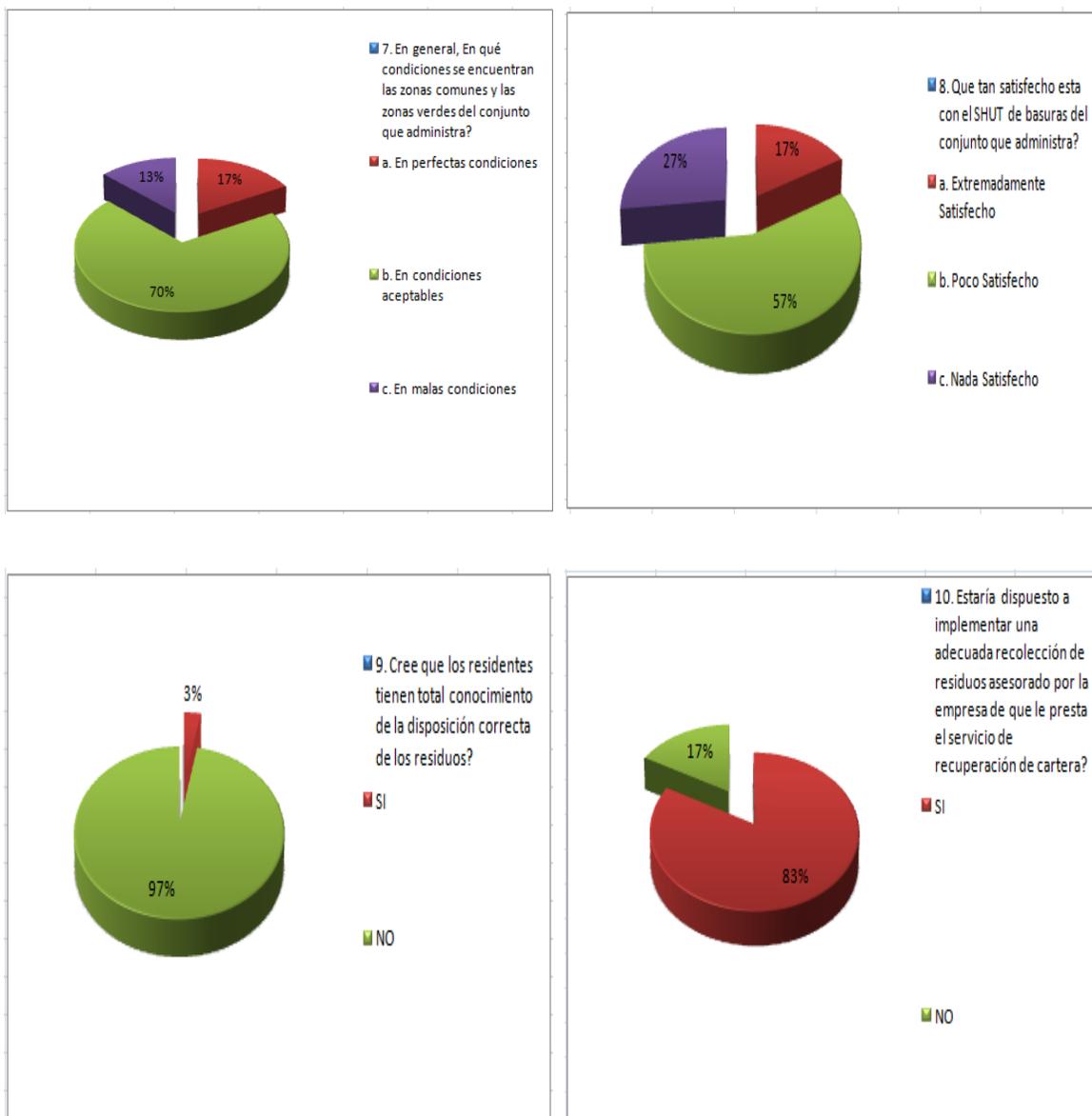
5.5 Presentación de la información

La recolección de datos fue por medio de una encuesta con preguntas cerradas aplicada directamente a los administradores de los conjuntos residenciales de propiedad horizontal que serian nuestros principales clientes, el objetivo de nuestra encuesta es validar la posibilidad de que tan viable puede ser nuestra idea de negocio de recuperación de cartera y si los administradores de estos conjuntos contratarían una empresa especializada en la recuperación de cartera de propiedad horizontal.

Una vez aplicadas las 30 encuestas continuamos con el paso *procesamiento de datos* el cual fue realizado en una hoja de cálculo, en donde se digitaron las preguntas con la cantidad de respuestas dadas por cada uno de los administradores, cada respuesta fue tabulada y medida en porcentaje, también se fue representada gráficamente para evidenciar la cantidad de respuestas positivas y negativas de cada encuestado.







5.6 Conclusiones y acciones a seguir

Los resultados de la encuesta como se evidencia en las graficas anexas nos arrojaron que el 100% de los conjuntos residenciales presentan cartera morosa y que el 97% se ven afectados por estos deudores. Por medio de las encuestas pudimos evidenciar que para los administradores es importante mantener en buen estado las zonas comunes y fachadas de los conjuntos que administran las cuales se ven afectadas debido a que los residentes no

cancelan al día sus cuotas de administración, muchas de estos se ven afectados porque no tienen los recursos para todo lo que corresponde al mantenimiento. Otro punto positivo que podemos concluir en el desarrollo de las encuestas es que la mayoría de los administradores no están contentos con el shut de basuras que se maneja en estas residencias y esto favorece nuestro valor agregado. Finalmente y dando cumplimiento al objetivo de nuestra encuesta evidenciamos que el 97% de los administradores si contratarían una empresa dedicada a la recuperación de cartera y esto nos favorece totalmente ya que esto es lo que queremos lograr con nuestra idea de negocio.

6. Plan De Mercadeo

6.1 Identificación del entorno

Datos económicos:

Las empresas dedicadas a la recuperación de cartera en conjuntos residenciales son pocas pero el aumento de nuevas viviendas en la ciudad hace crecer la necesidad de prestar este servicio, por la crisis y cambios en la economía varían muchos aspectos, una es el aumento de tarifas en los préstamos que se piden para la empresa y así mismo el interés se cobraría alto cuando se presta el servicio.

Por otra parte, el mercado laboral presenta tasas de desempleo, para marzo del 2017 se presentó la tasa del 9.7% esto quiere decir que 486 mil personas más encontraron empleo pero puede bajar la tasa o subir y esto es un factor que también afecta los índices de recuperación de cartera, porque si las personas no tienen un empleo no tienen poder adquisitivo para pagar sus deudas y empiezan a atrasarse en el pago de las cuotas en los

conjuntos residenciales y es ahí es donde se crean los clientes morosos y se entra a pedir servicios para el cobro de carteras vencidas.

Sociales

Actualmente en Colombia se encuentran espacios propicios para el emprendimiento, en especial Bogotá, ciudad en donde se iniciara la empresa CARTERA AL DIA SAS; esto se basa en la gran oferta de oportunidades que tienen los emprendedores para iniciar, crear y consolidar ideas de negocio, un claro ejemplo es la Cumbre (Unidad de emprendimiento y Liderazgo) la cual hace parte de la universidad y nos permiten desarrollar el espíritu y la pasión emprendedora para creación de empresas; además nuestro compromiso por cuidar el medio ambiente está en concientizar a las personas de cambiar las relaciones que tiene el hombre con la naturaleza en función de la preservación del planeta y esto lo hacemos con el servicio que ofrece nuestra empresa capacitando al personal para la correcta disposición de residuos.

Según las últimas cifras del DANE, el crecimiento de la población para el cierre del año 2015 en la ciudad de Bogotá fue de 7.674.366 habitantes, y se estima que cada año crezca este valor principalmente por la cantidad de conjuntos residenciales que están en construcción en la actualidad, este es motivo de aumento en la prestación de servicio de recuperación de cartera ya que muchos de los habitantes desde que compran vivienda o la arriendan se empiezan a atrasar en las cuotas de administración, es necesario aprovechar esta tendencia para desarrollar servicios que tengan la capacidad de responder a las necesidades del manejo de los clientes y recuperación oportuna de cartera.

Tecnológicos

Colombia aún está lejos de ser igual de competitivo a muchos países que son potencia en tecnología, motivo por el cual se hacen costosos los desarrollos tecnológicos y en ocasiones sean necesario contratar estos servicios fuera del país. Para esto es indispensable la implementación de herramientas sistematizadas que nos permitan un manejo y una administración integral de cartera.

En este aspecto buscamos un software que tenga la flexibilidad de manejar medios de comunicación con los clientes primarios y secundarios, pero que también maneje el paquete contable, administrativo, bases de datos, mercadeo y ventas. Existen dos posibilidades de obtener un software para la empresa, la de comprar o la tercerización que puede ahorrar costos y mantenimiento por ser una empresa nueva.

Actualmente algunos de estos software son Open bravo (ERP), sugar CRM, permite a las pequeñas empresas a llevar un control y crear sus propios diseños, cuentas de correo, aplicativos y diferentes opciones que ayudan a que la empresa funcione adecuadamente además del apoyo de las redes sociales que ayuden a la publicidad y comunicación con los clientes de los conjuntos residenciales.

Políticos

El entorno empresarial del gobierno actual, ha impulsado el emprendimiento y la creación de empresas a través de las entidades que desarrollan políticas dirigidas a incentivar esta práctica, logrando el crecimiento de los microempresarios y las medianas empresas.

Colciencias a través de la Ley de Ciencia y Tecnología, promueve la constitución de incubadoras de empresas; esta ley permite tener un respaldo al momento de crear una empresa de servicio, en estas entidades ofrecen asesoría en investigación, estrategias e innovación de los servicios prestados para que las empresas tengan opiniones en cada fase sobre el proceso de creación de empresa.

Actualmente el SENA hace parte del sistema nacional de creación e incubación de empresas, algunas en su fase de arranque, lo que ha contribuido a la conformación de 801 empresas que han aportado 6.901 empleos.

La presidencia de la república tiene un programa denominado “Colombia joven” y pretende que 900 empresas estén participando en ruedas de negocios y la sensibilización en emprendimiento de muchos jóvenes.

El ministerio de comercio, industria y turismo, ha promovido la cátedra “creación de empresa con impacto nacional y futuro internacional – CEINFI”.

En cuanto a la legislación, se encuentra la Ley MYPIME que incluye un capítulo de creación de empresa, la ley 1014 de enero 2006 de fomento a la cultura de emprendimiento, que permite avanzar progresivamente en el proceso.

6.2 Información de la competencia

Cartera al Día SAS no cuenta con gran cantidad de competidores ya que está actividad no es de mayor agrado, existen personas y entidades que se dedican a la recuperación de cartera pero de bancos, créditos, hipotecas etc.; actualmente en Bogotá existen aproximadamente 25 empresas dedicadas directamente a la recuperación de cartera morosa en conjuntos residenciales categorizadas como grandes, medianas y pequeñas

empresas, la competencia directa de Cartera al Día SAS inicialmente serían las empresas medianas; ya que nuestra segmentación de mercado es de 100 a 300 unidades residenciales en cada conjunto residencial.

6.3 Información sectorial

El sector de prestación de servicios ha tenido un crecimiento importante, gracias a la gran cantidad de personas que están adquiriendo vivienda en conjuntos residenciales en la ciudad.

La participación del servicio a las empresas y los servicios financieros cuentan con un acumulado del 18% y esta principalmente enfocado a compañías de seguros, bancos y empresas financieras; con respecto a la prestación de servicios de recuperación de cartera ocupa un porcentaje muy poco dado a que es una actividad que hace poco se está ofreciendo.

Además estas empresas que ofrecen estos servicios han permitido reducir costos y dar solución a muchos problemas operativos, tercerizandolos con empresas que reúnen los requisitos de experiencia y conocimiento. La herramienta más utilizada en un porcentaje muy alto son los call center, que cuentan con personal idóneo y con permanente capacitación en el servicio al cliente. Se espera que el nuevo servicio enfocado a los conjuntos residenciales aumente dado al crecimiento de la población y tenga una evolución muy aceptada y los resultados sean favorables y aceptados por los administradores que tengan a su manejo conjuntos residenciales.

6.4 Información de la empresa

Cartera al día SAS, es una empresa que brinda solución a la problemática que se presenta en los conjuntos residenciales por lo deudores morosos, prestando sus servicios especializados de recuperación de cartera, cobranza y asesorías en la disposición de residuos, en los conjuntos residenciales, de la localidad de Kennedy, en la ciudad de Bogotá. Utilizando procesos jurídicos, y brindando capacitación a los residentes sobre los inconvenientes y beneficios que conlleva el pago de las cuotas de administración. Mediante la ejecución de procesos jurídicos y medidas coercitivas. Con el fin de generar experiencia en el mercado garantizando resultados óptimos en nuestra prestación de servicios, generando fidelización y entrada de nuevos clientes.

6.5 Análisis del marketing mix

6.5.1 Producto

Nuestra empresa presta servicios especializados de cartera, cobranza y asesorías en la disposición de residuos; utilizando procesos jurídicos, brindando capacitaciones y tomando medidas coercitivas a los residentes sobre los inconvenientes que conlleva el pago de las cuotas de administración.

6.5.2 Plaza

El servicio ofrecido por nuestra empresa estará enfocado en los conjuntos residenciales ubicados en Bogotá, en la localidad de Kennedy, los estratos 2 y 3 está compuesto por conjuntos residenciales con 100 a 300 apartamentos.

6.5.3 Precio

El precio que vamos a manejar para nuestro servicio está definido por rangos:

Deudas hasta \$ 300.000 se cobrara el 5%

De \$300.000 hasta \$700.000 se cobrara el 10%

De \$700.000 hasta \$1.500.000 se cobrara el 15%

De \$1.500.000 hasta 3.000.000 se cobrara el 20%

6.5.4 Promoción

Mediante el servicio que Cartera al Día S.A.S ofrece a los conjuntos se quiere crear conciencia sobre el bienestar y la calidad de vida que pueden llevar todos los habitantes al estar enterados de la importancia de los beneficios que conlleva los pagos adecuados de la administración; la publicidad se hará por medio de Brochures, folletos y redes sociales.

Se anexa brochure

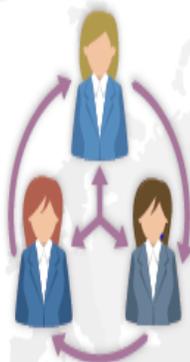
MISIÓN

Desarrollamos estrategias para la recuperación de cartera en los conjuntos residenciales, mejorando la calidad de vida y el bienestar de los habitantes, asegurando su estabilidad económica con personal altamente calificado. Comprometidos con el medio ambiente mediante la correcta disposición de **residuos**.

Comprometidos con su
cartera y el medio ambiente

VISIÓN

En el 2019 seremos la empresa líder en recuperación de cartera, mejorando la calidad de vida en los conjuntos residenciales de Bogotá, con personal altamente calificado y capacitado en el entorno social, ético y jurídico de las viviendas.



CONTÁCTENOS

Cartera al día S.A.S

Leydy Johanna Santamaria Infante

☎ 3132640469

✉ E-mail: leydy.santamaria@cun.edu.co

Yudy Brighth Galindo Paez

☎ 3106730415

✉ E-mail: yudy.galindop@cun.edu.co

Reina Milena Gonzalez

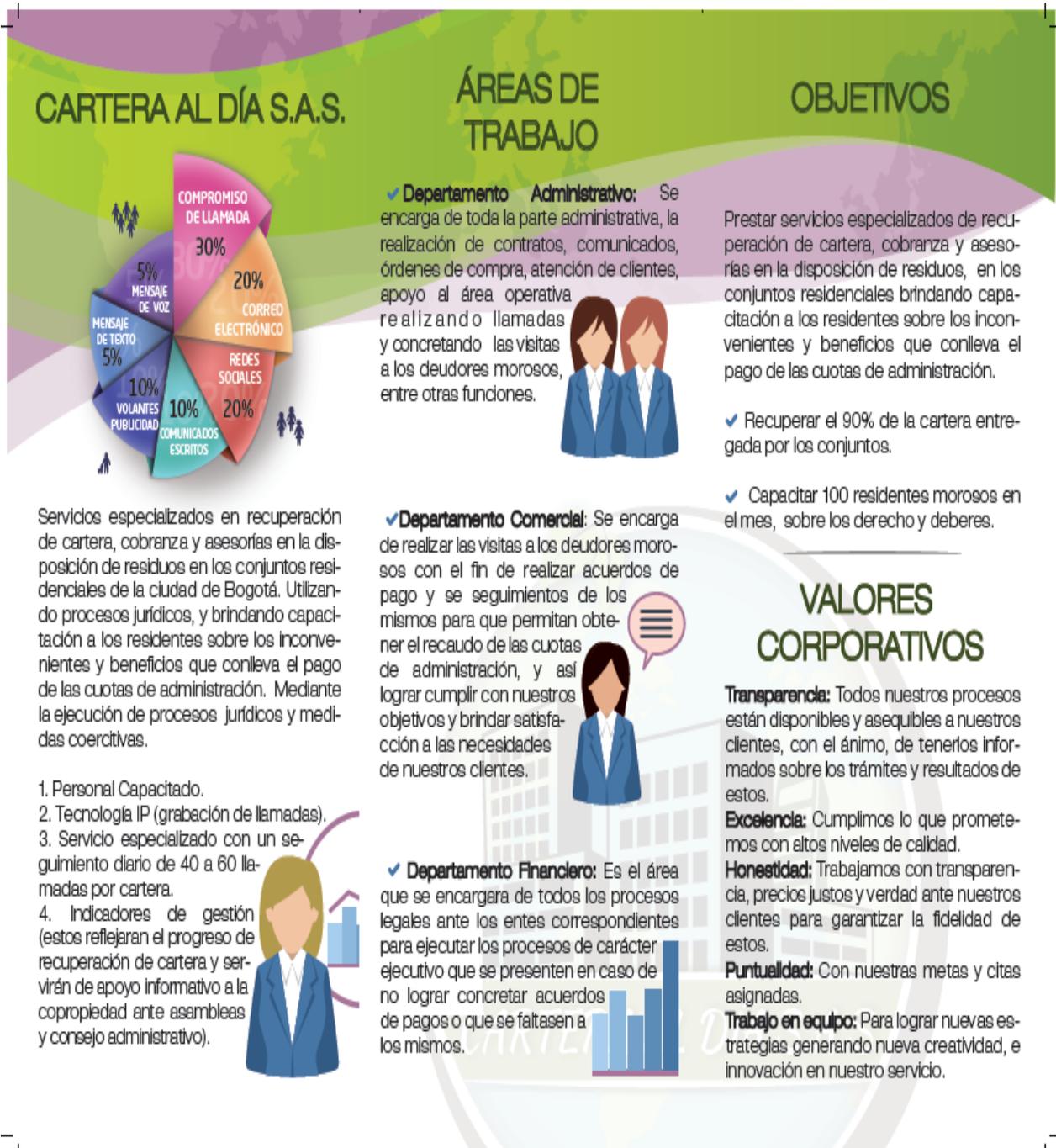
☎ 3209148757

✉ Email: reina.gonzalez@cun.edu.co

✉ carteraaldiasas@gmail.com

**SERVICIOS
ESPECIALIZADOS**
EN LA RECUPERACIÓN
DE CARTERA





7. Proyección de ventas

PROYECCIÓN DE VENTAS CARTERA AL DÍA S.A.S												
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
SALDO DE CARTERA INICIAL	150.000.000	127.500.000	139.025.000	136.910.250	135.809.098	143.073.005	152.304.754	162.282.470	172.020.554	180.794.182	188.132.102	193.785.866
NUEVA CARTERA, DE NUEVOS CONTRATOS		40.000.000	30.000.000	35.000.000	50.000.000	60.000.000	70.000.000	80.000.000	90.000.000	100.000.000	110.000.000	120.000.000
SALDO ACTUAL		167.500.000	169.025.000	171.910.250	185.809.098	203.073.005	222.304.754	242.282.470	262.020.554	280.794.182	298.132.102	313.785.866
CARTERA RECUPERADA EN EL MES	22.500.000	28.475.000	32.114.750	36.101.153	42.736.092	50.768.251	60.022.284	70.261.916	81.226.372	92.662.080	104.346.236	116.100.771
COMISIÓN POR CARTERA RECUPERADA	2.250.000	2.847.500	3.211.475	3.610.115	4.273.609	5.076.825	6.002.228	7.026.192	8.122.637	9.266.208	10.434.624	11.610.077

Se anexa cuadro proyección de ventas en Excel

Nuestra proyección de ventas la establecimos de forma mensual con el fin de obtener resultados positivos al cabo de un año, iniciamos con el mes 1 donde estimamos una cartera de \$150.000.000 esto equivale al valor promedio en cartera morosa de 3 conjuntos residenciales de la localidad de Kennedy y donde estimamos recuperar el 15% de esa cartera para obtener una ganancia del 10% en comisión de los rangos establecidos en el precio. En el cuadro anexo se puede evidenciar lo estimado del mes 1 hasta el mes 12 donde esperamos obtener un incremento de cartera por los nuevos contratos que a esa fecha logremos en esa localidad.

8. Conclusiones

Este trabajo ha permitido ampliar nuestros conocimientos de cómo realizar una idea de negocio por medio de la investigación de mercados, plan de mercado y marketing Mix, mostrando la situación real que existe en el mercado al momento de realizar un producto o prestar un servicio, muchas vemos el mercado de una manera pero al momento de ponerlo en práctica la realidad es otra.

Con el resultado de este trabajo evidencia que si existe la posibilidad de crear una empresa por medio de la prestación de un servicio como es el cobro de cartera en propiedad horizontal, aunque no es tarea fácil no se debe descartar la posibilidad de poner esta idea de negocio en marcha.

La experiencia de este trabajo muestra el gran esfuerzo que se debe realizar al momento de tener una idea de negocio y vale la pena profundizar más los conocimientos, tanto para la vida cotidiana como para la Carrera Profesional.

Por otro lado con esta idea de negocio nos llevamos la experiencia y el conocimiento frente al mercado y la competencia, con este trabajo determinamos diferentes necesidades en el sector, la posibilidad de tener una proyección y sobre todo ponerlo en marcha.

Durante este tiempo y en la práctica de este trabajo pudimos identificar otras características, como la calidad del trabajo en equipo, la importancia y responsabilidad de establecer funciones para cada una de nosotras y las diferentes habilidades que cada integrante demostró en el equipo.

Lista de Referencias

Ley 675 de 2001. Diario Oficial 44.509 del 4 de agosto de 2001

(Decreto 1365 de 1986)

(Sentencia T-630 de 1997)

Ley 182 de 1948, Ley 16 de 1985. Diario Oficial del 8 de enero de 1985.

Ley 428 de 1998. Diario Oficial 43219 de Enero 21 de 1998

Ley 1259 de 2008. Decreto normatividad ambiente de 19 de Diciembre de 2008.

<http://www.portafolio.co/negocios/empresas/negocio-vive-recaudar-cartera-morosa-117112>

Moreno, A., (2008) *Preparación y Evaluación de Proyectos Quinta Edición*. Escuela Colombiana de Ingeniería, Ciudad Bogotá Colombia.

Sanchez, R (4 de octubre de 2012) La mezcla de mercadeo las cuatro P. Recuperado de <https://jrsmarketingcommunications.wordpress.com/2012/10/24/la-mezcla-de-mercadeo-las-cuatro-p/>